



LES PARCS DU TROISIEME AGE

Leitbild und Strategie

Inhaltsverzeichnis

1. Vergangenheit und Zukunftsprognosen	7
2. Allgemeine Einführung.....	8
2.1 Organigramm	9
3.2 Unser Leitbild	10
2. 2.1 Für eine generationengerechte Zukunft	10
2.2.2 Erfüllung der Bedürfnisse unserer Seniorinnen, Senioren und Mitarbeitenden – heute und in Zukunft	11
2.2.3 Ein Arbeitsumfeld auf der Grundlage von Vertrauen und Kompetenzentwicklung.....	11
2.3 Gesamtstrategie.....	11
3. Qualitäts- und Risikomanagement.....	12
3.1 Qualitätsmanagement	13
3.2. Ansprechpersonen	14
3.3 Arbeitsgruppen	15
3.4. Dokumentenmanagement	16
3.5. Qualitätsbewertung	16
3.6. Fehlermanagement.....	16
3.7. Beschwerdemanagement	17
4. Soziale Teilhabe älterer Menschen	18
4.1. Eine zuwendungsorientierte Pflege	18
4.1.1 Allgemeine Einführung	18
4.1.2 Grundwerte	19
4.1.3 Philosophie der Humanitude®	19
4.1.4 Ein ganzheitlicher, respektvoller Ansatz	20
4.1.5 Eine angenehme Umgebungsgestaltung.....	20
4.1.6 Therapeutischer Ansatz und personalisierte Pflege	21
4.1.7 Evaluation und kontinuierliche Verbesserung.....	21
4.1.8 Schlussfolgerung	22
4.2 Bewegungsfreiheit	22
4.2.1 Zugang und Erreichbarkeit für Gäste und externe Dienstleister.....	23
4.2.2 Demenzbetreuung	23
4.3 Förderung und Erhaltung der Autonomie	24
4.3.1 Sichere, barrierefreie Umgebung	24
4.3.2 Personalisierte Pflege	24

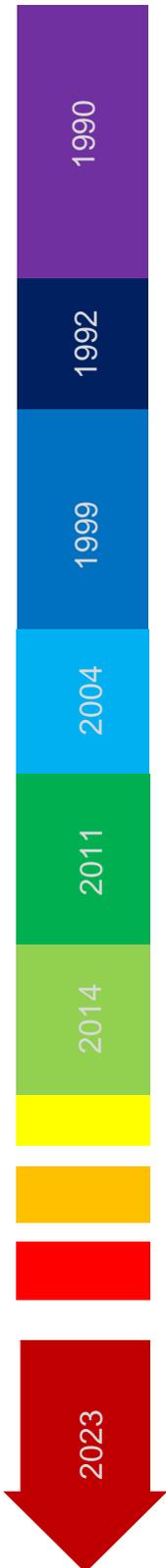
4.3.3 Interdisziplinäre Teams	24
4.3.4 Bewegungsförderung.....	24
4.3.5 Lebensmittel und Ernährung	25
4.3.6 Sicherheitstechnik.....	25
4.3.7 Soziale und gemeinschaftliche Aktivitäten	25
4.3.8 Emotionale und psychologische Unterstützung	25
4.3.9 Förderung der Selbstfürsorge.....	26
4.3.10 Schlussfolgerung	26
4.4 Palliativpflege.....	26
4.4.1 Einführung.....	26
4.4.2 Ziele der Palliativpflege	27
4.4.3 Die Grundpfeiler der Humanitude®-Philosophie in der Palliativpflege	27
Blickkontakt.....	27
Direkte Ansprache	27
Berührung	28
Aufrechte Haltung	28
4.4.4 Schlüsselemente unseres Palliativkonzepts	28
Personalisierte Pflege	28
4.5 Betreuung für Menschen mit Demenz	29
4.5.1 Demenzbetreuung nach dem Humanitude®-Konzept.....	30
4.5.2 Wohnbereiche für Menschen mit Demenz	30
4.5.3 Angepasste und individuelle Begleitung im Alltag	31
4.5.4 Berücksichtigung der Grundbedürfnisse.....	31
4.5.5 Weiterbildung des Personals.....	32
4.6 Ethikkommission.....	32
4.6.1 Allgemeines	33
4.6.2 Struktur und Zusammensetzung	33
4.6.3 Antragsverfahren	34
4.6.4 Konsultation und Fristen	34
4.6.5 Jahresbericht.....	34
4.6.6 Ethik-Charta	34
4.7 Interne und externe Kommunikation	34
4.7.1 Beziehung zu den Angehörigen	34
4.7.2 Kooperationen mit externen Partnern, Pflegediensten und anderen Dienstleistern	35
5. Aufnahme.....	36
5.1 Vor der Aufnahme	36

5.2 Aufnahme	37
5.3 Individueller Betreuungsplan	37
6. Unterbringung	38
6.1 Restaurant	38
6.2 Küche	39
6.3 Technischer Dienst	39
6.4 Wäschepflege	40
6.5 Abfallmanagement	40
6.6 Reinigung der Zimmer und Gemeinschaftsräume	41
7. Hygiene- und Gesundheitsvorschriften	41
7.1 Reinigung nach dem Rahmenhygieneplan	41
7.2 Reinigungsprodukte und -material	41
7.3 Händehygiene und zusätzliche Vorsichtsmaßnahmen	42
7.3.1 Wann Hände waschen?	42
7.3.2 Wie Hände waschen?	42
7.4 Zusätzliche Vorsichtsmaßnahmen	43
7.4.1 Standardmaßnahmen	43
7.4.2 Maßnahmen je nach Übertragungsweg	43
7.5 Persönliche Schutzausrüstungen (PSA)	43
7.5.1 Gebräuchliche Arten von PSA	44
7.5.2 Anlegen von PSA	44
7.5.3 Ablegen von PSA	44
7.5.4 Händehygiene	44
7.6 Arbeitskleidung	45
7.6.1 Hygiene und Sicherheit	45
7.6.2 Einheitliche Teamkleidung mit Wiedererkennungswert	45
7.6.3 Reinigung und Pflege der Arbeitskleidung	45
7.7 Unfälle und Verletzungen mit Übertragung von Blut oder Körperflüssigkeiten	46
7.7.1 Vorsichtsmaßnahmen	46
7.7.2 Versorgung von Verletzungen	46
7.7 Maßnahmen gegen die Ausbreitung von Infektionskrankheiten	48
7.7.1 Quarantäne	48
7.7.2 Infektionsschutz	49
8. Verwaltung	50
8.1 IT-Abteilung	50
8.2 Buchhaltung und Controlling	51

8.3 Empfang	51
8.5. Neueinstellungen	52
8.6 Praktika.....	53
8.7 Reduktion der Fehlzeiten.....	53
8.8 Vorbeugung von Diskriminierung und Mobbing	54
9. Fazit	54
10. Anhänge	55
II- Sicherheitsbestimmungen	57
1. Brandklassen	57
a) Brandschutz.....	57
b) Welcher Feuerlöscher für welche Brandklasse?	57
c) Bedienung von Feuerlöschern	58
d) Wandhydranten	58
e) Löschdecken	58
2. Probleme und Gefahren	59
a) Evakuierung.....	59
b) Gefahren durch elektrische Anlagen.....	59
c) Brennbare Materialien	59
d) Akkus	60
3. Sicherheitsmaßnahmen.....	60
4. Gebäudeinfos / Räumlichkeiten.....	61
5. Allgemeine Sicherheit	62
II. Merkblatt zu Verletzungen mit Übertragung von Blut oder Körperflüssigkeiten	64

DIE STIFTUNG „LES PARCS DU TROISIÈME ÂGE“

1. Vergangenheit und Zukunftsprognosen



Im August 1990 wurde auf Initiative des damaligen Bürgermeisters Niki Bettendorf der erste Vertrag zwischen dem luxemburgischen Staat, vertreten durch das Ministerium für Gesundheit, der Gemeinde Bertrange und dem Unternehmen Rentaco Bauregie GmbH & Co., unterzeichnet. So entstanden „Les Parcs du Troisième Âge – Fondation Rentaco“ auf dem von der Gemeinde Bertrange zur Verfügung gestellten Gelände der Domaine Schwall.

Im Frühjahr 1991 wurde der Grundstein gelegt. Am 27. November 1992 fand die offizielle Einweihung der Seniorenresidenz für 135 pflegebedürftige ältere Menschen statt.

In den ersten Jahren lag die Leitung beim Gesundheitsministerium. Nach Einführung der Pflegeversicherung 1999 und der Insolvenz der deutschen Gesellschaft wurde ein neuer Vorstand gebildet, der eine unabhängige Geschäftsführung unter Aufsicht des Familienministeriums ermöglichte.

2004 wurden durch großherzoglichen Beschluss neue Statuten verabschiedet und alle Aktivitäten unter dem Namen „Fondation Les Parcs du Troisième Âge“ zusammengefasst.

2011 wurde eine neue, moderne Küche mit angrenzendem Restaurant installiert, die es ermöglicht, eine qualitativ hochwertige und auf die Bedürfnisse älterer Menschen abgestimmte Verpflegung anzubieten.

2014 erwarb die Gemeinde Bertrange das Gebäude, in dem die Seniorenresidenz untergebracht ist, und übertrug die Leitung der „Fondation Les Parcs du Troisième Âge“.

Im Laufe der Jahre wurden einige Gemeinschaftsräume vergrößert und einige Doppelzimmer in Einzelzimmer oder Suiten umgewandelt, um das Infektionsrisiko zu verringern und die Pflege und Betreuung der 119 Bewohnerinnen und Bewohner zu verbessern.

Vor dem Hintergrund des starken Bevölkerungswachstums, der Alterung der Bevölkerung und der steigenden Nachfrage nach qualitativ hochwertigen Pflege- und Betreuungsleistungen stellte die Gemeinde Bertrange am 2. Mai 2023 das Siegerprojekt für den Neubau einer größeren Einrichtung offiziell vor. Die neue Seniorenresidenz wird oberhalb der Domaine Schwall und mitten im neu gestalteten Viertel „A Schwalls“ liegen.

Die 175 Einzelzimmer mit Bad, verteilt auf zehn Wohnbereiche, befinden sich in einem Gebäude vor den „Résidences du Domaine Schwall“, im Herzen des völlig neu gestalteten Viertels „A Schwalls“.

Das viergeschossige Hauptgebäude wird das zukünftige stationäre Pflegeangebot für ältere Menschen beherbergen. Sonnendurchflutete Räume mit viel Tageslicht und einem Blick in die Natur stehen dabei im Vordergrund. Die doppelte Kammstruktur des Gebäudes ermöglicht Ausblicke in den umliegenden Park. Alle Aufenthaltsbereiche sind offen und naturnah gestaltet. Jeder Wohnbereich verfügt über eine Terrasse oder einen direkten Zugang zum Park.

Das gesamte Gebäude zeichnet sich durch unterschiedliche Räume und Atmosphären aus, in denen sich die Bewohnerinnen und Bewohner sicher und geborgen fühlen.

2. Allgemeine Einführung

Unsere Seniorenresidenz ist ein vollstationäres Pflegeheim, das von der Stiftung „Les Parcs du Troisième Âge“ betrieben wird. Die Stiftung wird von einem Vorstand geleitet, der sich aus vier ehrenamtlichen Mitgliedern und fünf Mitgliedern der in der Gemeinde Bertrange vertretenen politischen Parteien zusammensetzt.

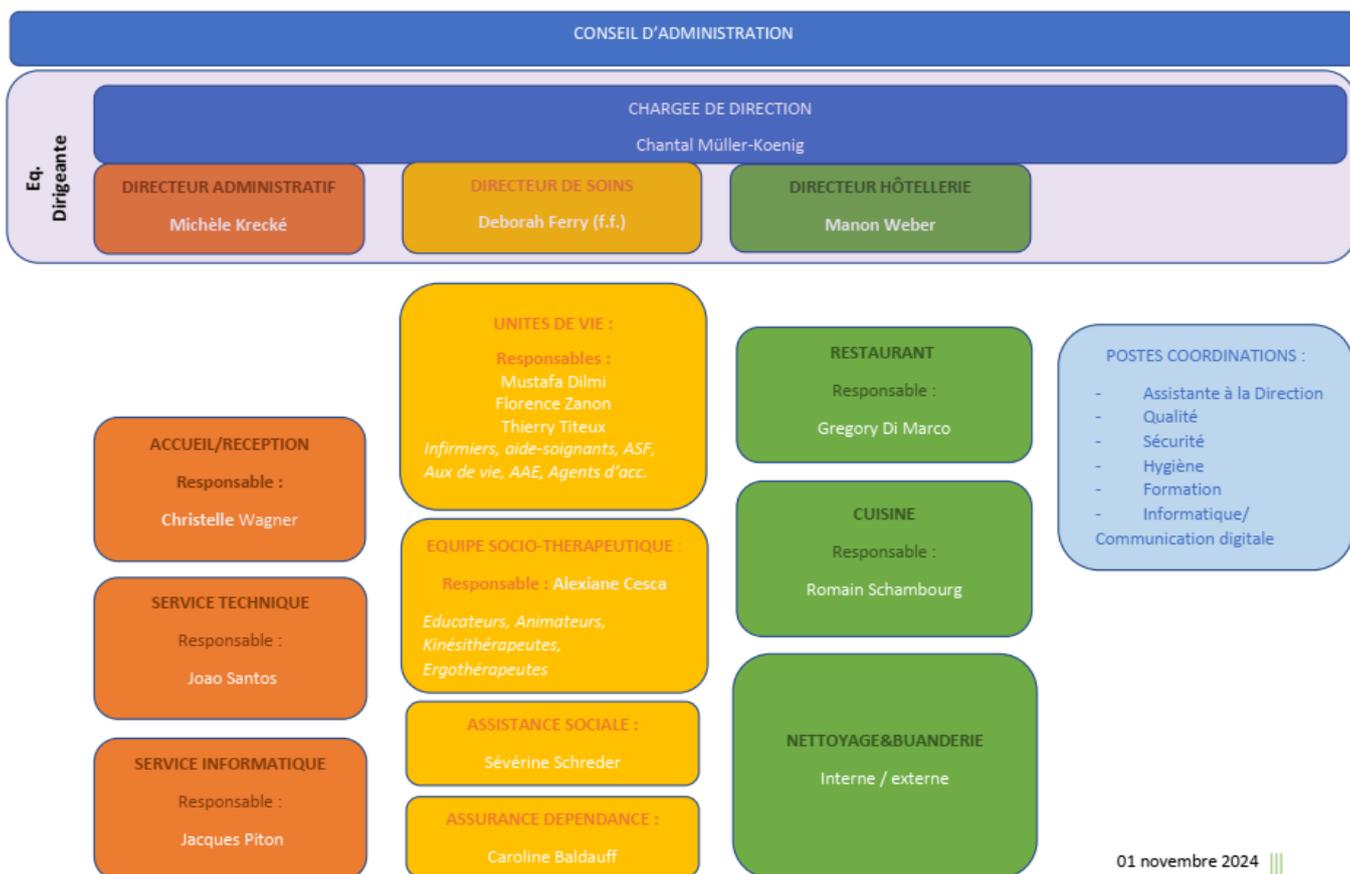
Als Teil der Gemeinde Bertrange werden Aufnahmeanträge von ortsansässigen Seniorinnen und Senioren bevorzugt behandelt. Wir nehmen jedoch auch ältere Menschen aus anderen Gemeinden auf, die im Alltag Hilfe und Pflege benötigen, unabhängig von ihrer Herkunft und/oder ihren religiösen, weltanschaulichen oder politischen Überzeugungen und Bedürfnissen.

Die Einrichtung liegt ruhig und doch zentral in der Gemeinde Bertrange, eingebettet in die grüne Umgebung der Domaine Schwall. Zahlreiche Einkaufsmöglichkeiten befinden sich in unmittelbarer Nähe. Bushaltestellen und der Bahnhof bieten gute Verbindungen in die nähere Umgebung und nach Luxemburg-Stadt.

Die in sechs Wohnbereiche unterteilte Einrichtung mit einer Kapazität von 119 Betten verfügt über Suiten sowie Einzel- und Doppelzimmer für ältere Menschen mit körperlichen und/oder kognitiven Beeinträchtigungen. Die Wohnbereiche verteilen sich auf drei Etagen, von denen zwei für Menschen mit Demenz vorgesehen sind.

Unsere professionelle 24-Stunden-Betreuung wird durch interdisziplinäre Teams gewährleistet und ist auf die Bedürfnisse und Wünsche der zu betreuenden Personen individuell abgestimmt.

2.1 Organigramm



3.2 Unser Leitbild

Gemäß der Stiftungssatzung sind die Hauptziele der SHPA¹:

Ziele der Stiftung

- a) die Verbesserung der psychischen, sozialen und finanziellen Situation von Menschen im Alter oder von Menschen mit einer Behinderung, insbesondere in den Bereichen Betreuung, Pflege, Rehabilitation und Medizin
- b) die Leitung von Alten- und Pflegeheimen sowie der Bau, der Erwerb oder die Übernahme von Alten- und Pflegeheimen als Anbieter von Betreuungs- und Pflegedienstleistungen
- c) die Erbringung von Dienstleistungen im Bereich der ambulanten und stationären Betreuung und Pflege

Grundsätze

2. 2.1 Für eine generationengerechte Zukunft

Einführung und Entwicklung von neuen Betreuungskonzepten

Weiterentwicklung im Rahmen eines interaktiven und kontinuierlichen Qualitätsprozesses

Anpassung der verschiedenen Betreuung- und Pflegedienstleistungen an die Bedürfnisse der kommenden Generationen

Aufrechterhaltung von Spitzenleistungen und Streben nach Exzellenz

Förderung des Bewusstseins für die Bedeutung ethischer Überlegungen

¹ SHPA: Structure d'hébergement pour personnes âgées.

2.2.2 Erfüllung der Bedürfnisse unserer Seniorinnen, Senioren und Mitarbeitenden – heute und in Zukunft

Wir verpflichten uns, hilfsbedürftige ältere Menschen aufzunehmen und zu betreuen.

Unsere Pflegeleistungen basieren auf zwei grundlegenden Werten: Respekt und Wohlbefinden der zu betreuenden Person.

Wir verpflichten uns, ihren Wünschen hinsichtlich folgender Punkte so weit wie möglich nachzukommen:

- politische Anschauungen
- religiöse Überzeugungen
- Kultur und Bräuche
- sexuelle Orientierung
- Patientenverfügung

Wir setzen uns dafür ein, das Wohlbefinden des pflegebedürftigen alten Menschen zu erhalten oder zu verbessern:

- durch Zuhören und Dasein
- durch Erstellung individueller Betreuungspläne und Erhaltung der Selbstständigkeit und Selbstbestimmung unter Beachtung der Wünsche, der Lebensumstände und der Lebensgeschichte jeder einzelnen Person
- durch den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung
- durch Förderung eines Gefühls von Sicherheit, Anerkennung und Identitätsstiftung
- durch das Leben von Werten wie Höflichkeit, Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit

2.2.3 Ein Arbeitsumfeld auf der Grundlage von Vertrauen und Kompetenzentwicklung

Alle unsere Mitarbeitenden sollen ein angenehmes Arbeitsklima genießen, das auf Kollegialität, gegenseitiger Hilfe und Unterstützung bei der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben (Life-Work-Balance) basiert.

Wir verpflichten uns, allen unseren Mitarbeitenden Weiterbildungen anzubieten, um die Qualität der täglichen Arbeit zu gewährleisten, aber auch zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung.

2.3 Gesamtstrategie

Die in diesem Dokument dargelegten allgemeinen Richtlinien und Ziele bilden die Grundlage für das Management der SHPA. Die Unternehmenspolitik und die Gesamtstrategie wurden, unter

Einhaltung der geltenden Gesetze und Bestimmungen, von der Einrichtungsleitung in enger Abstimmung mit dem Vorstand festgelegt und müssen möglicherweise vor Ablauf der Laufzeit dieses Dokuments nach Beratungen und Verhandlungen mit allen Beteiligten angepasst werden.

Im Rahmen der ordnungsgemäßen Führung einer SHPA ist die Einrichtungsleitung für die Erarbeitung einer angemessenen und nachhaltigen Strategie sowie für die Umsetzung der Maßnahmen zur Erreichung der festgelegten Ziele verantwortlich. Sie sorgt auch dafür, dass die Prioritäten aktualisiert und an die Bedürfnisse der zu betreuenden Personen, des Personals und der Umwelt angepasst werden. Weitere Aufgaben sind die Sicherstellung der Kontinuität und Qualität des Pflegeangebots.

Nach einer personell bedingten unzureichenden Betriebsführung in den letzten Jahren und zur Vorbereitung auf zukünftige Anforderungen und Herausforderungen liegt der Schwerpunkt auf der Optimierung der internen und externen Verfahren und Arbeitsabläufe. Eine stärkere Einbindung der Bewohnerinnen und Bewohner, der Angehörigen, des Personals und der Lieferanten wird für den Erfolg der im Bau befindlichen neuen Seniorenresidenz von entscheidender Bedeutung sein.

Eine Reihe von Entscheidungen, die auf nationaler Ebene getroffen werden, haben erhebliche Auswirkungen auf unsere Situation und unser finanzielles Gleichgewicht. Die nächsten Jahre werden entscheidend sein, um die Defizite auszugleichen und den Betrieb wirtschaftlich zu gestalten. Aufgrund der finanziellen Situation besteht zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Unternehmensstrategie eine erhebliche Unsicherheit in Bezug auf die Kontinuität unserer Aktivitäten. Ein Plan zur Umsetzung von Korrekturmaßnahmen ist in Arbeit.

Die Unternehmenspolitik und die Gesamtstrategie stellen die Bewohnerinnen und Bewohner, ihre Werte, Erwartungen, Bedürfnisse und Wünsche in den Mittelpunkt.

3. Qualitäts- und Risikomanagement

Im Rahmen der Umstrukturierung und der Einführung einer neuen Einrichtungsleitung hat sich unsere Seniorenresidenz für ein partizipatives Management auf allen Ebenen entschieden. Ziel ist es, die Arbeitsbedingungen für das gesamte Personal attraktiver zu gestalten, insbesondere durch die Schaffung eines angenehmen Umfelds, das zum Wohlbefinden aller Beteiligten beiträgt.

Das Wohlbefinden der Mitarbeitenden wirkt sich auch positiv auf die zu Pflegenden aus, die letztlich von diesem Geschäftsführungswechsel profitieren sollen.

Unser Management basiert auf Dialog, Delegation und Kommunikation. Eigenverantwortliches Handeln ist nur möglich, wenn die Ziele klar definiert sind.

Die vier Säulen einer partizipativen Führung

Partizipative Führung

Kompetenzen delegieren, ohne das Gesamtkonzept aus den Augen zu verlieren

Mobilisierung von Arbeitskräften dank einer aktiven Entwicklungspolitik

Kontinuierliche Verbesserung der Kompetenzen aller Beteiligten

Selbsteinschätzung und Selbstkontrolle, ständiges Hinterfragen, um verbesserungswürdige Bereiche zu identifizieren

Für die Umsetzung eines partizipativen Managementansatzes müssen die notwendigen Ressourcen geschaffen werden. Ein wichtiger Faktor ist dabei die verstärkte Ermutigung der Mitarbeitenden, sich zu beteiligen, sich mitzuteilen und ihre Ideen einzubringen.

Im Rahmen des Qualitäts- und Risikomanagements werden Arbeitsgruppen bzw. Gesprächskreise eingerichtet, um die Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden einer Abteilung und den anderen Abteilungen zu fördern.

Dabei sind zwei Werte besonders hervorzuheben: Chancengleichheit und Respekt für alle Menschen.

3.1 Qualitätsmanagement

Zu den Aufgaben der/des Qualitätsbeauftragten gehört die Mitwirkung bei der Ausarbeitung und Weiterentwicklung der Qualitätsstandards. Weitere Aufgabefelder sind:

- Identifizierung bestehender Verfahren und Prozesse im Rahmen einer Bestandsanalyse und deren Umsetzung in die Praxis
- Koordination, Moderation und Steuerung des Qualitätsmanagements in enger Zusammenarbeit mit der Einrichtungsleitung
- Dokumentation und Koordination der Aktualisierung von Verfahren und Protokollen
- Methodische Unterstützung: Begleitung der Arbeitsgruppen, praktische und theoretische Schulung des Personals
- Sicherstellung der internen und externen Kommunikation.

Die/Der Qualitätsbeauftragte leitet das Personal bei der kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistungsqualität und stützt sich dabei auf den internen Risikomanagementprozess für eine vorausschauende Projektumsetzung.



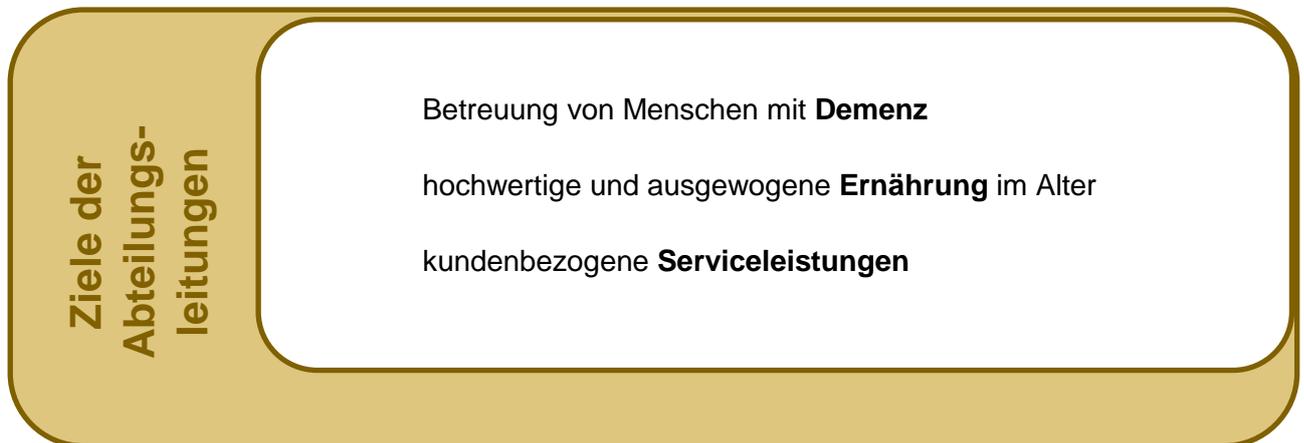
3.2. Ansprechpersonen

In der SHPA wurde stets der Weg gewählt, neue Projekte über Ansprechpersonen in den jeweiligen Abteilungen umzusetzen. Dieses Bestreben wird durch die Einführung des Humanitude®-Betreuungskonzepts und des COPIL-Führungsteams weiter zum Ausdruck gebracht. Entsprechende Aus- und Weiterbildungen werden angeboten und die geschulten Personen geben ihr Wissen in der täglichen Berufspraxis weiter.

Im Rahmen des Baus der neuen Seniorenresidenz und zur Anpassung an den hohen Innovationsgrad des Gesundheitsbereichs bezieht die/der Qualitätsbeauftragte diese Ansprechpersonen in die praktische Umsetzung zukunftsweisender Projekte mit ein.

3.3 Arbeitsgruppen

Dank der Einführung eines Selbstevaluationsverfahrens durch die neue Einrichtungsleitung konnten sich die einzelnen Abteilungsleitungen auf die folgenden drei kurz- und/oder mittelfristigen prioritären Ziele konzentrieren:



Für jedes Thema wurde eine interdisziplinäre Arbeitsgruppe gebildet. Je nach Bedarf werden Referierende eingeladen, die ihr Fachwissen und neue Sichtweisen einbringen.

Die Bearbeitungsdauer variiert je nach Thema. Einige Arbeitsgruppen werden mehr Zeit benötigen, um ein Thema vollständig abzudecken, andere konnten ihre Arbeit bis Ende 2024 abschließen. Nach Abschluss eines Themas kann eine erneute Selbstevaluation durchgeführt werden, um weitere Prioritäten zu identifizieren.

Jeder neue Prozess wird nach sechs Monaten evaluiert und gegebenenfalls werden Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

In einem ersten Schritt liegt der Schwerpunkt auf der Definition von Präventionsmaßnahmen bei:

- Ernährungsstörungen
- Dekubitus
- Problemen beim Wasserlassen und Stuhlgang
- Stürzen
- Schmerzen

3.4. Dokumentenmanagement

Im Rahmen des Qualitätsmanagements ist ein computergestütztes Dokumentenmanagement unerlässlich. Die elektronische Verwaltung von Dokumenten, Verfahren und Protokollen muss für das Personal zugänglich und intuitiv bedienbar sein. Unsere neue Software gewährleistet eine einfache Abfrage, Archivierung und Aktualisierung der Dokumente unter Wahrung des Datenschutzes, des Urheberrechts und der Zugriffsrechte für alle Mitarbeitenden.

3.5. Qualitätsbewertung

Aufgabe der/des Qualitätsbeauftragten ist es, die eingeführten Verfahren und Prozesse zu überwachen. Für eine analytische und vergleichbare Bewertung sind Indikatoren, Scorecards und Kennzahlenerhebungen unerlässlich.

Einige Indikatoren zur Messung und Evaluation der Ergebnisqualität der Pflegeleistungen sind bereits eingeführt und werden regelmäßig erhoben.

Die Einführung von Qualitätsindikatoren und die Analyse des Versorgungsalltags zur Ermittlung der wichtigsten Mängel und Probleme müssen auch in Zukunft weiter vorangetrieben werden.

Durch regelmäßige Selbstevaluation sollen die internen Risiken noch besser erfasst werden, sodass das Risikomanagement zu einem integralen Bestandteil des Qualitätsmanagements wird.

Im Rahmen eines umfassenden Qualitätskonzepts ist es uns ein Anliegen, regelmäßig Zufriedenheitsbefragungen bei den Bewohnerinnen und Bewohnern, den Angehörigen und unseren Mitarbeitenden durchzuführen. Eine neutrale Auswertung der Fragebögen soll Hinweise darauf geben, wo Schwerpunkte hinsichtlich des zukünftigen Leistungsangebots zu setzen sind.

3.6. Fehlermanagement

Ein schwerwiegendes unerwünschtes Ereignis bei der Gesundheitsversorgung ist ein Ereignis, das in Anbetracht des Gesundheitszustands und des Krankheitsbildes der betroffenen Person unerwartet eintritt und das zum Tod, zu einer lebensbedrohlichen Situation oder zur Wahrscheinlichkeit einer dauerhaften Beeinträchtigung einer Körperfunktion, einschließlich einer kongenitalen Anomalie oder eines Geburtsfehlers, führt (Art. R. 1413-67 des Dekrets Nr. 2016-1606 vom 25. November 2016).

Es gibt verschiedene Arten unerwünschter Ereignisse: Funktionsstörungen (Nichtkonformität, Anomalie, Mangel/Defekt/Fehler/Störung), Zwischenfälle, Sentinel-Events, Präkursoren, Unfälle, schwerwiegende Behandlungsfehler usw.

Die menschlichen und wirtschaftlichen Folgen eines unerwünschten Ereignisses können erheblich sein. Die Seniorenresidenz „Les Parcs du Troisième Âge“ setzt auf Prävention statt auf Sanktionen. Bei unerwünschten Ereignissen lässt sich häufig feststellen, dass die Wurzel des Problems in der Versorgungsorganisation oder in der Einhaltung von Verfahren liegt. Aufgabe der/des Qualitätsbeauftragten ist es, die bereits implementierten Prozesse und Verfahren zu überprüfen, Schwachstellen und Optimierungspotenziale zu identifizieren und entsprechende Korrekturmaßnahmen einzuleiten. Ziel ist es, die Akzeptanz der neuen Strategie zu erhöhen, die Sicherheit zu verbessern und unerwünschte Ereignisse zum Wohle der zu Betreuenden zu minimieren.

Die wichtigsten meldepflichtigen Ereignisse sind:

- Fälle von Misshandlung, Vernachlässigung oder Gewaltanwendung
- schwerwiegende unerwünschte Ereignisse bei der Pflege im Allgemeinen
- Verhaltensauffälligkeiten (Aggressivität, Weglaufen usw.)
- Arbeitsunfälle
- Sicherheit von Eigentum und Personen
- Störungen und Ausfälle technischer Anlagen
- Lebensmittelhygiene
- Medikationsfehler
- Stürze

3.7. Beschwerdemanagement

Im Gesundheitswesen ist die Bedeutung von Hinweisen, Anregungen und Beschwerden der zu betreuenden Personen, ihrer Angehörigen, aber auch der Mitarbeitenden, Lieferanten und anderer externer Partner seit vielen Jahren bekannt. Die Einrichtung und Umsetzung eines Beschwerdemanagements in der Seniorenresidenz ist bereits erfolgreich angelaufen und hat sich in Teilbereichen bewährt.

Die Arbeitsgruppe „Kundenservice“ hat sich unter anderem zum Ziel gesetzt, ein effizientes Beschwerdemanagement zu gewährleisten. Im Rahmen einer umfassenden Analyse werden alle bestehenden Maßnahmen auf den Prüfstand gestellt, um sie gegebenenfalls anzupassen, zu optimieren und zeitnah dem Personal mitzuteilen. Dabei legt die Arbeitsgruppe besonderen Wert auf eine transparente Kommunikation mit allen Beteiligten.

4. Soziale Teilhabe älterer Menschen

Sofern neue Bewohnerinnen und Bewohner ihre Wünsche, Erwartungen und Anliegen selbst äußern können, werden diese bereits bei der Aufnahme in unsere Seniorenresidenz berücksichtigt. Die Biografie, die Lebensgewohnheiten und der Alltag vor der Aufnahme werden in einer computergestützten Pflegedokumentation erfasst.

Pflege und Betreuung werden von einem interdisziplinären Team, in Zusammenarbeit mit medizinischem Fachpersonal, gewährleistet. Das vorgeschlagene Aktivitäten- und Therapieprogramm wird evaluiert und gegebenenfalls den individuellen Bedürfnissen und Wünschen angepasst. Die Bewohnerin oder der Bewohner, die Angehörigen und das interdisziplinäre Team werden in die Entscheidungsfindung miteinbezogen.

4.1. Eine zuwendungsorientierte Pflege

4.1.1 Allgemeine Einführung

Das Alter ist ein Lebensabschnitt, der Respekt, Würde und Liebe verdient. In der Stiftung „Les Parcs du Troisième Âge“ sind wir der festen Überzeugung, dass eine zuwendungsorientierte Pflege und ein fürsorglicher Umgang nach dem Humanitude®-Konzept die Grundpfeiler einer qualitativ hochwertigen und würdevollen Pflege sind. Unser Ansatz zielt darauf ab, ein Pflegeumfeld zu schaffen, in dem sich alle Bewohnerinnen und Bewohner geschätzt, respektiert und geliebt fühlen. Das Konzept gliedert sich in mehrere Schwerpunkte, um den verschiedenen Aspekten (relational, emotional, physisch) bei der Betreuung älterer Menschen gerecht zu werden.

4.1.2 Grundwerte

Unsere Grundwerte lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Werte

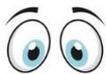
Achtung der Würde: Alle zu betreuenden Personen werden unabhängig von ihrem Gesundheitszustand und ihren Alltagskompetenzen mit größtmöglichem Respekt behandelt, denn wir sind der Überzeugung, dass jeder Mensch als einzigartige Persönlichkeit zu achten ist.

Autonomie und Selbstbestimmung: Wir fördern und erhalten so weit wie möglich die Autonomie der zu betreuenden Personen und respektieren ihre Entscheidungen und Wünsche. Das bedeutet, dass sie in die sie betreffenden Entscheidungen einbezogen und ihr Lebensrhythmus respektiert wird.

Empathie und Mitgefühl: Jede Interaktion mit den zu betreuenden Personen ist von Einfühlungsvermögen und Mitgefühl geprägt, unter Berücksichtigung ihrer Gefühle und emotionalen Bedürfnisse.

4.1.3 Philosophie der Humanitude®

Um eine respektvolle und wohlwollende Pflegebeziehung zu fördern, stützt sich das Humanitude®-Konzept auf vier Säulen:



- **Direkter Blickkontakt:** Ein wohlwollender Blickkontakt ist entscheidend für aufrichtige zwischenmenschliche Beziehungen. Dabei ist darauf zu achten, den Bewohnerinnen und Bewohnern mit einem warmen, einladenden und freundlichen Blick in die Augen zu sehen.



- **Direkte Ansprache:** Die direkte Ansprache erfolgt auf eine sanfte, respektvolle Art und Weise. Die Kommunikation ist durch positive und ermutigende Worte gekennzeichnet. Die Sprache ist klar und beruhigend und wird an die Bedürfnisse jeder einzelnen zu betreuenden Person angepasst.



- **Berührung:** Als wesentliches Mittel zur Kommunikation und Verbindung sind Berührungen stets wohlwollend und ansprechend einzusetzen. Sie sollten als ein Akt des Respekts und des Wohlbefindens empfunden werden.



- **Aufrechte Körperhaltung:** Die Förderung einer aufrechten Körperhaltung (im Sitzen und im Stehen) ist von entscheidender Bedeutung, um die Würde zu wahren und in Bewegung zu bleiben. Dies trägt dazu bei, die körperliche Selbstständigkeit zu erhalten und Komplikationen aufgrund von Bewegungsmangel vorzubeugen.

4.1.4 Ein ganzheitlicher, respektvoller Ansatz

Unser menschenwürdiges, fürsorgliches Pflegekonzept ist vielfältig und bedarfsgerecht ausgerichtet:

- Zugehörigkeitsgefühl: Neue Bewohnerinnen und Bewohner werden behutsam aufgenommen und unter Berücksichtigung ihres individuellen Rhythmus Schritt für Schritt in die Gemeinschaft integriert. Wir sorgen dafür, dass der Aufnahmeprozess so sanft und beruhigend wie möglich verläuft.
- Das Zimmer ist ein privater und individuell gestalteter Raum: Es ist das Zuhause des dort lebenden älteren Menschen, der private Rahmen, in dem der Alltag gelebt wird, und damit ein identitätsstiftender Bereich. Das Mitbringen von privaten, vertrauten Möbeln und Einrichtungsgegenständen ist ausdrücklich erwünscht.
- Personalisierte Pflege: Die Pflege wird auf die individuellen Bedürfnisse der zu betreuenden Menschen abgestimmt. Dabei werden Vorlieben, Lebensgewohnheiten und die persönliche Geschichte berücksichtigt. Dazu gehören individuelle Pflegepläne und die regelmäßige Überwachung des Gesundheitszustands.
- Freizeitgestaltung und Motivation: Unser Angebot umfasst eine Vielzahl von Aktivitäten zur Förderung der kognitiven, körperlichen und sozialen Fähigkeiten. Diese Aktivitäten sind so konzipiert, dass sie motivierend, unterhaltsam und auf die individuellen Interessen und Fähigkeiten zugeschnitten sind.
- Berufliche Weiterbildung: Regelmäßige Fortbildungen der Mitarbeitenden zum Thema zuwendungsorientierte Pflege und zum Humanitude®-Konzept sind ein fester Bestandteil unseres qualitativ hochwertigen Betreuungsansatzes. Dabei werden Kommunikationstechniken, palliativmedizinische Kompetenzen und innovative Behandlungsansätze vermittelt.

4.1.5 Eine angenehme Umgebungsgestaltung

Eine angenehme und ansprechende Umgebungsgestaltung ist entscheidend für das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner:

- Räumliche Gestaltung: Unsere Räumlichkeiten sind einladend, sicher, funktional, komfortabel und barrierefrei gestaltet. Ausreichende Bewegungsfreiheit und

Kontaktmöglichkeiten sind gewährleistet. Sie sind ästhetisch ansprechend und schaffen eine warme Atmosphäre.

- **Teilnahme und Einbeziehung:** Die Bewohnerinnen und Bewohner werden in das Leben der SHPA einbezogen. Ihre Meinung wird gehört und ihre Beteiligung an Entscheidungen, die sie betreffen, geschätzt. Wir organisieren regelmäßige Treffen, bei denen sie ihre Bedürfnisse und Vorschläge zum Ausdruck bringen können.
- **Unterstützung für Angehörige und Freunde:** Wir begleiten Familien und Angehörige, indem wir sie in die Pflege mit einbeziehen und ihnen gemeinsame Momente mit ihren Lieben ermöglichen. Gesprächskreise und Informationsveranstaltungen sollen ihnen helfen, die Situation der zu betreuenden Person besser zu verstehen und damit umzugehen.

4.1.6 Therapeutischer Ansatz und personalisierte Pflege

Ziel des ganzheitlichen Therapieansatzes ist die Verbesserung der Lebensqualität durch individuelle Pflege und innovative Therapien:

- **Palliativpflege und Begleitung am Lebensende:** Wir bieten eine qualitativ hochwertige Sterbebegleitung an. Das Wohlbefinden und die Würde des sterbenden Menschen stehen dabei im Mittelpunkt. Das Pflegeteam arbeitet eng mit den Angehörigen zusammen, um eine Betreuung und Pflege nach individuellen Wünschen zu gewährleisten.
- **Nichtarzneimittelbezogene Therapien:** Aktivitäten wie Kunst- und Tiertherapie sollen das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner steigern. Sie bieten alternative Ausdrucks- und Kommunikationsmöglichkeiten, die die Sinne anregen und Freude bereiten.
- **Fachliche Begleitung:** Dazu gehören die Erstellung individueller Pflegepläne und die regelmäßige Überwachung des Gesundheitszustands und des Wohlbefindens. Mehrdimensionale Gesundheitsförderungs- und Präventionskonzepte ermöglichen eine zielgenaue, effektive Betreuung und Pflege.

4.1.7 Evaluation und kontinuierliche Verbesserung

Evaluation und kontinuierliche Verbesserung sind für die Aufrechterhaltung einer hohen Qualität in der Gesundheitsversorgung unerlässlich:

- **Zuhören und Feedback:** Wir fördern Meinungs- und Erfahrungsaustausch und tragen Ideen der zu betreuenden Menschen und ihrer Angehörigen zusammen mit dem Ziel, unsere Pflegepraxis kontinuierlich zu verbessern. Es werden Zufriedenheitsbefragungen und Einzelgespräche durchgeführt, um die Wahrnehmung der Pflegequalität zu ermitteln.
- **Qualität und Pflegesicherheit:** Es werden strenge Verfahren angewandt, um die Qualität und Sicherheit der Pflege zu gewährleisten und gleichzeitig auf die individuellen Bedürfnisse einzugehen. Hinsichtlich der Integration von Best Practices im Pflegeprozess wird die Pflegedokumentation regelmäßig überprüft und aktualisiert.
- **Innovation und Forschung:** Wir verpflichten uns, Innovationen und wissenschaftliche Erkenntnisse in unsere Pflegepraxis zu integrieren. Die aktive Teilnahme an Forschungsprojekten und Konferenzen ist ein wesentlicher Bestandteil unserer kontinuierlichen Bemühungen, die neuesten Fortschritte in der Geriatrie und Palliativmedizin in unsere Arbeit zu integrieren.

4.1.8 Schlussfolgerung

Im Rahmen eines herzlichen, respektvollen und stimulierend-motivierenden Umgangs ist die Integration der Grundpfeiler der Humanitude®-Philosophie in die Pflegeprozesse ein wichtiger Bestandteil der Dienstleistungen der SHPA „Les Parcs du Troisième Âge“. Das Ziel besteht darin, den Bewohnerinnen und Bewohnern eine optimale Lebensqualität zu bieten und für ihr seelisches, emotionales und soziales Wohlbefinden zu sorgen.

Alle Mitarbeitenden setzen sich dafür ein, dass sich alle zu betreuenden Menschen respektiert, geliebt und gut versorgt fühlen – in einer Pflegeumgebung, in der Würde und Menschlichkeit wertgeschätzt werden.

4.2 Bewegungsfreiheit

Bewegungsfreiheit wird in der SHPA großgeschrieben. Alle Menschen – ob Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige oder Gäste – sollen kommen und gehen können, wie sie möchten. Dennoch müssen Kompromisse zwischen der Aufrechterhaltung der Sicherheit und der Bewegungsfreiheit und Mobilität gefunden werden. Aus diesem Grund sind für eine zielorientierte Pflege bestimmte Zugangsanpassungen zwischen den Wohnbereichen für Menschen mit Demenz und dem Außenbereich erforderlich.

4.2.1 Zugang und Erreichbarkeit für Gäste und externe Dienstleister

Öffnungszeiten des Empfangs und der Telefonzentrale (31 68 31 - 1):

Montag bis Freitag:	08:30 Uhr – 12:30 Uhr 13:30 Uhr – 17:30 Uhr
Samstag, Sonntag und Feiertage:	13:30 Uhr – 17:30 Uhr

Besuchszeiten:

Unsere Seniorenresidenz hat keine festen Besuchszeiten. Dennoch bitten wir darum, auf den Rhythmus und den Ruhebedarf unserer Bewohnerinnen und Bewohner Rücksicht zu nehmen.

Freunde und Verwandte sind herzlich eingeladen, ihre Lieben bei Spaziergängen, Ausflügen und Reisen zu begleiten.

Regelmäßig finden **Angehörigentreffen** statt, damit sich die Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige und die Einrichtungsleitung austauschen können. Hier werden Ideen zur Verbesserung unseres Leistungsangebotes gesammelt. Ziel ist eine sachliche und zielorientierte Kommunikation zwischen allen Beteiligten.

Kostenfreie **Besucherparkplätze** stehen in ausreichender Menge zur Verfügung.

Die Stiftung „Les Parcs du Troisième Âge“ hat eine Vereinbarung mit drei **Allgemeinmediziner*innen** unterzeichnet. Bei Bedarf werden fachärztliche Mediziner*innen hinzugezogen. Die Konsultationen finden entweder bei uns im Haus, in der jeweiligen Facharztpraxis oder im Krankenhaus statt. Wir bieten den Bewohnerinnen und Bewohnern die Begleitung zu Arztterminen und Untersuchungen durch geschultes Personal an.

4.2.2 Demenzbetreuung

Im Obergeschoss befinden sich zwei Wohnbereiche für Menschen mit Demenz, die häufig Weglauftendenzen zeigen und einen hohen Mobilitätsbedarf haben. Insgesamt 42 Personen leben in diesen beiden Wohnbereichen. Die Zugangstüren lassen sich nur mit einem hausinternen Badge öffnen. Um diese Wohnbereiche verlassen zu können, müssen sich Besucherinnen und Besucher an das Personal wenden.

Die Betreuungsteams sind personell besser ausgestattet als in den anderen Wohnbereichen und im Umgang mit Menschen mit herausforderndem Verhalten geschult. Es ist geplant, diese Schulungen in den kommenden Jahren fortzusetzen.

4.3 Förderung und Erhaltung der Autonomie

In der SHPA „Les Parcs du Troisième Âge“ ist es uns ein Anliegen, die Erhaltung der Autonomie und Selbstbestimmung der zu betreuenden Personen durch eine Reihe von bewährten Unterstützungsmaßnahmen zu fördern. Nachfolgend ein Überblick über diese Programme:

4.3.1 Sichere, barrierefreie Umgebung

- Ergonomische Gestaltung der Räume: Sowohl die Räumlichkeiten als auch das Mobiliar sind bewegungs- und zugangsfreundlich gestaltet, einschließlich ausreichender Beleuchtung zur Vermeidung von Unfällen.
- Erholungsräume im Außenbereich: Gesicherte, barrierefreie Therapiegärten ermöglichen einen sicheren Aufenthalt im Freien.

4.3.2 Personalisierte Pflege

- Fachliche Begleitung: Beim Einzug wird eine ausführliche Basiserhebung des Gesundheitszustands der zu betreuenden Person durchgeführt und ein individueller Pflegeplan erstellt, gefolgt von regelmäßigen Evaluationen, um Pflege und Betreuung an die sich ändernden Bedürfnisse anzupassen.
- Individuelle therapeutische Aktivitäten: Unser umfangreiches und abwechslungsreiches Aktivitäten- und Veranstaltungsprogramm ist auf die Fähigkeiten und Interessen unserer Bewohnerinnen und Bewohner zugeschnitten und umfasst Gymnastik, Workshops zur kognitiven Stimulation, Konzerte, Feiern usw.

4.3.3 Interdisziplinäre Teams

- Medizinische und paramedizinische Betreuung: Unsere interdisziplinären Teams umfassen Fachkräfte aus den Bereichen Medizin, Pflege, Physiotherapie und Ergotherapie. Ziel ist es, eine ganzheitliche und koordinierte Betreuung anzubieten.
- Psychologische Betreuung: Zur emotionalen Unterstützung und zur Bewältigung von Ängsten und Depressionen stehen psychologische Fachkräfte zur Verfügung.

4.3.4 Bewegungsförderung

- Körperliche Aktivität: Um die Beweglichkeit und Muskelkraft zu erhalten, werden regelmäßige Physiotherapie und körperliche Aktivitäten wie sanftes Yoga und angepasste Gymnastikübungen angeboten.

- Förderung der Mobilität im Alltag: Die Bewohnerinnen und Bewohner werden ermutigt, sich selbstständig fortzubewegen und bei Bedarf geeignete Mobilitätshilfen zu benutzen.

4.3.5 Lebensmittel und Ernährung

- Ausgewogene und individuelle Menüs: Um den besonderen Ernährungsbedürfnissen älterer Menschen gerecht zu werden, werden die Mahlzeiten von einer Köchin oder einem Koch geplant. Spezielle Diäten (Diabetes, salzfreie Ernährung usw.) werden selbstverständlich berücksichtigt.
- Workshops zum Thema therapeutisches Kochen: Zur Förderung der Selbstständigkeit und Teilhabe am Gemeinschaftsleben werden Kochworkshops für interessierte Bewohnerinnen und Bewohner organisiert.

4.3.6 Sicherheitstechnik

- Sicherheitssysteme: Zur Erhöhung der Sicherheit werden Technologien wie Notrufsysteme und Bewegungsmelder eingesetzt.
- Kommunikationsmittel: Tablets und benutzerfreundliche Tools werden ebenfalls zur Verfügung gestellt, um den Bewohnerinnen und Bewohnern die Kommunikation mit ihren Angehörigen und den Zugang zu Online-Informationen und Unterhaltungsprogrammen zu erleichtern. Alle Zimmer verfügen über einen eigenen Telefonanschluss. Darüber hinaus können alle Bewohnerinnen und Bewohner die Heimleitung telefonisch erreichen. Die Telefonnummern sind im Leitfaden zu finden, der beim Einzug ausgehändigt wird.

4.3.7 Soziale und gemeinschaftliche Aktivitäten

- Veranstaltungskalender: Es finden regelmäßig soziale und kulturelle Veranstaltungen statt, um den Austausch zu fördern und das gemeinschaftliche Leben als Teil der Gesellschaft zu unterstützen.
- Lokale Partnerschaften: Wir pflegen enge Partnerschaften mit lokalen Kindergärten, Schulen und Vereinen und organisieren Besuche, Workshops und kulturelle Veranstaltungen.

4.3.8 Emotionale und psychologische Unterstützung

- Hilfeleistungen: Zu unserem Angebot gehören Gesprächs- und Selbsthilfegruppen für die zu betreuenden Personen und ihre Angehörigen, in denen sie ihre Meinung mitteilen, Anmerkungen machen und Erfahrungen austauschen können.
- Individuelle Pflege und Betreuung: Zur besseren Bewältigung von Stresssituationen, Ängsten und anderen emotionalen Herausforderungen können

unsere Bewohnerinnen und Bewohner bei Bedarf Einzelberatungen in Anspruch nehmen.

4.3.9 Förderung der Selbstfürsorge

- Förderung der Selbstständigkeit durch Gruppen- und Einzelaktivitäten: Die Bewohnerinnen und Bewohner werden ermutigt, alltägliche Verrichtungen wie Körperpflege, Ankleiden und Medikamenteneinnahme im Rahmen ihrer Fähigkeiten selbst zu übernehmen.

4.3.10 Schlussfolgerung

Zur Förderung der Selbstständigkeit aller Bewohnerinnen und Bewohner verfolgen die „Parcs du Troisième Âge“ ein klar formuliertes Gesamtkonzept, das wichtige Elemente wie ein sicheres Wohnumfeld, persönliche Betreuung, innovative Technologien und emotionale Unterstützung miteinander verbindet. Ziel dieser Maßnahmen sind die Erhaltung und Verbesserung der Lebensqualität unter Wahrung von Würde und Selbstbestimmung.

4.4 Palliativpflege

4.4.1 Einführung

In den „Parcs du Troisième Âge“ verfolgen wir in der Palliativmedizin einen innovativen und wohlwollenden Behandlungsansatz, der auf den Grundpfeilern der Humanitude®-Philosophie basiert.

Unser Ziel ist es, dem sterbenden Menschen unter Berücksichtigung seiner physischen, psychischen, sozialen und religiösen Bedürfnisse einen ruhigen, respektvollen und humanen letzten Lebensabschnitt zu ermöglichen. Auch die Familie und das Pflegeteam sollen durch dieses wohlwollende persönliche Betreuungskonzept unterstützt werden.

4.4.2 Ziele der Palliativpflege

Ziele

- **Verbesserung der Lebensqualität:** Wir sind bestrebt, die Voraussetzungen zu schaffen, damit die letzte Lebensphase in Geborgenheit und Würde verbracht werden kann.
- **Unterstützung der Angehörigen:** Familie und Freunde haben die Möglichkeit, emotionale und psychologische Unterstützung in Anspruch zu nehmen.
- **Würde und Selbstbestimmung:** Wir nehmen die Wünsche und Bedürfnisse der zu betreuenden Menschen ernst.
- **Interdisziplinäre Begleitung:** Die physischen, psychischen, sozialen und religiösen Bedürfnisse des sterbenden Menschen werden von einem interdisziplinären Pflorgeteam erfüllt.

4.4.3 Die Grundpfeiler der Humanitude®-Philosophie in der Palliativpflege

Humanitude® basiert auf vier Hauptsäulen: Blickkontakt, direkte Ansprache, einfühlsame Berührungen und bis zuletzt eine aufrechte Teilnahme am Leben. Diese Grundpfeiler sind integraler Bestandteil unseres Konzepts mit dem Ziel, eine von Würde und Menschlichkeit geprägte Pflegebeziehung zu gewährleisten.

Blickkontakt

Unser Personal hält wohlwollenden Blickkontakt mit den zu pflegenden Menschen, um eine Verbindung herzustellen, sie zu beruhigen und ihnen zu zeigen, dass sie gesehen, geschätzt und verstanden werden. In der Palliativpflege bedeutet dies emotionale Unterstützung und Beruhigung.

Direkte Ansprache

Um ein Klima des Vertrauens zu schaffen, ist eine sanfte, respektvolle und persönliche Kommunikation unerlässlich. Es ist wichtig, klar und einfühlsam zu

sprechen, dem einzelnen Menschen zuzuhören und auf seine Bedürfnisse, Wünsche und Sorgen einzugehen.

Berührung

Menschliche Wärme, Trost und Zuneigung sollen durch wohlwollende Berührungen vermittelt werden. In der Palliativpflege tragen nichtinvasive und respektvolle Berührungen dazu bei, Schmerzen zu lindern, Ängste abzubauen und das allgemeine Wohlbefinden zu verbessern.

Aufrechte Haltung

Leben und Sterben in aufrechter Haltung: Wir fördern eine aufrechte Körperhaltung (im Sitzen und im Stehen) zur Wahrung der Würde, der Selbstbestimmung und der aktiven Teilnahme am Pflegeprozess. Dieser Ansatz ist entscheidend für die Verbesserung der psychischen Verfassung und der Selbstwahrnehmung der Betroffenen in der Palliativphase.

4.4.4 Schlüsselemente unseres Palliativkonzepts

Fachliche Begleitung

Nach einer ausführlichen Basiserhebung des Pflegebedarfs wird unter Berücksichtigung von Schmerzkriterien, der klinischen Symptomatik und psychosozialen Situation ein individueller Pflegeplan erstellt. Regelmäßige Folgeevaluationen dienen dazu, die Pflege an die sich wandelnden Bedürfnisse und Wünsche des sterbenden Menschen und seiner Angehörigen anzupassen.

Personalisierte Pflege

In Absprache mit den Angehörigen, dem Pflorgeteam und, wenn möglich, der zu pflegenden Person wird ein individueller Pflegeplan erstellt. Hauptziele sind die Beruhigung und die Förderung des Wohlbefindens. Maßnahmen zur Schmerz- und Symptombehandlung werden unter Berücksichtigung der psychosozialen Situation festgelegt.

In Sterbesituationen stehen die Schmerz- und Symptombehandlung, ein hoher Komfort und ein gutes psychosoziales Umfeld im Vordergrund.

Nichtmedikamentöse Schmerztherapie

Neben der medizinischen Behandlung setzen wir zahlreiche nichtpharmakologische Techniken ein, um das Wohlbefinden und die Lebensqualität der zu pflegenden Menschen zu verbessern. Dazu gehören die Schaffung einer ruhigen und sicheren Umgebung, aber auch Aromatherapie, Entspannungsverfahren oder eine erlebnisorientierte Pflege. Das Lebensende ist auch ein Schlüsselmoment für Spiritualität und Religion, denen wir in unserer Arbeit einen wichtigen Platz einräumen.

Einbeziehung von Familie und Freunden

Ein weiterer Schwerpunkt ist die Betreuung der Angehörigen. Wir verstehen uns als Begleiter, als emotionale Stütze und als Fachleute, die informieren und Situationen erklären können.

Schulung und psychologische Unterstützung des Pflegepersonals

Da die Betreuung am Lebensende auch für das Pflegepersonal ein sehr komplexes Thema ist, investieren wir viel Energie in eine qualitativ hochwertige Ausbildung unserer Teams. Damit tragen wir auch zum Wohlergehen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei. Das Pflegepersonal hat die Möglichkeit, nach dem Tod einer Bewohnerin oder eines Bewohners an Trauergesprächen teilzunehmen.

Dieser Ansatz ermöglicht es uns, neue Technologien zu entdecken oder uns von der Praxis anderer Einrichtungen inspirieren zu lassen und unsere Betreuungsmaßnahmen ständig anzupassen.

4.5 Betreuung für Menschen mit Demenz

Unsere SHPA ist so konzipiert, dass sie rund um die Uhr 119 ältere Menschen, die einer ständigen physischen, psychischen oder sozialen Pflege und Unterstützung bedürfen, betreuen kann. Die Betreuung erfolgt unter Berücksichtigung der individuellen Lebensgeschichte. Weltanschauliche, religiöse oder politische Überzeugungen spielen keine Rolle.

Die Frage, ob etwas ethisch ist, bedeutet, ob es im Interesse des Betroffenen ist.

Unser zuwendungsorientierter Pflegeansatz zielt auf die Verbesserung des Wohlbefindens aller – der Bewohnerinnen und Bewohner, der Angehörigen und des Personals. Ethische Fragen werden im interdisziplinären Team reflektiert, um einen Konsens aller Beteiligten zu erreichen.

Zuwendungsorientierte Pflege basiert auf den Grundprinzipien der Menschlichkeit, der Würde, der Solidarität, der Gleichheit, der Gerechtigkeit und letztlich der Selbstbestimmung. Sie ist Teil eines humanistischen Ansatzes in der Gerontologie und wird als Beziehung zu anderen Menschen durch Worte, Blicke und Gesten verstanden. Die Bewohnerinnen und Bewohner werden in ihrer Individualität als vollwertige Personen mit dem Recht auf Selbstbestimmung wahrgenommen, auch wenn die Umstände sie verletzlich und abhängig gemacht haben.

4.5.1 Demenzbetreuung nach dem Humanitude®-Konzept

Um das Konzept der zuwendungsorientierten Pflege im Alltag umzusetzen, orientieren sich unsere Teams bestmöglich an den folgenden fünf **Humanitude®**-Pfeilern:

5 Grundpfeiler

- null Gewalt in der Pflege (ein friedlicher Ablauf kritischer Pflegeetätigkeiten)
- Achtung vor der Einzigartigkeit und Intimsphäre eines jeden Menschen
- Leben und Sterben in aufrechter Haltung, sprich selbstbestimmt und in Würde
- Öffnung nach außen
- Ort des Lebens, Ort der Wünsche

4.5.2 Wohnbereiche für Menschen mit Demenz

Mit zunehmender Verschlechterung der kognitiven und körperlichen Funktionen steigt der Bedarf an Hilfe und Unterstützung. Nicht selten müssen die betreffenden Personen **ständig überwacht und begleitet** werden. Ziel ist es, ihre Sicherheit weiter zu gewährleisten und ihnen eine ihrem individuellen Gesundheitszustand angepasste Pflege zukommen zu lassen.

Unsere SHPA verfügt über ein interdisziplinäres Team, das für die Betreuung von Menschen mit Alzheimer oder anderen Demenzerkrankungen ausgebildet ist (koordinierendes ärztliches Fachpersonal, Pflegefachkräfte, Pflegehilfskräfte, medizinisch-psychologisches Betreuungspersonal). Es evaluiert die Ursachen und Faktoren für herausforderndes Verhalten und setzt auf eine nichtmedikamentöse Behandlung sowie auf ein individuelles Programm zur kognitiven Rehabilitation und Verhaltenstherapie.

Diese Wohnbereiche funktionieren wie ein Einfamilienhaus, und es wird alles getan, um den Ort für Menschen mit Weglauftendenz beruhigend und sicher zu gestalten.

Die Wohnbereiche für Menschen mit Demenz sollen:

- den Verlust von Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Alltagskompetenz verlangsamen.
- bei herausforderndem Verhalten beruhigend wirken.

- Stürzen sowie Ernährungs- und Schlafstörungen entgegenwirken.
- die Beziehungen zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen und Pflegepersonal fördern.

4.5.3 Angepasste und individuelle Begleitung im Alltag

Alle Bewohnerinnen und Bewohner werden entsprechend ihren besonderen Bedürfnissen und ihrem individuellen Pflegeplan betreut, wobei die auf der vorhergehenden Seite beschriebenen Grundsätze der Humanitude®-Methode Anwendung finden.

In der Betreuung von Menschen mit Demenz mit und ohne Verhaltensauffälligkeiten kommt einer einfühlsamen, wohlwollenden Kommunikation eine besondere Bedeutung zu. Ein ganzheitlicher Ansatz nach den Validation®-Prinzipien steht dabei im Mittelpunkt.

4.5.4 Berücksichtigung der Grundbedürfnisse

Die Ernährung und der Flüssigkeitshaushalt können durch zu wenig oder falsches Essen und Trinken gefährdet werden und zu schweren Mangelerscheinungen führen. Dies hat Auswirkungen auf den allgemeinen Gesundheitszustand und kann zu einer Beeinträchtigung oder gar zum Verlust der Selbstständigkeit führen, was wiederum die Pflege und Betreuung sowie den Lebenswillen gefährdet.

Wir nehmen uns Zeit, um auf die zu betreuende Person einzugehen und ihr das Essen schmackhaft zu machen. Es reicht nicht aus, die einzelnen Lebensmittel aufzuzählen, sondern sie müssen genau erklärt werden, damit die betreffende Person sie sehen, auswählen und genießen kann (alle Brotsorten in einem Korb, alle Obstsorten usw.).

Bei Gewichtsverlust ist es wichtig, die Ernährung zu überwachen und besonders auf Mangelerscheinungen ohne Gewichtsverlust oder sogar mit Gewichtszunahme zu achten. (Eiweißmangel führt zu einer Verminderung des onkotischen Drucks.)

Die Auswertung des Körperpflegebogens nach dem Humanitude®-Konzept ermöglicht es uns, die individuellen Gewohnheiten kennen zu lernen und die Körperpflege zu einem Moment des Austauschs und des Erreichens der Ziele, die zuvor im Team und mit der betreffenden Person festgelegt wurden, zu machen.

Die Vorstellung von hygienischer Pflege, die sich nur auf das Waschen beschränkt, muss geändert werden. Es muss vermieden werden, dass die Pflege als unangenehm empfunden wird, was zu derer Ablehnung führen kann. Die Pflege darf niemals ohne Zustimmung erfolgen. Wird sie verweigert, muss sie auf einen späteren Zeitpunkt verschoben werden, darf aber nicht gänzlich aufgegeben werden.

Der Schlaf von Menschen mit Demenz ist gestört. Bei Einbruch der Dunkelheit nehmen die Ängste zu, was das Einschlafen erschweren kann. Die Gewohnheiten und Rituale der zu pflegenden Person zu kennen, kann zu einem guten Schlaf beitragen.

Schmerzen bei Menschen mit Demenz können Auslöser für Aggressionen oder andere Verhaltensauffälligkeiten sein. Daher ist es wichtig, die Schmerzen anhand einer dem kognitiven

Zustand angepassten Skala zu bewerten und nach der Ursache der nozizeptiven Schmerzen zu suchen.

Eine fortschreitende Demenz kann die Kontrolle über den Bewegungsapparat beeinträchtigen, was zu Schwierigkeiten bei der Fortbewegung führt. Durch Anwendung des Humanitude®-Konzepts – Leben und Sterben in aufrechter Haltung – können wir die Mobilität so lange wie möglich erhalten.

In der Demenzbetreuung spielen die kognitive Aktivierung und die Teilnahme an Gruppen- und Einzelaktivitäten eine wichtige Rolle. Unsere Philosophie ist es, dass sich die zu pflegenden Menschen in ihrem Körper, ihrem Geist und ihrer Umgebung wohlfühlen. Unsere pflegerischen und pädagogischen Fachkräfte organisieren Gruppen- und Einzelaktivitäten, um die soziale Dynamik zu fördern und die Sichtweise des gesamten Pflegeteams auf die Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner zu verändern.

Ein positives soziales Klima kann pathologisches Verhalten reduzieren und Ängste abbauen. Die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben fördert die Erhaltung der Selbstständigkeit und steigert die körperliche und geistige Leistungsfähigkeit.

4.5.5 Weiterbildung des Personals

Die Betreuung von Menschen mit Demenz erfordert ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen, Akzeptanz und fachlichem Hintergrundwissen. Ein unangemessener Umgang im Pflege- und Betreuungsalltag kann zu erheblichen Konflikten und Belastungen für alle Beteiligten führen.

Aus diesem Grund soll bei allen Mitarbeitenden das Verständnis für Krankheit und Gesundheit gefördert werden. Unser Ziel ist es, Menschen mit Demenz individuell und effektiv dabei zu unterstützen, ein möglichst selbstbestimmtes Leben zu führen. Darüber hinaus werden positive Bindungserfahrungen, Vertrauen und Autonomie gezielt gefördert.

Alle Teams absolvieren eine Grundausbildung für die Arbeit mit Menschen mit Demenz. In diesem Zusammenhang besteht seit 2024 eine enge Zusammenarbeit mit der Unternehmensberatung Evitare®, die auf der Grundlage des neuen Expertenstandards Demenz das Programm „Recall“ entwickelt hat. Dieses Programm ist personalisiert und die Unterstützung zielt darauf ab, das Verhalten und die eigentliche Ursache der Probleme des demenziell veränderten Menschen zu verstehen. Es bietet dem Pflegepersonal die Möglichkeit, den Alltag besser zu bewältigen und zu einem lebenswerten Leben beizutragen.

4.6 Ethikkommission

Das Gesetz vom 23. August 2023 über die Qualität der Dienstleistungen für ältere Menschen (ASFT-Gesetz) schreibt die Einrichtung einer Ethikkommission verpflichtend vor. Gemäß den gesetzlichen Bestimmungen und im Hinblick auf deren Einhaltung muss jedes Leitungsorgan ein solches Gremium ernennen. Dessen Struktur und Zusammensetzung sind in diesem Dokument festgelegt.

Als COPAS-Mitglied basiert unsere Ethik-Charta auf der COPAS-Ethik-Charta (06/2020), auf dem ASFT-Gesetz (08/2023), das die Beziehungen zwischen dem Staat und den Einrichtungen im sozialen, familiären und therapeutischen Bereich regelt, sowie auf dem Leitbild der Seniorenresidenz „Fondation Les Parcs du Troisième Âge“.

4.6.1 Allgemeines

Der von den P3A festgelegte ethische Rahmen richtet sich an alle Beteiligten, Partnerunternehmen und Mitarbeitenden, einschließlich der Führungskräfte, des medizinischen Fachpersonals und der ehrenamtlich Tätigen, vor allem aber an die Bewohnerinnen und Bewohner und ihre Angehörigen. Die Ziele sind:

- Förderung einer ethischen Kultur in den P3A
- Erleichterung der Suche nach der besten oder am wenigsten schlechten Entscheidung angesichts eines ethischen Dilemmas.

Aufgaben und Ziele

Die Hauptaufgabe der Ethikkommission besteht darin, das Pflorgeteam, das ärztliches Fachpersonal, die Bewohnerinnen und Bewohner, deren Angehörige und alle anderen Beteiligten in ethischen Fragen zu beraten und zu unterstützen und damit Entscheidungshilfen zu geben.

Die Ziele der Ethikkommission sind vielfältig und zielen darauf ab, die Achtung jeder einzelnen Person zu gewährleisten, eine hohe ethische Qualität der Pflege sicherzustellen und ethische Beratung anzubieten. Darüber hinaus analysiert sie einrichtungsspezifische ethische Dilemmasituationen und schlägt entsprechende Empfehlungen vor.

4.6.2 Struktur und Zusammensetzung

Die Ethikkommission setzt sich, gemäß dem ASFT-Gesetz (08/2023), aus Mitgliedern verschiedener Tätigkeitsbereiche und Disziplinen zusammen. Diese Mitglieder werden vom Vorstand auf Vorschlag der P3A-Einrichtungsleitung für eine verlängerbare Amtszeit von zwei Jahren ernannt. Die Kommission ernennt eine*n Koordinator*in, stellvertretende*n Koordinator*in und eine*n Schriftführer*in. Sie arbeitet unabhängig und gewährleistet die Vertraulichkeit der während ihrer Beratungen ausgetauschten Informationen. Darüber hinaus hat sie das Recht auf Zugang zu allen Informationen, die für die Abgabe einer fundierten Stellungnahme zu den ihr vorgelegten ethischen Fragen erforderlich sind.

4.6.3 Antragsverfahren

Betroffene Parteien können sich mit allen potenziell ethisch relevanten Fragen an die Ethikkommission wenden. Der Antrag ist gemäß dem von der Kommission festgelegten Antragsverfahren zu stellen. Die Bearbeitung der Anträge erfolgt mit dem Ziel einer zeitnahen und effizienten Beantwortung.

4.6.4 Konsultation und Fristen

Um eine rasche Beantwortung der betreffenden ethischen Fragen zu gewährleisten, steht die Ethikkommission für eine Einberufung innerhalb von maximal zwei Wochen zur Verfügung. Anfragen im Rahmen des Konsultationsverfahrens werden gemäß den von der Kommission festgelegten Verfahren behandelt.

4.6.5 Jahresbericht

Aus Gründen der Transparenz und der Rechenschaftspflicht erstellt die Ethikkommission einen Jahresbericht über ihre Tätigkeit, der dem Ministerium, der Ständigen Kommission für den Bereich Seniorinnen und Senioren sowie dem Vorstand übermittelt wird.

4.6.6 Ethik-Charta

Wir verpflichten uns zur Einhaltung der folgenden Punkte:

- die Würde jedes Menschen zu achten
- die Einzigartigkeit eines jeden Menschen und seiner Persönlichkeit zu achten und ihn mit Respekt zu behandeln
- die Angehörigen in Fragen der Ethik einzubeziehen
- das Wohlbefinden und die Selbstbestimmung der Bewohnerinnen und Bewohner zu fördern
- unsere Mitarbeitenden und ehrenamtlich Tätigen zu unterstützen und ihnen beizustehen.

4.7 Interne und externe Kommunikation

4.7.1 Beziehung zu den Angehörigen

Der Umzug in eine Seniorenresidenz ist ein entscheidender Schritt im Leben der betreffenden Person, aber auch im Leben der Menschen, die ihr nahestehen.

Oft wird dieser Moment als Versagen empfunden, als Unfähigkeit, Verantwortung zu übernehmen – das neue Leben als letzte Lebensphase mit Einschränkungen und Trauer um das eigene Leben in der Familie und der eigenen Wohnung mit dem gewohnten Alltag.

Das gesamte interdisziplinäre Team ist sich bewusst, wie wichtig es ist, die Angehörigen in die Eingewöhnungsphase mit einzubeziehen. Die zu betreuende Person profitiert so von der Unterstützung geliebter Menschen und kann die Veränderungen im Alltag besser bewältigen. Die Angehörigen werden sich ihrer Bedeutung für den älteren Menschen bewusst und können die Qualität der individuellen Pflege positiv beeinflussen.

Soweit Angehörige und Freunde sich einbringen möchten, sind ihr Engagement und ihre Teilnahme an Gesprächsrunden, Festen, Ausflügen, außerhäuslichen Terminen und allen anderen Veranstaltungen ausdrücklich erwünscht. Bei der Dekoration des Zimmers, dem Pflegeplan und der Gestaltung der individuellen Aktivitäten kann die Familie gerne eigene Ideen einbringen.

Unsere Stiftung ist in der glücklichen Lage, von einem sehr aktiven Freundeskreis unterstützt zu werden. Der Verein ist immer auf der Suche nach neuen Mitgliedern, die sich an den ehrenamtlichen Aktivitäten zum Wohle der Bewohnerinnen und Bewohner beteiligen möchten.

Angehörige, die sich mit dem Umzug eines geliebten Menschen in unsere Einrichtung schwertun, haben die Möglichkeit, psychologische Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Unsere Ziele für die nächsten Jahre:

- ➔ regelmäßige Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen und Diskussion der Ergebnisse in einem Gesprächskreis
- ➔ Organisation von Gesprächskreisen für Angehörige zum geselligen Austausch
- ➔ verstärkte Gesprächsbereitschaft der Einrichtungsleitung und der Abteilungsleitungen gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern und deren Angehörigen.

4.7.2 Kooperationen mit externen Partnern, Pflegediensten und anderen Dienstleistern

Seit ihrer Eröffnung unterhält die SHPA sehr gute Beziehungen zu verschiedenen externen Partnern, insbesondere zur örtlichen Gemeindeverwaltung. Die Gemeinde Bertrange unterstützt uns sehr bei unseren Projekten und im täglichen Betrieb, jedoch sind die „Les Parcs du Troisième Âge“ im Gemeindeleben zu wenig präsent. In den kommenden Jahren wollen wir uns verstärkt an den verschiedenen Veranstaltungen beteiligen, sei es mit einem Informationsstand oder gemeinsam mit unternehmungslustigen Bewohnerinnen und Bewohnern.

Medizinisches Fachpersonal mit Kassenzulassung ist für das Wohlergehen unserer Bewohnerinnen und Bewohner von großer Bedeutung. Die SHPA „Les Parcs du Troisième Âge“ war die erste Einrichtung in Luxemburg, die sich um eine enge Zusammenarbeit bemühte. Ziel ist es, nicht nur die Beziehung zwischen den zu betreuenden Personen und ihrer Hausärztin oder ihrem Hausarzt zu fördern, sondern auch, die Zahl der Krankenhauseinweisungen zu verringern, die auf mangelnde Kenntnisse über den Gesundheitszustand zurückzuführen sind.

In der Gemeinde Bertrange und Umgebung gibt es immer mehr ambulante Pflegedienste. Wir streben eine enge Zusammenarbeit mit allen Gesundheitsberufen an, um die Aufnahme älterer Menschen aus der Gemeinde und den Nachbargemeinden in unsere Einrichtung vorzubereiten.

Im Zusammenhang mit dem Bau einer neuen Wohnanlage und eines Tageszentrums für ältere Menschen sowie der Umgestaltung der Domaine Schwall erscheint es sinnvoll, in den kommenden Monaten den Aufbau eines Pflege- und Betreuungsnetzes in Angriff zu nehmen.

Im Folgenden weitere Dienstleister, mit denen wir eng zusammenarbeiten:

- Frisiersalons
- Fußpflegende
- ein Priester, der einmal in der Woche eine Messe liest
- der Freundeskreis, der neben zahlreichen Freizeitaktivitäten im Restaurant auch Ausflüge für größere Personengruppen organisiert
- örtliche Schulen (Grund- und Oberschule)
- örtliche Kindertagesstätten

Mit dem Ziel, die Bewohnerinnen und Bewohner stärker in die Entscheidungsfindung einzubeziehen, soll der Austausch zwischen ihnen und der Einrichtungsleitung in Gesprächsgruppen gefördert und die Kommunikation gegenüber Angehörigen und Partnern geöffnet werden.

5. Aufnahme

Seit Januar 2024 bieten wir eine ganzheitliche Betreuung an. Dies betrifft alle Abläufe – vom ersten Gespräch mit einer neuen Bewohnerin oder einem neuen Bewohner und/oder Angehörigen bis zum letzten Kontakt nach dem Tod. Wir wollen den Menschen, die auf uns zukommen, mit Respekt und Herzlichkeit beegnen. Dabei sind sowohl verbale als auch visuelle Aspekte von entscheidender Bedeutung.

Die eingesetzte Arbeitsgruppe, bestehend aus der Verwaltungsabteilung und der Pflegeleitung, überarbeitete zunächst die Aufnahmeunterlagen. Gleichzeitig wurden die Hausordnung, die Preispolitik und die Besuchszeiten angepasst. 2024 ging eine neue Website online. Zunächst als Visitenkarte gedacht, soll ein umfassenderes Portal entstehen, das neuen Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Angehörigen alle wichtigen Informationen über unser Pflegeangebot bietet.

5.1 Vor der Aufnahme

Wer sich für eine kurz- oder langfristige Unterkunft in unserer SHPA interessiert, kann sich telefonisch, per E-Mail oder über die Website mit uns in Verbindung setzen. Auf Wunsch bieten wir vorab eine Besichtigung unseres Hauses an und geben Ihnen alle wichtigen Informationen, die Sie für eine Aufnahme benötigen.

Aufgenommen werden können ältere Menschen, die im Sinne des Pflegeversicherungsgesetzes pflegebedürftig sind und wegen einer körperlichen, geistigen oder psychischen Erkrankung oder einer gleichartigen Beeinträchtigung bei den täglichen Verrichtungen auf Hilfe angewiesen ist.

Sobald uns die vollständigen Unterlagen vorliegen, können eine Ortsbesichtigung und ein Erstgespräch zur Einschätzung der Situation stattfinden. Sollte die zu betreuende Person nicht in der Lage sein, zu uns zu kommen, ist auch ein Besuch bei ihr zu Hause oder im Krankenhaus möglich. Ziel dieses Treffens ist die Durchführung geriatrischer Tests, um den aktuellen Gesundheitszustand bestmöglich zu erfassen.

Wenn ein Bett frei wird, prüft die Aufnahmekommission die Aufnahmeanträge und setzt sich so schnell wie möglich mit der antragstellenden Person in Verbindung. Bei Zweifeln über den Gesundheitszustand wird die Meinung einer Allgemeinmedizinerin oder eines Allgemeinmediziners eingeholt und anschließend ein Termin zur Besichtigung der Räumlichkeiten vereinbart. In der Regel vergehen nicht mehr als 12 Tage zwischen dem Freiwerden eines Bettes und der Aufnahme.

5.2 Aufnahme

Die neue Bewohnerin oder der neue Bewohner wird von der/dem für die Aufnahme zuständigen Verwaltungsmitarbeitenden empfangen und willkommen geheißen und zum Zimmer begleitet. Dort wird der Aufnahmeantrag unterschrieben und alle wichtigen Informationen mitgeteilt.

Ein Mitglied des Pflegeteams kümmert sich anschließend um die zu betreuende Person und ihre Angehörigen.

Der erste Tag dient dem Kennenlernen der neuen Umgebung. Es geht auch darum, die Lebens- und Essgewohnheiten sowie eventuell wichtige Punkte in Bezug auf die medizinische Versorgung zu ermitteln. Auch wenn diese Informationen auf den Formularen der Aufnahmeunterlagen zu finden sind, ist ein persönliches Gespräch dennoch hilfreich.

Innerhalb eines Monats nach der Aufnahme wird ein umfassendes geriatrisches Assessment, das sich auf mehrere Bereiche wie Physiotherapie, Ergotherapie und Psychologie erstreckt, durchgeführt.

Es gilt herauszufinden, wo Unterstützungsbedarf besteht und wo Fähigkeiten und Ressourcen liegen: Mobilität, Feinmotorik, geistige Leistungsfähigkeit, Ernährung, Hautzustand, körperliche Selbstständigkeit und emotionale Stimmung.

5.3 Individueller Betreuungsplan

Innerhalb eines Monats nach der Aufnahme erstellt das Betreuungsteam gemeinsam mit der Bewohnerin oder dem Bewohner einen individuellen Betreuungsplan. Dieser Plan betrifft den Alltag in der SHPA, berücksichtigt aber auch alle persönlichen, individuellen Aspekte und Wünsche, für die die Einrichtungsleitung und das gesamte Personal stets ein offenes Ohr

haben. Wenn jemand sich nicht äußern kann, wird die Meinung der Begleitperson gehört, ohne jedoch die nonverbalen Reaktionen der zu betreuenden Person aus den Augen zu verlieren.

Ziel des Betreuungsplans ist die Förderung der Lebensqualität und des individuellen Wohlbefindens trotz sehr unterschiedlicher Lebensumstände. Ein individueller Lebensplan unterstreicht auch unser Bemühen um eine persönliche Betreuung sowie die Kompetenz des Betreuungspersonals. Nicht zu vergessen ist, dass die ständige Evaluation und Anpassung des konkreten Leistungsumfangs Teil eines effektiven Qualitätsmanagements ist.

6. Unterbringung

Neben einer Vielzahl von Dienstleistungen im Bereich der täglichen Hilfe und Pflege für betreuungsbedürftige Menschen und ihre Angehörigen bietet die SHPA „Les Parcs du Troisième Âge“ auch eine Unterbringung und ein Lebensumfeld, das ihren persönlichen Erwartungen und Bedürfnissen entspricht. In unserer familiär geführten Einrichtung mit mehr als 30 Jahren Erfahrung im Pflegebereich stellen wir uns der großen Herausforderung, uns ständig an die gesetzlichen Bestimmungen und an die Bedürfnisse einer sich schnell verändernden Bevölkerung anzupassen. Bis zur Fertigstellung des Neubaus durch die Gemeinde Bertrange widmet die Stiftung ihre ganze Energie der Aufrechterhaltung des bestehenden Dienstleistungsangebots.

Das heutige Gebäude wurde vor 30 Jahren erbaut, als Wohnen im Alter noch in kleinen Wohneinheiten mit ca. 20 Personen stattfand. Die meisten Einzelzimmer haben ein eigenes Bad, es stehen aber auch Doppelzimmer zur Verfügung. Um den Bedürfnissen unserer Kundschaft besser gerecht zu werden, wurde die Bettenzahl im Laufe der Jahre reduziert und 14 große Suiten mit eigenem Bad eingerichtet.

Da immer mehr Menschen mit Demenz und einem herausfordernden Verhalten betreut werden, wurde ein geschützter Wohnbereich mit gesichertem Zugang geschaffen.

Alle Wohnbereiche verfügen über eine therapeutische Küche, einen Veranstaltungsraum und, im Mittelteil, eine Pflegestation. Die Lagerräume und therapeutischen Bäder befinden sich in der Gebäudemitte, während die Gemeinschaftsräume und Bewohnerzimmer den Blick auf die herrliche Natur rund um das Haus freigeben.

Auch die gemeinschaftlich genutzten Räume wurden im Laufe der Zeit immer wieder angepasst. 2004 wurden eine neue Küche und ein neues Restaurant feierlich eingeweiht, die das Gemeinschaftsleben fördern sowie Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige und Gäste zusammenbringen sollen.

6.1 Restaurant

Da das Restaurant während der Coronapandemie weniger genutzt wurde, möchte die Stiftung „Les Parcs du Troisième Âge“ die Begegnung und den Austausch dort wiederbeleben.

Dank eines sehr engagierten Freundeskreises können die Bewohnerinnen und Bewohner fast wöchentlich an Aktivitäten im Restaurant, das auch als Mehrzweckraum für Themennachmittage, Kino, Chor, Tanz usw. genutzt wird, teilnehmen.

Freunde und Verwandte sind herzlich eingeladen, Zeit mit ihren Lieben zu verbringen, sei es bei einem gemeinsamen Essen, einer Aktivität oder einer Feier.

Mittelfristig sollen die Öffnungszeiten des Restaurants und der Cafeteria an die Wünsche der Nutzenden angepasst werden.

Um gemeinsame Mahlzeiten mit Familie und Freunden zu fördern, wurde die Anmeldung für das Mittagessen vereinfacht.

Unter der Leitung der Hauswirtschaftsabteilung werden die Restaurant- und Küchenteams ermutigt, ihre Gewohnheiten zu ändern, innovativer zu arbeiten und den Bedürfnissen der älteren Menschen, die in unserer Einrichtung leben, besondere Aufmerksamkeit zu schenken.

So wird das Restaurant nicht nur ein Ort zum Essen, sondern ein Ort, der alle Sinne anspricht.

6.2 Küche

Die Stiftung „Les Parcs du Troisième Âge“ legt großen Wert auf eine ausgewogene Ernährung und die Bedürfnisse älterer Menschen. Das Team um die Küchenleitung besteht ausschließlich aus eigenen Mitarbeitenden und bereitet die Speisen frisch aus regionalen und saisonalen Produkten zu.

Im Rahmen unseres Bestrebens, die Bewohnerinnen und Bewohner stärker in die Menüauswahl einzubeziehen, planen wir für die nächsten Jahre eine Neuorganisation der Zusammenarbeit zwischen der Hauswirtschaftsabteilung und den Pflegeteams. Ziel ist es, nicht nur die Menüauswahl zu vereinfachen, sondern auch individuelle Wünsche zu berücksichtigen. Ein regelmäßiger Austausch zwischen der Küchenleitung, dem Restaurant, den Wohnbereichen und vor allem den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie ihren Angehörigen erscheint sinnvoll für das Gelingen einer schmackhaften Küche nach individuellen Vorlieben.

6.3 Technischer Dienst

Kleinere und größere Unterhalts- und Reparaturarbeiten werden von einem dreiköpfigen technischen Team durchgeführt.

Zur Vermeidung von Legionellen im Trinkwasser werden regelmäßig Untersuchungen durchgeführt und vorbeugende Maßnahmen ergriffen.

Ein täglicher Sicherheitsrundgang ermöglicht es dem technischen Dienst, Störungen und andere Probleme schnell zu erkennen und entweder intern oder durch externe Firmen zu beheben.

Der technische Dienst ist auch für die Wartung und Instandhaltung des Hilfs- und Pflegematerials zuständig, um die Sicherheit der zu betreuenden Personen und des Personals zu gewährleisten.

Unter der Verantwortung des technischen Dienstes werden regelmäßig Brandschutzschulungen für das Personal durchgeführt. Die Feuerlöscheinrichtungen werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf auf den neuesten Stand gebracht. Die Zusammenarbeit zwischen dem CGDIS und der Stiftung ist sehr gut.

Außer der Eröffnung des Neubaus sind in den nächsten Jahren keine größeren Investitionen geplant.

Evakuierungspläne, Sicherheitshinweise und die Brandschutzordnung sind im Anhang zu finden.

6.4 Wäschepflege

Die Wäschepflege (Flachwäsche, Privatwäsche, Berufskleidung des Personals) ist an eine externe Firma vergeben. Die Flachwäsche und die Privatwäsche werden dreimal wöchentlich angeliefert, die Berufskleidung zweimal wöchentlich.

Alle Zulieferfirmen müssen strenge Hygienestandards einhalten.

Unsere Mitarbeitenden nehmen die Wäsche entgegen und verteilen sie auf die Schränke der Bewohnerinnen und Bewohner.

6.5 Abfallmanagement

Die Stiftung reduziert und trennt ihre Abfälle auf ein Minimum und wurde dafür mit dem „Superdrecksbüchse“-Label ausgezeichnet.

Hausmüll, Kunststoffe, Konserven und Kartonagen werden getrennt gesammelt und in geschlossenen Behältern und Containern transportiert.

In den nächsten Jahren ist ein Austausch der Abfallcontainer und -rollbehälter geplant.

Kontaminierte Abfälle werden getrennt gelagert.

Auf dem Gelände befindet sich ein Unterflursystem zur Sammlung von Hausmüll. Die Entsorgung und Rückverfolgbarkeit der Abfälle erfolgt durch ein zugelassenes externes Unternehmen.

6.6 Reinigung der Zimmer und Gemeinschaftsräume

Die tägliche Reinigung der Bewohnerzimmer, Gemeinschaftsräume und Verwaltungsbereiche ist an eine externe Firma vergeben. Lediglich die Wohnbereiche für Menschen mit Demenz werden durch das P3A-interne Reinigungsteam gereinigt, wobei aber auch diese Arbeiten mittelfristig ausgelagert werden sollen.

Die Zulieferfirma muss die geltenden Hygiene- und Gesundheitsvorschriften einhalten. Weitere Informationen sind den beigefügten Merkblättern zu entnehmen.

7. Hygiene- und Gesundheitsvorschriften

Zur Gewährleistung einer wirksamen Reinigung sollten die folgenden Empfehlungen beachtet werden:

7.1 Reinigung nach dem Rahmenhygieneplan

Im Rahmenhygieneplan sind festgelegt:

- Häufigkeit der Reinigung der Bewohnerzimmer: tägliche Reinigung und wöchentliche sorgfältige Grundreinigung
- Häufigkeit der Reinigung der öffentlichen Bereiche: mehrmals tägliche Reinigung häufig berührter Flächen (Türklinken, Lichtschalter, Rampen, Aufzugsknöpfe) und der Sanitäranlagen
- Häufigkeit der Bodenreinigung in den öffentlichen Bereichen und Fluren: regelmäßiges Nasswischen zur Aufnahme von Staub und anderen Feinpartikeln
- Häufigkeit der Reinigung von Textilien (Vorhänge, Bettdecken usw.): regelmäßig bei hohen Temperaturen.

Die Reinigungsverfahren müssen klar definiert und leicht verständlich sein sowie konsequent angewendet werden. Die Reinigungszeiten sind an den Betriebsablauf und die Bedürfnisse der zu betreuenden Menschen anzupassen.

Die Wirksamkeit der Reinigungsverfahren wird durch regelmäßige Kontrollen überprüft.

7.2 Reinigungsprodukte und -material

- Die verwendeten Produkte müssen vom Ministerium zugelassen sein und gegen ein breites Spektrum von Krankheitserregern, einschließlich Bakterien, Viren und Pilzen, wirksam sein.

- Zur Vermeidung von Kreuzkontaminationen sind für die verschiedenen Bereiche farbige Mikrofasertücher zu verwenden.
- Das Personal ist verpflichtet, Reinigungs- und Desinfektionsmittel sachgerecht anzuwenden und die empfohlenen Dosierungen und Einwirkzeiten einzuhalten.

Um menschliche Fehler bei der Dosierung der Reinigungsmittel zu vermeiden, verfügt die Seniorenresidenz über eine automatische Dosieranlage.

7.3 Händehygiene und zusätzliche Vorsichtsmaßnahmen

Händehygiene ist eine der wichtigsten Maßnahmen zur Prophylaxe von nosokomialen Infektionen und Infektionen durch andere Erreger.

Bei älteren Menschen, die aufgrund ihres geschwächten Immunsystems und chronischer Erkrankungen anfälliger für Infektionen sind, kann das Risiko der Übertragung von Krankheitserregern durch eine gute Händehygiene deutlich reduziert werden.

7.3.1 Wann Hände waschen?

Vor Kontakt mit einer Bewohnerin oder einem Bewohner, vor invasiven Maßnahmen (Legen eines Blasenkatheters, Verbandwechsel, usw.), nach Kontakt mit Körperflüssigkeiten sowie nach Kontakt mit einer Bewohnerin oder einem Bewohner und/oder dessen unmittelbarer Umgebung.

7.3.2 Wie Hände waschen?

1. Mindestens 20 Sekunden lang mit Wasser und Seife waschen:
Hände anfeuchten, Seife auftragen, rundum einseifen (auch die Fingerzwischenräume und unter den Nägeln), gründlich abspülen und mit einem sauberen Handtuch oder Einmalhandtuch abtrocknen.
2. Händedesinfektion mit einem hydroalkoholischen Handdesinfektionsmittel mit einem breitem Wirkungsspektrum gegen Bakterien, Hefepilze und behüllte Viren:
Handdesinfektionsmittel auf die trockenen Handflächen geben und mindestens 20–30 Sekunden beide Hände innen und außen einreiben, bis sie trocken sind.

Neben der Durchführung regelmäßiger Kontrollen sind alle Mitarbeitenden auch durch Schulungen über die richtige Händehygiene zu informieren:

- Schulungen über die Bedeutung der Händehygiene, geeignete Techniken, Risiken und kritische Momente
- Hinweisschilder und Aushänge zur Erinnerung an eine korrekte Händehygiene in allen wichtigen Bereichen

- Ermutigung des Personals, andere Mitmenschen an die Bedeutung des Händewaschens zu erinnern; Schaffung einer Sicherheitskultur, in der die Händehygiene einen hohen Stellenwert hat
- regelmäßige Audits, Überwachung der Händehygienepraxis und Feedback an die Mitarbeitenden

7.4 Zusätzliche Vorsichtsmaßnahmen

7.4.1 Standardmaßnahmen

- Konsequente Tragen von Handschuhen beim Umgang mit Körperflüssigkeiten
- Tragen von Masken und Schutzbrillen bei Arbeiten mit Aerosolen
- Tragen von Einwegkitteln zum Schutz der Kleidung vor Spritzern und Kontaminationen

7.4.2 Maßnahmen je nach Übertragungsweg

Schmierinfektion

- Tragen von Schutzhandschuhen und Einwegkitteln
- Verlegung infizierter Bewohnerinnen und Bewohner in Einzelzimmer
- Regelmäßige Desinfektion von Oberflächen

Tröpfcheninfektion

- Tragen von OP-Masken
- Sicherheitsabstand von mindestens 1 m
- Quarantäne (Einzel- oder Gruppenisolierung) infizierter Bewohnerinnen und Bewohner

Infektionen über den Luftweg

- Tragen einer FFP2-Maske
- Einzelzimmer mit Unterdruck (falls verfügbar)
- Einschränkung der Bewegungsfreiheit infizierter Bewohnerinnen und Bewohner

7.5 Persönliche Schutzausrüstungen (PSA)

Der richtige Einsatz von persönlicher Schutzausrüstung (PSA) spielt eine wichtige Rolle bei der Vermeidung von Übertragungen zwischen den zu betreuenden Personen, dem Personal und Gästen.

7.5.1 Gebräuchliche Arten von PSA

- OP-Masken für das Pflegepersonal und Besuchende im Rahmen der Transmissionsvermeidung durch Tröpfcheninfektion
- FFP2-Masken bei Seuchenverdacht
- Handschuhe bei Kontakt mit Körperflüssigkeiten, Schleimhäuten oder nicht intakter Haut von Bewohnerinnen und Bewohnern
- Flüssigkeitsdichte Kittel bei Arbeiten mit Spritzgefahr durch Körperflüssigkeiten
- Einwegkittel für routinemäßige Pflege- und Reinigungsarbeiten
- Schutzbrillen und -visiere zum Schutz der Augen bei Tätigkeiten mit Spritzgefahr durch Körperflüssigkeiten
- Überschuhe zum Schutz von Böden durch Verschmutzungen und Kontamination

7.5.2 Anlegen von PSA

- Vor dem Anlegen von PSA: Händewaschen mit Wasser und Seife oder einem hydroalkoholischen Handdesinfektionsmittel
- Reihenfolge: in der Regel zuerst Kittel, dann Maske, Brille oder Visier und zuletzt Handschuhe

7.5.3 Ablegen von PSA

- Reihenfolge: zuerst Handschuhe, dann Kittel, Brille oder Visier und zuletzt Maske; nach jedem Schritt die Hände waschen
- Entsorgung: Einweg-PSA sind in geeigneten Abfallbehältern für infektiöse Abfälle zu entsorgen

7.5.4 Händehygiene

- Händewaschen oder -desinfektion vor und nach jedem Kontakt mit einer Bewohnerin oder einem Bewohner, nach dem Ablegen der PSA und nach jedem Kontakt mit potenziell kontaminierten Oberflächen

Ähnlich wie bei der Händehygiene muss das Personal kontinuierlich geschult werden, und Besuchende müssen über die Bedeutung der Hygienerichtlinien und die Verwendung von PSA in der Einrichtung informiert werden.

Es sind Surveillance-Protokolle zu erstellen und regelmäßige Kontrollen einzuführen.

Bei der Beschaffung und Bevorratung von PSA ist sicherzustellen, dass das benötigte Material jederzeit verfügbar ist und keine Lieferengpässe auftreten.

7.6 Arbeitskleidung

Arbeitskleidung ist sowohl aus hygienischen als auch aus beruflichen und organisatorischen Gründen unverzichtbar.

Die verschiedenen Aspekte werden im Folgenden näher erläutert:

7.6.1 Hygiene und Sicherheit

- Arbeitskleidung in der Pflege ist so konzipiert, dass die Ausbreitung von Infektionen minimiert wird. Sie besteht in der Regel aus Materialien, die bei hohen Temperaturen gewaschen werden können, um krankheitserregende Keime zu entfernen.
- Sie schützt das Pflegepersonal vor Körperflüssigkeiten und anderen potenziell gefährlichen Stoffen und gewährleistet so ein hygienisch sicheres Arbeiten.

7.6.2 Einheitliche Teamkleidung mit Wiedererkennungswert

- Berufsbekleidung erhöht den Wiedererkennungswert für alle Beteiligten und für Außenstehende. Jeder Beruf – Pflege, Betreuung, Pädagogik, Reinigung – hat seinen eigenen Look.
- Im Vordergrund steht ein einheitliches Erscheinungsbild der Mitarbeitenden, das insbesondere im Kundenkontakt die Grundwerte des Unternehmens repräsentiert.
- Gepflegte Kleidung schafft Vertrauen bei den zu betreuenden Personen und ihren Angehörigen und gibt ihnen die Gewissheit, dass das Personal kompetent und zuverlässig ist.

7.6.3 Reinigung und Pflege der Arbeitskleidung

Die Zusammenarbeit mit externen Wäschereien, die auf Berufsbekleidung spezialisiert sind, garantiert eine fachgerechte Aufbereitung der Wäsche nach strengen Hygienevorschriften eine

optimale Verwaltung der Arbeitskleidung mit stets ausreichend sauberen Garnituren zum Wechseln.

7.7 Unfälle und Verletzungen mit Übertragung von Blut oder Körperflüssigkeiten

Nach Kontakt mit Blut oder Körperflüssigkeiten ist es wichtig, schnell und richtig zu handeln, um die Wahrscheinlichkeit einer Infektion zu minimieren. Sofortmaßnahmen sind vom betroffenen Personal unverzüglich einzuleiten und der Vorfall ist intern zu melden.

7.7.1 Vorsichtsmaßnahmen

Das Tragen von Schutzhandschuhen und PSA dient der Minimierung des Infektionsrisikos.

Nach Gebrauch:

- Benutzte Schutzhandschuhe müssen ordnungsgemäß entsorgt werden und sind nicht zur Mehrfachverwendung geeignet (nicht wieder einpacken, falten, beschädigen oder die Innenseite verschmutzen).
- Nach Gebrauch sind Einwegschtzhandschuhe sofort auszuziehen – ohne Gegenstände oder Oberflächen zu berühren! – und in einem Abfallbehälter für spitze und scharfe Gegenstände zu entsorgen. Dabei sind die Behälter so nah wie möglich am Verwendungsort aufzustellen.
- Wiederverwendbare Handschuhe sind mit der gebotenen Vorsicht zu handhaben und rasch zu reinigen und zu desinfizieren.
- Spitze oder scharfe Gegenstände sind sofort nach Gebrauch in einem in Reichweite aufgestellten, durchstichsicheren Entsorgungsbehälter zu entsorgen (maximale Füllmenge 2/3).
- Kanülen, Flügelnadeln und Venenkatheter sind in einem in Reichweite aufgestellten, durchstichsicheren Entsorgungsbehälter zu entsorgen (maximale Füllmenge 2/3).
- Die zu 2/3 gefüllten und dicht verschlossenen Behälter sind entsprechend den betrieblichen Vorschriften zu entsorgen.

Bei Arbeiten mit Risiko einer Tröpfcheninfektion ist das korrekte Tragen von PSA (Gesichtsschutz, Kleidung, Handschuhe bei verletzter Haut) obligatorisch.

7.7.2 Versorgung von Verletzungen

Bei Verletzungen und Kontakt mit fremden Körperflüssigkeiten sind die internen Sofortmaßnahmen unverzüglich einzuleiten. Weitere Einzelheiten sind dem in unserer Einrichtung gültigen Merkblatt zum Unfallmanagement (Übertragung von Blut und anderen Körperflüssigkeiten) zu entnehmen.

Postexpositionsprophylaxe²

Bei Verletzungen der Extremitäten (z. B. Finger, Zeh, Ellbogen usw.)

Die verletzte Stelle mit milder Seife waschen und mit Wasser nachspülen

Die Wunde desinfizieren (betroffene Stelle mindestens 5 Minuten lang in ein alkoholisches Desinfektionsmittel halten)

Blutungen immer stoppen!

Bei Augenkontakt

Augen gründlich mit einer Lösung aus dem Augen-Notfallset spülen

Bei Mundkontakt

Verunreinigungen im Mundbereich sofort entfernen

Mundhöhle mehrmals während mindestens 5 Minuten mit einem Antiseptikum spülen

Bei Kontakt mit nicht intakter Haut

Mit Wasser reinigen

Wenn möglich, die betroffene Stelle gründlich mit einem alkoholischen Desinfektionsmittel oder hydroalkoholischen Handdesinfektionsmittel reinigen

Innerhalb einer Stunde

Den Unfall der Abteilungsleitung oder einem Mitglied der Geschäftsleitung melden

Ärztlichen Rat zur Eindämmung von HIV, Hepatitis B und C einholen, je nach:

- serologischem Befund der Bewohnerin oder des Bewohners (nach ihrer/seiner Einwilligung oder der Einwilligung der sie/ihn vertretenden Person)
- Expositionsart
- Immunität der exponierten Person

Zur Eindämmung des Infektionsrisikos sind möglicherweise weitere Maßnahmen erforderlich, z. B. eine medikamentöse Behandlung oder eine Blutentnahme. Es ist wichtig,

² Réf.: COPAS-Leitlinien vom 04.03.2022

zeitnah ärztlichen Rat einzuholen, idealerweise innerhalb von 4 Stunden, um eine optimale Wirksamkeit zu gewährleisten.

Ein internes Unfallprotokoll muss ausgefüllt werden, um die Ursachen solcher unerwünschter Ereignisse zu analysieren, ihre Wiederholung zu vermeiden und Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.

Innerhalb von 24 Stunden

- Den Unfall der Verwaltungsabteilung melden
- Die klinischen und serologischen Nachsorgeempfehlungen des medizinischen Fachpersonals befolgen

7.7 Maßnahmen gegen die Ausbreitung von Infektionskrankheiten

7.7.1 Quarantäne

Die Quarantäne von Bewohnerinnen und Bewohnern mit ansteckenden Krankheiten darf nur von einer medizinischen Fachperson angeordnet.

Wenn dies der Fall ist:

- Die betroffene Person ist unverzüglich in ihrem Zimmer zu isolieren: Bei Doppelbelegung ist ärztlicher Rat einzuholen.
- Die Mahlzeiten sind im Zimmer einzunehmen, unter Verwendung von Einweggeschirr. Einweggeschirr ist bei Bedarf im Restaurant (Speisesaal) auf Anfrage erhältlich.
- Bis zur Aufhebung der Quarantäne werden alle Aktivitäten abgesagt.
- Um eine gute logistische Organisation zu gewährleisten, müssen die verschiedenen externen Akteure der einzelnen Abteilungen (Küche, Restaurant, Empfang, technischer Dienst, Physiotherapie usw.) informiert werden, da die eine oder andere Dienstleistung eventuell nicht benötigt wird.
- Pflege: Pro Schicht dürfen nur zwei Personen das Zimmer betreten: 1 Krankenschwester/Krankenpfleger und 1 andere Pflegekraft, oder 2 Pflegekräfte. Es müssen so viele Arbeiten und Behandlungen wie möglich in so wenigen Durchgängen wie nötig durchgeführt werden.
- Reinigung und Essensausgabe: Nur eine Hauswirtschaftskraft darf das Zimmer betreten. Servier- und Reinigungswagen müssen im Flur bleiben.
- Betrifft alle Mitarbeitenden: Beim Betreten des Zimmers sind pro Schicht ein Einwegkittel, eine Kopfbedeckung, die das Haar vollständig bedeckt (Barett), und eine OP- oder FFP2-Maske, ggf. zusätzlich mit Visier, zu tragen. Nach der Pflege oder Reinigung verbleibt die PSA bis zum nächsten Besuch im Zimmer, und zwar

- bis zum Ende der Schicht. Die Teams der nächsten Schicht müssen sauberes Material verwenden.
- Bei Schichtende sind die benutzten Visiere zu reinigen und für 8 Stunden in ein Desinfektionsmittel zu legen.
 - Vor der Desinfektion von kontaminiertem Material ist das zuvor desinfizierte Material zu entfernen und zum Trocknen aufzuhängen.

Im Zimmer der isolierten Person:

- Ein Sackhalter mit einem gelben Plastiksack für kontaminierte HABER-Flachwäsche: Sobald der Sack voll ist, wird er verschlossen und in den Entsorgungskreislauf für herkömmliche Säcke mit schmutziger Flachwäsche gegeben.
- Ein Müllsackhalter mit zwei schwarzen Müllsäcken (zur doppelten Verstärkung): Die Säcke sind ordnungsgemäß zu verschließen und wie jeder andere Müllsack zu entsorgen.
- Der Stoffwäschesack der Bewohnerin oder des Bewohners wird in einen gelben Plastiksack gesteckt, gut verschlossen und in den Raum für Schmutzwäsche gebracht. Während der gesamten Quarantäne ist es den Angehörigen verboten, Wäsche mitzunehmen.
- Vor einer eventuellen Wiederverwendung müssen alle Gegenstände aus diesen Zimmern gründlich dekontaminiert werden.
- Nach Aufhebung der Quarantäne muss das Zimmer dekontaminiert werden. Dazu ist ein Luftreiniger aufzustellen und eine allgemeine Desinfektion durchzuführen. Die PSA ist bis zur vollständigen Reinigung des Raumes anzubehalten. Wenn Wäschestücke (Vorhänge, Decken usw.) in die Reinigung gegeben werden, ist ein gelber Plastiksack zu verwenden und dieser ist zu verschließen.

Es ist wichtig, auf Händehygiene zu achten. Die Verwendung von Seife und eines hydroalkoholischen Handdesinfektionsmittels ist während der gesamten Arbeitszeit unerlässlich.

7.7.2 Infektionsschutz

Im Falle von Infektionskrankheiten (z. B. Grippe, Gastroenteritis) sind umgehend spezielle Protokolle zu erstellen.

- Infizierte Bewohnerinnen und Bewohner sind zu isolieren und die Desinfektionsmaßnahmen zu verstärken.
- Abfallmanagement: Für die Abfallentsorgung sind verschließbare Plastiksäcke zu verwenden.
- PSA-Entsorgung: Benutzte Handschuhe, Masken und andere PSA sind in speziellen Behältern für kontaminierten Abfall zu entsorgen.

Abfallmanagement

Ein ordnungsgemäßes Abfallmanagement erfordert die Verwendung von Abfalltrennsystemen mit Behältern für medizinische Abfälle und alle gängigen Abfallarten.

Abfälle, einschließlich potenziell infektiöser Materialien, sind in Übereinstimmung mit den internen Protokollen und den lokalen Vorschriften sicher zu entsorgen.

Kommunikation

Information der Bewohnerinnen und Bewohner sowie der Angehörigen: Alle Beteiligten müssen über die Situation informiert und für Hygienemaßnahmen (z. B. Händehygiene) zur Infektionsprävention sensibilisiert werden.

Medizinisches Fachpersonal: Es empfiehlt sich eine enge Zusammenarbeit und Abstimmung mit dem Pflegepersonal, um Anzeichen einer Infektion schnell zu erkennen und darauf reagieren zu können.

8. Verwaltung

Die Verwaltung besteht aus folgenden Abteilungen:

- Buchhaltung und Controlling
- Personalabteilung
- Empfang/Rezeption
- IT-Abteilung

8.1 IT-Abteilung

Die Stiftung beschäftigt eine IT-Fachperson, die für die Verwaltung der operativen IT-Systeme zuständig ist. In Zusammenarbeit mit dem technischen Dienst sorgt sie für das reibungslose Funktionieren des betrieblichen IT-Systems.

Die Einrichtung verfügt über einen internen Server und Datenverarbeitungsgeräte in den einzelnen Abteilungen. Die Daten werden sowohl vor Ort als auch in einer Cloud gesichert.

Die Einrichtung ist Teil des HealthNet-Projekts für resiliente Kommunikationsinfrastrukturen im Gesundheitswesen.

Die Ernennung einer/eines Datenschutzbeauftragten und die Anpassung der Verfahren an die DSGVO sind im Gange. Eine Richtlinie für den korrekten Umgang mit sensiblen Bewohnerdaten wird formalisiert und das Personal in der effektiven Anwendung dieser Richtlinie geschult.

Das interne WLAN-Netz erweist sich zeitweise als zu schwach und muss in den kommenden Monaten auf den neuesten Stand gebracht werden.

8.2 Buchhaltung und Controlling

Die Stiftung ist um eine Vereinfachung der administrativen Abläufe bemüht. Da sie zu den eher kleineren Langzeitpflegeanbietern in Luxemburg gehört, fällt nur die Buchhaltung der Seniorenresidenz in Bertrange an. Die Organisation des Betriebsablaufs erfordert dennoch von allen Beteiligten ein hohes Maß an Flexibilität, zumal für die angebotenen Leistungen keine Zuschüsse beantragt werden können.

Aufgrund der kritischen finanziellen Situation der Stiftung werden die kommenden Monate und Jahre vor allem von Veränderungen in der Organisation der finanziellen Ressourcen und der Beschaffungslogistik geprägt sein.

Im Rahmen der externen Wirtschaftsprüfung für das Jahr 2023 wurden Korrekturmaßnahmen u. a. in den Bereichen Beschaffung und Auftragsvergabe vorgeschlagen, um die Ausgaben gezielter einzusetzen und die Einnahmen besser zu verwalten.

Darüber hinaus soll ein internes Kontrollsystem eingeführt werden, das auf dem Vier-Augen-Prinzip basiert und für Bestellungen und Zahlungen zwei Unterschriften vorsieht.

Die aktuelle Software wird bei der Einführung neuer Arbeitsmethoden gute Dienste leisten.

Die Einführung eines Controllings ermöglicht eine effizientere Geschäftsführung sowie Ressourcenplanung und -nutzung. Alle Abteilungen sind an der Erfassung der wichtigsten Ressourcen und der Budgeterstellung beteiligt.

Im Rahmen des Risiko- und Qualitätsmanagements sind eine Reorganisation der gesamten Verwaltungsabläufe und ein internes Audit vorgesehen, um sicherzustellen, dass die eingeführten Änderungen die gewünschten Ergebnisse erzielen.

8.3 Empfang

Die Rezeption befindet sich direkt am Haupteingang. Hier erhalten Gäste alle wichtigen Informationen über die Seniorenresidenz. Bei der ersten Kontaktaufnahme mit der Einrichtung – sei es telefonisch, per Post oder persönlich – ist eine herzliche, respektvolle und freundliche Betreuung sehr wichtig.

Die Rezeption betreibt auch einen kleinen Kiosk mit Süßigkeiten und Artikeln des täglichen Bedarfs.

Derzeit besteht das Empfangsteam aus drei Teilzeitkräften, was leider zur Folge hat, dass die Rezeption zeitweise unbesetzt ist.

Im Rahmen des Qualitätsmanagements und aufgrund der Bedeutung eines freundlichen, kundenorientierten Empfangs ist ein Ausbau der Rezeption geplant. Nach einer Bestandsanalyse werden die Öffnungszeiten angepasst und das Personal im Umgang mit IT-Tools und in der Kundenkommunikation geschult.

Die Analyse dient auch dazu, dem Empfangsteam eventuell neue Aufgaben zuzuweisen.

8.4. Personalressourcen und Förderung der beruflichen Weiterbildung

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind im Durchschnitt seit 23 Jahren bei der Stiftung beschäftigt. Eine solch lange Betriebszugehörigkeit lässt auf eine hohe Arbeitszufriedenheit schließen. Dies bedeutet jedoch nicht, dass kein Handlungsbedarf mehr besteht. Um das Personal auf die Zukunft im Allgemeinen und auf die neue Seniorenresidenz im Besonderen vorzubereiten, muss die Stiftung natürlich in ihr Personal investieren.

Das Humanitude®-Konzept fördert auch eine familiäre Atmosphäre im Haus. Unsere Unternehmensstrategie zielt darauf ab, die Geselligkeit in den Vordergrund zu stellen und gleichzeitig die Professionalität unserer Teams zu unterstreichen.

Der Schwerpunkt liegt auf der fachlichen und sozialen Weiterbildung der Mitarbeitenden aller Abteilungen. Im jährlichen Fortbildungsplan haben die gesetzlich vorgeschriebenen Fortbildungen Vorrang, werden aber durch weitere Schulungen ergänzt.

Das Personalmanagement befindet sich derzeit in einem tiefgreifenden Wandel. Die langfristige Personalbedarfsplanung erfolgt auf der Grundlage strategischer Kennzahlen. Eine Neustrukturierung der Teams nach Abteilungen und Qualifikationen ist derzeit in Umsetzung. Ziel ist es, die richtigen Mitarbeitenden mit den richtigen Kompetenzen am richtigen Ort einzusetzen.

Wir nehmen das Wohlbefinden am Arbeitsplatz ernst und legen großen Wert auf eine ausgewogene Work-Life-Balance. In einem Pflegeberuf mit Tag- und Nachtdiensten rund um die Uhr ist die Vereinbarkeit mit dem Privatleben eine große Herausforderung. Wir unterstützen die Abteilungsleitungen bei der Erstellung ausgewogener Dienstpläne, die der jeweiligen Abteilung, dem Tarifvertrag und den Bedürfnissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gerecht werden. Pro Qualifikation werden dreiwöchige Testphasen durchgeführt mit dem Ziel, langfristig transparente Dienstpläne zu erstellen und damit die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben zu stärken.

8.5. Neueinstellungen

Neueinstellungen erfolgen auf der Grundlage einer Analyse der Arbeitsbelastung in jeder Abteilung und werden von der Einrichtungsleitung beschlossen. Neue Stellen für Führungskräfte müssen vom Vorstand genehmigt werden.

Die Bewerbungsgespräche finden immer zu zweit statt – mit der Abteilungsleitung und der Leitung des nachgegliederten Dienstes. Bei Interesse kann ein Probearbeitstag vereinbart werden. Zur Entscheidungsfindung findet im Anschluss an den Probearbeitstag (ohne Vergütung) ein Gespräch zwischen dem/der Bewerber*in und dem/der Vorgesetzten statt.

Während die Abteilungsleitung für die ordnungsgemäße Organisation der betreffenden Abteilung verantwortlich ist, führt das Personalbüro die Personalakten der neuen Mitarbeitenden. Neue Teammitglieder werden an ihrem ersten Arbeitstag von der Einrichtungsleitung begrüßt und erhalten eine Willkommensmappe mit allen für einen guten Start notwendigen Informationen, Fortbildungen und Schulungen.

Während der Probezeit findet nach einem, drei und fünf Monaten (je nach Dauer der Probezeit auch nach zehn Monaten) ein Beurteilungsgespräch mit der Abteilungsleitung und der Leitung des angegliederten Dienstes statt.

Es ist angedacht, einen Welcome Day für neue Mitarbeitende zu organisieren, um ihnen die Werte, Ziele und Aufgaben der Einrichtung zu erläutern und näherzubringen.

8.6 Praktika

Unsere Einrichtung bietet Ausbildungsplätze, Praktika und studentische Ferienjobs.

Wir unterhalten Partnerschaften mit der Schule für Gesundheitsberufe (Lycée technique des professions de santé), mit der Universität Luxemburg sowie mit verschiedenen Schulen in den Nachbarländern, die durch Vereinbarungen mit den jeweiligen Ausbildungsinstituten geregelt sind.

Die Aufnahme erfolgt durch die Fortbildungsbeauftragte, während eine als Tutorin oder Tutor ausgebildete Fachkraft des Gesundheitswesens für die fachliche Betreuung bei uns in der Seniorenresidenz zuständig ist.

Das Evaluationsprotokoll wird von der/dem Studierenden, der internen Tutoriumsleitung sowie der Abteilungsleitung erstellt.

8.7 Reduktion der Fehlzeiten

Seit 2021 ist ein deutlicher Anstieg des Krankenstandes im gesamten Sozialbereich zu verzeichnen. Lag der Krankenstand vor Ausbruch der Coronapandemie bei ca. 5 %, so ist er in den letzten vier Jahren häufig auf über 10 % angestiegen. Fehlzeiten erhöhen den Stress für die anderen Teammitglieder und die Arbeitsbelastung wird als größer empfunden. Hinzu kommt die Angst, aus dem Urlaub oder den freien Tagen zurückgerufen zu werden, was zu zusätzlichem Unbehagen führt.

Eine eingehende Untersuchung der oft multifaktoriellen Ursachen und die Umsetzung eines Plans zur Bekämpfung des hohen Krankenstandes sind in Vorbereitung.

8.8 Vorbeugung von Diskriminierung und Mobbing

Die Stiftung setzt sich vehement gegen Diskriminierung und Mobbing am Arbeitsplatz ein. Eine paritätische Kommission aus Betriebsrat und Direktion wird eingesetzt, um die Problematik besser zu erfassen und Präventionspläne zu entwickeln. Zur umfassenden Information aller Mitarbeitenden, die – ohne es zu wissen – Opfer oder Täter*in sein können, ist noch viel Aufklärungsarbeit zu leisten.

9. Fazit

Diese erste Unternehmensstrategie der Stiftung „Les Parcs du Troisième Âge“ ergibt sich aus den Verpflichtungen des Gesetzes vom 23. August 2023 über die Qualität der Dienstleistungen für ältere Menschen und einer schnellen Analyse durch das neue Leitungsteam, dem nur acht Monate zur Verfügung standen, um die wichtigsten Verbesserungspunkte zu ermitteln.

Grundsätzlich sollte die Ausarbeitung einer Unternehmensstrategie durch Brainstorming und Gespräche zwischen allen Mitgliedern der Einrichtungsleitung erfolgen. Dieser Prozess erstreckt sich über mehrere Monate und beinhaltet eine umfassende Analyse der Stärken und Schwächen.

Aufgrund der schwierigen finanziellen Situation haben bestimmte administrative und verwalterische Prozesse Priorität mit dem Ziel, die Finanzen zu stabilisieren und unsere Verpflichtungen gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern, deren Angehörigen und den Behörden zuverlässig zu erfüllen.

Diese Unternehmensstrategie soll zu einem engagierten und zukunftsorientierten Management beitragen, indem über einen Zeitraum von fünf Jahren erste Korrekturmaßnahmen umgesetzt werden und die Zeit genutzt wird, die Kommunikation mit allen Beteiligten zu intensivieren, um eine gemeinsame Vision zu entwickeln.

10. Anhänge

II- Sicherheitsbestimmungen

1. Brandklassen

a) Brandschutz

Als Brandklassen bezeichnet man eine Einteilung der Brände nach ihrem brennenden Stoff:

- **Brandklasse A (feste Stoffe):** feste Stoffe (Holz, Papier, Textilien usw.), die langsam ohne Flammen und unter Glutbildung oder schnell und mit Flammenbildung verbrennen.
- **Brandklasse B (flüssige oder flüssig werdende Stoffe):** flüssige, brennbare Stoffe sowie Stoffe, die aufgrund der Wärmeeinwirkung flüssig werden (Benzin, Alkohol, Lösungsmittel, Kunststoffe usw.). Sie brennen ausschließlich mit Flammen und erzeugen keine Glut.
- **Brandklasse C (Gase):** brennbare Gase (Propan, Butan, Acetylen usw.). Vor dem Löschen ist die Gaszufuhr zu unterbinden, da sich sonst ein explosionsfähiges Gas-Luft-Gemisch bilden kann.
- **Brandklasse F (Speiseöl und -fette):** typischerweise häufig in Küchen auftretende Brände, z. B. durch die Verwendung von Fritteusen.

b) Welcher Feuerlöscher für welche Brandklasse?

Jeder Feuerlöscher verfügt über ein Piktogramm, auf dem die jeweilige Brandklasse angegeben ist.

Fachkundige wissen aufgrund der Brandklasse, welches Löschmittel zu verwenden ist.

Dies ist deshalb wichtig, weil der Brand effizient bekämpft werden soll und die Wahl des falschen Löschmittels verheerende Auswirkungen haben kann. Der auf dem Feuerlöscher aufgedruckte Sicherheitsabstand ist immer einzuhalten!

- **Pulverlöscher mit Glutbrandpulver:** entzieht der Brandquelle die Wärmeenergie und verhindert die Sauerstoffzufuhr. So erfolgt ein schlagartiges Ablöschen des Brandes und es kommt zu keiner Rückentzündung. **Für die Brandklassen A und B geeignet.**

Sicherheitsabstand: 4–6 m

- **Feuerlöscher mit BC-Pulver:** wirkt extrem schnell und wird für die **Brandklassen B und C** sowie zur Brandbekämpfung in **elektrischen Anlagen** empfohlen (kann Schäden an empfindlichen Elektrogeräten verursachen).

Sicherheitsabstand: 4–6 m

- **CO₂-Feuerlöscher (Kohlendioxid):** kühlt überhitzte Geräte ab, ohne Rückstände zu hinterlassen oder Schäden zu verursachen, und kann aus diesem Grund zur Brandbekämpfung bei empfindlichen **technischen Geräten, EDV-Anlagen**, in **Serverräumen** oder **Küchen** eingesetzt werden.

Sicherheitsabstand: 2 m

c) Bedienung von Feuerlöschern

- Feuerlöscher auf den Boden stellen
- Einsatzbereit nach dem Entfernen des Sicherungsstiftes oder -ringes
- Ventil oder Hebel nach unten drücken, um den Löschvorgang einzuleiten (außer bei CO₂-Feuerlöschern)
- Löschstrahl auf den Brandherd richten
- **Löschler senkrecht halten und dabei den Sicherheitsabstand einhalten**

Benutzte Feuerlöscher sind umgehend dem technischen Dienst zum Auffüllen oder Austauschen zu übergeben. Entsicherte Feuerlöscher niemals wieder an ihren Bestimmungsort bringen, sondern durch einen neuen ersetzen.

d) Wandhydranten

- Die Wandhydranten in den Feuerlöschschränken dürfen nur von der Feuerwehr bedient werden. Gefahr durch elektrische Anlagen!

e) Löschdecken

- Löschdecken befinden sich in allen Aufenthaltsräumen in dem dafür vorgesehenen Fach.

- Löschdecke an den Zugbändern festhalten und den Brandherd abdecken, um die Flammen zu ersticken.
- Löschdecken sind zur Bekämpfung von brennendem Speiseöl und Speisefettbränden (z. B. Fritteuse) geeignet. **Niemals mit Wasser löschen!**
- Nach Gebrauch sind Löschdecken wegzuwerfen und durch neue zu ersetzen.

2. Probleme und Gefahren

a) Evakuierung

Die Evakuierung von älteren Menschen aus Bereichen, die von einem Brand betroffen sind, stellt in Alten- und Pflegeheimen oft eine große Herausforderung dar.

Dies gilt insbesondere für bettlägerige oder verwirrte Personen.

b) Gefahren durch elektrische Anlagen

Besondere Gefahrenpunkte sind:

- Raum mit Hochspannungsschaltschrank K 50 (Untergeschoss/Keller)
- Raum mit Niederspannungsschaltschrank K 52 (Untergeschoss/Keller)

Räume mit erhöhter Brandgefahr sind:

- Heizraum K 56 mit Gasheizung (Untergeschoss/Keller)
- Küche E 38-E 44 (Erdgeschoss)
- Folgende technische Anlagen:
 - Raum K 30 Küchenlüftung
 - Raum K 33 Restaurantlüftung
 - Raum K 10 Lüftung Umkleide/ehemaliges Schwimmbad
 - Raum K 23.1 IT-System
 - Raum K 55 Notleuchten/Sicherheitsleitsysteme
 - Raum K 61 Dunstabzug Küche
 - Raum K 60/K 62 Kältetechnik und Kühlschränke Küche

c) Brennbare Materialien

- Heizöltank Generator K 51 (Untergeschoss/Keller)

- Lagerraum Reinigungsmittel K 47.3
- Heizraum K 56 mit Gasheizung
- Traktor und Dienstfahrzeug in der Garage K 47
- Räume Aufzugtechnik/Hydrauliköl

d) Akkus

- Raum K 55 Notleuchten/Sicherheitsleitsysteme

3. Sicherheitsmaßnahmen

- Hauptabsperrventile Gas und Wasser im Gasraum (K 55.1)
- Hauptschalter Hochspannungsstrom im Transformatorraum (K 50)
- Mittelspannungsschalter Verteiler in allen Geschossen und im Untergeschoss (K 52)
- Verteilerkästen in allen Geschossen und im Untergeschoss
- Notschalter Gas und Strom Heizraum (K 56)
(Notschalter mit Glasscheibe neben der Tür zum Heizraum)
- Notschalter Küchenlüftung (K 30)
(Notschalter mit Glasscheibe neben der Tür zum Heizraum)
- Notschalter Umkleide/ehemaliges Schwimmbad (K 10)
(Notschalter mit Glasscheibe neben der Tür zum Heizraum)
- Strom-Notschalter (8) Küche (E 38-E 44)
- Brandmeldeanlage (E 32)
- Der Schlüssel (Hauptschlüssel) für alle Räume befindet sich unter Glas am Empfang (E 32) und im Feuerschutzkasten vor dem Haupteingang des Gebäudes.
- Sammelstellen im Alarmfall: vor dem großen Restaurant und auf dem Parkplatz
- 6 Feuerlöschschränke auf allen Podesten der Feuerfluchttreppen (an beiden Enden jedes Geschosses)
- 3 Fahrtragen auf allen Geschossen in der Gebäudemitte (E30/1.29.1/2.29.1)

- Tragbare Pulverfeuerlöscher für die Brandklassen A, B und C
- Tragbare Feuerlöscher für die Brandklasse F in allen Aufenthaltsräumen und neben den Verteilerkästen
- 4 Wandhydranten mit Druckschlauch pro Geschoss
- Brandschutztüren
- Notbeleuchtung
- Rauchabzugsanlage in allen Treppenhäusern
- Rauchabzugsanlage im großen Restaurant (K36)
- Sofortige Abschaltung aller technischen Anlagen bei einem Feuersalarm, einschließlich der Aufzüge
- Automatische Abschaltung der Fritteuse in der Küche
- Evakuierungsmatratzen auf allen Podesten der Treppenhäuser in den oberen Geschossen (+1/+2)
- Erste-Hilfe-Kästen in allen Speisesälen der Wohnbereiche, in allen Feuerlöschschränken und in der Küche
- Seilbremse vor den Hauptaufzügen im Störfall

4. Gebäudeinfos / Räumlichkeiten

Das Gebäude besteht aus drei Flügeln mit drei gemeinsamen Treppenhäusern, die die Geschosse miteinander verbinden.

Das Untergeschoss ist über drei Treppenhäuser, die sich an den Geschossenden und in der Gebäudemitte befinden, zu erreichen.

Das Gebäude umfasst ein Untergeschoss, ein Erdgeschoss, zwei Obergeschosse und ein Dachgeschoss.

Das neue Restaurant und die neue Küche befinden sich im Erdgeschoss.

Das Dachgeschoss ist über ausziehbare Leitern, die sich in den Treppenhäusern an den Geschossenden und in der Gebäudemitte im zweiten Obergeschoss befinden, zu erreichen.

Jedes Geschoss ist nach den geltenden Brandschutznormen unterteilt.

5. Allgemeine Sicherheit

Unsere Seniorenresidenz ist ein Ort des Zusammenlebens für Menschen mit eingeschränkter Mobilität. Die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften ist dabei von größter Bedeutung. Die Einrichtung ist bestrebt, den Bewohnerinnen und Bewohnern innerhalb der Grenzen ihrer Freiheitsausübung ein Höchstmaß an Sicherheit zu gewährleisten.

Es ist verboten:

- im Gebäude zu rauchen.
- zu kochen beziehungsweise vorgekochte Speisen außerhalb der dafür vorgesehenen Räume aufzuwärmen.
- im Gebäude Kerzen anzuzünden.
- die Zimmer mit Teppichen auszulegen.
- Haustiere zu halten.

Der Zustand persönlicher Elektrogeräte (z. B. Kabel von Lampen, Radios, Sesseln usw.) ist regelmäßig zu kontrollieren.

Die Sicherheit persönlicher Elektrogeräte, die in die Einrichtung mitgebracht werden, wird vom technischen Dienst überprüft. Elektrogeräte, die einen Brand verursachen können, sind vom Stromnetz zu trennen.

Regelmäßig werden Feuerschutzübungen durchgeführt, um die Bewohnerinnen und Bewohner mit den Rettungs- und Evakuierungsmaßnahmen vertraut zu machen. Eine spezielle Schulung des Personals erfolgt in Zusammenarbeit mit der örtlichen Feuerwehr. Alle Mitarbeitenden müssen mit den Räumlichkeiten, Fluchtwegen und Notausgängen in ihrem jeweiligen Arbeitsbereich vertraut sein. Eine sicherheitsrelevante Begehung des Betriebsgeländes ist Bestandteil der Einweisung neuer Mitarbeitenden.

Privatfahrzeuge sind auf den dafür vorgesehenen Parkplätzen abzustellen. Die Einrichtungsleitung übernimmt bei Beschädigung oder Diebstahl keine Haftung. Das Abstellen von Fahrzeugen außerhalb der gekennzeichneten Parkplätze ist aus Sicherheitsgründen verboten. Beim Parken vor dem Haupteingang (zum Abholen oder Zurückbringen der

Bewohnerinnen und Bewohner) muss die fahrzeugführende Person sich in unmittelbarer Nähe ihres Fahrzeugs aufhalten, um es zeitnah wegfahren zu können.

Für alle Mitarbeitenden gilt ein absolutes Rauchverbot innerhalb des Gebäudes. Für die Kaffeepausen stehen zwei Räume zur Verfügung (jeweils am Ende der beiden Flügel im Erdgeschoss). Rauchen ist nur im Außenbereich gestattet, wo auch Aschenbecher aufgestellt sind.

Jeden Freitagvormittag findet ein Sicherheitsrundgang statt. Dabei wird überprüft, ob die Brandschutztüren geschlossen und die Feuerlöscher ordnungsgemäß vorhanden sind.

Nachfolgend eine nicht erschöpfende Liste der wichtigsten Brandschutzmaßnahmen:

- Feuerlöschkästen dürfen nicht zugestellt werden.
- Brandschutztüren dürfen nicht verkeilt oder zugestellt werden.
- Es dürfen keine brennbaren Materialien in Fluren gelagert werden, die als Fluchtwege und Rettungswege dienen. Poster oder Fotos müssen in Schaukästen oder in Rahmen mit Plexiglas angebracht werden.
- In den Treppenträumen dürfen keine Gegenstände abgestellt werden. Dies dient der Freihaltung der Flucht- und Rettungswege.
- In der Garage dürfen keine brennbaren Gegenstände oder Materialien aufbewahrt oder gelagert werden.
- Das Abstellen von Gegenständen und Essens- oder Putzwagen in den Fluren sollte möglichst vermieden werden, um den Bewohnerinnen und Bewohnern den Zugang zu erleichtern.

II. Merkblatt zu Verletzungen mit Übertragung von Blut oder Körperflüssigkeiten

Unser Ziel:

Ihr Wohlbefinden

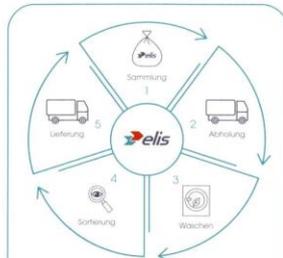
Ihre persönlichen Kleidungsstücke sind mit Erinnerungen und Emotionen verbunden und sorgen dafür, dass Sie sich wohlfühlen.

Die Pflege und Aufbereitung Ihrer persönlichen Wäschestücke ist eine verantwortungsvolle Aufgabe. Durch ein **hohes Maß an manuellen Prozessen** kombiniert mit einer **lückenlosen Umlaufverfolgung** stellen wir ein Höchstmaß an Qualität und Zuverlässigkeit sicher.



Eine runde Sache

Elis Bewohnerwäscheservice



1. Sie sammeln Ihre Bekleidung in Ihren personalisierten Wäschesäcken.
2. Wir holen Ihre Bekleidung ab und transportieren sie zur Elis-Wäscherei.
3. Wir waschen, bearbeiten und falten Ihre Wäsche – mit größter Sorgfalt.
4. Wir sortieren die Wäscheteile und packen ein Paket mit ausschließlich Ihren persönlichen Wäschestücken.
5. Unser Fahrer bringt Ihre Bekleidung zurück in Ihre Einrichtung.

Der Wäschezyklus dauert im Regelfall 7 bis 10 Tage. Bei Fragen zu Ihren persönlichen Kleidungsstücken wenden Sie sich bitte an die zuständige Person in Ihrer Einrichtung.

www.elis.com



In zuverlässigen Händen

Weil Wäsche persönlich ist

Liebe Bewohner*innen und Angehörige,

als Dienstleister für die Wäscheversorgung dieser Pflegeeinrichtung möchten wir uns bei Ihnen vorstellen.

Elis ist deutscher Marktführer in der textilen Versorgung von Senioren- und Pflegeeinrichtungen. Wir kümmern uns jeden Monat mit größter Sorgfalt um über vier Millionen Bekleidungsstücke von Senioren- und Pflegeheimbewohner*innen.

Für ein optimales Waschergebnis Ihrer Wäsche, bitten wir Sie, die Hinweise auf den folgenden Seiten zu beachten.

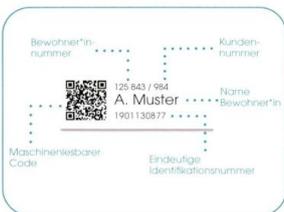
Wir freuen uns, dass Sie uns Ihre persönlichen Textilien anvertrauen!

We empower your day

Gute Gründe für Elis

Warum können Sie uns vertrauen?

- **Persönlich:** Alle Bewohner*innen erhalten für ihre Kleidung bis zu fünf eigene Wäschesäcke.
- **Hohe Qualität:** Laufende Qualitätskontrollen und manuelle Prozessschritte sichern ein gleichbleibendes Waschergebnis.
- **Transparent:** Die Kennzeichnung jedes Wäscheteils mit extra weichen Patches, die nicht kratzen, sichert jederzeit eine lückenlose Verfolgung.



Pflegehinweise

Was ist zu beachten?

Damit Ihre Wäsche Ihren Ansprüchen gerecht wird, bitten wir Sie, auf folgende Pflegehinweise zu achten:

- Die Kleidung sollte als pflegeleicht gekennzeichnet sein.
- Die Textilien müssen für die Bearbeitung in einer Industriewäscherei geeignet sein.
- Die fachliche Entscheidung über die Art der Behandlung bleibt Elis überlassen.

Materialien und Pflegesymbole für Ihre Bekleidung

Nachtwäsche und Socken

100% Baumwolle oder Baumwolle/Polyestermischungen, waschbar bei min. 60°C, trocknergeeignet mit min. 120°C

Leibwäsche

100% Baumwolle, waschbar bei 95°C, trocknergeeignet mit min. 120°C chlorbeständige Kleidung von Vorteil

Oberbekleidung

100% Baumwolle oder Baumwolle/Polyestermischungen, waschbar bei min. 40°C, trocknergeeignet

Chemische Reinigung (gegen Aufpreis)

Die Textilien werden entsprechend der Waschsymbole chemisch gereinigt.

Ausstattungsmengen

Wir möchten, dass Sie stets ausreichend Kleidung zur Verfügung haben. Bitte beachten Sie, dass der Wäschebedarf wesentlich höher ist als Zuhause.

Wir empfehlen Ihnen die folgenden Ausstattungsmengen:

<p>Nachtwäsche</p> <ul style="list-style-type: none"> Nachthemd 10-15 Schlafanzug Garnituren Schlafanzugsjacke 	<p>Oberbekleidung</p> <ul style="list-style-type: none"> Bluse Pulllover Oberhemd Poloshirt Strickjacke T-Shirt Weste <p>30 Teile</p>
<p>Leibwäsche</p> <ul style="list-style-type: none"> Unterhemd Miederwaren Büstenhalter Boxershorts Unterhose lang Unterhose <p>Je 20-25 Teile</p>	<p>Kleinteile/Accessoires</p> <ul style="list-style-type: none"> Taschentuch Halstuch Socken Strumpf/Strumpfhose <p>Nach Bedarf 10-15 Paar</p>
<p>Beinbekleidung</p> <ul style="list-style-type: none"> Rock Hose lang Hose kurz <p>10 Teile</p>	<p>Weitere Bekleidungsteile</p> <ul style="list-style-type: none"> Joggingjacke Jogginghose Kleid Anzug/Sakko Morgenmantel Sommerjacke Winterjacke <p>5-10 Teile 2-5 Teile 2 Teile</p>

We empower your day

We empower your day