



Projet d'établissement

Projet de prise en charge services de soins à domicile

Notre population cible :

Toute personne nécessitant des aides et soins à domicile, sur le territoire du Grand-Duché.

Nos services :

Nous proposons des prestations de soins infirmiers à domicile sur base d'ordonnances médicales conformément au Règlement grand-ducal du 21 janvier 1998 portant sur l'exercice de la profession d'infirmier, en rapport avec la nomenclature et tarifs des actes et services des infirmiers. Nous proposons des prestations de Kinésithérapie sur ordonnance médicale, ainsi que des prestations d'ergothérapie par le biais de contrat de sous-traitance.

Nous proposons des offres complémentaires sur devis, tel que la préparation de Pillboxe et distribution de médicaments

Projet de prise en charge services d'aide à domicile

Notre population cible :

Toute personne nécessitant des aides et soins à domicile, sur le territoire du Grand-Duché.

Nos services :

Nous prestons des actes essentiels de la vie, des activités de maintien à domicile et actes d'aide à l'indépendance relevant du livre V de la sécurité sociale, dans le cadre de l'assurance dépendance pour les Clients bénéficiant d'une Synthèse de prise en charge, ainsi que sur devis pour des Clients ne bénéficiant pas de l'assurance dépendance.



Nos bureaux :

Siège et Bureau région centre nord-ouest:
93, route de Luxembourg L-7373 Lorentzweiler jusqu'au 15/12/2025

A partir du 15/12/2025 :
7 rue Pierre Sauvage
L-2514 Luxembourg

Bureau région sud-est
5, rue Breil L-5426 Greiveldange

Bureau région sud
2 rue de Noertzange L-3670 Kayl

Modalité de prise en charge de l'utilisateur :

Heures d'ouverture :
Nous prestons des services de aides à domicile de 06:00 à 22:00 heures ainsi qu'au besoin des gardes de nuit de 22 :00 à 06 :00, 7 jours sur 7 pendant toute l'année.

Concept de bientraitance voir annexe 1 :

La bientraitance est une notion indissociable du soin ainsi
Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l dispose d'une ligne de conduite claire en la matière.
Cette ligne de conduite est connue de nos collaborateurs qui œuvrent à lui donner vie chaque jour.

Moyen de communication interne et externe :

Nos services sont joignables de 06h00 à 22h00 au numéro 26 68 42 74.

- Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00.
- En dehors de ces horaires, c'est-à-dire de 06h00 à 08h00 et de 17h00 à 22h00 en semaine, ainsi que de 06h00 à 22h00 les week-ends et jours fériés, les appels sont automatiquement déviés vers l'infirmière de service.

Nous sommes également joignables par mail pour :

- Toutes réclamations reclamation@gutt-versuergt.lu
- Toute modification de planification ou annulation de passage planification@gutt-versuergt.lu
- besoin de rendez-vous avec le coordinateur coo-vdl@gutt-versuergt.lu
- Tous besoins de contact avec la direction de soins direction-soins@gutt-versuergt.lu
- resp-admin@gutt-versuergt.lu
- lié à la facturation facturation@gutt-versuergt.lu

Gestion de la réclamation voir Annexe 2 :

Toutes personnes étant pris en charge, mais également les personnes de contacts ou représentants légaux de nos clients, peuvent transmettre directement à nos soignants ou à notre service de qualité une réclamation ou doléance. A cette fin une fiche explicative (annexe 2) leur est mis à disposition. Elle reprend tous les modes de prise de contact avec nos coordonnées.

Chaque réclamation est étudiée. A la suite de son étude le plaignant est joint par notre service qualité, afin d'en permettre le traitement de la réclamation et la mise en œuvre des mesures correctives. Le service qualité fixe avec le plaignant une date butoir de réévaluation de la réclamation et des mesures correctives afin de s'assurer que celle-ci satisfait à l'attente du plaignant.

Garantie de continuité des soins :

Gutt Versuergt assure une prise en charge continue de ses clients. A cette fin des procédures en cas d'hospitalisation ou d'institutionnalisation et de retour d'hospitalisation et/ institutionnalisation sont appliquées et garantissent le transfert des informations importantes vers ou depuis le lieu où séjourne le client.

Pour les clients pris en charge par Gutt Versuergt et fréquentant un centre de jour, ou une réhabilitation des échanges de coordination sont réalisés de manière continue.

Plan de prévention et de gestion des risques infectieux :

Chez Gutt Versuergt – Réseau S.à r.l., la sécurité des patients, des professionnels et de leur entourage est une priorité. La gestion des risques infectieux vise à prévenir la propagation des germes et à garantir des soins à domicile sûrs et de qualité.

Détection et suivi

Notre infirmière référente en hygiène ainsi que nos professionnels sont formés pour **repérer rapidement les signes d'infection** chez les patients et chez eux-mêmes. Tout symptôme suspect est signalé et suivi selon un plan adapté, afin d'assurer la sécurité de tous.

Hygiène et protection

La prévention repose sur trois principes essentiels :

1. **Hygiène des mains** : lavage régulier avec savon ou solution hydroalcoolique.
2. **Équipements de protection individuelle (EPI)** : port de blouses, gants et masques adaptés aux situations.
3. **Hygiène respiratoire et environnementale** : tousser dans le coude, utiliser des mouchoirs jetables, nettoyer régulièrement le domicile selon les recommandations.

Gestion des déchets et du matériel

Les déchets médicaux et le matériel souillé sont manipulés avec précaution pour limiter tout risque de contamination. Les aiguilles et objets tranchants sont éliminés dans des contenants sécurisés et jamais réutilisés.

Suivi qualité

Chaque épisode infectieux fait l'objet d'un **suivi documenté** pour améliorer en continu la sécurité et la qualité des soins.

En résumé, la **gestion des risques infectieux** chez Gutt Versuergt repose sur la vigilance, le respect des règles d'hygiène et l'utilisation appropriée des protections. Ces mesures permettent de **protéger les patients, le personnel et leur entourage**, tout en garantissant un accompagnement professionnel et sécurisant à domicile.

Notre approche afin de favoriser l'autonomie de la personne :

Notre approche est holistique et prend en compte les différents besoins du client dans différentes sphères.

- Physique
- Psychique
- Emotionnel
- Environnementale

Nos prestations sont planifiées par nos soignants dans le cadre d'une démarche soignante centrée sur le bénéficiaire suivant le modèle de Virginia Henderson et d'après les évaluations standardisées. Dans les deux premières semaines qui suivent l'admission d'un patient en aides à domicile une évaluation standardisée est effectuée par les soignants.

Cette évaluation a pour but d'identifier de manière systématique les ressources du client mais également un certain nombre de risques. Il s'agit d'une photographie au moment du début de la prise en charge de l'état du patient.

Cette analyse standardisée permet d'identifier les ressources du client afin de les utiliser à bon escient ainsi que d'identifier des risques de manière précoce et de mettre en place lors de l'élaboration du plan de soins des actions préventives.

Dans le but de garantir la qualité de prise en charge de nos clients nous élaborons des parcours de soins et attachons une attention particulière à formaliser des conventions tant avec le milieu hospitalier, qu'avec le secteur du handicap et autres prestataires de soins au Luxembourg.

Éléments clés de notre approche :

Notre vue du bénéficiaire :

- Nous considérons notre bénéficiaire et ses proches dans leurs dimensions bio-psycho-social,
- Le bénéficiaire est soigné dans le respect de sa dignité dans un environnement assurant un Maximum de sécurité,
- il a droit à une prise en charge adéquate de son état et/ou sa maladie, sans préjugé de race, de statut socio-économique, de langue ou de conviction philosophique ou religieuse,
- il a droit au respect de sa vie privée et à l'assurance que notre personnel est tenu au secret professionnel,
- il a le droit de recevoir l'information relative à son état,
- après un consentement éclairé, le patient peut participer activement, dans la mesure de ses possibilités, aux soins qu'il reçoit.

Le bénéficiaire « en fin de vie »

Nous garantissons :

- qu'au moins 1 membre du personnel a suivi la formation d'approfondissement en soins palliatifs.
- 40% au moins de nos collaborateurs ont une formation de 40 heures de sensibilisation en soins palliatifs,
- nous sommes joignable 24h / 24h,

Les droits de la personne en fin de vie

Le droit d'être traité humainement jusqu'à ma mort.

Chez nous, la personne est considérée comme un tout. Nous prenons en compte les besoins et les souhaits du patient. Nous prodiguons des soins globaux afin de maintenir ou d'améliorer autant que possible la qualité de vie du patient.

Nous prenons en compte le bien-être physique et psychologique du malade.

Le rythme du malade est respecté chez nous.

Chez nous, l'être humain est au centre, le patient et sa famille.

Le droit de ne pas mourir seul

Tout le monde a le droit de ne pas mourir seul.

Nous soutenons le patient et sa famille dans la phase terminale et répondons aux besoins du patient et de la famille.

Nous avons des entretiens avec le patient et la famille. Nous accompagnons également le patient pendant la nuit.

Le droit d'obtenir des réponses honnêtes à toutes les questions.

Toute personne a le droit d'obtenir des informations.

Les informations doivent être véridiques.

En aucun cas nous ne jugeons.

La personne en fin de vie a droit à l'autodétermination. Il peut décider lui-même de ce qu'il veut savoir ou non.

Le médecin doit informer le patient sur sa maladie afin que le malade ait la possibilité de prendre des décisions librement.

Nous appliquons ce droit en étant honnêtes et en répondant honnêtement aux questions posées. De plus, nous ne répondons qu'aux questions posées et ne disons pas au patient ce qu'il ne veut pas entendre.

Le droit d'exprimer à ma manière mes pensées et mes sentiments sur le thème de la mort.

Chaque personne a des émotions différentes et les exprime différemment.

Les émotions se manifestent aussi différemment selon la phase dans laquelle le malade se trouve actuellement.

Le patient a le droit de communiquer, il peut donc s'exprimer verbalement ou non verbalement s'il le souhaite.

Nous prenons toujours le temps de nous occuper des patients.

Nous appliquons ce droit en écoutant activement le patient et en observant sa communication non verbale. Nous respectons totalement le patient et même s'il souhaite garder le silence, c'est une situation qui nous convient et nous sommes alors présents pour le patient s'il le souhaite.

Le droit de ne pas souffrir.

Toute personne a le droit de ne pas souffrir.
Nous demandons chaque jour au patient s'il a mal.
Nous appliquons ce droit chez nous en informant immédiatement le médecin si le patient souffre et en examinant avec lui les mesures thérapeutiques et non thérapeutiques que nous pourrions mettre en place ou appliquer pour que le patient ne souffre pas et soit libéré de la douleur.

Le droit d'attendre que mon corps soit traité avec respect après ma mort.

Toute personne a le droit de voir son propre corps traité avec respect après sa mort.

Nous appliquons ce droit en respectant le corps du défunt lors de la toilette mortuaire, si le patient a exprimé quelque chose ou a fixé sa volonté par écrit, nous respecterons ses souhaits, vêtements ou par exemple si du parfum ou un autre souhait particulier a été exprimé. Nous respectons également les souhaits de la famille, si elle souhaite que nous restions jusqu'à ce que le défunt soit mis en bière, nous restons bien entendu.

Le droit de participer aux décisions concernant mon traitement et mes soins.

Le patient a le droit de participer aux décisions concernant son traitement et ses soins, puisqu'il s'agit de lui. Nous respectons les décisions que le patient a prises. Le médecin a un devoir d'information et doit donner au patient toutes les informations nécessaires pour que celui-ci puisse prendre une décision.

Le patient a également le droit de choisir librement son médecin, il peut aussi consulter un deuxième médecin et demander un deuxième avis.

Nous appliquons ce droit chez nous en expliquant au patient l'ensemble des documents tels que les directives anticipées, la personne de confiance, et en lui expliquant les avantages à remplir ces documents.

Le droit de ne pas être trompé.

Le patient a le droit de se voir proposer des aides par sa famille et pour sa famille afin d'accepter plus facilement sa mort.

Nous appliquons ce droit chez nous avec 100% d'honnêteté envers le patient, nous donnons toujours des réponses honnêtes.

Le droit de conserver un sentiment d'espoir, même si les raisons de mon espoir changent.

Le patient a toujours droit à l'espoir. Le proverbe dit que l'espoir est le dernier à mourir.

Si le patient a encore de l'espoir, c'est le signe qu'il se bat encore. Nous laissons chacun se battre aussi longtemps qu'il le peut et le veut. Nous n'avons pas le droit de dire au patient qu'il ne vaut plus la peine d'avoir de l'espoir. Mais si le patient pose des questions, il a bien sûr le droit de connaître la vérité.

Nous appliquons ce droit en soutenant le patient dans son espoir avec empathie et une communication verbale et non verbale active. En outre, nous nous adaptons lorsque l'espoir du patient change. Nous communiquons avec un vocabulaire compréhensible à 100% pour le patient. Nous soutenons nos collaborateurs en étant à leur écoute et en leur proposant des formations adaptées en Soins palliatifs ou en communication.

Le droit d'être soigné par des personnes compatissantes, sensibles et compétentes qui s'efforcent de comprendre mes besoins et de trouver la satisfaction de me soutenir, même si je suis proche de la mort.

Le patient a le droit de choisir le service de soins qu'il souhaite voir entrer dans son intimité. C'est très important, car le patient est au centre de l'attention, et le patient doit être satisfait.

Nous appliquons ce droit chez nous en formant nos collaborateurs aux soins palliatifs et en étant un interlocuteur privilégié.

Le droit de partager et de discuter de mes expériences religieuses et spirituelles, même si elles sont différentes de celles des autres.

Chaque personne a des expériences et des idées religieuses et spirituelles différentes. C'est bien ainsi et c'est aussi humain que chacun croit en quelque chose de différent.

Chez nous, nous appliquons ce droit en écoutant activement le patient. Si le patient exprime le souhait que le prêtre passe, nous l'organisons bien sûr le plus rapidement possible. Cela dépend toujours de la religion et nous nous adaptons bien sûr toujours aux souhaits du patient et à la religion du patient.

Le droit de conserver mon individualité et de ne pas être jugé si mes choix ne correspondent pas à ceux de mes soignants.

Nous n'avons pas le droit de juger qui que ce soit et nous devons respecter les choix de chaque personne, même si nous aurions pris une décision différente.

Nous appliquons ce droit de manière à ne rien imposer au patient, de manière à lui faire ressentir ce qu'il pense et ressent et à le respecter. Quelle que soit la situation dans laquelle nous nous trouvons, nous ne prenons rien personnellement.

Le droit de mourir en paix et dans la dignité

Chacun a le droit de mourir en paix et dans la dignité.

Nous appliquons le droit de la manière suivante : lorsque le patient doit encore clarifier quelque chose avec une personne qui lui tient à cœur, nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour que cette situation importante soit clarifiée. Par exemple, nous appelons cette personne et lui demandons s'il est possible qu'elle vienne pour que l'entretien de clarification ait lieu et que le patient puisse mourir en paix.

Pour que le patient puisse mourir dans la dignité, nous respectons son intimité et l'être humain dans sa globalité.

Le droit de recevoir le soutien de ma famille pour pouvoir accepter la mort, et ma famille a le droit d'être soutenue pour pouvoir accepter ma mort.

Il est important que la famille soit soutenue et que l'on évalue régulièrement si elle a besoin de quelque chose de supplémentaire pour se sentir soutenue à 100%.

Le patient a également le droit d'être soutenu par sa famille afin qu'il ne se sente pas seul et qu'il puisse accepter la mort.

Nous appliquons ce droit de manière à ce que nous fassions un suivi de deuil dans une première phase. Nous avons des entretiens avec la famille et leur expliquons également les différentes possibilités auxquelles ils peuvent s'adresser s'ils rencontrent des problèmes dans leur deuil.

Le droit de recevoir l'attention des médecins et des soignants, même s'il est clair que je ne vais pas guérir.

Toute personne a droit à l'attention. Les médecins et le personnel soignant doivent accorder 100% d'attention au patient.

Nous appliquons ce droit de manière à ce que nous soyons à l'écoute du patient et que nous parlions avec le patient et non pas du patient. Nous ne parlons pas entre nous, mais nous intégrons le patient dans la discussion.

Un plan d'aides et de soins palliatifs est établi qui contient :

- les dispositions de fin de vie du bénéficiaire,
- la décision de l'assurance dépendance,
- une copie du titre palliatif
- le plan de partage,
- la documentation prise en charge de la douleur et des symptômes pénibles
- les prophylaxies nécessaires,
- le soutien du bénéficiaire et de sa famille,
- les mesures en cas d'urgences.

Le bénéficiaire atteint d'une maladie démentielle :

Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l a développé un modèle de soins pour les personnes atteintes de démence, en alignement avec ses valeurs fondamentales, inspiré des principes de l'approche Kitwood. Cette approche met en avant l'individu de manière holistique, en mettant l'accent sur la dignité et la qualité de vie, tout en évitant la stigmatisation et les comportements coercitifs.

L'objectif de cette approche est de maintenir l'identité individuelle du client en se référant à sa biographie, reconnaissant que malgré la démence, chaque client peut avoir une vie satisfaisante. Les soins sont centrés sur la personne, prenant en compte l'expérience de vie, la personnalité et le réseau de relations du client.

Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l met l'accent sur le renforcement de l'estime de soi du client en se concentrant sur ses capacités résiduelles et ses ressources. De plus, l'entreprise soutient les proches et les aidants, reconnaissant leur rôle essentiel et la charge émotionnelle qu'ils portent. Ils cherchent à prévenir l'épuisement de ces proches.

L'approche interdisciplinaire est au cœur de la prise en charge, impliquant différents professionnels et prestataires externes pour répondre aux besoins du client et de ses proches. Cela inclut des services médicaux, des thérapies, des activités d'animation, des conseils sociaux, de la gérontopsychologie, un accompagnement spirituel, et bien d'autres.

Annexe 1) ligne de conduite de bientraitance :

But :

Le but de cette ligne de conduite est de prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance au sein de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l . Afin de parvenir à nos objectifs il paraît nécessaire de clarifier ce que nous entendons par bientraitance et de donner des outils concrets de mise en place de la bientraitance.

Considérations retenues afin de définir la bientraitance :

- Nous considérons que l'absence de Maltraitance ne constitue pas une bientraitance.
- La bientraitance trouve ses fondements dans le respect de la personne, de sa dignité et de son individualité,
- Elle doit permettre que les sensibilités individuelles, les spécificités de l'expérience de vie et de besoins, puissent s'exprimer et trouver une réponse adaptée,
- Nous considérons l'égale dignité de tous les êtres humains conformément à la déclaration universelle des droits de l'homme,
- La bientraitance est une manière d'être, d'agir et une attitude, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix autant que de ses refus,
- Les Clients et collaborateurs de **Gutt Versuergt Réseau S.à r.l** ont le droit à cadre institutionnel stable, avec des règles claires et sécurisantes pour tous, ce droit implique un refus sans aucune concession de toute forme de violence et d'abus sur le plus faible,
- La bientraitance est une démarche qui repose sur les droits et les choix, qu'exprime le client concernant le lieu de vie, le rythme et les modalités de prise en charge, ou le collaborateur, concernant le lieu et l'organisation de travail,
- La bientraitance ne peut se résumer à une série d'actes,
- La bientraitance ne peut se résumer à une intention positive,
- La bientraitance est une culture de questionnement permanent opposant l'intention positive aux actes. Elle est une réflexion et une collaboration continues à la recherche de la meilleure réponse possible à un besoin identifié à un moment donné,



Définition :

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives

au sein de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l. Elle vise à promouvoir le bien-être tant de l'utilisateur et de des aidants/proches ou personnes de confiance, que des collaborateurs de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l.

Elle est chez Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l. un mouvement d'individualisation et de personnalisation permanente de l'offre.

Parce que la bientraitance est l'interprétation concrète et momentanée d'une série d'exigences, elle se définit dans le croisement et la rencontre des perspectives de toutes les parties prenantes.

Mise en œuvre de la bientraitance chez Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l.

Pour le client ses aidants/proches et personnes de confiance

- 1) être connu est reconnu en tant que personne singulière avec des besoins, attentes et une expérience de vie propre et individuelle
- 2) avoir le droit de faire ses propres choix
- 3) avoir le droit au respect de sa vie privée, de sa dignité, de son intimité et de son mode de vie
- 4) être entendu à tout moment
- 5) obtenir des propositions de soutien adapté à ses ressources, besoins, et attentes
- 6) avoir le droit de ne pas être d'accord
- 7) avoir le droit de ne pas être jugé
- 8) avoir le droit d'être en sécurité
- 9) avoir le droit d'être représenté
- 10) avoir le droit d'être accompagné

- 1) Être connu est reconnu en tant que personne singulière avec des besoins, attentes et une expérience de vie propre et individuelle

La personne est connue et reconnue par l'ensemble du personnel de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l., elle est considérée comme unique avec son propre parcours de vie, ses propres ressources et limites.

Le parcours de vie du client et ses ressources sont systématiquement pris en compte et valorisés.

Le soignant de référence est chez Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l qui lui est attribué, a pour mission de promouvoir l'expression des besoins de la personne et de s'assurer qu'ils sont pris en compte.

Pour cela il travaille en collaboration avec le coordinateur de secteur afin de proposer une offre de soins interne ou externe en adéquation avec ses besoins.

2) Avoir le droit de faire ses propres choix

Le client est souverain de ses choix. Le choix du client doit toujours être respecté. Dans le cas où le choix entraîne un risque pour sa sécurité les salariés de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l veillent à garantir que la personne prenne ses décisions en connaissance de causes.

3) Avoir le droit de ne pas être jugé

L'absence de jugement est le fondement de la prise en charge de la personne, le client chez Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l est pris en charge sans considération, d'âge, de sexe, de conviction religieuse ou politique.

4) Avoir le droit au respect de sa vie privée, de sa dignité, de son intimité et de son mode et lieu de vie

Le personnel de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l attache une attention particulière au respect de la vie privée du client, de sa dignité et de son intimité en limitant ses documentations à celles nécessaires, et en appliquant la discrétion professionnelle de rigueur. Le personnel de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l, reconnaît le caractère privé du domicile, il veille toujours à s'annoncer avant de pénétrer dans le domicile du client. Le domicile du client étant un lieu de vie il en limite l'impact du soin par tous les moyens à sa portée. Le mode de vie du client fait partie intégrante de son individualité, il est respecté par les collaborateurs de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l

5) Être entendu à tout moment

Gutt Versuergt reconnaît à tout instant le droit du client d'être entendu, à cette fin l'ensemble du personnel de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l s'attache à mettre en place une écoute active.

De plus les coordonnées du coordinateur de secteur et du service de gestion des réclamations est connu du client.

6) Obtenir des propositions de soutien adapté à ses ressources, besoins, et attentes

Gutt Versuergt reconnaît à tout instant le droit du client à obtenir une réponse de soutien adapté à ses besoins et attentes. Afin de le garantir de

Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l informe le client de toutes les offres possibles tant interne qu'externe au service.

7) Avoir le droit d'être en sécurité

Le client de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l se voit proposé par les collaborateurs de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l toute offres complémentaires de soins visant à maintenir ou restaurer sa sécurité. Le client de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l, a le droit d'obtenir des soins par du personnel qualifiés, et dûment formé des spécificités de sa prise en charge.

8) Avoir le droit de ne pas être d'accord

Tout désaccord formulé par le client est accepté sans aucun jugement. Il est tenu compte des désaccords du client dans la planification des soins.

Si le désaccord du client l'expose directement ou indirectement à un risque, le collaborateur de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l exposera les tenants et aboutissant au client, qui reste souverain de ses décisions.

9) Avoir le droit d'être représenté

Le client a le droit de nommer une personne pour le représenter, cette personne est alors considérée avec la même déférence que le client lui-même.

10) Avoir le droit d'être accompagné

Le client de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l a le droit d'être accompagné de manière professionnelle durant tout son parcours de soins. Cet accompagnement est assuré par le personnel de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l avec bienveillance, empathie et professionnalisme.

Pour le personnel de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l

- 1) Être connu est reconnu en tant que personne singulière avec des besoins, attentes, compétences et une expérience de vie propre et individuelle
- 2) Avoir le droit de ne pas être jugé
- 3) Avoir le droit au respect de sa vie privé
- 4) Être entendu à tout moment
- 5) Être protéger
- 6) Être en sécurité
- 7) Être formé
- 8) Être soutenu dans ses démarches
- 9) Être valorisé, pouvoir évoluer au sein de l'entreprise
- 10) Être rémunéré en temps et en heure

- 1) Être connu est reconnu en tant que personne singulière avec des besoins, attentes, compétences et une expérience de vie propre et individuelle, afin de garantir l'équilibre entre la vie privée et professionnelle

Chaque collaborateur de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l est considéré comme une personne singulière avec ses besoins, attentes et compétences et une expérience de vie propre et individuelle. Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l garantit l'équité entre les collaborateurs et tente toujours dans la mesure des possibilités, sans préjudice de ses missions au lit du client, de faire preuve de flexibilité, et d'adaptabilité pour permettre au collaborateur de maintenir un équilibre entre sa vie privée et professionnelle.

- 1) Avoir le droit de ne pas être jugé

Chaque collaborateur a le droit d'exprimer son point de vue et son ressenti sans être jugé. Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l traite l'ensemble de ses collaborateurs sans considération, d'âge, de sexe, de conviction religieuse ou politique.

- 2) Avoir le droit au respect de sa vie privée

La vie privée du collaborateur est respectée par Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l. Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l restreint dans la mesure du possible tout rappel du collaborateur pour remplacement pendant ses heures de libre, tant qu'il est possible de le faire sans préjudice de sa mission.

- 3) Être entendu à tout moment

Le Coordinateur de secteur et la direction de soins et tous les services administratifs supports sont à l'écoute des collaborateurs de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l toute l'année. En dehors de cette disponibilité il est offert à chaque collaborateur un temps de parole 1 fois par an lors d'un entretien collaborateur.

- 4) Être protégé

Le collaborateur de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l a le droit d'être protégé sur son lieu de travail contre le harcèlement.

- 5) Être en sécurité

Le collaborateur de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l a le droit de disposer des équipements de protection individuelle en qualité et nombre suffisant. Il a le droit de circuler dans les véhicules de service en parfait état de fonctionnement et adapté à sa tâche et aux conditions climatiques.



6) Être formé

Le collaborateur de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l a le droit d'être formé aux concepts de soins et outils qu'ils doit utiliser pour accomplir sa mission. Le collaborateur de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l a le droit d'étendre ses connaissances et compétences par le biais de formations interne et externe.

7) être soutenu dans ses démarches

Le collaborateur de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l a le droit d'obtenir le soutien des services de supports dans ses démarches administratives.

8) Être valorisé, et de pouvoir évoluer au sein de l'entreprise

Chaque collaborateur de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l a le droit d'être valorisé. La direction s de soins de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l., transmet les félicitations des clients aux équipes et reconnais leur travail. La direction de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l soutien tous collaborateur qui par le biais de formation souhaite faire évoluer sa carrière au sein de l'entreprise.

9) Être rémunéré en temps et en heure

Le collaborateur de Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l a le droit d'être rémunéré en temps et en heure.



Annexe 2: gestion de la qualité -réclamation

Comment déposer une réclamation Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l:

Formulaire de dépôt de réclamation / plainte transmise à chaque nouveau client

La satisfaction de nos clients est notre priorité, nous souhaitons vous permettre de vous exprimer sur les raisons de votre mécontentement.

Si vous le souhaitez, vous pouvez nous transmettre votre réclamation / plainte au choix par le biais de nos collaborateurs, par téléphone au 26 68 42 74 par mail à

reclamation@gutt-versuergt.lu

ou par écrit sur papier libre ou sur le présent formulaire a notre adresse Gutt Versuergt - Réseau S.à r.l à l'attention de la direction des soins, 93, route de Luxembourg L-7373 Lorentzweiler ou en le transmettant à l'un de nos collaborateurs.

Nous nous engageons à vous recontacter dans les meilleurs délais.

Nom :

Prénom :

Personne concernée par la réclamation si différent du plaignant :

Comment souhaitez-vous être recontacter ? (biffer les mention inutile)

par téléphone : _____ par mail : _____

par courrier : _____

Merci de nous communiquer les coordonnées (numéro de téléphone, adresse email, adresse postale)

Merci de nous décrire l'objet de votre réclamation / plainte

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Signature :