

# **PROJET D'ÉTABLISSEMENT DU SERVICE TÉLÉALARME « HELP24 » DE HELP – SERVICE DES AIDES ET SOINS DE LA CROIX-ROUGE LUXEMBOURGEOISE**

## Service téléalarme

**Paragraphe :** Projet d'établissement

**Sous-paragraphe :** La population cible

Toute personne ou institution résidente ou basée au Grand-Duché de Luxembourg et manifestant un intérêt pour ou un besoin d'un système d'appel assistance.

**Sous-paragraphe :** Modalités d'adhésion

Help – Service des aides et soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise propose, par l'intermédiaire du service Help24, un système d'appel d'assistance. Cette solution vise à favoriser le maintien à domicile des personnes qui le souhaitent en permettant l'émission et garantissant le traitement d'appel de secours, basé sur le principe d'alarme active comme sur celui d'alarme passive.

Pour vous abonner, il suffit de contacter le 267026, notre service relation client vous conseillera et proposera un rendez-vous avec notre référent Help 24 de votre secteur. Celui-ci prendra connaissance de vos attentes et de celles de vos proches, ensemble vous conviendrez du matériel à installer et des personnes à contacter en cas d'urgence.

**Sous-paragraphe :** L'offre de services

Help24 est un système d'appel d'assistance qui permet de rester autonome en toute sécurité.

La plus-value de ce système réside dans l'intégration forte du service et de la solution au sein du réseau Help, basant ses solutions sur la réflexion interdisciplinaire de l'équipe soignante.

**Sécurité et confort pour une meilleure qualité de vie**

Que vous soyez à votre domicile ou à l'extérieur, vous pouvez joindre directement et à n'importe quel moment, l'équipe d'assistance et vos proches, en pressant simplement le bouton de votre émetteur Help24. Et grâce à l'option de géolocalisation, nos services d'aide peuvent vous localiser immédiatement.

En gardant votre émetteur Help24 à portée de main, vous pouvez aller et venir librement, chez vous comme à l'extérieur. Discret et facile d'emploi, le système tient dans la paume d'une main. Vous pouvez l'attacher au poignet ou le porter autour du cou. Il est relié à la centrale d'appel, pour une intervention immédiate 24h/24.

## **Pourquoi s'équiper d'un émetteur d'assistance Help24 ?**

Être indépendant est important pour vous ? C'est tout à fait normal. Mais être en sécurité l'est tout autant ! Que vous soyez fragilisé(e) par l'âge, par un handicap, par une maladie chronique ou autre, vous pouvez devenir client Help24. Grâce à notre système d'appel assistance Help24, vous pouvez joindre une équipe d'intervention ou vos proches à tout moment, dès que vous avez besoin d'aide. Et ceci 24h/24 et 7j/7.

### Des solutions personnalisées !

En plus de l'émetteur d'assistance Help24, d'autres solutions peuvent être ajoutées afin de sécuriser davantage votre domicile et ainsi vous permettre de rester autonome en toute sérénité :

- Détecteur de fumée, d'eau, de chute ou de mouvement,
- Système d'alarme avec tirette (notamment pour les salles de bain).

Help24, votre allié pour une vie autonome en toute sécurité, offrant liberté et tranquillité d'esprit 24h/24.

Dans les circonstances où son intervention est requise, le service Help24 établit un contact direct avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours (CGDIS) par le biais du numéro d'urgence 112 afin d'exposer la situation et de partager les données à disposition. En cas de nécessité, une communication interphonique peut être instaurée entre le client, la centrale Help24 et le 112. Par la suite, le 112 initie une réponse jugée appropriée et maintient Help24 informé de ses actions.

Conformément au choix du client quant au mode d'accès des services de secours à son domicile, Help24 orchestre, en concertation avec le 112, la mise en place de cet accès ou les informe de l'existence d'une décharge signée par le client. Pour cela, Help 24 dispose d'armoires à clés commandées à distance, dans chacun des centres de secours de référence du secteur desservi et qui ne sont destinées qu'exclusivement aux interventions du 112 au domicile des clients en situation de détresse.

## **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 Téléalarme 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 l'association, 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 Téléalarme 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 Téléalarme 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 pour tout le réseau.
- 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 Téléalarme 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 à la Croix-Rouge luxembourgeoise 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.

#### **Sous-paragraphe :** Les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers

L'autonomie concerne les clients et leurs proches, les collaborateurs et l'institution elle-même. Être autonome, c'est être capable de subvenir à ses besoins individuels et prendre ses propres décisions de manière responsable et éclairée ; c'est avoir la liberté du choix. Le service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise encourage l'ensemble des parties prenantes à être autonome et à rester acteur de leur vie. L'autonomie est une forme de respect et encourage la prise d'initiative.

Notre établissement s'engage activement à favoriser l'autonomie de nos bénéficiaires, en utilisant une approche globale et interprofessionnelle afin de répondre à l'ensemble des besoins de nos bénéficiaires avec des compétences et services nécessaires et spécifiques : l'aide et les soins fournis pour les actes essentiels de la vie sont constamment orientés vers la préservation et l'amélioration de l'autonomie du bénéficiaire.

Nos services de kinésithérapie et d'ergothérapie sont essentiels pour adapter l'environnement et les activités quotidiennes aux capacités de chaque personne, tout en favorisant leur autonomie fonctionnelle. C'est pourquoi nous leur mettons à disposition des aides techniques et les conseils utiles pour l'aménagement de leur environnement de vie. De plus, le soutien psychologique proposé par notre équipe de psychologues aide nos patients à faire face aux défis émotionnels et psychologiques, renforçant leur résilience et leur capacité à maintenir leur indépendance. ä£

Grâce aux séjours et aux activités récréatives proposés par notre service activités loisirs, nos bénéficiaires ont la possibilité d'explorer leurs intérêts, de développer des compétences et de maintenir leur bien-être, ce qui contribue à renforcer leur autonomie et leur qualité de vie.

Enfin, le système d'appel et d'assistance Help24 permet à toute personne qui le désire de vivre et de se déplacer en toute autonomie, confort et sécurité.

## Sous-paragraphe : La continuité des soins

Notre établissement s'engage à garantir une continuité des soins de qualité et sécuritaire à travers notre processus de prise en charge client, conçu pour accompagner chaque patient de manière fluide et complète, dès son admission jusqu'à sa sortie. Ce processus débute par l'accueil et l'évaluation approfondie des besoins individuels, suivie d'une planification personnalisée des soins.

Notre système de dossier intégré assure une gestion de la continuité des soins et une communication efficiente entre tous les professionnels impliqués garantissant que toutes les informations essentielles sont accessibles et mise à jour en temps réel.

Cette approche holistique, centrée sur le patient, reflète notre engagement à offrir une expérience de soins cohérente, sécurisée et respectueuse, qui respecte à la fois les besoins et les attentes personnelles de nos patients.

## Sous-paragraphe : Organigramme

