

Mise en conformité de la loi du 23.08.23 portant sur la qualité des services pour personnes âgées

Service activités seniors

Paragraphe : Projet d'établissement

Sous-paragraphe : La population cible

Le Service Iris relaye les engagements de la Croix Rouge Luxembourgeoise dont la mission est d'agir en faveur des personnes vulnérables. C'est fort de ce principe qu'Iris se fixe comme mission spécifique ou but d'améliorer la santé et la qualité de vie de la population en luttant contre la solitude émotionnelle et sociale.

Depuis 2012, le service Iris forme des bénévoles offrant leur présence régulière à toute personne touchée par la solitude, sans distinction d'âge, de culture ou de classe.

Sous-paragraphe : Modalités d'inscription aux activités et de désistement

Les demandes peuvent être faites directement au service Iris, par téléphone ou par mail. Les demandes peuvent être introduites par un professionnel (Help, office social, autre professionnel de santé...) ainsi que par des proches ou la personne elle-même.

Avant l'intervention d'un bénévole, l'équipe encadrante du service initie un contact avec la personne afin de planifier une rencontre à son domicile. Lors de ce premier rendez-vous, le psychologue expose le fonctionnement du service. Même si la demande peut être faite par une autre personne, il est nécessaire que le bénéficiaire ait le souhait de profiter des visites d'un bénévole.

L'équipe encadrante détermine la nécessité de l'intervention d'un bénévole et entreprend la recherche d'un bénévole adapté en conséquence. La mise en œuvre de l'accompagnement peut ainsi durer un certain temps.

Sous-paragraphe : L'offre de prestations et de services

Nous proposons des accompagnements un pour un ; un bénévole pour une personne touchée par la solitude. Nous créons ainsi des binômes qui ont vocation à durer dans le temps, un espace d'écoute, de partage, de création d'une relation de confiance.

Des visites régulières, une relation personnalisée et unique

Par leur nombre et leur dévouement, les bénévoles sont la pierre angulaire du service. Sans eux, rien ne serait possible. Ils visitent régulièrement les personnes touchées par la solitude pour partager avec elles une relation unique et personnalisée et des moments simples et enrichissants lors d'une sortie, une balade, un café, une partie de cartes ou encore pour partager souvenirs et expériences.

Miroir de la réalité, ce sont souvent des personnes âgées qui font appel à Iris. A domicile ou en institution, les bénévoles recréent un lien social important. Pour la personne visitée, recevoir un bénévole, c'est lui ouvrir la porte de sa maison mais aussi celle de son cœur. C'est pouvoir partager son vécu, vivre des moments agréables et, d'une certaine manière, construire un cercle vertueux qui permet de s'extraire de la solitude.

Les bénévoles suivent actuellement une formation de 20 heures dont 2 heures de stages avec un bénévole sénior.

Une fois actifs, ils ont accès à une formation continue abordant des problématiques spécifiques et leur permettant de développer des compétences supplémentaires.

De manière plus spécifique nous travaillons à l'heure actuelle sur les objectifs suivants :

- poursuivre et maintenir comme une priorité la proposition de visites individuelles régulières des personnes en demande
- poursuivre la sensibilisation, l'information et la mobilisation de la population sur la problématique qui nous concerne
- développer des actions favorisant l'engagement actif des bénévoles mais aussi de la population en générale et des personnes en demande.

C'est pouvoir partager son vécu, vivre des moments agréables et, d'une certaine manière, construire un cercle vertueux qui permet de s'extraire de la solitude.

Sous-paragraphe : Les moyens de communication interne et externe

Communication interne :

- Emails : Fréquemment utilisés pour les échanges internes, les mises à jour importantes, et les informations cruciales.
- Réunions d'équipe régulières : Des réunions formelles sont régulièrement organisées pour discuter de points essentiels, résoudre les problèmes potentiels, et renforcer l'organisation.
- Plateformes collaboratives en ligne : Mise en place d'une plateforme en ligne, telle qu'un intranet, Sharepoint ou logiciels métier, favorisant le partage d'informations, de documents, et de calendriers au sein de l'ensemble de l'organisation.
- Réunions périodiques entre les équipes terrains et le staff de direction : Ces interactions régulières permettent d'échanger sur les aspects stratégiques et opérationnels.

Communication externe :

Le service Iris souhaite que les clients puissent facilement les contacter et obtenir l'aide dont ils ont besoin. Pour ce faire, un processus d'accueil et d'orientation du client a été mis en place avec les objectifs suivants : faciliter la prise de contact des clients avec le service, assurer un accueil de qualité, en cohérence avec l'offre de services et réduire le risque d'insatisfaction des clients. Il se décline :

1. Faire connaître l'offre de services

Le service Iris communique son offre de services de manière claire et adaptée aux différents publics cibles. Différents moyens de communication, tels que des brochures, des flyers, des publicités, un site internet et les réseaux sociaux, sont utilisés.

2. Signaler les possibilités d'accueil au public

Le service Iris indique à ses clients les différents moyens par lesquels ils peuvent prendre contact, qu'il s'agisse d'un accueil physique, téléphonique ou numérique.

- Accueil physique : les locaux administratifs sont ouverts au public pendant des horaires définis.
- Accueil téléphonique : nous disposons d'un numéro de téléphone unique.
- Accueil numérique : nous disposons d'un site internet et d'un chat en ligne.

3. Assurer un accueil physique, téléphonique ou numérique en cohérence avec son offre

Le service Iris met tout en œuvre pour que les clients puissent être accueillis de manière professionnelle et personnalisée, quel que soit le mode de contact qu'ils choisissent.

- Les agents d'accueil sont identifiables et formés à la communication avec les clients.
- Les clients sont écoutés attentivement et leurs attentes sont prises en compte.
- Les clients sont mis en contact avec un interlocuteur compétent ou orientés vers un autre service si nécessaire.

Sous-paragraphe : Gestion des réclamations

La gestion efficace des réclamations et des incidents représente un atout fondamental pour toute organisation, se déclinant à travers plusieurs perspectives :

- Elle permet d'identifier les secteurs nécessitant des modifications tout en offrant aux clients et aux collaborateurs l'opportunité de contribuer à l'amélioration du service.
- Elle offre une seconde chance pour satisfaire les parties prenantes internes et externes, renforçant ainsi la confiance dans nos services.
- Elle constitue une occasion de renforcer le soutien de la population envers la Croix-Rouge luxembourgeoise.
- Elle contribue à alléger notre charge de travail, optimisant ainsi l'efficacité globale de nos opérations.
- Elle répond à l'un des indicateurs qualité définis par la Croix-rouge luxembourgeoise.

Notre politique de gestion des réclamations vise à favoriser une amélioration continue de la qualité de nos services. À cette fin, un logiciel dédié à la gestion des réclamations a été mis à la disposition de nos collaborateurs et bénéficiaires. Ce site spécialement conçu permet aux collaborateurs de partager leurs retours, doléances et préoccupations, renforçant notre engagement envers l'amélioration continue.

Une page Wikipedia interne dédiée fournit des détails explicites sur le fonctionnement du site de gestion des réclamations, expliquant clairement comment soumettre des événements indésirables et en assurer leur traitement.

Début 2024, un formulaire spécifique pour les réclamations sera mis en place sur le site internet de la CRL. Ce formulaire offrira une voie directe et structurée aux personnes externes à l'entreprise pour exprimer leurs préoccupations de manière formelle.

En outre, une procédure visant à protéger les lanceurs d'alerte a été mise en place fin 2023. Cette procédure permet de protéger les lanceurs d'alerte et de contribuer à renforcer le respect de l'Etat de droit selon la loi du 16.05.23.