
PROJET D'ETABLISSEMENT

POUR LE SERVICE TELEALARME

DE LA STËFTUNG HËLLEF DOHEEM

Tous droits réservés, © Stifting 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 « Stifting Hëllef Doheem » respecte le principe d'égalité des sexes et les droits de la communauté dite « LGBTQIA+ ».

PE – Version 1 du 05.08.2024

SOMMAIRE

1. Introduction	2
2. La population cible	2
3. Les modalités d'adhésion des usagers au service téléalarme	3
4. L'offre de services élaborée par le service téléalarme	3
5. Les moyens assurant la communication interne et externe	5
a) Généralités	5
b) Communication interne	5
c) Communication externe	6
6. La gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, leurs représentants légaux ou personnes de contact	6
7. Les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers	7
8. L'organigramme du service téléalarme	8
Glossaire	9

Nota bene :

Certains termes importants utilisés dans le présent projet d'établissement sont définis à la page sous le point 9 ci-après. Nous vous invitons à les consulter d'ores et déjà pour faciliter sa lecture.

1. INTRODUCTION

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 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'établissements relatifs au « Service d'aide et de soins à domicile », au « Centre de jour pour personnes âgées » (CJPA) et aux « Activités Seniors ».

Le service « appel-assistance externe », dit « Téléalarme », est un élément essentiel de l'approche 360° des services proposés par la « Stëftung Hëllef Doheem ».

Créé en 2001 et appelé « Sécher Doheem », le service a évolué d'un simple service de téléalarme vers un service de tele-health / téléassistance à la pointe de la technologie. Avec son équipe spécialisée, « Sécher Doheem » assure un service de qualité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, apportant les conditions de sécurité nécessaires pour permettre aux personnes âgées et/ou dépendantes de continuer à vivre à leur domicile et dans leur communauté, en toute sérénité.

En déclenchant une alarme via son bracelet, l'utilisateur entre immédiatement en contact avec des interlocuteurs, qui pourront l'aider au mieux face à l'urgence rencontrée.

« Sécher Doheem » est conventionné par le Ministère de la Famille et soutenu par les villes et communes luxembourgeoises. En tant que service reconnu d'utilité publique, « Sécher Doheem » travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs internes de la « Stëftung Hëllef Doheem » ainsi qu'avec des partenaires externes tels que les autres réseaux d'aide et de soins, les offices sociaux ou encore le Corps Grand-Ducal d'Incendie et de Secours (CGDIS).

2. LA POPULATION CIBLE

Le service s'adresse à toutes les personnes qui souhaitent avoir recours à un service d'appel-assistance externe, et plus spécifiquement aux personnes dépendantes ou en situation de handicap.

Le service est accessible au niveau national à tous les usagers et indépendamment de leur sexe, nationalité, situation sociale, convictions religieuses, politiques et philosophiques.

Sont admis aussi bien des usagers n'ayant pas encore recours à un réseau d'aide et de soins que les clients de la « Stëftung Hëllef Doheem » et des autres prestataires offrant des aides et soins à domicile.

3. LES MODALITÉS D'ADHÉSION DES USAGERS AU SERVICE TÉLÉALARME

L'utilisateur ou son représentant légal contacte le service « Sécher Doheem » soit par téléphone au numéro + 352 / 26 32 66, soit par email à secherdoheem@shd.lu. Il peut aussi s'adresser à l'un des Centres d'aide et de soins de la « Stëftung Hëllef Doheem », dont les coordonnées sont disponibles via le site internet www.shd.lu.

Dès réception de la demande en obtention d'un téléalarme, les données personnelles du futur usager sont recensées, et un rendez-vous sur place au domicile de l'utilisateur est fixé avec la personne en charge.

Cette visite permet :

- de déterminer les besoins de l'utilisateur, notamment en matériel adapté à sa situation ;
- de déterminer les possibilités et moyens d'accès au domicile de l'utilisateur ;
- d'expliquer à l'utilisateur le fonctionnement du matériel et le processus qui est déclenché en cas de l'utilisation de l'alarme ;
- d'établir le dossier individuel de l'utilisateur ;
- d'expliquer le contrat et d'informer l'utilisateur sur le prix et les frais éventuels ;
- de faire signer le contrat de service et les autres documents relevant par l'utilisateur ou son représentant légal ;
- d'installer le matériel.

Les droits et les obligations des deux parties sont déterminés au contrat de services.

4. L'OFFRE DE SERVICES ÉLABORÉE PAR LE SERVICE TÉLÉALARME

La « Stëftung Hëllef Doheem », gestionnaire du service téléalarme, garantit :

- un service opérationnel assuré par ses agents de communication, tous les jours de l'an, 24 heures sur 24. Dès réception d'un appel d'urgence, le dossier individuel électronique de l'utilisateur est affiché à l'écran de l'opérateur, lui permettant le traitement immédiat de l'appel entrant en disposant de toutes les informations sur l'utilisateur en détresse ;
- la gestion de l'accès au domicile de l'utilisateur en cas d'envoi d'assistance et de secours, par le biais des moyens d'accès – notamment le jeu de clés - mis à disposition par l'utilisateur et placés dans un coffre sécurisé, accessible uniquement aux intervenants autorisés, par ouverture électronique à distance ou via d'autres procédés ;
- une évaluation des besoins de l'utilisateur et la détermination des outils de communication adaptés aux besoins constatés, via l'approche décrite sous le point 3 ci-dessus ; la panoplie des produits disponibles comprend des émetteurs comme par exemple des détecteurs de chutes, des matelas de présence au lit ou épileptiques, des détecteurs de fumée ou gaz, des émetteurs par aspiration (pour tétraplégiques), des émetteurs anti-fugue, et de nombreux autres émetteurs pour soutenir l'autonomie de l'utilisateur, sans oublier les appareils conçus pour une utilisation à l'extérieur et permettant la géolocalisation de celui-ci ;

- que des évaluateurs avec une qualification d’infirmière élaborent, après consultation de l’usager, une fiche de transmission reprenant l’anamnèse et les allergies médicamenteuses notées au dossier individuel, qui peut être transmise à l’hôpital dans le cas d’une intervention par le service de secours d’urgence ;
- que ses techniciens assurent l’installation, le fonctionnement et la maintenance du matériel mis à la disposition de l’usager ;
- une collaboration étroite avec le Corps Grand-ducal d’Incendie et de Secours (CGDIS), avec lequel sont déterminées d’un commun accord :
 - les modalités techniques d’une communication directe dans toutes les situations susceptibles de nécessiter l’intervention des services de secours au bénéfice de l’usager exposé à un risque de détresse vitale, d’accident ou d’incendie ;
 - les modalités de l’accès au domicile de l’usager au moyen de dispositifs répondant aux exigences de proximité et d’accessibilité requises pour assurer l’arrivée rapide des services d’assistance et des services de secours du Corps Grand-ducal d’Incendie et de Secours en cas de déclenchement d’une téléalarme.

Cette collaboration avec le CGDIS est en place depuis 2001 et comporte des échanges réguliers visant l’efficacité dans les interventions respectives. Le « Sécher Doheem » participe également à la plateforme de coopération mise en place ensemble avec le Ministère de la Famille. Cette plateforme, à laquelle le CGDIS assiste également, est destinée à améliorer globalement les prestations offertes aux usagers.

- la collaboration étroite avec les équipes du réseau d’aide et de soins si l’usager a recours à des prestations d’aide et de soins à domicile (échange des coordonnées de contact, échange d’informations spécifiques sur l’usager, feedback des interventions d’urgence, etc.) ;
- une communication avec les proches du client à chaque fois que la situation de l’usager le requiert ;
- une approche professionnelle via nos évaluateurs et agents de communications, formés selon les règles de l’art pour une gestion à distance de situations d’urgence.

Le service téléalarme de « Sécher Doheem » dispose de la certification ISO 9001 depuis 2005 permettant de garantir la conformité des prestations aux procédures et instructions de service. Il est ré-audité annuellement pour conserver cette certification.

Animées d’un sens de l’innovation et désireuses de rester à la pointe de la technologie, les équipes du « Sécher Doheem » sont en permanence à la recherche de produits innovants et de nouveaux développements techniques pour compléter la palette de produits dans le but de soutenir l’autonomie, la sécurité et le bien-être des usagers.

Dans ce cadre, les usagers n’ayant pas encore de réseau d’aide et de soins peuvent, eux-aussi, profiter d’une expertise et de compétences pluridisciplinaires découlant du fait que le « Sécher Doheem » collabore avec les différents départements de la « Stëftung HËllef Doheem » et compte, parmi ses collaborateurs, d’anciens soignants avec de l’expérience terrain.

5. LES MOYENS ASSURANT LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

a) Généralités

Une communication empathique, transparente et bienveillante est la base pour établir une relation de confiance permettant que les clients ou leurs proches se sentent libres pour exprimer leurs besoins, leurs préoccupations et leurs préférences.

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

Notre personnel est sensibilisé et formé aux bonnes techniques de communication dans le contexte des appels de téléalarme.

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 sont régulièrement renouvelés de manière à disposer d'outils performants, tant auprès de nos collaborateurs qu'auprès des usagers.

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 (RGPD).

b) Communication interne

En nous appuyant sur les canaux et techniques de communication évoqués ci-dessus et afin de garantir à tout moment un service 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 ;
- offrons, compte tenu de l'organisation de travail en « shifts », la possibilité aux collaborateurs de communiquer ponctuellement via un « journal électronique », qu'ils peuvent alimenter à tout moment, ou encore de recourir aux tableaux d'affichage ;
- utilisons un dossier individuel du client, sous forme informatisée, accessible à tout moment à chaque collaborateur (y compris via la technique du « pop-up » par reconnaissance du numéro de téléphone de l'utilisateur) participant à la prise en charge du client et de ses appels. Il est constitué de workflows et tâches reproduisant les processus de traitement standard de nos diverses interventions. Par la mise à jour en temps réel de la documentation des informations sur l'utilisateur, nous assurons l'efficacité lors de situations de détresse ;
- mettons à disposition de nos collaborateurs, sous forme électronique et via des classeurs physiques, nos procédures, notes d'instruction et notes de service ;
- organisons des briefings ainsi que des réunions d'équipes pour coordonner, dans l'optique d'une amélioration continue, la prise en charge des clients et d'assurer la concertation en cas de nécessité d'adaptation des pratiques.

c) Communication externe

En nous appuyant sur les canaux et techniques de communication évoqués ci-dessus et afin de garantir à tout moment un service de haute qualité, le « Sécher Doheem » :

- est joignable, aux heures de bureau, par téléphone ou via email ;
- est joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, via son Centre d'appels, en appelant le numéro de téléphone +352 26 32 66 ;
- fait des appels-test aux usagers pour vérifier le bon fonctionnement du matériel et prendre de leurs nouvelles ;
- envoie, en principe par voie postale, toute information utile ou nécessaire dans le cadre de la relation contractuelle, à l'adresse de l'utilisateur, y compris des cartes de vœux pour son anniversaire et les fêtes de fin d'année (permettant par ailleurs de tester l'adresse de séjour).

Il est en communication régulière avec ses partenaires externes, via des réunions périodiques ou spécifiques, y compris la plateforme pré-mentionnée.

6. LA GESTION DES RÉCLAMATIONS POUVANT ÊTRE PRÉSENTÉES PAR LES USAGERS, LEURS REPRÉSENTANTS LÉGAUX OU PERSONNES DE CONTACT

La satisfaction de nos usagers 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 services possibles.

Toutefois, il peut arriver que l'utilisateur, ses proches ou son représentant légal 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 « Feedbackmanagement ».

L'utilisateur dispose de plusieurs moyens pour nous transmettre à tout moment ses insatisfactions. Nous sommes joignables par téléphone, par mail, par courrier ou via le formulaire spécifique sur notre site internet.

Lorsque l'utilisateur profite du réseau d'aide et de soins « Stëftung Hëllef Doheem », il 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 ou le service qui le prend en charge. Il peut également appeler notre Centre d'appels au +352 40 20 80 accessible 24h/24 qui réceptionne la plainte et la transmet aux personnes concernées. Un gestionnaire de plaintes est mis en place et veille à l'analyse et aux réponses aux insatisfactions. S'il le souhaite, l'utilisateur 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. En considérant l'utilisateur 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. Nos objectifs sont d'améliorer la qualité des services et de satisfaire l'utilisateur.

Dans notre processus d'amélioration continue de la qualité, il est tout aussi important pour nous de traiter les retours positifs et félicitations des usagers. 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 mieux connaître les besoins des usagers, d'y répondre, d'améliorer la qualité et l'offre de soins et services.

7. LES MOYENS POUR FAVORISER L'AUTONOMIE DES USAGERS

Le maintien et le développement de l'autonomie ainsi que le respect de la normalité de l'utilisateur sont décrits dans le concept de soins de la « Stëftung Hëllef Doheem » comme étant le but le plus important pour les soignants dans l'exercice de leurs missions.

Dans ce contexte, le service téléalarme de la « Stëftung Hëllef Doheem » s'est doté très tôt d'une organisation où les évaluateurs font partie intégrante de l'équipe de « Sécher Doheem » et sont des infirmiers de formation. Cette constellation unique présente plusieurs avantages :

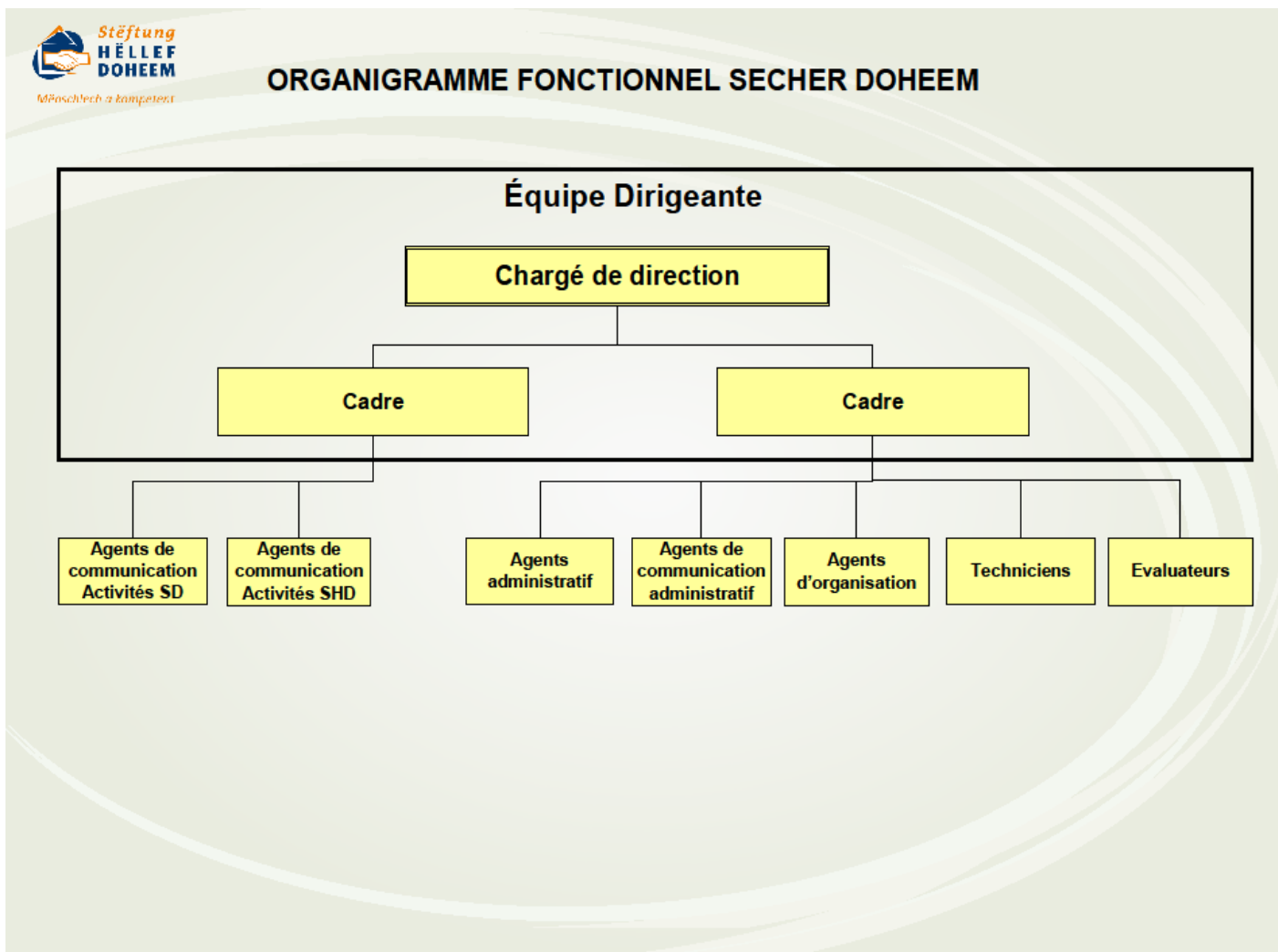
- le choix de l'appareillage technique est adapté de façon optimale au niveau de la dépendance de l'utilisateur ;
- le matériel proposé a comme objectif de permettre à l'utilisateur de garder ses habitudes de vie tout en promouvant un sentiment de sécurité ;
- la continuité de la prise en charge ainsi que la coordination et la communication lors de prises en charge pluridisciplinaires avec les autres services de la fondation sont facilitées grâce à une philosophie de soins et un langage commun ;
- l'échange régulier avec les équipes soignantes du réseau permet d'avoir un retour des observations quant à l'adéquation du matériel et la situation actuelle du client. Ceci permet d'adapter le matériel en cas de changement du degré d'autonomie du client.

La gamme de produits offerte par le service téléalarme comprend par ailleurs du matériel permettant une assistance à distance même au-delà du périmètre du domicile de l'utilisateur, favorisant ainsi l'autonomie de ses déplacements en meilleure sécurité.

Les visites au domicile de l'utilisateur par les évaluateurs permettent également de recommander des moyens accessoires pour soutenir l'autonomie de l'utilisateur à domicile, voire de lui laisser des conseils évitant notamment les risques de chute.

L'accueil téléphonique fourni 24 heures sur 24 par notre centre d'appels permet quant à lui de répondre à toute heure aux demandes de l'utilisateur, lui évitant donc de devoir recourir à des tiers en cas de besoins spécifiques.

8. L'ORGANIGRAMME DU SERVICE TÉLÉALARME



9. GLOSSAIRE

- **Appel-assistance externe, service téléalarme** : Une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence. Contrairement à un système d'appel d'urgence interne, comme dans les maisons de retraite ou les cliniques, l'alarme déclenchée est dirigée vers un service externe du domicile de l'utilisateur ou de l'endroit où il se trouve actuellement.
- **Sécher Doheem** : Service Téléalarme de la « Stëftung Hëllef Doheem »
- **Telehealth**: La télésanté (télémédecine) est la distribution de services et d'informations liés à la santé par le biais de technologies électroniques d'information et de télécommunication. Elle permet le contact à distance entre le patient et le clinicien ou le personnel soignant, les soins, les conseils, les rappels, l'éducation, l'intervention, la surveillance et les admissions à distance.
- **Usager** : Tout client du service « Sécher Doheem » et notamment la personne âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social
- **Moyens d'accès au domicile** : Clés, télécommandes, mini-safe (petite boîte à clés installée au domicile de l'utilisateur), code d'accès pour une installation d'alarme, ...
- **Agents de communication** : Personnel de la centrale du service téléalarme de Sécher Doheem, qui prend l'alarme entrante et la traite, en envoyant l'aide dont l'utilisateur a besoin
- **Dossier individuel informatisé** : Dossier individuel de l'utilisateur, qui est créé par ordinateur, et qui peut être consulté et complété par les moyens informatiques
- **Évaluateur**: Personnel du service téléalarme de Sécher Doheem, de formation infirmier, et qui est responsable de l'établissement de la fiche de transfert et du recensement de l'état de santé de l'utilisateur
- **Anamnèse**: Historique de l'état de santé de l'utilisateur
- **Communication directe**: En cas de besoin de secours d'urgence, une communication téléphonique directe entre l'utilisateur, le personnel du service téléalarme et le central des secours d'urgence (112 – CGDIS).