



# SERVIOR

Den Alter liewen

FR

Mes relations  
avec les résidents,  
clients et collègues



Pour que l'être humain  
soit au centre de nos  
préoccupations

## Mes contacts avec le client

- Je salue le client.
- Je m'adresse au client en luxembourgeois, ou, dans la mesure du possible, dans sa langue usuelle.
- Je signale tout acte de maltraitance constaté ou supposé à mon supérieur hiérarchique dans le respect du code de déontologie des professions de santé.
- Je garde en permanence mon calme et je traite le client avec gentillesse.
- Je maintiens cette démarche professionnelle, même face à un comportement désagréable ou agressif du client, de sa famille ou de ses connaissances.
- Je n'accepte ni pourboire, ni cadeau. Sauf autorisation préalable du chargé de direction et documentation adéquate, je ne suis pas habilité à assister le client dans sa gestion financière, ni à exécuter des achats pour son compte.
- J'aide le client à structurer sa journée de manière cohérente sur base de sa biographie en maison des aînés et foyer du jour.
- Je réagis dans les plus courts délais à l'appel du client (via le système téléalarme ou autre) en maison des aînés, résidence encadrée et foyer du jour.

La formulation "client" vise aussi bien nos résidents en maison des aînés et résidence encadrée, ainsi que nos clients utilisateurs des autres services SERVIOR (Aides et soins à domicile, Foyer du jour, Repas-sur-Roues). Le respect à leur égard et leur bien-être doivent toujours être une priorité.

## Je traite le client avec considération et plus particulièrement :

1. Je l'appelle par son nom, je ne le tutoie jamais (sauf autorisation documentée).
2. Je sonne avant de rentrer dans son logement même si j'ai des clés sauf si le client demande de façon explicite de ne pas sonner
3. Je veille à son intimité quand il reçoit des soins. Je referme ainsi p.ex. la porte de sa chambre pour le préserver des regards d'autrui.
4. Je suis discret. En sa présence, j'évite aussi bien de parler de ma vie privée que de celle des autres clients et collègues.
5. J'interviens sans forcer ou menacer le client. Je n'élève pas la voix en m'adressant au client.
6. Je traite sa famille et ses connaissances avec respect.



Den Alter liewen

## Mes relations avec les collègues

- Je suis ponctuel.
- Je travaille en tenue propre, correcte et décente.
- Je veille à mon hygiène corporelle et à une présentation soignée.
- Je traite les données personnelles, informations et confidences avec discrétion.
- Je préviens un supérieur hiérarchique en cas d'absence pour cause de maladie, dans la mesure du possible avant le début de ma journée de travail.
- Je travaille selon la philosophie SERVIOR dans le respect de nos valeurs, des règles et dispositions internes.
- Je suis responsable de la bonne exécution de mes tâches.
- Je veille à parfaire régulièrement mes compétences professionnelles.
- Je suis loyal envers les clients, mes collègues et mon entreprise.
- Je m'adresse à mon supérieur hiérarchique pour toute information, suggestion d'amélioration, tout problème et toute question.
- Je suis également attentif à des faits et événements qui dépassent mon champ d'activité et préviens le risque et le danger.
- Je gère les ressources naturelles, comme l'eau et l'énergie, ainsi que les déchets, avec respect.
- Je n'utilise pas mon téléphone privé pendant le service.
- Je traite le matériel et les locaux avec soin.

- Je veille à une bonne collaboration et une bonne entente au sein de l'équipe.
- Je travaille avec mes collègues dans le respect, la solidarité, la contenance et le « fair-play ».
- J'évite toute discussion de problèmes et toute dispute entre collaborateurs en présence du client ou d'une tierce personne.
- Je suis ouvert aux critiques et remarques de mes collègues et je leur transmets mes suggestions.

**Adoptons un comportement responsable, respectueux et valorisant. Pour que l'être humain soit au centre de nos préoccupations !**

La formulation masculine vise aussi bien les agents masculins que féminins.



## Nos valeurs

Nos valeurs d'entreprise que nous partageons intimement au quotidien avec nos clients, nos résidents et leurs proches sont ancrées dans le respect, le bien-être, la compétence et le professionnalisme, une orientation client forte, et la satisfaction de faire ce que nous aimons avec plaisir.



Envie d'en savoir plus sur les missions et valeurs de **SERVIOR** ?



[www.servior.lu/notre-mission-et-nos-valeurs/](http://www.servior.lu/notre-mission-et-nos-valeurs/)