

---

# PROJET D'ÉTABLISSEMENT FÜR DEN SERVICE „ACTIVITÉS SENIORS“ DER „STIFTUNG HËLLEF DOHEEM“

---

***Alle Rechte vorbehalten, © „Stifting Hëllef Doheem“, 26.02.2024***

***Das vorliegende Werk ist durch die Gesetze über geistiges Eigentum und insbesondere durch das geänderte Urheberrechtsgesetz vom 18. April 2001 geschützt; das Urheberrecht am Inhalt des Werks liegt bei der Stifting; die vollständige oder teilweise Vervielfältigung des Werks in jeglicher Form und mit jeglichen Mitteln ist nicht gestattet.***

***Die Verwendung der männlichen Form in diesem Dokument dient ausschließlich der besseren Lesbarkeit und hat keine diskriminierenden Absichten. Die „Stifting Hëllef Doheem“ respektiert das Prinzip der Geschlechtergleichheit und die Rechte der sogenannten „LGBTQIA+“-Gemeinschaft.***



## INHALTSVERZEICHNIS

1.	ALLGEMEINER ÜBERBLICK ÜBER DIE STËFTUNG HËLLEF DOHEEM.....	4
2.	SERVICE „ACTIVITÉS SENIORS“ („SENIORENAKTIVITÄTEN“) - ALLGEMEINES.....	4
3.	ZIELGRUPPE DES DIENSTES "ACTIVITÉS SENIOR" .....	5
4.	DIE MODALITÄTEN FÜR DEN ZUGANG ZU UND DIE ABMELDUNG VON AKTIVITÄTEN SOWIE DER BETREUUNG DER KLIENTEN.....	6
	a) Die Modalitäten für die individuelle Betreuung zu Hause .....	6
	b) Die Modalitäten für Gruppenschulung .....	6
5.	DAS LEISTUNGSANGEBOT DES SERVICE „ACTIVITÉS SENIORS“ .....	7
6.	MITTEL, DIE DIE INTERNE UND EXTERNE KOMMUNIKATION SICHERSTELLEN .....	9
	a) Allgemeines .....	9
	b) Interne Kommunikation .....	10
	c) Externe Kommunikation.....	10
7.	DER UMGANG MIT BESCHWERDEN, VON KLIENTEN, IHREN GESETZLICHEN VERTRETEREN ODER DEN IN DER INDIVIDUELLEN PFLEGEAKTE GENANNTE KONTAKTPERSONEN.....	11
	Glossar.....	13

***Nota bene:***

**Einige wichtige Begriffe, die in diesem „Projet d’établissement“ verwendet werden, sind im Glossar auf Seite 13 definiert. Um Ihnen das Lesen zu erleichtern bitten wir Sie, diese jetzt nachzuschlagen.**

## 1. ALLGEMEINER ÜBERBLICK ÜBER DIE STIFTUNG HËLLEF DOHEEM

Die „Stiftung Hëllef Doheem“ ist eine gemeinnützige Stiftung, die 1999 gegründet wurde. Ihr Ziel ist es, das psychische, physische und soziale Wohlbefinden sowie die Selbständigkeit von älteren, pflegebedürftigen, kranken und/oder behinderten Menschen zu fördern, damit diese so lange wie möglich in ihrem eigenen Zuhause bleiben können.

Für weitere Informationen über die „Stiftung Hëllef Doheem“, ihre Dienstleistungen und Betreuungskonzepte wird dem Leser empfohlen, die „Projets d’Etablissement“ über den „Hilfs- und Pflegedienst“, die „Tagesstätte für Senioren“ und den „Service Téléalarme“ zu lesen.

Hier sind unsere Kontaktdaten:

„Stiftung Hëllef Doheem“  
48A, avenue Gaston Diderich  
L-1420 Luxemburg  
Tel: +352 40 20 80  
E-Mail: [info@shd.lu](mailto:info@shd.lu)  
Website: [www.shd.lu](http://www.shd.lu)

Soziale Netzwerke :    

„Stiftung Hëllef Doheem“  
Service Activités spécialisées (Berodungsdengscht)  
26, Rue JF Kennedy  
L-7327 Steinsel  
Tel.: 40 20 80 7200  
E-Mail: [administration.activitesspecialisees@shd.lu](mailto:administration.activitesspecialisees@shd.lu)

## 2. SERVICE „ACTIVITÉS SENIORS“ („SENIORENAKTIVITÄTEN“) - ALLGEMEINES

Die Betreuung unserer Klienten orientiert sich an dem Grundsatz, qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen, mit dem Ziel, den Klienten einen möglichst langen Verbleib in der eigenen Wohnumgebung zu ermöglichen, ihre Autonomie zu fördern und zu erhalten und ihre Alltagsnormalität zu respektieren.

Unsere Herangehensweise an die Menschen, die unsere Pflegeleistungen in Anspruch nehmen, basiert auf der humanistischen Psychologie, deren Hauptmerkmale die Zentrierung auf das Individuum, die ganzheitliche Betrachtung der Person und die Förderung der Fähigkeit zur Selbstbestimmung und Selbstartikulation sind. Aus diesem Grund haben wir uns entschieden, den Begriff „Klient“ für die Empfänger unserer Dienstleistungen zu verwenden.

Die häusliche Pflegesituation wird einerseits durch das Umfeld des Klienten, d.h. seine Wohnung und seinen Wohnort, und andererseits durch sein persönliches Umfeld, d.h. vor allem seine Familie und seine Angehörigen, beeinflusst.

Im Kontext der häuslichen Pflege sind Familien, Angehörige und Betreuer Teil des sozialen Netzwerks von Menschen mit Hilfe- und Pflegebedarf und übernehmen verschiedene wichtige Rollen. Um den Bedürfnissen der „Aidants“ (Helfer, z. B. die pflegenden Angehörigen) gerecht zu werden, bietet die Stéftung eine Vielzahl von Begleit- und Unterstützungsaktivitäten an, darunter auch Schulungen für den „Aidant“. Unser Ziel ist es, eng mit den Menschen im Umfeld des Klienten zusammenzuarbeiten, um sie bei ihren Aufgaben in sozialer, physischer und psychischer Hinsicht bestmöglich zu unterstützen und zu begleiten.

Um die Kontinuität der Qualität der Beratungs- und Unterstützungsaktivitäten für das Umfeld zu gewährleisten, hat die Stéftung HËllef Doheem ein Team von Spezialisten aufgebaut und verfügt in diesem Rahmen seit 2001 über die Zulassung für „Activités Senior“. Dieser Dienst nennt sich „Berodungsdengscht“.

Die Therapeuten des „Berodungsdengscht“ bieten Schulungen, insbesondere geragogische oder gerontologische Schulungen, Informationen, Beratung und Unterstützung, aber auch psychologische Betreuung, Ergotherapie, Physiotherapie und Ernährungsberatung an. Diese Betreuungsangebote werden in dem „Projet d'établissement“ unseres ambulanten Hilfs- und Pflegedienstes näher beschrieben.

Der Dienst „Activités Senior“ bietet einen Empfang an folgender Adresse, und dies drei Stunden pro Woche an den angegebenen Tagen und Uhrzeiten sowie nach Vereinbarung:

„Stéftung HËllef Doheem“  
Service "Activités spécialisées " (Berodungsdengscht)  
26, Rue JF Kennedy  
L-7327 Steinsel  
Tel.: 40 20 80 7200  
E-Mail: [administration.activitesspecialisees@shd.lu](mailto:administration.activitesspecialisees@shd.lu)

### 3. ZIELGRUPPE DES DIENSTES "ACTIVITÉS SENIOR"

Die „Stéftung HËllef Doheem“ bietet ihre Dienste landesweit hilfs- und pflegebedürftigen Menschen jeden Alters zu Hause an, unabhängig von Geschlecht, Nationalität, sozialer Lage, religiöser, politischer oder weltanschaulicher Überzeugung und unabhängig von Gesundheitszustand, Krankheit, Pflegebedürftigkeit oder Behinderung.

Auf der Ebene der Familien und den Menschen des Umfelds, die eine ältere und/oder pflegebedürftige Person zu Hause betreuen, unterscheiden wir zwei Gruppen

- a) Personen, die durch die Entscheidung der Pflegeversicherung den offiziellen Status eines „Aidant“ (Helfers) haben.  
Diese Gruppe begrenzt sich auf die „Aidants“ von Klienten, die einen Betreuungsvertrag mit der „Stéftung HËllef Doheem“ haben.
- b) Personen, die als „Aidant informel“ (Informeller Helfer) eine ältere und/oder pflegebedürftige Person zu Hause betreuen. In dieser Gruppe befinden sich:
  - Die „Aidant Informel“ der Klienten der Stéftung HËllef Doheem,
  - Die „Aidant Informel“ die nicht von einem Hilfs- und Pflegenetzwerk unterstützt werden
  - Die „Aidant Informel“ aus anderen Hilfs- und Pflegenetzwerken

Die „Stéftung Hëllef Doheem“ hat ein Ausbildungsangebot entwickelt, das den Bedürfnissen sowohl der „Aidant“ als auch der „Aidant informel“ gerecht wird.

## **4. DIE MODALITÄTEN FÜR DEN ZUGANG ZU UND DIE ABMELDUNG VON AKTIVITÄTEN SOWIE DER BETREUUNG DER KLIENTEN**

### **a) Die Modalitäten für die individuelle Betreuung zu Hause**

Klienten oder deren Angehörige, die aufgrund ihres Pflegeversicherungsbescheides Aktivitäten zur Unterstützung der Selbständigkeit, pflegerische Schulungen oder Schulungen zu technischen Hilfsmitteln erhalten haben und diese individuell zu Hause nutzen möchten, haben verschiedene Möglichkeiten, diese Leistungen in Anspruch zu nehmen:

- Entweder durch Kontaktaufnahme mit der Bezugsführungskraft der „Stéftung Hëllef Doheem“, der die Verbindung zwischen dem Klienten und dem Service herstellt. In diesem Fall wird „der Klient“ oder sein Umfeld dann erneut von einem Therapeuten kontaktiert, um einen ersten Termin zu vereinbaren.
- Oder „der Klient“ wendet sich direkt an den service „Berodungsdengscht“, um einen ersten Termin zu vereinbaren.

Dieser erste Kontakt dient dazu, die Bedürfnisse und Ressourcen des Klienten zu ermitteln und einen Therapieplan zu erstellen. Je nach den festgestellten Bedürfnissen werden die nächsten Sitzungen geplant und die nächsten Termine vereinbart. Je nach Entwicklung der Situation des Klienten und in Absprache mit ihm und den anderen Mitgliedern des multidisziplinären Teams wird der Therapieplan regelmäßig angepasst.

Die individuellen Schulungen des „Aidants“ im Rahmen der Pflegeversicherung sind zeitlich begrenzt, d.h.:

- eine jährliche Pauschale von 6 Stunden für pflegebezogene Schulungen
- eine jährliche Pauschale von 2 Stunden für Schulungen im Zusammenhang mit technischen Hilfsmitteln

Je nach Pflegesituation entscheidet der Therapeut gemeinsam mit dem „Aidant“ über die Häufigkeit und den spezifischen Inhalt der jeweiligen Schulungen.

Alle Interventionen des Therapeuten zielen darauf ab, den Klienten und sein Umfeld durch spezifische präventive, unterstützende und rehabilitative Maßnahmen bei der Aufrechterhaltung seiner Autonomie zu unterstützen.

### **b) Die Modalitäten für Gruppenschulung**

Das Schulungsangebot wird über verschiedene Kanäle wie Flyer, nationale oder regionale Zeitungen, soziale Netzwerke oder die Website der „Stéftung Hëllef Doheem“ veröffentlicht.

Personen, die an der Teilnahme an Schulungen für „Aidants informels“ interessiert sind, können Informationen über die Schulungen anfordern oder sich anmelden, indem sie sich an den Dienst „Berodungsdengscht“ wenden, entweder telefonisch unter der Nummer 40 20 80 7200 oder per E-Mail: [administration.activitesspecialisees@shd.lu](mailto:administration.activitesspecialisees@shd.lu).

Im Falle einer Absage des Kurses muss der angemeldete Teilnehmer das „Berodungsdengscht“ unter der Telefonnummer 40 20 80 7200 oder per E-Mail: [administration.activitesspecialisees@shd.lu](mailto:administration.activitesspecialisees@shd.lu) informieren.

Falls eine Schulung abgesagt werden muss, informiert die „Stéftung HËllef Doheem“ die Teilnehmer so schnell wie möglich und gibt einen neuen Termin bekannt.

## 5. DAS LEISTUNGSANGEBOT DES SERVICE „ACTIVITÉS SENIORS“.

- a) für Personen, die aufgrund eines Pflegeversicherungsbescheides den offiziellen Status eines „Aidant“ haben.

Individuelle Schulungen für „Aidants“ haben zum Ziel, diese bei der sicheren und korrekten Durchführung der Grundpflege und Betreuung der pflegebedürftigen Person zu beraten oder die Funktionsweise von technischen Hilfsmitteln zu erklären. Neben diesen Schulungen werden auch Beratungen angeboten, um dem „Aidant“ sowohl physisch als auch psychisch bei ihrer Pflegeaufgabe zu unterstützen. Alle diese Maßnahmen können im Rahmen von Hausbesuchen oder in unseren Tagesstätten für Senioren durchgeführt werden. In Ausnahmefällen kann die Beratung auch telefonisch erfolgen. Auf Wunsch des „Aidant“ ist auch eine Beratung in den Räumlichkeiten des Berodungsdengscht möglich.

Alle unsere Dienstleistungen sind auf die individuelle Situation des Klienten und des „Aidant“ zugeschnitten, die wir mit einem systemischen Ansatz angehen. Ziel ist es, den Verbleib älterer und/oder pflegebedürftiger Menschen zu Hause zu fördern und dabei die Normalität und Autonomie des Klienten und seines Umfelds zu erhalten.

- b) für Personen, die als „Aidant Informel“ eine ältere / pflegebedürftige Person zu Hause betreuen

Um den Bedürfnissen der „Aidants informels“ gerecht zu werden (oder auch den „Aidants“, die es wünschen), werden im ganzen Land Schulungen und Unterstützungsangebote in Gruppen organisiert.

Diese Gruppen können organisiert werden als:

- Gruppenschulungen: Manutention-Kurs, Pflegekurs, Kurs über Ernährung bei älteren Menschen, ....  
Diese Schulungen werden in Form von thematischen Zyklen und Sitzungen organisiert.
- Informationsveranstaltungen: Diese Veranstaltungen sind auf einen zweistündigen Abend pro Thema beschränkt. Hier werden z.B. Erläuterungen und Informationen zu verschiedenen Themen wie Pflegeversicherung, Demenz, Parkinson, Diabetes, Schlaganfall,.... gegeben.
- Selbsthilfe- und Gesprächsgruppen: Diese Gruppen fördern den Austausch und die gegenseitige Unterstützung von Familien, die jemanden zu Hause pflegen. Sie behandeln verschiedene Themen, z.B. „Wie kann ich für mich selbst sorgen“, „Wie kann ich Trauerarbeit leisten?“, ...

Im ganzen Land werden regelmäßig Lern- und Selbsthilfegruppen organisiert. Damit jeder die Möglichkeit hat, an den Kursen teilzunehmen, werden die Kurszeiten (nachmittags oder abends) und die Kurssprachen (luxemburgisch/deutsch/französisch) regelmäßig abgewechselt.

Die Informationsveranstaltungen werden auf Anfrage z.B. einer Gemeinde, eines Hilfs- und Pflegezentrums der „Stéftung HËllef Doheem“, eines lokalen Vereins organisiert,....

Die Gruppen können entweder von externen Fachleuten, von Mitarbeitern des Berodungsdengscht oder von Pflegekräften und Führungskräften der „Stéftung HËllef Doheem“ moderiert und geleitet werden.

Das pädagogische Konzept der Schulungen zielt darauf ab, den „Aidants infomels“ zu unterstützen durch:

- Bessere theoretische und praktische Kenntnisse und Übungen „learning by doing“.
- Einen besseren Selbstschutz
- Ein besseres Verständnis des Konzepts der Aufrechterhaltung der Autonomie der pflegebedürftigen Person und der Bedeutung der psychosozialen Dimension sowie der Auswirkungen der Krankheit auf das Funktionieren des Familiensystems

Der Erfahrungsaustausch zwischen den Gruppenteilnehmern ist ein großer Gewinn für jeden „Aidants infomels“. Um diesen Austausch zu fördern, veranstalten wir die Kurse in einer entspannten und freundlichen Atmosphäre und bitten die Teilnehmer, die Wahrnehmungen und Werte der anderen Mitglieder zu respektieren. Die Teilnehmer werden gebeten, die Vertraulichkeit der ausgetauschten Informationen zu respektieren und diese nicht an Dritte weiterzugeben.

Hier ist eine Übersicht über die verfügbaren Kurse und Informationsveranstaltungen (immer in beiden Sprachen, Luxemburgisch und Französisch) :

- Besonderheiten der Ernährung für eine Person mit einer demenziellen Erkrankung
- Besonderheiten bei der Betreuung von Personen, die einen Schlaganfall erlitten haben, Erklärungen zur Krankheit und ihren möglichen Auswirkungen auf das tägliche Leben, Handhabung, Kommunikation
- Demenz: Erklärungen zur Krankheit und den Auswirkungen auf das tägliche Leben, die Kommunikation und die Risiken den „Aidant informel“
- Manutention „Maßnahmen, die die Mobilisierung von Angehörigen erleichtern“
- Gestaltung der Umgebung der pflegebedürftigen Person
- Beobachtung der Vitalzeichen
- Gesunde Ernährung
- Die Vermeidung von sekundären Risiken
- Umgang mit unangenehmen Situationen in der Pflege
- Bei der täglichen Pflege gesund bleiben
- Hilfe bei der Körperpflege
- Wo stehe ich als „Aidant informel“? Die Bedeutung der Selbstfürsorge
- Begleitung einer Person am Lebensende
- Sich um einen chronisch Kranken kümmern
- Die Verwaltung von Medikamenten
- Umgang mit Stress
- Einführung in Meditation und Entspannung
- Kombiniertes Training: Gedächtnis und Psychomotorik
- Wie ernährt man sich bei Diabetes?
- Depressionen
- Die Wahrheit über Diäten

- Geistig und körperlich fit bleiben bis ins hohe Alter
- Die Kommunikation als Instrument der Pflege
- Der Tod, die Trauer, Gesetzgebung, Wie soll man mit der Krankheit, dem Tod und Trauer umgehen?
- Wasser: Quelle der Gesundheit

## **6. MITTEL, DIE DIE INTERNE UND EXTERNE KOMMUNIKATION SICHERSTELLEN**

### **a) Allgemeines**

Die Kommunikation spielt eine wesentliche Rolle in der häuslichen Pflege und Betreuung und schafft eine kontinuierliche Verbindung zwischen den Mitarbeitern der „Stifting Hëllef Doheem“, dem Klienten, seinem Vertreter oder seinen Angehörigen sowie allen anderen an der Betreuung des Klienten beteiligten Personen.

Eine einfühlsame, transparente und fürsorgliche Kommunikation ist die Grundlage für den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung, die es den Klienten oder ihren Angehörigen ermöglicht, sich frei zu fühlen, ihre Bedürfnisse, Sorgen und Vorlieben zu äußern. Ohne dieses Vertrauen wäre es unmöglich, eine individuelle Pflege zu gewährleisten, die auf die spezifische Situation jedes einzelnen Klienten zugeschnitten ist und einen „Klient-Partner“-Ansatz in der Pflege sicherstellt.

Unsere Mitarbeiter sind diesbezüglich sensibilisiert und in notwendigen Kommunikationstechniken geschult.

In unserer internen und externen Kommunikation greifen wir auf traditionelle (Telefon, Postversand, Informationsbroschüren, Klientenzeitung, Kliententermine, Teambesprechungen, ...) und neue/technische (Telefonkonferenzen, E-Mails, Kurzvideos, Internetseite, soziale Netzwerke, ...) Kommunikationskanäle zurück. Unsere Kommunikationsmittel sind an die neusten Normen und technologischen Fortschritte angepasst (4G, 5G, ...) und werden regelmäßig erneuert, sodass wir über leistungsstarke Arbeitsgeräte verfügen. So sind unsere Pflegekräfte mit Smartphones, Tablets, Notrufsystem und vernetzten Laptops ausgestattet, die unabhängig vom Ort im ganzen Land funktionieren.

Der E-Mail-Austausch unserer Mitarbeiter mit externen Partnern erfolgt über ein verschlüsseltes E-Mail-System, das Gesundheitsfachkräften den Austausch von Informationen in einem hochsicheren Rahmen ermöglicht.

Unser Informationsaustausch erfolgt unter Einhaltung des Berufsgeheimnisses, der Grundsätze der Vertraulichkeit und insbesondere der Allgemeinen Datenschutzverordnung (DSGVO).

Wir achten auf eine klare, transparente und umfassende Kommunikation, sei es mündlich oder schriftlich.

## b) Interne Kommunikation

Um jederzeit eine qualitativ hochwertige, koordinierte Hilfe und Pflege mithilfe der oben genannten Kommunikationskanäle/-techniken zu gewährleisten:

- informieren wir unsere Mitarbeiter regelmäßig über Entwicklungen und Neuerungen, die sich auf ihre Arbeit auswirken und stellen über einen engen Austausch mit unseren Führungskräften sicher, dass wir über Probleme und Fragen der Mitarbeiter in Kenntnis gesetzt werden und zeitnah reagieren können.
- verwenden wir eine individuelle Klientenakte in Form einer zweisprachigen elektronischen Pflegedokumentation (Deutsch und Französisch) auf die jeder Mitarbeiter der an der Betreuung des Klienten beteiligt ist, jederzeit zugreifen kann. Wir gewährleisten die Koordination und Kontinuität der Pflege durch das Aktualisieren der Dokumentation in Echtzeit;
- stellen wir unseren Mitarbeitern unsere Prozeduren, Anweisungen, Verfahren und Pflegestandards in elektronischer Form und in physischen Ordnern zur Verfügung;
- organisieren wir tägliche Briefings sowie regelmäßige Pflegeplanungsgespräche zwischen den Mitarbeitern des Hilfs- und Pflegezentrums, der Tagesstätte für Senioren und den anderen Abteilungen. Dieser abteilungsinterne und interdisziplinäre Austausch ermöglicht es die Betreuung der Klienten aufeinander abzustimmen und zu koordinieren, und gemeinsam zu entscheiden ob und welche Anpassungen des Pflegeplans erforderlich sind;
- fördern wir die Organisation von „Fallbesprechungen“ und „ethischen Fallbesprechungen“ von allen an der Betreuung und Pflege eines Klienten beteiligten Berufsgruppen. Diese dienen dazu, dass alle beteiligten Mitarbeiter einen einheitlichen Wissenstand zu den Pflegeproblemen und Ressourcen des Klienten haben. Gleichzeitig gilt es gemeinsame Lösungsstrategien zu entwickeln die vom gesamten Team und dem Klienten mitgetragen werden;
- erfassen wir in einem „Feedbackmanagement“-Programm, positive Rückmeldungen und Beschwerden der Klienten sowie die von uns unternommen Maßnahmen.

## c) Externe Kommunikation

Um jederzeit eine koordinierte Pflege von hoher Qualität zu gewährleisten, stützt die „Stéftung HËllef Doheem“ sich auf die oben erwähnten Kommunikationskanäle/-techniken und :

- ist während der Bürozeiten in den ambulanten Hilfs- und Pflegezentren, den Tagesstätten für Senioren und den nationalen Diensten erreichbar. So wird eine lokale Präsenz und räumliche Nähe gegenüber seinen Klienten, deren Angehörigen sowie den lokalen Instanzen und Partnern (Gemeinden, Ärzten, Apotheken, ...) gewährleistet. Die Kontaktdaten aller unsere Zentren, Tagesstätten und Diensten, sind in den Telefonbüchern, den lokal verteilten Broschüren und auf unserer Internetseite ([www.shd.lu](http://www.shd.lu)) zu finden. Klienten oder ihre Angehörige können über das dort ansässige Sekretariat einen Termin vereinbaren oder sie per Telefon oder E-Mail erreichen;
- gewährleistet eine Erreichbarkeit rund um die Uhr über das nationale „Callcenter“ unter der Telefonnummer +352 40 20 80;
- hat das Konzept der „Bezugsführungskraft“ eingeführt, die für die Pflege des Klienten verantwortlich und die bevorzugte Kontaktperson für ihn und seine Angehörigen ist. Sie

übernimmt die Rolle des „Case-Managers“ für die gesamte Dauer der Betreuung des Klienten. „Der Klient“ erhält beim Aufnahmebesuch die Kontaktdaten sowie Hinweise zu den Modalitäten der Kontaktaufnahme;

- appliziert das Konzept des „Infirmier de référence“, welcher unter der Hierarchie der lokalen Führungskraft arbeitet und in Abstimmung mit einem engagierten Pflorgeteam die Leistungen zugunsten des Klienten erbringt. Zudem erkundigen sich unsere Krankenpfleger einige Tage nach Abschluss der gesamten Pflegeleistungen telefonisch über das Wohlergehen der Klienten;
- hat als erster ambulanter Pflegedienst die Funktion der Brückenpfleger eingeführt, die im Interesse des Klienten als Bindeglied zwischen dem Krankenhaus und der häuslichen Pflege fungieren. Im Krankenhaus angesiedelt haben sie die Aufgabe, mit der Zustimmung des Klienten, Informationen über seine Behandlung und Pflege zwischen den Krankenhausteams und der Stéftung HËllef Doheem auszutauschen und gemeinsam mit ihm oder seinem Angehörigen die Rückkehr nach Hause vorzubereiten. Dies ermöglicht es, die Betreuung zu Hause vorausschauend zu organisieren, die Kontinuität und Sicherheit der Pflege zu gewährleisten, und die Bedürfnisse und Erwartungen des Klienten zu respektieren.

Im service „Activités Seniors“, werden unsere Kurse über alle gängigen Kommunikationskanäle vorab angekündigt. Darüber hinaus können sich Interessierte über die Termine der geplanten Kurse informieren, indem sie sich entweder telefonisch unter 40 20 80 7200 oder per Email: [administration.activitesspecialisees@shd.lu](mailto:administration.activitesspecialisees@shd.lu) an den „Berodungsdengscht“ wenden.

Die Schulungen sind so zu gestalten, dass die Teilnehmer sich wohlfühlen und den Mut aufbringen, ihre Erfahrungen, Ängste, Leiden und Sorgen mitzuteilen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können den größtmöglichen Nutzen aus den Gruppen nur ziehen, wenn die wichtigsten Regeln der Kommunikation eingehalten werden. Wir bitten alle Teilnehmer, sich an folgende Regeln zu halten:

- Eine respektvolle Kommunikation und ein respektvolles Zuhören gegenüber anderen Gruppenteilnehmern ist erforderlich.
- Eine Wertung der anderen Teilnehmer ist zu unterlassen.
- In Interaktionen ist eine tolerante und neutrale Haltung einzunehmen.
- Vertrauliche Informationen sind vertraulich zu behandeln.

## **7. DER UMGANG MIT BESCHWERDEN, VON KLIENTEN, IHREN GESETZLICHEN VERTRETERN ODER DEN IN DER INDIVIDUELLEN PFLEGEAKTE GENANNTEN KONTAKTPERSONEN.**

Die Zufriedenheit unserer Klienten ist eine Priorität und ein wesentlicher Bestandteil unserer Werte. Bei der Betreuung wird alles getan, um die bestmögliche Pflege und den bestmöglichen Service zu bieten.

Es kann jedoch vorkommen, dass „der Klient“, seine Angehörigen oder gesetzlichen Vertreter nicht ganz zufrieden sind. In solchen Fällen möchten wir sie darüber informieren und ermutigen sie, ihre Beschwerden zu äußern. Wir erfassen und verfolgen sie in einem „Feedback-Management“-Tool.

„Der Klient“ hat mehrere Möglichkeiten, uns jederzeit seine Unzufriedenheit mitzuteilen. Wir sind telefonisch, per E-Mail, per Post oder über ein spezielles Formular auf unserer Website erreichbar.

„Der Klient“ kann sich direkt an das Personal wenden, das ihn zu Hause aufsucht, oder während der Öffnungszeiten das Pflege- und Betreuungszentrum, die Tagesstätte oder den Service kontaktieren, der ihn betreut. Er kann auch unser Callcenter unter der rund um die Uhr erreichbaren Telefonnummer 40 20 80 anrufen, das die Beschwerde entgegennimmt und an die für die Betreuung zuständigen Personen weiterleitet. Es wird ein Beschwerdemanager eingesetzt, der dafür sorgt, dass Unzufriedenheiten analysiert und beantwortet werden. Wenn „der Klient“ es wünscht, kann er während der Geschäftszeiten über das Callcenter eine Verbindung zum Beschwerdemanager anfordern.

Wir verfügen über einen formalisierten Prozess zur Verwaltung und Dokumentation von Beschwerden. Unsere Mitarbeiter sind in diesem Prozess geschult und setzen alles daran, Beschwerden an der Quelle zu bearbeiten. Da wir Klienten und Angehörige als Partner betrachten, beziehen wir sie ins Beschwerdemanagement ein. Wir versuchen so schnell wie möglich und im Rahmen des uns Möglichen, für den Klienten zufriedenstellende Antworten und Lösungen zu finden. Dies immer mit dem Ziel, die Qualität der Pflege und der Dienstleistungen zum Wohl der Klienten zu verbessern.

Ebenso wichtig ist es für uns, positive Rückmeldungen und Lob von Klienten in unseren kontinuierlichen Qualitätsverbesserungsprozess einzubeziehen. Denn der Ausdruck der Zufriedenheit hilft uns beim Ausbau unserer Stärken und beim Erkennen von Chancen. Das systematische Erfassen des Lobs der Klienten hilft uns die spezifischen Bedürfnisse der Klienten zu kennen, auf sie einzugehen sowie die Qualität und das Angebot an Pflege- und Dienstleistungen stetig zu verbessern.

## Glossar

**KLIENT:** Warum der Begriff Klient? Der Begriff Klient, in dem Sinne wie er bei der „Stéftung Hëllef Doheem“ verwendet wird, stammt aus der humanistischen Psychologie und wurde von dem amerikanischen Psychologen Carl. R. Rogers geprägt. Wesentliche Merkmale sind die Zentrierung auf das Individuum, der ganzheitliche Ansatz und die Betonung der Selbstbestimmungs- und Selbstartikulationsfähigkeiten der Person. Der Begriff Klient bezeichnet jede Person, die die von der „Stéftung Hëllef Doheem“ angebotenen Leistungen in Anspruch nimmt. Bei der Betreuung des Klienten werden auch dessen „Aidant“, Familie oder Angehörige berücksichtigt.

**AIDANT:** Dieser Begriff wird für jede Person verwendet, deren Status offiziell von der „Administration d'Evaluation et de Contrôle (AEC)“ der Pflegeversicherung anerkannt wird. Um diesen Titel zu erhalten, muss man in der Lage und bereit sein, Hilfe und Pflege für eine Person zu leisten, die Leistungen der Pflegeversicherung in Anspruch nimmt. Spezifische Schulungen können angeboten werden, damit der Aidant seine Rolle bestmöglich ausüben kann. Innerhalb der „Stéftung Hëllef Doheem“ verwenden wir den Begriff des „Aidant informel“, um die von der AEC nicht anerkannten Personen zu bezeichnen. Es kann sich dabei um Familienmitglieder, Verwandte oder Dritte handeln, die in der häuslichen Betreuung, Begleitung oder Hilfe und Pflege einer pflegebedürftigen Person tätig sind.

**BEZUGSFÜHRUNGSKRAFT:** Die Bezugsführungskraft (Cadre de référence) ist als „Case Manager“ für die Qualität und die Überwachung der Hilfe und Pflege des Klienten verantwortlich. Er ist die Hauptansprechperson des Klienten für alle Fragen, Beschwerden oder Wünsche bezüglich der Organisation seiner Betreuung. Er koordiniert alle dem Klienten angebotenen Leistungen und garantiert, dass die von der „Stéftung Hëllef Doheem“ erbrachten Leistungen dessen Erwartungen und Bedürfnissen entsprechen.

**INFIRMIER DE REFERENCE:** Der „Infirmier de référence“ / Bezugskrankenpfleger trägt die Verantwortung für den gesamten Pflegeprozess des betreffenden Klienten. Über diese Aufgabe hinaus vertritt er den Klienten im Rahmen des interdisziplinären Teams.

**INTERDISZIPLINÄRES TEAM:** alle Mitarbeiter, unabhängig von deren beruflichen Qualifikation, die an der Betreuung des Klienten innerhalb der „Stéftung Hëllef Doheem“ beteiligt sind.

**PLURIDISZIPLINÄRES TEAM:** alle beruflichen Qualifikationen innerhalb und außerhalb der „Stéftung Hëllef Doheem“, die in die Betreuung des Klienten eingebunden sind und ein gemeinsames Betreuungsziel verfolgen.

**KONTINUITÄT DER PFLEGE:** wird definiert als „die Fähigkeit, die Pflege eines Klienten zu organisieren, ohne Unterbrechung, weder zeitlich noch zwischen den Akteuren, sowie die Fähigkeit, seine Bedürfnisse in seiner „Ganzheit“ abzudecken und so das Verbleiben zu Hause zu fördern“.

Vier verschiedene Aspekte, d. h. relationale, informationelle, organisatorische und zeitliche Kontinuität, stehen in direkter Verbindung zueinander.