



Weihnachten im Callcenter von Sécher Doheem

Inhalt

Editorial	1
Weihnachten im Callcenter von Sécher Doheem	1
20 Jahre – Stéftung Hëllef Doheem : die Feiern in unseren Tagesstätten	2
Eine ständige Verbesserung	2
Wünsche	2

Das Callcenter von Sécher Doheem ist tagesin, tagaus, rund um die Uhr erreichbar. Hier kommen alle Notrufe der Telealarm-Klienten der Stéftung Hëllef Doheem an, unter anderem auch alle Anrufe die sich an die Telefonnummer 40 20 80 richten. Von dort aus werden die Anrufer an die richtigen Gesprächspartner vermittelt.

„Weihnachten ist ein Arbeitstag wie jeder andere, und doch nicht wie alle anderen“

„Weihnachten ist ein Arbeitstag wie jeder andere, und doch nicht wie alle anderen“, erklärt Jürgen Krämer, einer der Leiter des Callcenters, mit einem Augenzwinkern. Weihnachten sei sowohl für die Klienten, als auch für die Mitarbeiter etwas ganz Spezielles, merkt er gleich darauf an. Lidia, eine Mitarbeiterin, die auch an Weihnachten

Dienst im Callcenter hat nimmt den Faden auf: „Die Atmosphäre an den Feiertagen ist eine ganz andere“, erläutert sie. „Es rufen in der Heiligen Nacht etwas mehr Menschen an, als an anderen Tagen und das Team hat wie immer für jeden die nötige Hilfe und ein gutes Wort parat.“ „Wir sind die Verbindung zwischen den Klienten, den Pflegern unterwegs und den Angehörigen. Bei Not alarmieren wir auch die Rettungsdienste“, bekräftigt Lidia. „Zum Glück ist das nicht oft nötig.“ Da das Gerät von Sécher Doheem erlaube, direkt bei einem Alarm den Klienten anzusprechen, wisse das Callcenter auch immer, was zu tun sei, so Lidia weiter. „Ich mache meinen Job gerne“, betont Lidia noch, „auch an den Feiertagen.“

Auch an Weihnachten ist das Callcenter besetzt wie immer, am Tag sind 4 „Opérateure“ ständig im Einsatz, in der Nacht ist die Schicht reduziert. Das Team arbeitet umgeben von einer weihnachtlichen Dekoration. Auch der Weihnachtsbaum darf nicht fehlen. Natürlich sind im Pausenraum auch Schokolade und Weihnachtsgebäck zu finden. Es ist halt doch eine ganz besondere Zeit für alle.

Der Job ist wichtig, sagen Lidia und Jürgen einstimmig. Die Klienten bekämen Hilfe, wenn sie Hilfe bräuchten. Besonders an den Feiertagen sei es von Bedeutung, dass die Klienten wissen, dass jemand für sie da ist. 24 Stunden am Tag. Immer.

Editorial

Sehr geehrte Leser,

es ist mir eine Freude, Ihnen am Ende dieses ereignisreichen Jahres Ihre doHEEM Weihnachtsausgabe zu präsentieren. Wir blicken heute zurück auf die Feierlichkeiten zu unserem 20. Geburtstag. Hierbei möchte ich ganz besonders unsere Fachtagung vom 21. November hervorheben, bei der das Thema Work-Life-Balance der Pfleger*innen und die Ansprüche unserer Klienten im Mittelpunkt standen. Nationale und internationale Redner animierten das Programm und sowohl Frau Corinne Cahen, Ministerin für Familie und Integration, als auch Herr Romain Schneider, Minister für soziale Sicherheit, zählten zu den geladenen Gästen. Auch in den Medien waren wir gut vertreten und konnten unseren Leistungskatalog sowie die Entwicklungen der letzten Jahre darstellen.

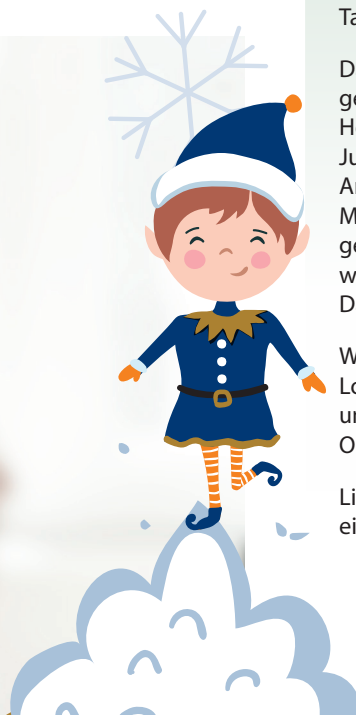
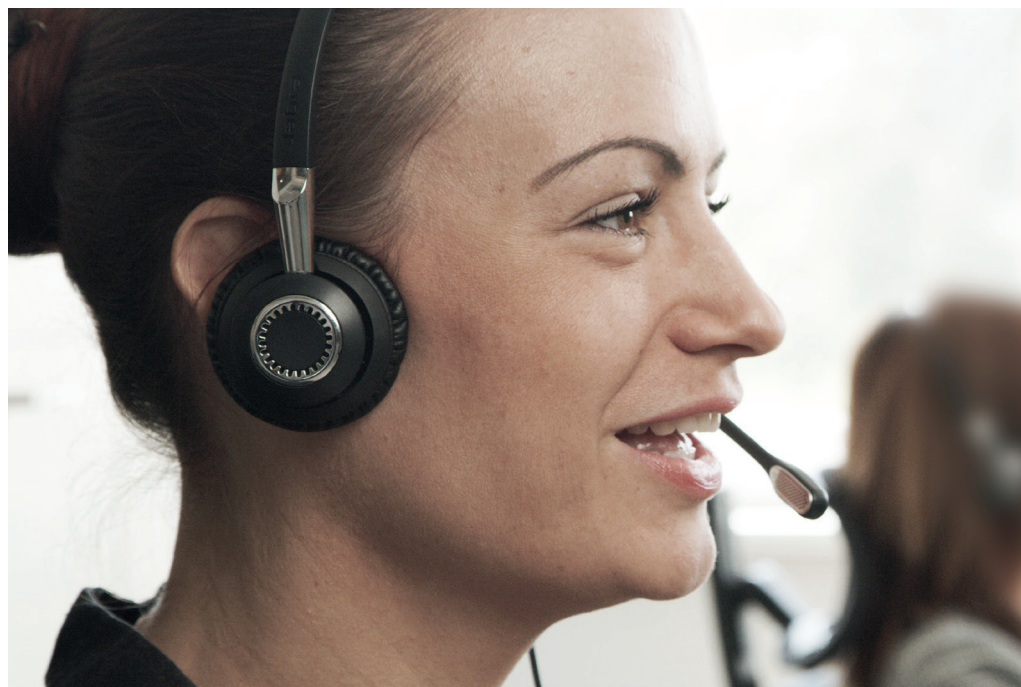
Lokale Tanzveranstaltungen in unseren Tagesstätten haben unsere Feierlichkeiten abgerundet. Alle Tagesstätten der Stéftung waren an der Organisation und Ausführung beteiligt. Entdecken Sie die Vielfalt der Ideen in dem Artikel auf der nächsten Seite. Bei einigen dieser Veranstaltungen konnte ich selbst dabei sein und ich versichere Ihnen, dass die Stimmung überall richtig gut war und so manches Tanzbein geschwungen wurde.

Das Tanzbein wird mit Sicherheit auch Anfang Januar geschwungen, wenn die Mitarbeiterfeier der Stéftung Hëllef Doheem stattfinden wird. Am Ende eines 20-jährigen Jubiläums ist es der Generaldirektion ein besonderes Anliegen, gemeinsam mit allen Mitarbeitern zu feiern. Die Mitarbeiter haben das ganze Jahr über hervorragende Arbeit geleistet. Ich bin sicher, liebe Leser, Sie schließen Sich mir an, wenn ich allen Mitarbeitern auf diesem Wege ein herzliches Dankeschön und ein großes Lob aussprechen möchte.

Wir werden uns natürlich nicht auf unseren (20-jährigen) Lorbeeren ausruhen, sondern uns ständig weiterentwickeln, um Ihnen auch in den nächsten Jahren gute Pflege, ein offenes Ohr für Ihre Wünsche und das gewisse Extra bieten zu können.

Liebe Leser, mir bleibt Ihnen eine frohe Weihnachtszeit und ein glückliches, gesundes neues Jahr zu wünschen.

Ihr Benoît Holzem, Generaldirektor



20 Jahre – Stéftung Hëllef Doheem: die Feiern in unseren Tagesstätten

Zusammen mit unseren Klienten und ihren Familien wollten wir feiern. Deshalb haben unsere Tagesstätten regionale Feste organisiert mit Musik, Tanz, Kaffee und Kuchen. Viele Klienten und Familienmitglieder haben uns die Ehre erwiesen und sind der Einladung gefolgt. Die 3 Tagesstätten im Norden hatten sich zusammengeschlossen und feierten zusammen im Gemeindesaal von Hupperdange. Auch in Bettemburg hat die Gemeinde uns unterstützt und so fand diese Feier im großen Saal der Gemeinde statt. In Bettemburg hat die Amiperas mitgefeiert und sogar eine Foto-Ausstellung aufgebaut, die sich großer Beliebtheit erfreute.

In Larochette, Hesperange, Pétange und in Mondorf fanden die Feiern in den jeweiligen Tagesstätten der Stiftung statt. In Luxemburg-Stadt konnten wir von den Räumlichkeiten eines unserer Partner profitieren. Die gute Laune war bei allen zu Besuch und der Geburtstagskuchen fand großen Anklang. Während allen Veranstaltungen erfreuten Musiker unsere Gäste mit live Tanzmusik. Die Musiker gaben alles, so dass manches Tanzbein

geschwungen wurde. Unsere Gäste waren buntgemischt, teilweise sogar mit Rollstuhl und alle hatten Spaß und haben sich gut amüsiert. Jeder konnte an unseren Feiern teilnehmen, Hin- und Rückfahrt übernahm die Stiftung mit ihren Mini-Bussen.

In Mamer organisierte das Team ein Grillfest, bei welchem das gute Wetter mitspielte. Dieser durchaus gelungene Nachmittag wird allen Teilnehmern noch lange in Erinnerung bleiben.

Allen Festen gemeinsam war die gute Atmosphäre und die Zufriedenheit der Teilnehmer. So mancher Gast äußerte mehr oder weniger offen, dass er sich schon auf die Feierlichkeiten anlässlich des 25. Geburtstages der Stiftung freut.

**Die Generaldirektion
und alle Mitarbeiter
der Stéftung Hëllef
Doheem wünschen
Ihnen frohe Weihnachten
und ein glückliches
Neues Jahr 2020.**

Eine ständige Verbesserung

Die Kundenzufriedenheit ist ein integraler Bestandteil unserer Werte und Prioritäten. Die Meinung unserer Klienten und ihrer Familien ist uns wichtig, damit wir ihre Bedürfnisse bestmöglich erfüllen können, aber auch um die Qualität unserer Pflege zu gewährleisten und ständig zu verbessern.

Es ist eine weitere Möglichkeit für uns, aufmerksam und in direktem Kontakt mit unseren Klienten und ihrem Umfeld zu sein und so auch das gute Vertrauensverhältnis zu pflegen.

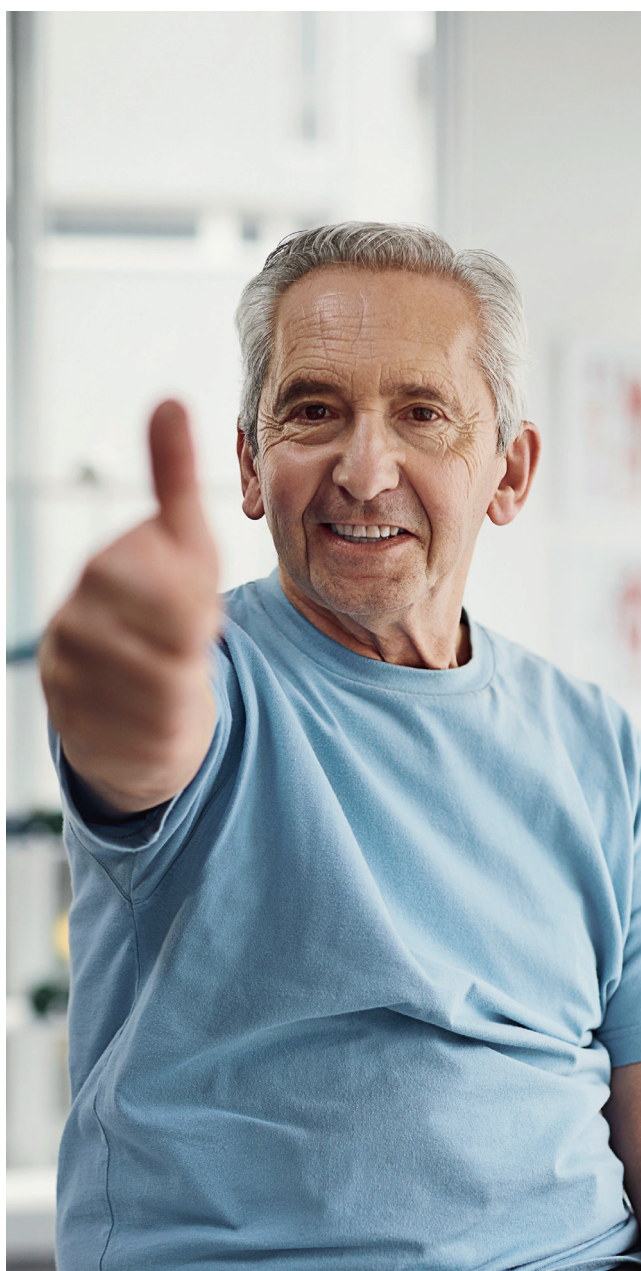
Klienten oder ihre Angehörigen können Vorschläge, Lob, Unzufriedenheit oder Beschwerden an die Stéftung Hëllef Doheem richten, indem sie sich an die „Équipe dirigeante“ oder das Verwaltungspersonal ihres Hilfs- und Pflegecenters wenden. Diese sind telefonisch, per Mail oder per Post erreichbar und empfangen auch Klienten oder deren Angehörige, die direkt im Hilfs- und Pflegecenter vorstellig werden.

Außerhalb der Öffnungszeiten des Hilfs- und Pflegecenters sind wir für Sie erreichbar unter der Nummer: +352 40 20 80.

Jede Beschwerde, Beanstandung oder Unzufriedenheit kann auch per Telefon, Post oder Mail entgegengenommen werden. Nach Eingang des Feedbacks wird dieses zur Bearbeitung an den zuständigen Verantwortlichen weitergeleitet.

Um uns zu kontaktieren:

Tel.: +352 40 20 80
Mail: gestion-des-plaintes@shd.lu
Post: Stéftung Hëllef Doheem
Administration Centrale
Service Qualité des Soins – Gestion des plaintes
48a, avenue Gaston Diderich L-1420 Luxembourg



Am 29.09.2019

feierte die Stéftung Hëllef Doheem ihren 20. Geburtstag. Haben Sie unsere Sonderausgabe dazu schon gelesen? Falls nicht, fragen Sie uns danach. Ihr Hëllef Doheem Mitarbeiter überreicht Ihnen gerne ein Exemplar.



Redaktion: Stéftung Hëllef Doheem • Ausführung: reperes.lu

Auflage: 10.000

STÉFTUNG HËLLEF DOHEEM • 48a, avenue Gaston Diderich,
L-1420 Luxembourg • com@shd.lu • www.shd.lu



Noël au service d'appel assistance « Sécher Doheem »

Sommaire

Editorial	1
Noël au service d'appel assistance « Sécher Doheem »	1
La Stëftung Hëllef Doheem fête ses 20 ans dans ses Centres de Jour	2
Une amélioration continue	2
Vœux	2

Le service d'appel assistance « Sécher Doheem » est ouvert jour et nuit, 24h sur 24. C'est ici que les appels d'urgence des clients de la Stëftung Hëllef Doheem, disposant du service Téléalarme, sont reçus et traités. Tous les appels au numéro de téléphone 40 20 80 sont également traités par le centre d'appel avant d'être transférés aux différents interlocuteurs concernés.

« Noël est une journée de travail comme les autres, et pourtant elle reste singulière »

« Noël est une journée de travail comme les autres et pourtant elle reste singulière », explique Jürgen Krämer, un des dirigeants du centre d'appel, en faisant un clin d'œil. Il ajoute ensuite que Noël est une période très spéciale, tant pour les clients que pour les collaborateurs. Lidia, une collaboratrice travaillant également au centre d'appel à Noël, poursuit : « Il y a quand même une atmosphère particulière pendant ces jours fériés », précise-t-elle. « Nous répondons effectivement à plus d'appels la veille de Noël que n'importe quel autre jour de l'année. Comme à son

habitude, l'équipe offre à tout moment et à tout un chacun l'assistance nécessaire, voulant transmettre de la chaleur humaine grâce à des paroles réconfortantes. Ainsi, nous faisons le lien entre les clients, les soignants qui effectuent leur tournée de soins et les membres de la famille. Et lorsque la situation l'exige, nous avertissons bien sûr les services d'urgence », confirme Lidia. « Heureusement, cela n'arrive pas souvent ». Puisque le Téléalarme « Sécher Doheem » nous permet d'entrer immédiatement en contact avec le client lorsqu'il déclenche une alarme, le centre d'appel sait à tout moment comment réagir, poursuit-elle. « Je prends plaisir aux tâches que j'accomplis au travail », précise Lidia avant d'ajouter : « Aussi pendant les jours de fête ».

À Noël, le centre d'appel est, comme d'habitude, très occupé : pendant la journée, 4 « opérateurs » assurent en permanence la réception de tous les appels ; la nuit, l'équipe est réduite. Nos collaborateurs travaillent dans des locaux décorés pour l'occasion, un joli sapin de Noël venant compléter l'ensemble. Pour savourer encore plus l'esprit de Noël, ils peuvent déguster des chocolats et des petits gâteaux qui sont mis à leur disposition dans la salle de repos. C'est en effet une période bien particulière pour tous.

Notre travail est important, affirment en même temps Lidia et Jürgen. Les clients doivent pouvoir recevoir de l'aide au moment même où ils en ont besoin. Il est essentiel que les clients sachent que quelqu'un est toujours là pour répondre à leurs appels, aussi pendant les jours fériés. 24 heures sur 24. Tout le temps.

Éditorial

Chers lecteurs,

En cette fin d'année riche en événements, c'est avec grand plaisir que je vous présente l'édition du doHEEM de Noël. Dans le présent numéro, nous reviendrons sur les festivités qui ont eu lieu à l'occasion de notre 20^e anniversaire. Néanmoins, je souhaiterais tout d'abord vous parler de notre colloque du 21 novembre lors duquel l'équilibre vie professionnelle/vie privée des soignant(e)s et les exigences de nos clients ont été abordés. C'est avec joie que nous avons accueilli des intervenants nationaux et internationaux pour animer les différentes conférences et avons pu compter parmi nos invités Mme Corinne Cahen, Ministre de la Famille et de l'Intégration, et M. Romain Schneider, Ministre de la Sécurité Sociale. Nous étions par ailleurs bien présents dans les médias et nous avons pu de ce fait présenter notre catalogue de prestations et les développements réalisés au cours de ces dernières années.

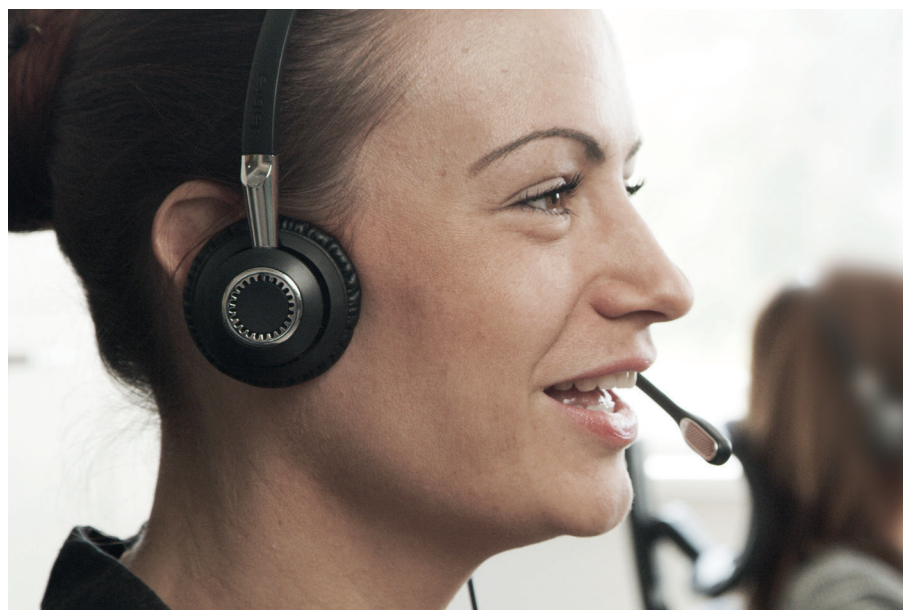
Revenons maintenant sur notre 20^e anniversaire pour lequel différents thés dansants ont été proposés dans nos Centres de Jour. Tous les Centres de la fondation ont participé à l'organisation des festivités. Découvrez les nombreuses idées qui ont été proposées dans l'article de la page suivante. J'ai pu moi-même être présent à certains de ces événements et je peux vous assurer que la joie et la bonne humeur régnaient partout et que la piste de danse était bien remplie.

Un grand nombre de participants sera aussi attendu à l'occasion de la fête en l'honneur du personnel de la Stëftung Hëllef Doheem, au début du mois de janvier. Le 20^e anniversaire de la Fondation est l'opportunité rêvée pour la direction générale de célébrer avec l'ensemble de son personnel le travail exemplaire réalisé tout au long de l'année. Je suis convaincu, chers lecteurs, que vous vous joindrez à moi pour exprimer mes sincères remerciements et faire l'éloge de tous nos collaborateurs.

Nous n'allons cependant pas nous reposer sur nos (20 ans de) lauriers. Nous souhaitons nous perfectionner continuellement afin de pouvoir, dans les années à venir, vous offrir des soins appropriés, une oreille attentive à vos souhaits et notamment, ce petit plus qui fait toute la différence.

Chers lecteurs, il ne me reste plus qu'à vous exprimer mes vœux les plus sincères de prospérité, de bonheur et de santé pour la nouvelle année.

Benoît Holzem, Directeur Général



La Stëftung Hëllef Doheem fête ses 20 ans dans ses Centres de Jour

Nous souhaitons célébrer cette date particulière avec nos clients et leurs familles. C'est pourquoi tous nos Centres de Jour ont organisé des fêtes régionales lors desquelles la musique, la danse et différents mets et boissons ont été proposés. Nombreux clients et membres de leur famille nous ont fait l'honneur de nous rendre visite et ont répondu présent à l'invitation. Les 3 Centres de Jour du Nord se sont réunis dans la salle communale d'Hupperdange afin de célébrer cet anniversaire ensemble. Nous avons également reçu le soutien de la commune de Bettembourg qui a mis à notre disposition leur grande salle communale. L'Amiperas faisait aussi partie de la fête à Bettembourg et nous a même offert une exposition photo qui a remporté un franc succès.

À Larochette, Hesperange, Pétange et Mondorf, les célébrations se sont déroulées dans leurs centres de jour respectifs. À Luxembourg-Ville, nous avons bénéficié des locaux de l'un de nos partenaires. La bonne humeur était bel et bien au rendez-vous et les gâteaux d'anniversaire ont reçu un accueil chaleureux. Lors des événements, les musiciens ont offert aux convives des concerts les invitant

à danser. Les artistes ont tout fait pour que toutes les générations participent à la danse. Les différents invités, aussi ceux en fauteuil roulant, se sont tous bien amusés et ont pris du plaisir. Tout le monde a pu participer aux différentes festivités, car le transport était assuré par les minibus de notre Fondation.

À Mamer, l'équipe a organisé un barbecue lors duquel même le soleil était au rendez-vous. Cette après-midi, parfaitement réussie, restera longtemps gravée dans la mémoire de tous les convives.

Toutes les festivités se sont déroulées sous le signe de la bonne humeur et ont conquis les participants. Quelques personnes présentes ont même exprimé leur impatience quant à la célébration du 25^e anniversaire de la Fondation.



**La Direction générale
et tous les collaborateurs
de la Stëftung Hëllef
Doheem vous souhaitent
un joyeux Noël et une
bonne année 2020.**

Une amélioration continue

La satisfaction de nos clients fait partie intégrante de nos valeurs et de nos priorités. L'avis de nos clients et de leurs proches est donc essentielle pour pouvoir d'une part répondre au mieux à leurs besoins et d'autre part assurer et améliorer en permanence la qualité de notre prise en charge.

Ces valeurs que nous soutenons sont un moyen supplémentaire de rester à l'écoute et en contact direct avec nos clients et leur entourage et, de ce fait maintenir la relation de confiance existante avec eux.

Les clients ou leurs proches peuvent exprimer leurs suggestions, insatisfactions ou plaintes auprès de la Stëftung Hëllef Doheem en s'adressant à l'Équipe dirigeante ou au personnel administratif du Centre d'Aide et de Soins qui assurent leur prise en charge. Ils peuvent être contactés par téléphone, mail ou courrier. Cependant, les clients ou leurs proches qui se présenteraient directement au Centre d'Aide et de Soins seront également pris en charge.

En dehors des heures d'ouverture du Centre d'Aide et de Soins, vous pouvez nous joindre au +352 40 20 80.

Toute plainte, doléance ou insatisfaction peut également être adressée par téléphone, mail ou courrier. Une fois que la doléance ou la plainte est reçue, celle-ci sera transmise à la personne responsable concernée qui en assurera le suivi.

Pour nous contacter :

Tél. : +352 40 20 80
Mail : gestion-des-plaintes@shd.lu
Adresse postale: Stëftung Hëllef Doheem
Administration Centrale
Service Qualité des Soins – Gestion des plaintes
48a, avenue Gaston Diderich L-1420 Luxembourg



Le 29 septembre 2019

la Stëftung Hëllef Doheem a fêté son 20^e anniversaire. Avez-vous déjà lu notre édition spéciale à ce sujet ? Si tel n'est pas le cas, demandez-nous un exemplaire. Un de nos collaborateurs Hëllef Doheem se fera un plaisir de vous le faire parvenir.



Rédaction : Stëftung Hëllef Doheem • Layout : reperes.lu

Tirage : 10.000

STËFTUNG HËLLEF DOHEEM • 48a, avenue Gaston Diderich,
L-1420 Luxembourg • com@shd.lu • www.shd.lu