

## Anpassung an das Gesetz des 23.08.23

### Service Telealarm

**Absatz:** Einrichtungsprojekt

**Unterabsatz:** Zielgruppe

Jede Person oder Institution, die im Großherzogtum Luxemburg ansässig ist oder dort ihren Sitz hat und Interesse an einem Notrufassistenzsystem zeigt oder Bedarf dafür hat.

**Unterabschnitt:** Zulassungsmodalitäten

Der Help-Netzwerk bietet über den „Help24“-Dienst ein Rufhilfesystem an. Diese Lösung zielt darauf ab, Menschen, die zuhause leben und Hilfe benötigen, zu unterstützen. Sie ermöglicht es ihnen, Hilfe anzufordern und gewährleistet die Bearbeitung von Notrufen, basierend auf dem Prinzip des aktiven und passiven Alarms.

Um sich anzumelden, rufen Sie einfach die Nummer 267026 an. Unser Kundenservice berät Sie und schlägt einen Termin mit unserem „Help-24“-Ansprechpartner in Ihrer Region vor. Dieser wird sich über Ihre Erwartungen sowie die Ihrer Angehörigen informieren. Gemeinsam werden Sie sich auf die zu installierende Ausrüstung und die im Notfall zu kontaktierenden Personen einigen.

**Unterabschnitt:** Serviceangebot

„Help24“ ist ein Assistenzrufsystem, das es ermöglicht, autonom und sicher zu bleiben. Der Mehrwert dieses Systems liegt in der starken Integration von Service und Lösung innerhalb des „Help“-Netzwerks, das seine Lösungen auf dem interdisziplinären Denken des Pflegeteams basiert.

Sicherheit und Komfort für eine bessere Lebensqualität.

Egal, ob Sie zu Hause oder unterwegs sind, Sie können das Assistenzteam und Ihre Angehörigen jederzeit und direkt erreichen, indem Sie einfach den Knopf Ihres Help24-Senders drücken. Dank der Geolokalisierungsoption können unsere Hilfsdienste Sie sofort lokalisieren.

Das System ist diskret, einfach zu bedienen und nicht größer als Ihre Handfläche. Sie können es am Handgelenk befestigen oder um den Hals tragen. Es ist mit der Rufzentrale verbunden und garantiert somit eine sofortige Intervention rund um die Uhr.

Warum einen „Help24“-Assistenzsender nutzen?

Unabhängigkeit ist Ihnen wichtig? Das ist völlig normal. Aber Sicherheit ist genauso wichtig! Egal, ob Sie durch Alter, Behinderung, chronische Krankheit oder andere Faktoren

geschwächt sind, können Sie „Help24“-Kunde werden. Dank unseres „Help24“-Assistenzrufsystems können Sie jederzeit ein Interventions-Team oder Ihre Angehörigen kontaktieren, sobald Sie Hilfe benötigen. Und das rund um die Uhr, sieben Tage die Woche. Eine maßgeschneiderte Lösung!

Dem „Help24“-Assistenzsender können außerdem noch weitere Lösungen hinzugefügt werden, um Ihr Zuhause noch sicherer zu gestalten und Ihnen so die Möglichkeit zu geben, autonom und gelassen zu bleiben:

- Rauch-, Wasser-, Sturz- oder Bewegungsmelder,
- Alarmanlage mit Zugschnur (insbesondere für Badezimmer).

„Help24“, Ihr Verbündeter für ein autonomes Leben in Sicherheit, bietet Ihnen rund um die Uhr Freiheit und Seelenfrieden.

In jenen Situationen, in denen eine Intervention erforderlich ist, stellt der Help24-Dienst über die Notrufnummer 112 einen direkten Kontakt mit dem Corps grand-ducal d'incendie et de secours (CGDIS) her, um die Situation zu schildern und die verfügbaren Daten auszutauschen. Bei Bedarf kann eine Verbindung zwischen dem Kunden, der Help24-Zentrale und dem Notruf 112 hergestellt werden. Anschließend initiiert die Notrufzentrale 112 die als angemessen erachteten Maßnahmen und benachrichtigt Help24 über die eingeleiteten Schritte.

Der Kunde entscheidet, auf welche Weise die Rettungsdienste Zugang zu seinem Haus erhalten, und Help24 koordiniert diesen Zugang in Absprache mit der 112 oder informiert sie über eine vom Kunden unterschriebene Einverständniserklärung. Zu diesem Zweck verfügt Help 24 über ferngesteuerte Schlüsselschränke in jedem der Referenz-Rettungszentren des Versorgungsgebiets, die ausschließlich dafür bestimmt sind, dem Rettungsdienst in Notfällen Zugang zum Haus eines Kunden zu verschaffen.

### **Unterabschnitt: Interne und externe Kommunikationsmittel**

#### **Interne Kommunikation:**

- E-Mails: Häufig genutzt für interne Kommunikation, wichtige Updates und entscheidende Informationen.
- Regelmäßige Team-Meetings: Es werden regelmäßig formelle Meetings abgehalten, um wesentliche Themen zu besprechen, potenzielle Probleme zu lösen und die Organisation zu stärken.
- Online-Kollaborationsplattformen: Einrichtung einer Online-Plattform ähnlich einem Intranet, Sharepoint oder branchenspezifischer Software, die den Austausch von Informationen, Dokumenten und Kalendern innerhalb der gesamten Organisation fördert.
- Regelmäßige Meetings zwischen den Teams vor Ort und dem Führungspersonal: Diese regelmäßigen Interaktionen ermöglichen den Austausch über strategische und operative Aspekte.

#### **Externe Kommunikation :**

Der Telealarmdienst legt großen Wert darauf, dass die Kunden sie leicht kontaktieren können und die benötigte Hilfe erhalten. Zu diesem Zweck wurde ein Prozess für die Kundenbegrüßung und -orientierung mit den folgenden Zielen eingeführt: die Kontaktaufnahme der Kunden mit der Organisation zu erleichtern, eine qualitativ hochwertige Begrüßung im Einklang mit dem Dienstleistungsangebot sicherzustellen und das Risiko der Unzufriedenheit der Kunden zu reduzieren. Dieser Prozess gliedert sich in drei Schritte:

#### 1. Bekanntmachung der Dienstleistungsangebote

Der Telealarmdienst kommuniziert seine Dienstleistungsangebote klar und angepasst an verschiedene Zielgruppen. Dafür werden verschiedene Kommunikationsmittel wie Broschüren, Flyer, Anzeigen, eine Website und soziale Netzwerke genutzt.

#### 2. Kunden auf die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme hinweisen

Der Telealarmdienst informiert seine Kunden darüber, wie sie Kontakt aufnehmen können, sei es persönlich, telefonisch oder digital.

- Persönlicher Empfang: Die Verwaltungsbüros sind zu festgelegten Zeiten für die Öffentlichkeit zugänglich.
- Telefonischer Empfang: Es gibt eine einheitliche Telefonnummer für das gesamte Netzwerk.
- Digitaler Empfang: Es gibt eine Website und einen Online-Chat.

#### 3. Gewährleistung einer konsistenten persönlichen, telefonischen oder digitalen Begrüßung im Einklang mit ihrem Angebot

Der Telealarmdienst setzt alles daran, sicherzustellen, dass Kunden professionell und individuell begrüßt werden, unabhängig vom gewählten Kontaktweg.

- Empfangsmitarbeiter sind leicht erkennbar und in der Kommunikation mit Kunden geschult.
- Kunden wird aufmerksam zugehört, und ihre Erwartungen werden berücksichtigt.
- Kunden werden mit kompetenten Ansprechpartnern in Kontakt gebracht oder bei Bedarf an einen anderen Service verwiesen.

### **Unterabschnitt : Beschwerdemanagement**

Die effektive Bewältigung von Beschwerden und Vorfällen stellt einen grundlegenden Vorteil für jede Organisation dar und umfasst mehrere Perspektiven:

- Sie ermöglicht die Identifizierung von Bereichen, die Änderungen erfordern, und bietet Kunden und Mitarbeitern die Möglichkeit, zur Verbesserung des Service beizutragen.
- Sie bietet „Doheem Versuergt“ eine zweite Chance, um die internen und externen Stakeholder zufriedenzustellen und das Vertrauen in unsere Dienstleistungen zu stärken.

- Sie ist eine Gelegenheit, die Unterstützung der Bevölkerung für „Doheem Versuergt“ zu stärken.
- Sie trägt dazu bei, unsere Arbeitsbelastung zu reduzieren und die Gesamteffizienz unserer Operationen zu optimieren.
- Sie erfüllt einen der Qualitätsindikatoren, die von „Doheem Versuergt“ definiert wurden.

Unsere Beschwerdemanagementpolitik zielt darauf ab, eine kontinuierliche Verbesserung der Qualität unserer Dienstleistungen zu fördern. Zu diesem Zweck wurde unseren Mitarbeitern und Begünstigten eine spezielle Software für das Beschwerdemanagement zur Verfügung gestellt. Diese speziell entwickelte Plattform ermöglicht es Mitarbeitern, ihre Rückmeldungen, Beschwerden und Bedenken zu teilen und stärkt damit unser Engagement für eine kontinuierliche Verbesserung.

Eine interne Wikipedia-Seite bietet ausführliche Informationen zur Funktionsweise der Beschwerdemanagementplattform und erklärt klar, wie unerwünschte Ereignisse gemeldet und behandelt werden sollen.

Seit Anfang 2024 wurde auf der Website der CRL ein spezifisches Beschwerdeformular eingerichtet. Dieses Formular bietet externen Personen eine direkte und strukturierte Möglichkeit, formelle Bedenken zu äußern.

Darüber hinaus wurde Ende 2023 ein Verfahren zum Schutz von Whistleblowern eingeführt. Dieses Verfahren dient dazu, Whistleblower zu schützen und dazu beizutragen, den Rechtsstaat gemäß dem Gesetz vom 16.05.23 zu stärken.

### **Unterabschnitt:** Maßnahmen zur Förderung der Autonomie der Nutzer

Autonomie betrifft die Kunden und ihre Angehörigen, die Mitarbeiter und die Institution selbst. Autonom zu sein bedeutet, in der Lage zu sein, seine individuellen Bedürfnisse zu befriedigen und verantwortungsvolle und informierte Entscheidungen zu treffen; es bedeutet die Freiheit der Wahl. Der Dienst für Hilfe und Pflege des Luxemburger Roten Kreuzes ermutigt alle Beteiligten, autonom zu sein und aktiv am Leben teilzuhaben. Autonomie ist eine Form des Respekts und fördert die Eigeninitiative.

Unsere Einrichtung verpflichtet sich aktiv, die Autonomie unserer Begünstigten zu fördern, indem wir einen ganzheitlichen und interprofessionellen Ansatz verwenden, um die Bedürfnisse unserer Begünstigten mit den erforderlichen und spezifischen Fähigkeiten und Dienstleistungen zu erfüllen:

Die Hilfe und Pflege bei lebenswichtigen Aktivitäten zielen ständig darauf ab, die Autonomie des Begünstigten zu erhalten und zu verbessern.

Unsere Dienste für Physiotherapie und Ergotherapie sind wesentlich, um die Umgebung und die täglichen Aktivitäten an die Fähigkeiten jeder Person anzupassen und gleichzeitig ihre funktionale Autonomie zu fördern. Deshalb stellen wir ihnen technische Hilfsmittel und nützliche Ratschläge zur Verfügung, um ihre Lebensumgebung anzupassen. Darüber hinaus hilft die psychologische Unterstützung unseres Teams von Psychologen unseren Patienten, emotionale und psychologische Herausforderungen zu bewältigen, ihre Widerstandsfähigkeit zu stärken und ihre Unabhängigkeit zu bewahren.

Dank der Aufenthalte und Freizeitaktivitäten, die unser Freizeitaktivitäten-Dienst anbietet, haben unsere Begünstigten die Möglichkeit, ihre Interessen zu erkunden, Fähigkeiten zu entwickeln und ihr Wohlbefinden zu erhalten, was dazu beiträgt, ihre Autonomie und Lebensqualität zu stärken.

Schließlich ermöglicht das „Help24“-Ruf- und Assistenzsystem jeder Person, die es wünscht, selbstständig, bequem und sicher zu leben und sich zu bewegen.

*Dieses Dokument wurde aus dem französischen Referenzdokument übersetzt. Trotz aller Bemühungen um Genauigkeit ist zu beachten, dass ein Risiko von Fehlern bei der Übersetzung besteht.*

**Unterabschnitt:** Organigramm

Chargé de direction H24