



Hausordnung - Règlement d'ordre interne

Réf : ROI - GH – 01.01.2024 - règlement d'ordre interne (FRANCAIS)

Auteur : DIR

Validation : DIR

Version : 6

1. Généralités

1.1. But et objectif

1.2. Groupe cible

2. Offres de services

3. Concept et valeurs

3.1. Concept

3.2. Soins

3.3. Travail familial

3.4. Restauration

4. Composition du personnel

4.1. Notre équipe

4.2. La direction

5. Conseils et services

6. Offres supplémentaires

7. Divers

8. Annexe 1 - Contacts

9. Annexe 2 – Liste de prix

1. Généralités

1.1. But et objectif

Le Groupe Hëllef vous propose les services d'un réseau d'aides et de soins à domicile et d'un centre psycho – gériatrique (foyer de jour) dans leur local à Graulinster.

L'objectif est de vous soutenir dans vos besoins quotidiens au sein de votre environnement domestique et d'offrir des soins précieux 'mat Häerz a Verstand' (avec le cœur et l'esprit).

Ceci comprend :

- la personne dépendante qui est soignée dans un environnement professionnel en mettant en œuvre les prestations de l'assurance dépendance
- promouvoir l'autonomie et la maintenir le plus longtemps possible
- le foyer de jour est destiné à apporter un soulagement et un soutien professionnel aux familles et aux proches
- la personne dépendante a également la possibilité d'échapper à l'isolement social
- nous aimerions offrir des soins, un soutien et une assistance personnalisés sur mesure dans les différents domaines de la vie

Le but du service est d'assurer, entre autres, la prestation des soins de base, les soins de traitement (actes infirmiers), l'assistance à vos achats et les tâches domestiques c.-à.-d les prestations du catalogue de l'assurance dépendance.

1.2. Groupe cible

Le réseau d'aides et de soins à domicile est situé à l'Est du pays et a pour objectif de soigner les patients dans leur environnement domestique, indépendamment de leur âge, religion, nationalité et origine. Nos services sont pour tous accessibles.

Ils peuvent être utilisés pour tous les patients qui bénéficient des prestations de l'assurance dépendance luxembourgeoise.

Si les patients n'ont pas encore droit à l'assurance dépendance, nous les conseillerons et les accompagnerons dans les démarches nécessaires, telle que la demande de prestation, la visite médicale et lors de l'évaluation par l'assurance dépendance.

Dans notre foyer, jusqu'à 12 personnes souffrant de maladies physiques, mentales et/ou psychiques ainsi que de maladies multiples peuvent être soignées quotidiennement.

Nous nous adressons aux personnes ayant besoin de soins et de traitements, ainsi qu'aux personnes souffrants de maladies mentales ou somatiques, en particulier:

- Les personnes qui, en raison de limitations physiques et en l'absence d'un soignant, ne peuvent plus gérer leur vie quotidienne dans leur propre maison
- Les personnes atteintes de démence qui ne sont plus en mesure d'organiser leur structure journalière de manière autonome et qui ont un besoin accru de soins
- Les personnes qui ont peu de contacts sociaux en raison de leur maladie ou qui ne peuvent plus les gérer de manière indépendante en raison de la maladie
- Les personnes dépendantes vivant seules à la recherche de la société

2. Offres de services

La gamme de services offre un large éventail de différentes offres pour la prise en charge, les soins et l'activation de nos patients ou invités de jour.

Avant l'admission, un contrat est signé avec le consentement de toutes les parties impliquées.

Lors de la planification, nous considérons la biographie du patient / invité de jour, ainsi que ses souhaits et ses capacités.

Les aspects psychosociaux, les services de soins, le travail du réseau d'aides et de soins et du centre psycho-gériatrique (sous forme d'activités individuelles, de groupe et avec les proches de la famille) sont ici au premier plan. A cet égard, il s'agit d'une priorité du Groupe Hëllef.

Dans la normalité de la vie et de la vie quotidienne, les soins professionnels de base et de traitement ont lieu dans la mesure du possible en arrière-plan. Nous voulons fournir l'assistance nécessaire dans les domaines de l'hygiène corporelle, la nutrition, la mobilité en tant que services d'activation et offrir aux patients / invités de jour et aux proches un soutien dans la vie quotidienne.

Les soins médicaux (actes infirmiers) sont effectués par nos infirmier(e)s, conformément à l'ordre médical (ordonnance médicale) à votre domicile ou au centre psycho-gériatrique.

Dans les deux domaines proposés (réseau d'aides et de soins à domicile et centre psycho-gériatrique), les aidants familiaux ou les aidants à domicile constituent un groupe cible indirect. Les offres du Groupe Hëllef vous permettent de poursuivre d'autres activités, de se rétablir ou d'échanger des idées avec les infirmier(e)s et d'autres personnes concernées.

3. Concept et valeurs

3.1. Concept

Le modèle de soins du Groupe Hëllef (du service de soins mobiles et du centre psycho-gériatrique) est basé sur le modèle de cadre holistique – fördernde Prozesspflege nach Monika Krohwinkel.¹

L'intégration des expériences existentielles doit être prise en compte dans la conception et la réalisation des activités de vie. Le processus de soins est défini ici comme un processus individuel de résolution de problèmes et de relations. Il est toujours cyclique et comporte, dans le respect des facteurs susmentionnés du modèle-cadre, les sections suivantes:

1. Enquête et objectif des besoins en matière de soins
2. Planification des mesures
3. Mise en œuvre des mesures prévues
4. Évaluation des soins et rétroaction

Afin de pouvoir effectuer ces sections, nous avons élaboré un formulaire d'enquête pour la première visite, en identifiant les besoins et surtout les souhaits du patient / invités et de la famille lors d'un entretien commun.

Dans la planification des mesures, nous sommes soutenus par un logiciel qui nous permet de coordonner et de consigner par écrit les souhaits et les besoins communs.

La mise en œuvre est ensuite présentée de manière cohérente pour notre personnel soignant et transparent dans la mise en œuvre.

L'évaluation est un élément important du processus de soins et est mise en œuvre à intervalles réguliers avec les différents acteurs.

Au centre psycho-gériatrique, nous voulons travailler selon le système d'organisation des « soins de référence ». Les soins de référence signifient que l'invité de jour se voit attribuer un soins ou un soignant spécifique dès le début. En collaboration avec la direction, cela crée un soin individuel, hebdomadaire et journalier. Le soignant assigné accompagne l'invité de jour tout au long de la journée dans la mesure du possible, en accomplissant toutes les activités nécessaires et en essayant de répondre aux besoins et aux souhaits de celui-ci.

¹ **AEDL:** A - Aktivitäten und E – existenzielle Erfahrungen D – des L - Lebens

La documentation de soins fait partie intégrante du processus de soins, qui sert à examiner, développer et effectuer des soins individuels.

3.2. Soins

Au centre psycho-gériatrique, la prise en charge sociale se déroule principalement dans des activités de groupe, qui sont adaptées à la composition quotidienne respective du groupe.

Dans les soins mobiles, les soins sociaux ont généralement toujours lieu dans des soins individuels.

Les services de soins servent à la stimulation mentale et contribuent à l'activité physique, ils signifient la participation à la vie sociale et sont destinés à promouvoir la satisfaction vécue.

Afin de faire l'expérience de la normalité de la vie quotidienne, nous essayons d'impliquer les patients ou les invités de jour dans les différentes activités. C'est là que se trouve la préservation des compétences quotidiennes dans le focus.

Tous les services de soins et d'activation visent les attentes, les souhaits, les capacités et les sensibilités des personnes à prendre en charge.

Les aspects saisonniers (noël, carnaval, jour férié national ...etc.) sont pris en compte dans l'organisation des offres.

Les offres comprennent:

- Promenades
- Activités quotidiennes (p.ex. cuisiner, faire la vaisselle, mettre la table)
- Lire le journal et discuter du contenu
- Entraînement de la mémoire de manière ludique
- Maintien et promotion de la mobilité (p.ex. sport assis, danse assise)
- Offres créatives (p.ex. peinture, création d'un jardin d'herbes aromatiques)
- Cercle de chant (écouter de la musique, chanter)
- Divers offres de jeux (jeux de société et de cartes)
- Lecture (pour et avec l'autre)
- Biographie
- Excursions spéciales d'une journée (excursion en bateau, visite de la maison de vos parents, visite du village où vous avez grandi)

-
- Conception des fêtes et des célébrations communes
 - Désir de participer à des événements religieux (octave, procession dansante)
 - Etc...

3.2. Travail familial

Les soins holistiques et les soins exigent également une communication vivante avec les membres de famille en tant que lien important avec nos patients ou nos invités de jour. Vos expériences et conseils dans la vie quotidienne sont une aide et un soutien précieux pour nos collaborateurs. En particulier, dans la planification des offres et du travail de biographie, les proches sont impliqués dans la collecte d'informations.

De plus, nous soutenons les proches qui souhaitent être impliqués dans les soins.

S'il y a un besoin de discussion, tous les collaborateurs ainsi que la direction sont à la disposition des membres de famille. Si nécessaire, des rendez-vous peuvent également être pris en dehors des heures d'ouverture et des conseils de spécialistes externes peuvent être organisés.

3.3. Restauration

Dans votre domicile, nous vous proposons vos repas aux différents moments de la journée et vous aidons à obtenir la nourriture nécessaire pour une alimentation équilibrée. (faire les achats, commander des menus du jour, etc.) Sur demande, le soutien d'un nutritionniste peut être demandé.

Nous offrons un petit-déjeuner tous les jours à l'arrivée au centre psycho-gériatrique. Le déjeuner est généralement pris en commun, et nous servons également une collation avant de rentrer vers 16 heures. Collations selon le désir et/ou les besoins de l'invité de jour. Des collations sont offertes selon les souhaits et / ou des besoins de l'invité de jour.

Les menus sont affichés sous forme d'un plan hebdomadaire en caractères bien lisibles. Nos menus sont variés, l'origine régionale des ingrédients et la référence saisonnière des plats sont importants pour nous.

Les repas sont livrés frais tous les jours. Les souhaits particuliers de nos invités de jour sont pris en compte dans le cadre de la possibilité de restauration de groupe.

Afin de prévenir les déficits nutritionnels, des régimes spéciaux peuvent être proposés, en particulier pour les patients souffrants de troubles de la mastication et de la déglutition. Pour les patients souffrants de troubles de la démence, la nourriture de 'fingerfood' est offerte, de sorte qu'un « Eat by walking » est possible.

Les repas sont généralement pris en commun dans le salon/ salle à manger.

4. Composition du personnel

4.1. Notre équipe

Afin de pouvoir garantir les soins les plus complets possible, notre équipe se compose de différents groupes professionnels.

- personnel domestique (aide-ménagères)
- personnel soignant (infirmier(e)s, aides-soignant(e)s, aides-socio-familiales)
- personnel de soutien (éducateurs, auxiliaires de vie, aides - éducateurs)
- administration

Si nécessaire, nous pouvons faire appel à des prestataires de services externes tels qu'ergothérapeutes, kinésithérapeutes (kiné) ou psychologues.

Les collaborateurs du Groupe Hëllef sont tenus au secret professionnel en ce qui concerne la maladie des patients / invités de jour et sur leur situation personnelle, économique et autre et ne peuvent fournir aucune information à des tiers.

Une exception à l'obligation de confidentialité n'existe que dans la mesure où elle est ordonnée par la loi ou l'autorité compétente dans des cas individuels, ou si le patient / invité de jour a désigné une personne de confiance qui peut recevoir des informations.

Règles d'interaction respectueuse les uns avec les autres

Une approche respectueuse est la base de dialogue objectif et de la résolution des conflits.

Pour faire preuve de respect, il faut aussi le respect de soi-même. Afin de montrer du respect, il faut aussi le respect de soi-même.

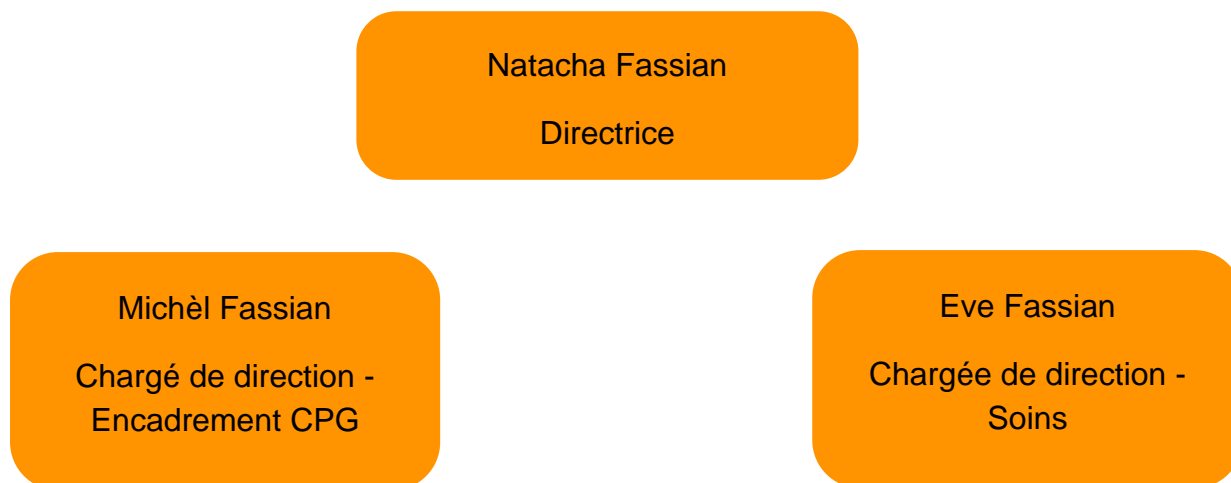
Le respect est un investissement.

Seuls ceux qui sont prêts à se montrer respectueux envers les autres et à maintenir une relation respectueuse peuvent s'attendre à ce qu'ils fassent preuve de respect eux-mêmes, c.-à-d. vous pouvez vous attendre à ce que nos collaborateurs vous traitent avec respect et estime, en retour, nous attendons que vous appréciiez également nos collaborateurs et leurs offres.

En cas de divergences, nous vous prions de contacter immédiatement la direction.

4.2. La direction

Présentation de la Direction ²



5. Conseils et services

Sur demande, nous conseillons les patients, les invités de jour et leurs proches sur tous les sujets pertinents qui se posent dans leur vie quotidienne.

6. Offres supplémentaires:³

- Médiation d'une pédicure
- Préparation et administration de médicaments
- Commande et collecte de médicaments à la pharmacie
- Commande de matériel d'hygiène et d'incontinence

Pour toute autre demande, veuillez nous appeler ou en parler à notre personnel soignant.

² Le personnel de direction ne sera mis en service qu'à la pleine mise en service complète du Groupe Hëllef, exclusivement dans leur domaine de fonctionnement.

³ Les offres supplémentaires sont payantes

7. Divers:

- Contrat de prise en charge

Le contrat est signé entre le « patient » et le « Réseau » (Groupe Hëllef) au début de la prise en charge. Chaque partie en reçoit un exemplaire. Le contrat peut être résilié des deux côtés avec un délai de préavis de un mois.

- Assurance de la responsabilité civile

Chaque collaborateur du Groupe Hëllef est couvert par une assurance responsabilité civile, n'hésitez pas à nous signaler les dommages matériels.

En contrepartie, nous attirons l'attention sur le fait que chaque patient du centre psycho-gériatrique a besoin d'une assurance de responsabilité civile dont la preuve doit être fournie lors de l'inscription ou de l'admission.

- Absence

Toute absence du patient ou de l'invité de jour doit nous être communiquée.

- Participation personnelle au centre psycho-gériatrique

La prise en charge est en principe gratuite pour les bénéficiaires de l'assurance dépendance, mais chaque patient doit payer une participation personnelle de 30.43 € (au 01.09.2023) par jour pour contribuer aux coûts des repas, collations, etc.

- Heures d'ouverture du réseau :

Habituellement de 6:00 à 23:00

Si nécessaire, en cas d'accompagnement palliatif 24/24 (sur accord préalable)

- Heures d'ouverture du centre psycho-gériatrique (CPG) :

de 8:00 à 17:00

- Service de bus / navette

Sur demande, les invités du jour peuvent être pris en charge à la maison par notre service de bus en semaine et ramenés le soir.

Lors des heures de ramassage, nous essayons de tenir compte des souhaits des familles dans la mesure de nos possibilités.

Étant donné que les heures de ramassage dépendent fortement de la situation actuelle de la circulation, nous vous demandons de comprendre s'il y a des décalages horaires.

- Vêtements et objets personnels

Lors de votre visite au centre psycho-gériatrique, nous vous prions de veiller à ce que vos vêtements soient confortables et adaptés. En outre, lors de l'admission, vous recevez une petite liste de vêtements de rechange que nous gardons avec nous.

Nous attirons l'attention sur le fait que nos collaborateurs ne sont malheureusement pas en mesure de surveiller tous les objets de chaque invité de jour à tout moment, c'est pourquoi nous vous demandons de ne donner que les objets nécessaires.

Les objets personnels peuvent être marqués de votre nom de famille.

- Documents officiels

Nous avons besoin d'une copie de votre carte d'identité valide et d'une copie de votre carte de sécurité sociale.

- Livre de communication

Nous mettons à la disposition de tous les patients un livre de communication. Nous vous prions de l'utiliser et de nous faire part de vos préoccupations ou des changements.

- Matériel

Nous tenons à signaler que notre personnel soignant doit trouver sur place les différents matériaux (p.ex. gants de toilette, serviettes, savon, vêtements propres) afin de pouvoir fournir des soins de qualité. C'est pourquoi nous demandons votre collaboration. Si nécessaire, pour les personnes vivant seules ou par manque de temps pour les aidants familiaux, nous pourrions vous fournir du matériel. (p.ex. savon, lavettes jetables, serviettes, set à manicure ... etc. , (veuillez vous référer à la liste jointe pour les coûts)

8. Annexe 1:

Groupe Hëllef
9, rue Groeknapp
L - 6240 Graulinsten

Tél. 26 91 54
GSM : 691 746 667
Site: www.groupe-hellef.lu
Courriel : contact@groupe-hellef.lu

Réseau d'aides et de soins:	Natacha Fassian	Tél. : 26 91 54
Foyer de Jour / Centre psycho-gériatrique :	Michel Fassian	Tél. : 26 91 54

9. Annexe 2 – liste de prix :

Participation personnelle au CPG par jour	30,43 €* journée / 15,22 €* demi-journée
Tarif des soins ** réseau de soins (appliqué uniquement s'il n'y a pas de prise en charge des coûts par l'assurance dépendance)	91,36756 €**
Tarif des soins ** CPG / Foyer de jour (appliqué uniquement s'il n'y a pas de prise en charge des coûts par l'assurance dépendance)	85,67359 €**
Tarif des soins ** AAI (activités d'appui à l'indépendance) (appliqué uniquement s'il n'y a pas de prise en charge des coûts par l'assurance dépendance) p.ex. ergothérapie	82,23 € / ½ heure 164,46 € / heure
Administration des médicaments (hebdomadaire) et distribution (par passage)	12,81 €* 6,66 €*
Accompagnement aux rendez-vous externes (visites médicales ...) (appliqué uniquement s'il n'y a pas de prise en charge des coûts par l'assurance dépendance)	82,24 €** km inclus / heure
Set à manicure	16 €*
Services/ courses (p.ex. pharmacie)	63,96 €** km inclus / heure
Pédicure à domicile	64 €*
Lavage des vêtements / vêtements de changement	Prix sur demande
Mise à disposition de matériel /d'équipement de nettoyage	57 €*
Lavettes jetables (paquet 50 pcs.)	11 €
Ensemble de serviettes (4 serviettes, 2 serviettes de bain)	36 €
Savon (Tena® savon et shampooing)	10 €*
Gel lavant	7 €
coussin de positionnement	Prix sur demande
Pantoufles selon les modèles	à partir de 36 €
Matériel pour ergothérapie	Prix sur demande
Coffre-fort verrouillable pour stupéfiants ou objets de valeur (achat & frais de traitement)	100 €
Loyer mensuel	25 €
Récipient réfrigéré verrouillable, dim.: 22 x 15 x 10 cm	40 €
Récipient à médicaments verrouillable, dim.: 30 x 18 x 16 cm	45 €
Récipient à médicaments verrouillable, dim.: 38 x 18 x 16 cm	50 €

