



Info-Zenter Demenz

Hausordnung

(Version vom 7. März 2024)

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	2
1.1. Ziel	2
1.2. Werte	2
1.3. Missionen	3
I. Sensibilisierung	3
II. Information	3
III. Orientierung	4
2. Allgemeines	4
2.1. Schweigepflicht	4
2.2. Trinkgeld	4
2.3. Reklamationen	4
3. Dienstleistungen	5
3.1. Nicht-Diskriminierung von Kunden	5
3.2. Öffnungszeiten	6
3.3. Kontaktmöglichkeiten	6
3.4. Terminvergabe	6

1. Einleitung

1.1. Ziel

Das Info-Zenter Demenz (IZD) ist die nationale Informationsstelle für alle Fragen rund um das Thema Demenzerkrankungen. Das Ziel des IZD ist es, zur Enttabuisierung demenzieller Erkrankungen beizutragen und negative Bilder abzubauen. Das IZD steht Menschen, die von Gedächtnisstörungen betroffen sind oder an Demenz erkrankt sind, ihren Angehörigen, dem Gesundheitspersonal und allen Interessierten zur Verfügung. Das IZD wurde 2016 gegründet und wird durch eine Vereinbarung mit dem Ministerium für Familie, Solidarität, Zusammenleben und Unterbringung von Flüchtlingen finanziert.

Das IZD ist ein neutrales Informations- und Beratungszentrum dessen Dienste und Leistungen kostenlos sind.

1.2. Werte

Die der Arbeit des IZD zugrunde liegenden Werte sind

- **Respekt** (vor älteren Menschen, vor Menschen mit Demenz, vor ihrer Umgebung; insbesondere durch die Haltung und die Wortwahl),
- **Wohlwollen und Empathie** (im Kontakt mit Klienten; durch die Wahl der Worte und Bilder, die in Präsentationen, Artikeln, ... verwendet werden; im Umgang mit den Partnern des IZD),
- **Geduld** (insbesondere bei Beratungen mit Menschen mit Demenz und/oder ihren Familien),
- **Neutralität** (in Bezug auf Anbieter von Hilfs-, Pflege- und Gesundheitsleistungen; Vermeidung von Einmischungen in die Wahl des Klienten bei Orientierungsberatungen).



1.3. Missionen

Die drei Aufgaben des IZD sind (in der Reihenfolge ihrer Priorität):

I. Sensibilisierung

Die breite Öffentlichkeit für Demenzerkrankungen (Symptome, Krankheitsformen, Diagnose, Prävention, Kommunikation mit Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen, ...) und die damit verbundenen Herausforderungen (gesellschaftliches Tabu, soziale Isolation, Rolle der pflegenden Angehörigen, Ethik, ...) sensibilisieren. Dazu beitragen, die Krankheit in der Gesellschaft sichtbarer zu machen, die soziale Verleugnung aufzuheben und ein weniger negatives und schicksalhaftes Bild von Demenz zu fördern.

Eines der Ziele ist, dass die Öffentlichkeit

- die wichtigsten Symptome kennt, um sie bei sich selbst oder in ihrem Umfeld erkennen zu können,
- über die Existenz der Dienste des IZD und über die im Großherzogtum Luxemburg verfügbaren Hilfen, Dienste und Ressourcen informiert ist,
- sensibilisiert für Risikofaktoren und präventive Verhaltensweisen ist.

Mittel und Tools, um diese Aufgabe umzusetzen:

- Präsenz in den sogenannten „klassischen“ Medien (Presse, TV, Radio) und „out of home“ (Bus-/Tram-Häuschen, Kino, ...) (Tools: Anzeigen und Werbebanner, Plakate, redaktionelle Artikel, Interviews, Pressemitteilungen, Spots, ...).
- Webseite www.demenz.lu und Präsenz in sozialen Netzwerken (Tools: Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube).
- Präsenz vor Ort: Stände auf Märkten und Supermärkten, bei Messen, ... (Tools: Flyer, Roll-ups, Poster, Gadgets, ...)

II. Information

Genauere und gezieltere Informationen zu Themen im Zusammenhang mit Demenz geben (Formen und Verlauf der Erkrankungen, Symptome, verfügbare Hilfen, Unterschied zwischen Vergesslichkeit und Demenz, Begleitung und Entlastungszeiten, Kommunikation usw.).

Mittel zur Umsetzung dieser Aufgabe:

- Informationsveranstaltungen (Info-Nachmittage und - Abende), Konferenzen, Podiumsdiskussionen, Debatten mit Filmvorführungen, Präsentationen, Workshops, ...
Format: Präsenzveranstaltungen, Videokonferenzen oder hybride Formate.
- Biblio-, Video- und Ludothek des IZD (Tools: Bücher, DVDs, Spiele auf Deutsch, Französisch und Englisch).
- Redaktionelle Artikel in klassischen Medien, in Publikationen anderer Anbieter (ALA Zeitung, GERO newsletter, ...), auf der Webseite und in sozialen Netzwerken.

Wie bei der Mission 1 versucht das IZD, so weit wie möglich Kooperationen mit anderen Akteuren zu identifizieren, um diese Informationsaufgabe zu erfüllen.

III. Orientierung

Individuelle Beratungen zur Orientierung der Betroffenen. Konkrete Antworten auf spezielle Fragen anbieten (z. B. wie man mit einer betroffenen Person kommuniziert, wo man eine Diagnose stellen lassen kann, wie man ein Urlaubsbett oder finanzielle Unterstützung findet, ...).

Mittel zur Umsetzung dieser Aufgabe:

Empfang der Öffentlichkeit in den Räumlichkeiten des IZD und während der monatlichen Sprechstunden (Differdange und Esch/Alzette), per Telefon und per E-Mail.

Um diese Aufgabe bestmöglich zu erfüllen, versucht das IZD, so weit wie möglich Kooperationen mit anderen Akteuren aufzubauen, z. B. mit Gemeinden, Seniorenclubs, Vereinen, ...

2. Allgemeines

2.1. Schweigepflicht

Alle Mitarbeiter des IZD sind zur Verschwiegenheit in Bezug auf Informationen zur persönlichen Situation und Erkrankung von Kunden oder deren Angehörigen verpflichtet. Sie dürfen nur mit ausdrücklicher Zustimmung der Betroffenen Informationen an Dritte weitergeben. Ausnahmen von der Schweigepflicht bestehen nur, soweit sie im Einzelfall gesetzlich oder von der zuständigen Behörde angeordnet werden.

2.2. Trinkgeld

Den Mitarbeitern des IZD ist es nicht gestattet, von Kunden oder Kooperationspartnern persönlich Trinkgelder anzunehmen. Eventuelle Trinkgelder und Geschenke von begrenztem Wert (max. 50€) können vom Direktionsbeauftragten angenommen werden, der darauf achtet, dass sie allen Teammitgliedern zugute kommen.

Es ist möglich, dem IZD eine (institutionelle oder private) Spende zukommen zu lassen.

2.3. Reklamationen

Personen, welche sich schlecht beraten oder behandelt fühlen, haben jederzeit die Möglichkeit, eine Beschwerde einzureichen.

Eine Beschwerde kann von einem Kunden, Mitarbeiter oder einer anderen relevanten Partei in schriftlicher oder mündlicher Form an den Direktionsbeauftragten eingereicht werden. Der Direktionsbeauftragte dokumentiert diese Beschwerde (Name des Beschwerdeführers, Datum, Art der Beschwerde und spezifische Beschwerdepunkte) und schickt dem Beschwerdeführer innerhalb von 3 Arbeitstagen eine Empfangsbestätigung.

Nachdem er die Beschwerde und deren Ursachen analysiert hat, bewertet er die Dringlichkeit und Schwere der Beschwerde, um angemessene Maßnahmen zu ergreifen und zukünftige Probleme zu verhindern. Bei Bedarf eskaladiert er die Beschwerde an höhere Ebenen des Managements oder an zuständige Abteilungen. Er informiert den Beschwerdeführer über den geplanten Verlauf der Untersuchung und eventuell vereinbarte Lösungen. Er überwacht die Wirksamkeit der implementierten Lösungen und passt sie bei Bedarf an.

3. Dienstleistungen



3.1. Nicht-Diskriminierung von Kunden

Die Beratungen und Dienstleistungen des IZD sind offen für alle Personen, unabhängig von ihrem Wohnsitz, Alter, Nationalität oder anderen persönlichen Merkmalen. Die persönlichen Überzeugungen jedes Kunden werden respektiert und die Freiheit seiner philosophischen, politischen und religiösen Meinung wird garantiert. Ziel des IZD ist es, ein inklusives und zugängliches Umfeld zu schaffen, welches zu einer demenzfreundlichen Gesellschaft beiträgt.

3.2. Öffnungszeiten

Das Büro des IZD in 14a, rue des Bains L-1212 Luxemburg, ist von Montag bis Samstag geöffnet.

Die Öffnungszeiten sind wie folgt:

Montag: 11.00 - 17.00

Dienstag: 13.00 - 17.00

Mittwoch: 11.00 - 17.00

Donnerstag: 13.00 - 18.00

Freitag: 07.30 - 11.30

Samstag: 10.00 - 16.00

Beratungen sind jedoch auch außerhalb dieser Öffnungszeiten möglich. Für eine Beratung oder um die Bibliothek des IZD zu konsultieren, wird empfohlen, vorher einen Termin zu vereinbaren.

Monatliche Sprechstunden in Differdingen (jeden ersten Mittwoch des Monats) und in den Räumlichkeiten des Escher BiBSS (jeden zweiten Mittwoch des Monats) werden nach Vereinbarung angeboten.

3.3. Kontaktmöglichkeiten

Alle Personen, die Informationen oder eine Beratung wünschen, können sich an das IZD wenden

- vor Ort in seinen Räumlichkeiten: 14a, rue des Bains L-1212 Luxemburg
- per Post: 14a, rue des Bains L-1212 Luxemburg
- per E-Mail: info@demenz.lu
- per Telefon: +352 264700
- per Kontaktformular über unsere Webseite www.demenz.lu
- über die sozialen Netzwerke: LinkedIn, Facebook, Instagram und Youtube.

3.4. Terminvergabe

Termine für eine Beratung einer Person oder einer Gruppe von Personen kann vergeben werden

- in den Räumlichkeiten des IZD
- per Telefon
- in den Räumlichkeiten des Senior Plus Service der Stadt Differdingen
- in den Räumlichkeiten des Escher BiBSS.

Die Beratungen können in luxemburgischer, französischer, deutscher, englischer oder portugiesischer Sprache stattfinden.