

---

# PROJET D'ETABLISSEMENT POUR LE SERVICE ACTIVITES SENIORS DE LA « STËFTUNG HËLLEF DOHEEM »

---

***Tous droits réservés, © « Stëftung Hëllef Doheem », 26.02.2024***

*La présente œuvre est protégée par les lois sur la propriété intellectuelle et notamment la loi modifiée du 18 avril 2001 sur les droits d'auteur; les droits d'auteur sur le contenu de l'œuvre sont détenus par la Fondation; aucune reproduction totale ou partielle de l'œuvre, sous quelque forme que ce soit et par quelque moyen que ce soit n'est autorisée.*

*Dans la rédaction de ce document, l'utilisation du genre masculin a été adoptée dans le seul but de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire. La « Stëftung Hëllef Doheem » respecte le principe d'égalité des sexes et les droits de la communauté dite « LGBTQIA+ ».*



## SOMMAIRE

1. APERÇU GENERAL DE LA STËFTUNG HËLLEF DOHEEM .....	4
2. SERVICE « ACTIVITES SENIORS » - GENERALITES.....	4
3. POPULATION CIBLE DU SERVICE « ACTIVITES SENIORS ».....	5
4. LES MODALITES D'ACCES ET DE DESISTEMENT AUX ACTIVITES AINSI QUE LA PRISE EN CHARGE DES CLIENTS.....	6
a) Les modalités pour le suivi individuel à domicile .....	6
b) Les modalités pour les formations en groupe.....	6
5. L'OFFRE DE PRESTATIONS DU SERVICE « ACTIVITES SENIORS » .....	7
6. LES MOYENS ASSURANT LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE.....	9
a) Généralités .....	9
b) Communication interne .....	9
c) Communication externe.....	10
7. LA GESTION DES RECLAMATIONS POUVANT ETRE PRESENTEES PAR LES CLIENTS, LES REPRESENTANTS LEGAUX OU LES PERSONNES DE CONTACT MENTIONNEES DANS LE DOSSIER INDIVIDUEL .....	11
GLOSSAIRE .....	12

***Nota bene :***

***Certains termes importants utilisés dans le présent projet d'établissement sont définis au glossaire à la page 12 ci-après. Nous vous invitons à les consulter d'ores et déjà pour faciliter sa lecture.***

## 1. APERÇU GENERAL DE LA STËFTUNG HËLLEF DOHEEM

La « Stëftung Hëllef Doheem » est une fondation reconnue d'utilité publique à but non lucratif, créée en 1999. Elle a pour objet la promotion du bien-être psychique, physique et social ainsi que de l'autonomie des personnes âgées, dépendantes, malades et/ou handicapées, afin de leur permettre de vivre le plus longtemps possible à leur domicile.

Pour de plus amples informations sur la « Stëftung Hëllef Doheem », ses services et concepts de prise en charge, le lecteur est invité à lire ses projets d'établissement relatifs au « Service d'aide et de soins à domicile », au « Centre de jours pour personnes âgées » et au « Service Téléalarme ».

Voici nos coordonnées de contact :

« Stëftung Hëllef Doheem »  
48A, avenue Gaston Diderich  
L-1420 Luxembourg  
Tél : +352 40 20 80  
Email : [info@shd.lu](mailto:info@shd.lu)  
Site internet : [www.shd.lu](http://www.shd.lu)

Réseaux sociaux :    

« Stëftung Hëllef Doheem »  
Service « Activités spécialisées » (Berodungsdengscht)  
26, Rue JF Kennedy  
L-7327 Steinsel  
Tél.: 40 20 80 7200  
Email : [administration.activitesspecialisees@shd.lu](mailto:administration.activitesspecialisees@shd.lu)

## 2. SERVICE « ACTIVITES SENIORS » - GENERALITES

Notre prise en charge client s'oriente au principe d'offrir des services de haute qualité avec l'objectif de permettre au client de rester à son domicile le plus longtemps possible, en promouvant son autonomie et en respectant sa normalité au quotidien.

Notre approche vis-à-vis des usagers est une approche provenant de la psychologie humaniste, dont les caractéristiques essentielles sont le centrage sur l'individu, l'approche holistique de la personne ainsi que la promotion des capacités d'auto-détermination et d'auto-articulation. D'où aussi notre choix d'utiliser le terme client pour la dénomination des usagers.

Les conditions de la prise en charge à domicile sont influencées d'une part par l'environnement du client, à savoir son logement et lieu d'habitation, et d'autre part par son entourage personnel, c'est-à-dire surtout sa famille et ses proches.

Dans le contexte des soins à domicile, la famille, les proches et les aidants font partie du réseau social des personnes nécessitant des aides et soins et ils assument différents rôles importants. Afin de répondre aux besoins des aidants, la fondation propose une multitude d'activités d'accompagnement et de soutien, dont notamment des formations pour aidants. Notre objectif est de collaborer étroitement avec les proches du client afin de les soutenir et les accompagner le mieux possible dans leurs tâches tant au niveau social, physique que psychique.

Afin de garantir la continuité de la qualité du suivi des activités de conseil et de soutien pour l'entourage, la « Stëftung Hëllef Doheem » s'est dotée d'une équipe de spécialistes et dispose dans ce cadre depuis 2001 de l'agrément pour des « Activités Seniors ». Le service en question est nommé «Berodungsdengscht».

Les thérapeutes du Berodungsdengscht peuvent assurer des formations, notamment de type géragogiques ou gérontologiques, ainsi que des missions d'information, de consultation ou d'assistance, sans oublier les prises en charge psychologiques, les activités d'ergothérapie, de kinésithérapie ainsi que des conseils diététiques. Ces prises en charge sont plus amplement décrites dans notre projet d'établissement pour le service « Aide et Soins à domicile ».

Le service « Activités Seniors » assure un accueil à l'adresse ci-après et ceci trois heures d'affilée par semaine aux jours et heures affichés et sur rendez-vous :

Stëftung Hëllef Doheem  
Service « Activités spécialisées » (Berodungsdengscht)  
26, Rue JF Kennedy  
L-7327 Steinsel  
Tél.: 40 20 80 7200  
Email : [administration.activitesspecialisees@shd.lu](mailto:administration.activitesspecialisees@shd.lu)

### **3. POPULATION CIBLE DU SERVICE « ACTIVITES SENIORS »**

La « Stëftung Hëllef Doheem » offre ses services à travers tout le pays aux personnes de tout âge nécessitant des aides et soins à domicile, indépendamment de leur sexe, nationalité, situation sociale, convictions religieuses, politiques ou philosophiques, et ceci quel que soit leur état de santé, leurs maladies, situations de dépendance ou handicap.

Au niveau des familles et proches s'occupant d'une personne âgée et / ou dépendante à domicile, nous distinguons deux groupes :

- a) Les personnes ayant par la décision de l'Assurance Dépendance le statut officiel d'« aidant ». Dans ce groupe se trouvent uniquement les aidants de clients ayant un contrat de prise en charge avec la « Stëftung Hëllef Doheem »
- b) Les personnes qui s'occupent d'une personne âgée et/ou dépendante à domicile en qualité d'aidant « informel ». Dans ce groupe, se trouvent :
  - Les aidants informels des clients de la Fondation Hëllef Doheem,
  - Les aidants informels ne profitant pas d'un réseau d'aide et de soins,
  - Les aidants informels d'autres réseaux d'aide et de soins.

La « Stëftung Hëllef Doheem » a développé une offre de formations répondant aux besoins tant des « aidants » que des « aidants informels ».

## 4. LES MODALITES D'ACCES ET DE DESISTEMENT AUX ACTIVITES AINSI QUE LA PRISE EN CHARGE DES CLIENTS

### a) Les modalités pour le suivi individuel à domicile

Les clients ou les proches ayant sur leur décision de l'Assurance Dépendance des activités d'appui à l'indépendance, des formations liées aux soins ou des formations liées aux aides techniques et voulant en profiter individuellement à domicile, ont plusieurs moyens pour accéder à ces prestations :

- Soit en contactant le cadre de référence de la « Stëftung Hëllef Doheem », qui établit le lien entre « le client » et le service. Dans ce cas, le client ou son proche est ensuite recontacté par un thérapeute pour fixer un premier rendez-vous.
- Soit « le client » contacte directement le service « Berodungsdengscht » pour fixer un premier rendez-vous.

Ce premier contact sert à évaluer les besoins et ressources du client et d'établir le plan thérapeutique. En fonction des besoins constatés, les prochaines séances sont planifiées et les prochains rendez-vous sont fixés. En fonction de l'évolution de la situation du client, et en concertation avec ce dernier et les autres membres de l'équipe pluridisciplinaire, le plan thérapeutique est adapté régulièrement.

Les formations individuelles pour l'aidant dans le cadre de l'Assurance Dépendance sont limitées dans le temps, à savoir :

- un forfait annuel de 6 heures pour les formations liées aux soins
- un forfait annuel de 2 heures pour les formations liées aux aides techniques

En fonction de la situation de soins rencontrée, le thérapeute décide ensemble avec l'aidant de la fréquence et du contenu spécifique des formations en question.

Toutes les interventions prestées par les thérapeutes permettent de soutenir « le client » et son entourage dans le maintien de son autonomie par des interventions spécifiques de prévention, de soutien et de revalidation.

### b) Les modalités pour les formations en groupe

L'offre de formation est publiée par différents canaux, tels des flyers, des journaux nationaux ou régionaux, les réseaux sociaux ou le site Internet de la « Stëftung Hëllef Doheem ».

Toute personne intéressée à participer à des formations pour aidants « informels » peut demander des informations sur les formations ou s'inscrire en contactant le service du « Berodungsdengscht », soit par téléphone au numéro 40 20 80 7200, soit par email : [administration.activitesspecialisees@shd.lu](mailto:administration.activitesspecialisees@shd.lu).

En cas de désistement du cours, le participant inscrit doit en informer le « Berodungsdengscht » en s'adressant au numéro de téléphone 40 20 80 7200 ou par email : [administration.activitesspecialisees@shd.lu](mailto:administration.activitesspecialisees@shd.lu).

En cas de nécessité d'annuler une formation, la « Stëftung Hëllef Doheem » informe les participants dans les meilleurs délais et communique une date de report de la séance.

## 5. L'OFFRE DE PRESTATIONS DU SERVICE « ACTIVITES SENIORS »

- a) pour les personnes ayant le statut officiel d' « aidant » en vertu d'une décision de l'Assurance Dépendance.

Les formations individuelles des aidants visent à conseiller l'aidant sur l'exécution correcte et en sécurité des aides et soins de base à fournir à la personne dépendante ou de lui expliquer le fonctionnement des aides techniques. Outre ces formations, sont dispensés des conseils pour soutenir l'aidant aussi bien au niveau physique que psychique dans sa tâche d'aidant. Toutes ces interventions peuvent être réalisées lors de visites à domicile ou dans nos Centres de jour pour personnes âgées. Exceptionnellement, des conseils peuvent aussi être donnés par téléphone. Des consultations dans les locaux du « Berodungsdengscht » sont possibles sur demande de l'aidant.

Toutes nos prestations sont adaptées à la situation individuelle du client et de son aidant que nous abordons avec une approche systémique. L'objectif est de promouvoir le maintien à domicile de la personne âgée et/ou dépendante dans le respect de la normalité et de l'autonomie du client et de son entourage.

- b) pour les personnes qui s'occupent d'une personne âgée / dépendante à domicile en qualité d' « aidant informel »

Pour répondre aux besoins des « aidants informels » (voire des aidants qui le demanderaient), des séances de formation et de soutien en groupe sont organisées à travers le pays.

Ces groupes peuvent être organisés sous forme de :

- Groupes de formation : cours de manutention, cours de soins, cours sur l'alimentation chez la personne âgée, ....  
Ces formations sont organisées sous forme de cycles et séances thématiques.
- Sessions d'information : ces sessions se limitent à une soirée de 2 heures par thème. Il s'agit par exemple de donner des explications et informations sur différents sujets comme l'assurance dépendance, la démence, la maladie de Parkinson, le diabète, l'accident vasculaire cérébral,....
- Groupes d'entraides et de parole : Ces groupes favorisent l'échange et l'entraide mutuelle des familles soignant un proche à domicile. Ils abordent des thèmes divers, comme par exemple : « Comment prendre soin de moi-même ? », « Comment faire son travail de deuil ? », ...

Les groupes de formation et d'entraide sont organisés régulièrement et ceci à travers le pays. Afin que chacun ait la possibilité de participer aux cours, les horaires des cours (après-midi ou soir) ainsi que la langue véhiculaire du cours (luxembourgeois/allemand/français) sont alternés régulièrement.

Les sessions d'informations sont organisées à la demande par exemple d'une commune, d'un centre d'aide et de soins de « Stëftung Hëllef Dohem », d'une association locale,....

Les groupes peuvent être modérés et animés soit par des spécialistes externes, soit par les collaborateurs du « Berodungsdengscht » ou des soignants et cadres de la « Stëftung Hëllef Doheem ».

Le concept pédagogique des formations vise à soutenir l'aidant informel par :

- Une meilleure connaissance théorique et pratique et des exercices « learning by doing »
- Une meilleure autoprotection
- Une meilleure compréhension du concept de maintien de l'autonomie de la personne dépendante et de l'importance de la dimension psycho-sociale ainsi que de l'impact sur le fonctionnement du système familial de la maladie

L'échange d'expériences entre les participants des groupes est une grande plus-value pour chaque aidant informel. Afin de favoriser cet échange, nous organisons les cours dans une atmosphère détendue et conviviale et prions les participants de respecter les autres membres avec leurs perceptions et leurs valeurs. Les participants sont invités à respecter le caractère confidentiel des informations partagées et à ne pas les divulguer à des tiers.

Voici un aperçu des cours et sessions d'informations disponibles (toujours dans les deux langues, Luxembourgeoise et Français) :

- Spécificités de l'alimentation pour une personne atteinte d'une maladie démentielle
- Spécificités dans l'encadrement de personnes ayant subi un accident vasculaire cérébrale, explications sur la maladie et ses répercussions possibles sur la vie quotidienne, manutention, communication
- La démence : explications sur la maladie, et les répercussions sur la vie quotidienne, la communication, les risques pour l'aidant informel
- Manutention « Les moyens facilitant la mobilisation d'une personne âgée et/ou dépendante »
- Aménagement de l'environnement de la personne dépendante
- Observation des signes vitaux
- Alimentation saine
- La prévention des risques secondaires
- Gérer des situations désagréables dans les soins
- Rester sain dans les soins quotidiens
- L'aide dans les soins corporels
- Où est-ce que je me situe en tant qu'aidant informel ? L'importance de prendre soins de soi
- Accompagnement d'une personne en fin de vie
- Prendre soin d'un malade chronique
- La gestion des médicaments
- La gestion du stress
- Initiation à la méditation et la relaxation
- Entraînement combiné : Mémoire et psychomotricité
- Comment s'alimenter en cas de diabète?
- Les dépressions
- La vérité sur les régimes alimentaires
- Rester mentalement et physiquement en forme jusqu'à un âge avancé
- La communication comme instrument de soins
- La mort, le deuil, Législation (Comment gérer la maladie, la mort et le deuil ?)
- L'eau: source de Santé



## 6. LES MOYENS ASSURANT LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

### a) Généralités

La communication joue un rôle essentiel dans les aides et soins à domicile, créant un lien continu entre les collaborateurs de la « Stöftung Höllef Doheem », « le client », son représentant ou proches ainsi que tous les autres intervenants impliqués dans la prise en charge de celui-ci.

Une communication empathique, transparente et bienveillante est la base pour établir une relation de confiance permettant que les clients ou ses proches se sentent libres pour exprimer leurs besoins, leurs préoccupations et leurs préférences. Sans cette confiance, il serait impossible de garantir des soins individualisés, adaptés à la situation spécifique de chaque client et assurant une approche de « client-partenaire dans sa prise en charge ».

Notre personnel est sensibilisé et formé aux bonnes techniques de communication.

Dans notre communication interne et externe, nous recourons aux canaux de communication traditionnels (téléphone, envois postaux, brochures d'informations, journal clients, rendez-vous clients, réunions d'équipes,...) et nouveaux (téléconférences, emails, vidéocapsules, site internet, réseaux sociaux,...). Nos outils de communication sont adaptés aux nouvelles normes et aux progrès technologiques (4G, 5G,...) et régulièrement renouvelés de manière à disposer d'outils de travail performants. Nos soignants sont ainsi équipés de smartphones, tablettes, alerteurs et de laptops connectés, fonctionnant de manière indépendante à tout endroit du pays.

L'échange d'emails de nos collaborateurs avec l'extérieur se fait via un système de messagerie crypté permettant aux professionnels de santé d'échanger des informations dans un cadre hautement sécurisé.

Nos échanges d'informations se font dans le respect du secret professionnel, des principes de confidentialité et plus spécifiquement du Règlement général sur la protection des données.

Nous veillons à une communication claire, transparente et complète, qu'elle soit orale ou écrite.

### b) Communication interne

En nous appuyant sur les canaux et techniques de communication évoqués ci-dessus et afin de garantir à tout moment des aides et soins coordonnés de haute qualité, nous :

- Informons régulièrement les collaborateurs sur les évolutions et nouveautés impactant leur travail et restons à leur écoute, via des remontées d'informations et de questions du terrain vers la hiérarchie ;
- Utilisons un dossier individuel du client, sous forme de dossier de soins informatisé bilingue français et allemand, accessible à tout moment à chaque collaborateur participant à la prise en charge du client. Par une mise à jour en temps réel de la documentation des informations sur « le client » et les aides et soins réalisés, nous assurons la coordination et continuité des soins ;
- Mettons à disposition de nos collaborateurs, sous forme électronique et via des classeurs physiques, nos procédures, notes d'instruction, notes de service ainsi que nos standards de soins ;

- Organisons des briefings journaliers ainsi que des réunions de planification de soins entre les collaborateurs du Centre d'Aide et de Soins, du Centre de Jour pour Personnes Âgées et des autres Services. Ces échanges intra-services et interdisciplinaires permettent d'aligner et de coordonner la prise en charge des clients et d'assurer la concertation en cas de nécessité d'adaptation des pratiques ;
- Promouvons la pratique « d'études de cas » soins et « d'études de cas » éthiques entre tous les professionnels impliqués dans les aides et soins d'un client, en garantissant ainsi l'alignement de l'équipe multidisciplinaire et le respect de la volonté du client ;
- Recensons dans un outil de « feedbackmanagement » les félicitations ou doléances du client et les actions entreprises

### c) Communication externe

En nous appuyant sur les canaux et techniques de communication évoqués ci-dessus et afin de garantir à tout moment des aides et soins coordonnés de haute qualité, la « Stëftung Hëllef Doheem » :

- Est joignable, aux heures de bureau, via son réseau de Centres d'aides et de soins, de Centres de Jour pour Personnes Âgées et ses Services Nationaux, assurant ainsi une présence locale et une proximité physique avec ses clients, leurs proches ainsi qu'avec les instances et partenaires locaux (communes, médecins, pharmacies, ...). Les coordonnées de ces Centres et Services, disposant chacun d'un secrétariat propre, sont repris dans les bottins téléphoniques, les brochures diffusées localement ainsi que sur notre site internet ([www.shd.lu](http://www.shd.lu)). Les clients ou leurs proches peuvent y prendre un rendez-vous physique ou les joindre par téléphone ou email ;
- Est joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, via son Centre d'appels, en appelant le numéro de téléphone unique +352 40 20 80 ;
- A mis en place le concept du « cadre de référence », qui est le responsable des soins du client et la personne de contact de prédilection pour lui et ses proches. Il assure le rôle du « Case-manager » pour toute la prise en charge du client. « Le client » reçoit ses coordonnées lors de la visite d'admission ainsi que les indications sur les modalités de contacts ;
- A mis en place le concept de « l'infirmier de référence » travaillant sous la hiérarchie du cadre de référence et assurant, en coordination avec une équipe de soins dédiée, les prestations en faveur du client ; une pratique d'appels post-interventions pour les clients de soins infirmiers sur ordonnance ou prescription médicale est en place ;
- A été le premier réseau d'aide et de soins à instaurer la fonction des infirmiers de liaison, qui assurent, dans l'intérêt du client, le lien entre l'hôpital et les soins à domicile. Installés sur le site de l'hôpital, leur rôle est d'échanger, avec l'accord du client, des informations sur son traitement et ses soins entre les équipes hospitalières et la « Stëftung Hëllef Doheem » et de préparer le retour à domicile. Cette démarche anticipative permet d'instaurer la prise en charge et d'assurer la continuité et la sécurité des soins tout en respectant le besoin et les attentes de nos clients.

Au niveau du service « Activités Seniors », la pré-annonce de nos formations se fait via tous les canaux de communication usuels. En plus, les personnes intéressées peuvent se renseigner sur les dates des cours planifiés en contactant le Berodungsdengscht soit via téléphone au 40 20 80 7200 ou via Email : [administration.activitesspecialisees@shd.lu](mailto:administration.activitesspecialisees@shd.lu).

Lors des formations, il est important que les participants se sentent à l'aise et confiant de pouvoir partager leurs expériences, peurs, souffrances et préoccupations. Les participants aux cours ne peuvent donc profiter au maximum des groupes que si les règles essentielles de la communication sont respectées. Ainsi, nous prions tous les participants de :

- Avoir une communication et écoute respectueuse vis-à-vis des autres participants du groupe
- S'abstenir d'un jugement de valeur sur les autres participants
- Rester tolérant et neutre dans les interactions
- Traiter les informations échangées avec confidentialité

## **7. LA GESTION DES RECLAMATIONS POUVANT ETRE PRESENTEES PAR LES CLIENTS, LES REPRESENTANTS LEGAUX OU LES PERSONNES DE CONTACT MENTIONNEES DANS LE DOSSIER INDIVIDUEL**

La satisfaction de nos clients est une priorité et fait partie intégrante de nos valeurs. Lors de la prise en charge, tout est mis en œuvre pour offrir les meilleurs soins et services possibles.

Toutefois, il peut arriver que « le client », ses proches ou représentants légaux ne soient pas entièrement satisfaits. Dans ce cas, nous souhaitons en être informés et les encourageons à exprimer leurs réclamations. Nous les recensons et les suivons dans un outil de « feedback management ».

« Le client » dispose de plusieurs moyens pour nous transmettre à tout moment ses insatisfactions. Nous sommes joignables par téléphone, par email, par courrier ou via le formulaire spécifique sur notre site internet ([www.shd.lu](http://www.shd.lu)).

« Le client » peut s'adresser directement au personnel qui se rend chez lui ou contacter, pendant les heures d'ouverture, le Centre d'Aide et de Soins, le Centre de Jour pour Personnes Âgées ou le Service qui le prend en charge. Il peut également appeler notre Centre d'appels au numéro de téléphone 40 20 80 accessible 24 heures sur 24 qui réceptionne la plainte et la transmet aux personnes concernées par la prise en charge. Un gestionnaire de plaintes est mis en place et veille à l'analyse et aux réponses aux insatisfactions. S'il le souhaite, « le client » peut demander à être mis en relation avec le gestionnaire des plaintes pendant les heures de bureau, en passant par le Centre d'appels.

Nous disposons d'un mécanisme formalisé de gestion et de documentation des réclamations. Nos collaborateurs sont formés à ce mécanisme et mettent tout en œuvre pour traiter les doléances à la source. En considérant « le client » et ses proches comme des partenaires, nous les impliquons dans la gestion des réclamations. De manière conciliante, nous apportons des réponses et des solutions dans le cadre de nos limites et dans les meilleurs délais possibles. Ceci toujours dans l'objectif d'améliorer la qualité des soins, des services et de satisfaire « le client ».

Dans notre processus d'amélioration continue de la qualité, il est tout aussi important pour nous de traiter également les retours positifs et félicitations des clients. En effet, l'expression de satisfaction concernant une qualité, une prestation ou autre nous permet de renforcer nos points forts et de détecter les opportunités. La gestion des félicitations contribue à encore mieux connaître les besoins spécifiques des clients, d'y répondre, d'améliorer la qualité et l'offre de soins et de services.

## GLOSSAIRE

**CLIENT** : pourquoi le terme client ? Le terme client, dans le sens tel qu'il est utilisé auprès de la « Stëftung Hëllef Doheem », provient de la psychologie humaniste et a été marqué par le psychologue américain Carl. R Rogers. Les caractéristiques essentielles sont le centrage de l'individu, l'approche holistique et l'accent mis sur les capacités d'autodétermination et d'auto-articulation de la personne. Le terme client désigne toute personne bénéficiant des prestations offertes par la « Stëftung Hëllef Doheem ». Dans la prise en charge du client, nous considérons également son aidant, sa famille ou ses proches.

**AIDANT** : terme utilisé pour toute personne dont le statut est reconnu officiellement par l'Administration d'Evaluation et de Contrôle de l'Assurance Dépendance (AEC). Pour bénéficier de ce titre, il faut être en capacité et avoir des disponibilités afin d'assurer des aides et soins auprès d'une personne bénéficiaire des prestations de l'Assurance Dépendance. Des formations spécifiques peuvent être dispensées pour lui permettre d'assumer au mieux son rôle. Au sein de « Stëftung Hëllef Doheem », nous utilisons le terme d'aidant « informel » pour désigner les aidants non reconnus par l'AEC. Il peut s'agir de membres de la famille ou de proches, voire de tiers, qui interviennent à domicile dans l'encadrement, l'accompagnement ou les aides et soins d'une personne dépendante.

**CADRE DE RÉFÉRENCE** : Le cadre de référence, en tant que « Case manager », est responsable de la qualité et du suivi des aides et soins donnés au client. Il est la personne de contact privilégiée du client pour toute question, insatisfaction ou demande concernant l'organisation de sa prise en charge. Il coordonne l'ensemble des prestations offertes au client et garantit l'adéquation des services fournis par la « Stëftung Hëllef Doheem » avec les attentes et besoins.

**INFIRMIER DE RÉFÉRENCE** : l'infirmier de référence a la responsabilité pour l'ensemble du processus d'aides et de soins du client en question. Au-delà de cette mission, il représente « le client » dans le cadre de l'équipe interdisciplinaire.

**EQUIPE INTERDISCIPLINAIRE** : tous les collaborateurs ayant la même qualification professionnelle impliqués dans la prise en charge du client au sein de la « Stëftung Hëllef Doheem »

**EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE** : toutes les qualifications professionnelles, à l'intérieur et à l'extérieur de la « Stëftung Hëllef Doheem », impliquées dans la prise en charge du client et poursuivant un même objectif de soins.

**CONTINUITÉ DES SOINS** : se définit comme « la capacité à organiser les soins dispensés à un client, sans interruption ni dans le temps, ni entre les acteurs, ainsi que la capacité à couvrir ses besoins, dans son « entièreté » et promouvoir ainsi le maintien à domicile.

Quatre aspects distincts, c.-à-d. la continuité relationnelle, informationnelle, organisationnelle et temporelle sont en lien direct entre eux.