



**Päiperléck.**

Aides et Soins à Domicile  
Résidences Seniors

# Aufnahmeprojekt

## Häusliche Hilfs- und Pflegedienste



JUNI 2024

64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Vorwort</b>	<b>3</b>
1.1 Werte bei Päiperléck	3
<b>2. Geschichte des Unternehmens, Geschichte der mobilen Pflege</b>	<b>4</b>
<b>3. Allgemeiner Rahmen</b>	<b>5</b>
3.1 Einführende Bemerkung	5
3.2 Zielgruppe	5
3.3 Kartografie der Häuslichen Hilfs- und Pflegedienste (SASD)	6
3.4 Pflegemodalitäten der Kunden	8
3.4.1 Aufnahmevertrag mit Anhängen	8
3.4.2 Zusatzleistungen und Kostentransparenz	8
3.4.3 Häusliche Leistungen	8
3.4.4 Interne Regeln der SASD	9
<b>4. Plan der individuellen Unterstützung und Begleitung</b>	<b>10</b>
4.1 Begleitkonzepte	10
4.1.1 Allgemeines Konzept: Begleiten in Humanitude	10
4.1.2 Begleitung von Personen mit Demenzerkrankungen	10
4.1.3 Angenehm zu Hause und inmitten der Lieben sterben	18
4.1.4 Zum Nutzen von Kunden, die an psychiatrischen Erkrankungen leiden	18
4.1.5 Kinder mit besonderen Bedürfnissen	22
4.2 Förderung des Wohlergehens	24
4.3 Ethik-Ausschuss	25
<b>5. Pflegeplan des Kunden</b>	<b>27</b>
5.1 Empfang, Präsenz und Öffnungszeiten	27
5.2 Organigramm	28
5.3 Qualitativ hochwertige Begleitung	29
5.4 Unterstützung bei Alltagstätigkeiten	30
<b>6. Projekt zur personalisierten Begleitung des Kunden:</b>	<b>34</b>
6.1 D'Liewe geet weider	34
6.2 Zusammenarbeit mit der Tagespflegestelle für ältere Menschen (CJPA)	37
<b>7. Qualitätsmanagementsystem</b>	<b>38</b>
<b>8. Qualität des Arbeitslebens</b>	<b>42</b>
<b>9. Einige Worte zum Abschluss</b>	<b>46</b>



## Anhangsverzeichnis

<b>Anhang 1 : Betreuungsvertrag .....</b>	<b>I</b>
<b>Anhang 2 : Geltende Tarife .....</b>	<b>XIII</b>
<b>Anhang 3 : Wäscherei Service .....</b>	<b>XIV</b>
<b>Anhang 4 : Hausordnung für die mobile Pflege von Päiperléck .....</b>	<b>XV</b>
<b>Anhang 5 : Erkennen von Risiken.....</b>	<b>XXIV</b>
<b>Anhang 6 : Analyse der Möglichkeit zur Aufnahme des Kunden.....</b>	<b>XXVIII</b>
<b>Anhang 7 : Erklärung über die Bereitstellung der Schlüssel .....</b>	<b>XXIX</b>
<b>Anhang 8 : Checklist audit interne.....</b>	<b>XXX</b>
<b>Anhang 9 : Bericht zum internen Audit.....</b>	<b>XXXVII</b>

## 1 Vorwort

### 1.1 Werte bei Päiperléck

Jeder Mitarbeiter bei Päiperléck hat sich verpflichtet, die ihm anvertrauten Aufgaben im Einklang mit den Werten des Unternehmens zu leben.

Wir möchten „eine Welt schaffen, in der wir und unsere Kunden gedeihen.“



## 2 Geschichte des Unternehmens, Geschichte der mobilen Pflege

Die Geschichte der Mobilen Pflege Päiperléck (jetzt: Häuslicher Hilfs- und Pflegedienst) beginnt in Berdorf im Laufe des Jahres 2009 rund um das erste Betreute Wohnen in „La Résidence du Chat Botté“.

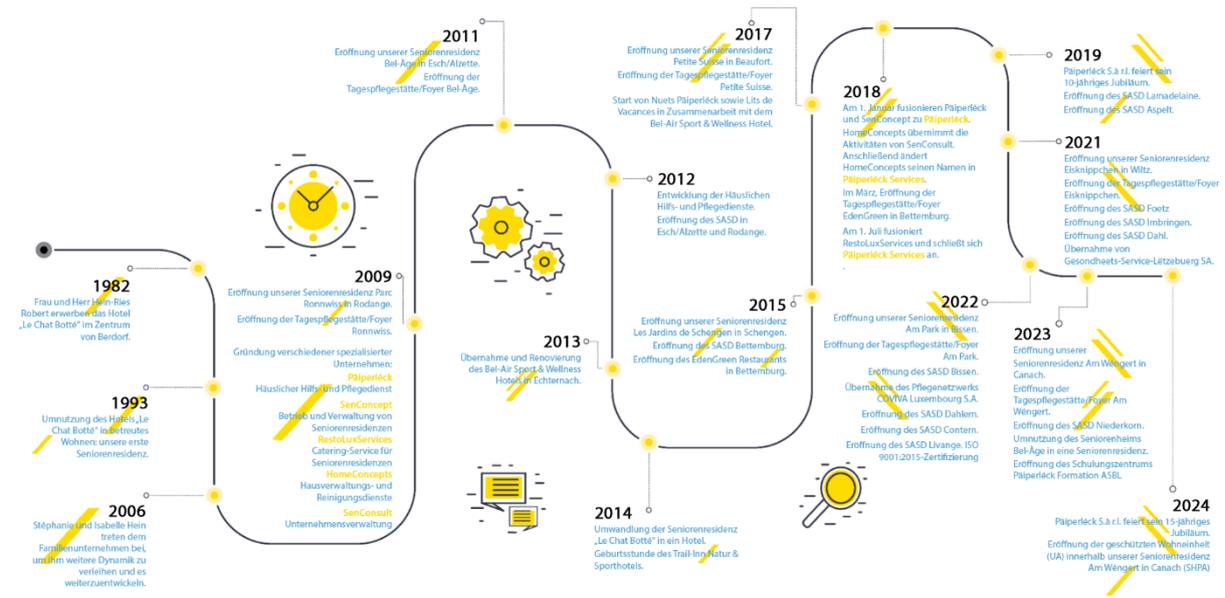
2012 markiert den Aufschwung dieses Tätigkeitsbereichs mit der Eröffnung der Pflegestellen in Rodange und Esch-sur-Alzette innerhalb der beiden Seniorenheime Ronnwiss und Bel-Âge, die damals noch zum betreuten Wohnen zählten.

Im Jahr 2017 wird das Nuets Päiperléck eingeführt.

In der Folge setzen die mobilen Pflegedienste ihr allmähliches Wachstum fort und werden zu dem, was sie heute sind, nämlich:

- 12 fest eingerichtete Pflegestellen
- Mehr als 380 Patienten in der mobilen Pflege
- 20 Nuets-Patienten
- 312 Mitarbeiter in der mobilen Pflege

Die unten dargestellte Zeitleiste zeigt die Einzelheiten der erfolgten Änderungen.



### 3 Allgemeiner Rahmen

#### 3.1 Einführende Bemerkung

Unser Häuslicher Hilfs- und Pflegedienst (Service d'Aides et de Soins à Domicile – SASD) Päiperléck hat sich zum Ziel gesetzt, den Klienten eine qualitativ hochwertige Pflege im Komfort ihres Zuhauses zu bieten. Unser engagiertes Team von Gesundheitsfachkräften setzt sich für eine persönliche und respektvolle Pflege ein, die den gesetzlichen Rahmenbedingungen entspricht.

Die Ziele unseres häuslichen Hilfs- und Pflegedienstes sind:

- Bereitstellung einer qualitativ hochwertigen Versorgung von Klienten zu Hause,
- Förderung der Autonomie und des Wohlbefindens der Klienten und dabei Respektierung deren Entscheidungen und Vorlieben,
- Gewährleistung der Koordination mit anderen Gesundheitsfachkräften und medizinischen Einrichtungen,
- Befolgung der von den Gesundheitsbehörden festgelegten Richtlinien und Pflegeprotokollen,
- Kontinuierliche Anpassung an die Entwicklung der medizinischen und paramedizinischen Wissenschaften.

#### 3.2 Zielgruppe

Unsere Zielgruppe sind Menschen mit Pflege- und/oder Unterstützungsbedarf, die es vorziehen, in ihrem persönlichen Umfeld zu bleiben, anstatt in eine Pflegeeinrichtung aufgenommen zu werden.

Wir bieten auch punktuelle Pflegeleistungen bei gesundheitlichen Problemen oder vorübergehendem Überwachungsbedarf an.

##### Ältere Menschen

Klienten, die aufgrund ihres Alters, des Verlusts ihrer Selbstständigkeit oder aufgrund von Gesundheitsproblemen (insbesondere altersbedingte Mehrfacherkrankungen) Schwierigkeiten haben, bestimmte Aufgaben des täglichen Lebens zu bewältigen. Sie benötigen möglicherweise Hilfe bei den grundlegenden Aktivitäten des täglichen Lebens (ALT), bei der Einnahme von Medikamenten, bei der Fortbewegung und ganz allgemein beim Umgang mit ihrem Gesundheitszustand.

##### Klienten mit chronischen Krankheiten

Klienten mit chronischen Krankheiten wie Diabetes, Bluthochdruck, Herzerkrankungen oder anderen Zuständen, die eine regelmäßige medizinische Überwachung erfordern. Sie können häusliche Krankenpflege, Medikamentenmanagement und eine sorgfältige Überwachung ihres Gesundheitszustands in Anspruch nehmen.

##### Personen, die sich in der Rekonvaleszenz oder Rehabilitation befinden

Personen, die sich von einem Krankenhausaufenthalt, einer Operation oder einer Verletzung erholen und während ihrer Genesungsphase zu Hause Überwachung und Pflege benötigen.

##### Patienten, die Palliativpflege benötigen

Patienten von der Früh- bis zur Endphase einer schweren, unheilbaren Krankheit, die sich für eine häusliche Palliativversorgung entscheiden, um ihren Komfort und ihre Lebensqualität zu erhalten und ihre Würde bis zum letzten Atemzug zu wahren.

### Menschen mit Behinderungen

Menschen mit körperlichen und/oder geistigen Behinderungen, die bei verschiedenen täglichen Aktivitäten Hilfe benötigen und lieber zu Hause bleiben als in einer Einrichtung leben möchten.

### Pflegende Angehörige

Familienmitglieder oder Angehörige, die eine entscheidende Rolle bei der Pflege und Betreuung älterer und/oder kranker Menschen spielen. Sie erhalten zusätzliche Ratschläge und Unterstützung, um sich besser um ihre Angehörigen kümmern zu können.

Daher ist unsere Zielgruppe vielfältig und umfasst ein breites Spektrum an medizinischen, gesundheitlichen und unterstützenden Bedürfnissen. Es gibt keine einschränkenden Kriterien in Bezug auf das Alter, die Krankheiten oder die Dauer der Hilfsbedürftigkeit, die eine Rolle spielen.

Unser Hauptziel ist es, uns auf jeden einzelnen Klienten einzustellen, indem wir eine individuelle und angemessene Versorgung anbieten, die dessen Entscheidungen und Vorlieben respektiert und gleichzeitig die Anforderungen des ASFT-Gesetzes und der Nomenklaturen, die unsere Gesundheitsberufe regeln, erfüllt.

Die einzigen Ausnahmen, in denen wir die Begleitung eines Patienten „ablehnen“ könnten, sind logistische und personelle Engpässe, die auf die Konjunktur des Sektors zurückzuführen sind (Personalmangel, nicht realisierbare Zeitfenster entsprechend der gestellten Anfrage, nachweisliche Gefährdung des Personals am Bett des Patienten und Ablehnung der notwendigen technischen Hilfsmittel).

In diesem weitesten Sinne wird dennoch immer ein Kompromiss angeboten. Wir möchten mit unseren Kunden vollkommen transparent arbeiten und stehen zu dem, was wir zu bieten haben.

### **3.3 Kartografie der Häuslichen Hilfs- und Pflegedienste (SASD)**

Unsere häuslichen Hilfs- und Pflegedienste decken das gesamte Staatsgebiet Luxemburgs ab, wobei jede Pflegestelle in ihrem eigenen Einsatzgebiet tätig ist.

Karte der SASD-Einsatzgebiete

ZONES D'INTERVENTION  
ANTENNES DE SOINS À DOMICILE (SASD)

**Päiperléck**  
Aides et Soins à Domicile  
Résidences Seniors



Es wird über zukünftige Projekte nachgedacht, wie z. B. die Entwicklung eines Nuets Nord-Teams, um reaktionsschneller und operativer für unsere Kunden zu sein, die im Norden des Landes Palliativpflege in Anspruch nehmen.

### 3.4 Pflegemodalitäten der Kunden

#### 3.4.1 Aufnahmevertrag mit Anhängen

Das vollständige Dokument des „Aufnahmevertrags“ befindet sich in **Anhang 1**.

Dieser wird beim Erstgespräch, das von der Krankendienstleiterin des Pflegestelle, zu der der Kunde gehört, durchgeführt wird, in seiner Gesamtheit vorgestellt.

#### 3.4.2 Zusatzleistungen und Kostentransparenz

Bestimmte Nebenkosten gelten für Leistungen, die nicht unter die pauschale Kostenübernahme fallen.

Die Gebühren für die Vorbereitung und Abgabe von Medikamenten werden in einem Kostenvoranschlag festgelegt und dem Patienten, der die Verwaltung seiner Behandlung an uns delegieren möchte, vorab erläutert.

Anzumerken ist, dass wir seit Januar 2023 mit den Apotheken Mergen in Diekirch und Becker in Bettemburg im Rahmen eines Blisterisierungsprojekts partnerschaftlich zusammenarbeiten. Diese erfordert zwar etwas mehr Zeit für die Kontrolle und Überwachung der Behandlung, garantiert aber eine bessere Überwachung und mehr Sicherheit im Bereich der Arzneimittelüberwachung.

Bei Leistungen, die nicht als Pauschalen abgerechnet werden (die über die in der Übersicht über die Kostenübernahme gewährten Rechte hinausgehen), wird auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden und nach Analyse der Situation ein Kostenvoranschlag erstellt. Bei einigen komplexen Situationen kann eine Meldung an die AEC erfolgen (Helfer leistet nicht die ihm zugeteilten Minuten) oder eine Neubewertung beantragt werden.

Die geltenden Gebühren sind dann die in **Anhang 2** aufgeführten.

#### 3.4.3 Häusliche Leistungen

##### Kunden mit zugewiesenen Stunden für Haushaltsführung daheim

Wir verfügen über einen bevorzugten Subunternehmer (Päiperléck Services).

Die Haushaltshilfen werden bei Päiperléck in Erster Hilfe und Palliativpflege geschult. Ab 2024 führen wir intern Schulungen in Hygiene und Reinigung durch.

Die Leistungen zu Hause werden wie folgt erbracht:

- Ein Teil der Haushaltsstunden kann in Einkäufe für die Person (d. h. ohne sie) umgewandelt werden.
- Es handelt sich um drei Wochenstunden bei einem oder zwei Besuchen, je nach Wunsch des Kunden.
- Wir legen angesichts des sehr intimen Charakters der Aufgabe großen Wert darauf, nur eine einzige Betreuungsperson in der Wohnung der Person anzubieten, außer bei Jahresurlaub oder Krankheit der Fachkraft (die Ersatzkraft wird im Vorfeld eingearbeitet).
- Wir stellen sicher, dass die Betreuungsperson und der Kunde zusammenpassen. Bei Päiperléck ist der Haushaltsteil ein integraler Bestandteil der Pflege. Wir wissen, wie wichtig die Rolle der Haushaltshilfe ist: Sie sorgt für Gesellschaft, Sicherheit und bietet die nötige Hilfe, um das Zuhause so zu pflegen, wie es die Person ohne den Verlust ihrer Selbstständigkeit hätte tun können. Das trägt zur Menschenwürde bei, indem man sich zu Hause wohlfühlt und Gäste empfangen kann.

Manchmal ist die Haushaltshilfe die einzige Betreuungsperson des Netzwerks im Zuhause der Person (z. B. informeller Helfer). Sie kann dann auf ihrer Ebene ein mögliches Problem, einen zunehmenden Hilfsbedarf oder einen Warnhinweis an die Krankendienstleiterin mitteilen.

In jedem Fall informiert der Leiter für die Haushaltshilfe oder dessen Vertreter die Krankendienstleiterin, die für die zentrale Erfassung der Kundendaten zuständig ist.

Die Haushaltshilfe kann auf der Grundlage eines Kostenvoranschlags (ergänzend oder von Anfang an mit Wäschepflege, siehe **Anhang 3**) oder einer Pauschale, falls das Zuhause geographisch an eine Residenz angrenzt (wie in den Gemeinden Bettembourg, Schengen, Diekirch und Schuttrange), angeboten werden.

Beachten Sie, dass sich die Haushaltsleistungen aus allen hauswirtschaftlichen Tätigkeiten (im Zusammenhang mit dem Unterhalt des Lebensraums) und der Pflege der Wäsche zusammensetzen.

Hinweis: Aufgaben, die mehr als drei Stufen auf einer Trittleiter erfordern, sind (aus Sicherheitsgründen) nicht erlaubt.

#### Zukünftiger Wellness-Service (Friseur und Fußpflege)

Da wir bestrebt sind, den Komfort und das Wohlbefinden unserer Kunden zu verbessern, denken wir darüber nach, unser Angebot im häuslichen Bereich auszuweiten.

So möchten wir einen Friseur- und Fußpflege-Service zu Hause bei unseren Kunden anbieten können. Die Analyse des Projekts läuft noch.

#### **3.4.4 Interne Regeln der SASD**

Die geltenden Regeln für häusliche Hilfs- und Pflegedienste sind in **Anhang 4** detailliert aufgeführt.

## 4 Plan der individuellen Unterstützung und Begleitung

### 4.1 Begleitkonzepte

Im Dezember 2022 entscheidet sich Päiperléck für das Pflegekonzept Humanitude®, das von Yves Gineste und Rosette Marescotti entwickelt wurde.

Warum haben wir uns für ein solches Konzept entschieden?

Diese Entscheidung berücksichtigt zwei Umstände, die nach der COVID-19-Pandemie aufgetreten sind.

Einerseits eine fortschreitende und besorgniserregende Form der pflegerischen Demotivation und andererseits das Gefühl, dass die Pflegekräfte durch eine Flut immer präsenterer und zahlreicherer Eingriffe, die Reflexe in ihrem Kerngeschäft zu „verlernen“ scheinen.

In diesem Sinne setzt Humanitude® als Grundstein auf die „Liebe“ zum Pflegeberuf, indem der Wert der Kommunikation wieder in den Mittelpunkt gestellt wird (das Konzept stützt sich unter anderem auf drei kommunikative Säulen: Blick, Sprechen, Berührung).

Es handelt sich um ein allgemeines Konzept, das uns geeignet scheint, eine Antwort auf eine zweidimensionale Problematik zu geben: (Wieder-)Erweckung von Freude und Wünschen sowohl auf Seiten der Pflegenden als auch auf Seiten der betreuten Person und insbesondere der älteren Person, die sich oft leider weder ihres Wertes noch ihrer verbliebenen Fähigkeiten bewusst ist.

#### 4.1.1 Allgemeines Konzept: Begleiten in Humanitude

Humanitude® wird definiert als „alle Elemente, die uns das Gefühl geben, zur menschlichen Spezies zu gehören, und die uns erkennen lassen, dass ein anderer Mensch zur gleichen Spezies wie wir gehört“ (Gineste, 2007).

Das Konzept der Humanitude® wird zunehmend in bestimmten geriatrischen Einrichtungen umgesetzt und ermöglicht eine Verbesserung der „Betreuung“ von Menschen mit Alzheimer-Krankheit. Pflegetechniken wie die sensorische Erfassung können sogenannte „passive“ Misshandlungen im Zusammenhang mit Pflegemaßnahmen verhindern und zielen darauf ab, der Rolle der Pflegekraft wieder einen Sinn zu verleihen. (Gineste, 2007).

#### 4.1.2 Begleitung von Personen mit Demenzerkrankungen

Unser Projekt zur Begleitung von Menschen mit Demenz wurde einerseits durch interne Schulungen von spezialisierten Fachkräften entwickelt, andererseits durch die ständige Reflexion der multidisziplinären Teams vor Ort, ergänzt durch eine Anpassung der Praktiken und die Umsetzung geeigneter Lösungen für die betroffenen Personen.

In der Tat steht das Verstehen des Anderen im Mittelpunkt unserer Prioritäten, und niemand sollte aufgrund einer somatischen Erkrankung oder einer kognitiven Pathologie ausgeschlossen werden.

In unserer Gesellschaft wird eine demente Person leider oft missverstanden, allein gelassen und/oder stigmatisiert. Daher ist es unser Ziel, ihr alle Aspekte ihrer Menschlichkeit zurückzugeben. Insbesondere durch das Humanitude®-Pflegekonzept.

Wir begleiten Menschen mit Demenzerkrankungen und ihre Angehörigen durch die Schulung der Helfer. Zur Veranschaulichung bieten wir Austauschmöglichkeiten in „Alzheimer-Backworkshops“ sowie durch angepasste Therapien und innovative Einrichtungen.

***Dieses Konzept ist zum einen um drei Werte herum aufgebaut:***

▪ **Bürgerrecht-Freiheit-Selbstständigkeit**

Humanitude® basiert auf drei Werten, die Päiperléck vertritt.

Wenn das hohe Alter manchmal gleichbedeutend mit Verlusten ist. Bestimmte Dinge und Rechte sollten nicht verloren gehen, sondern bis zum Ende bestehen bleiben.

So sind wir überzeugt, dass eine Person, gleich um wen es sich handelt:

- Im Rahmen ihrer Fähigkeiten ein vollwertiger **Bürger** bleibt. Als Beispiel: Wir stellen die Mittel bereit, damit alle unsere Kunden, die geistig fit sind, zur Wahl gehen können, wenn sie dies wünschen. Und ganz allgemein, dass sie ihre Bürgerrechte wahrnehmen können, indem ihnen die dafür notwendige Unterstützung gewährt wird.

Wenn es auf der Ebene des Pflegeplans und in Abhängigkeit von den Betreuungsverhältnissen der Person möglich ist, werden das Leben in der Nachbarschaft und das Gemeinschaftsleben gefördert und erleichtert.

- Wir möchten unsere Kunden auf dem „richtigen Niveau“ begleiten, d. h. genau dort ansetzen, wo der Bedarf besteht. Die **Autonomie** soll nicht überansprucht oder unterfordert werden. Genaue Bewertungen und Neubewertungen werden mindestens vierteljährlich und immer wann nötig durchgeführt.
- Erhaltung der **Freiheit**: Dies meint, dass eine Person weiterhin nach ihren Bedürfnissen und Wünschen in einem sicheren Rahmen kommen und gehen kann. Wir beanspruchen nicht das Recht, in diese grundlegende Freiheit einzugreifen.

*Auf dem Weg zur Null-Fixierung*

*Was versteht man unter dem Begriff „Fixierung“?*

- Psychotrope Medikamente
- Die Bewegung der Person wird behindert (sie wird auf einem Stuhl an eine Wand gesetzt oder vor einen Tisch, ...)
- Die Bremsen des Rollstuhls werden blockiert (bei einer Person, die nicht mehr in der Lage ist, sie selbstständig zu lösen)
- Verwendung von Sicherheitseinteilern
- Ruhigstellen in einem Schaukelstuhl
- Verwendung von Fixiergurten
- Verwendung von Bettgittern
- Weglaufschutzarmbänder
- Alarmtrittmatten
- ....

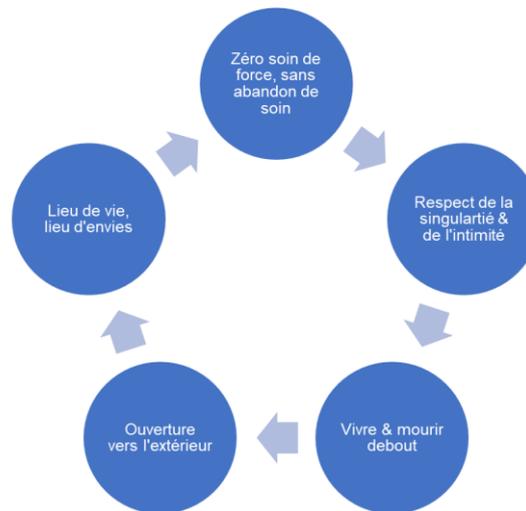
Nach dem Konzept von Humanitude® stellen Methoden der Fixierung, seien sie physisch, technisch oder chemisch, nicht notwendigerweise Maßnahme zur Sicherheit der Person dar, da diese Methoden nur die Gefühle von Angst und psychologischer Unsicherheit verstärken, die gerade die Ursache für das Auftreten pathologischen Erregungsverhaltens (CAP) sind.

Es gibt Situationen, in denen eine Fixierung leider unvermeidlich ist. Bei ihrer Anwendung muss eine Absprache im multidisziplinären Team (darunter zwingend ein Arzt) stattfinden, ebenso wie ein vorheriger Austausch mit der Person und/oder der Familie und den Helfern.

Unabhängig davon, welches Mittel zur Fixierung vorgeschlagen wird, muss beachtet werden:

- Sie wird nur als letztes Mittel eingesetzt, wenn alle anderen Optionen ausprobiert wurden.
- Sie wird im Vorfeld mit den Betroffenen (Kunde, Familien/Helfer, Ärzte, multidisziplinäres Team) besprochen.
- Sie ist zeitlich begrenzt.
- Sie wird täglich oder in sehr regelmäßigen Abständen neu bewertet.

***Andererseits wird Humanitude® auf der Grundlage von 5 Prinzipien entwickelt:***



- **Achtung der Individualität und der Intimsphäre**

Wir bei Päiperléck sind von der Individualität jeder Person und ihrem Bedürfnis, als einzigartig angesehen zu werden, überzeugt.

Große Sorgfalt wird insbesondere auf die Wahrung der Privatsphäre des Kunden gelegt.

Beispielsweise kommt es häufig vor, dass Frauen es wünschen, dass ihre Hygienepflege von weiblichen Pflegekräften durchgeführt wird.

Generell haben wir ein offenes Ohr für die Wünsche und Anliegen jedes einzelnen Kunden. Wie bereits im Vorfeld erläutert, wird in jedem Fall ein Kompromiss gesucht.

Hinweis: Die Frage des Respekts der Sexualität des Kunden nimmt in unseren Überlegungen einen wichtigen Platz ein. Sie wird im Team besprochen und so weit wie möglich moderiert oder sogar dem Kunden und seiner Vertrauensperson (falls zutreffend) erklärt, wenn diese Frage auf das Pflegeteam zukommt. Das Gespräch ist wohlwollend und nicht verurteilend. Es erläutert den Rahmen. In jedem Fall wird der Respekt vor der Kontinuität des „Gefühls- und Sexuallebens“ gefördert.

## ▪ Häuslicher Ansatz

Das Konzept zielt darauf ab, unter Wahrung des Lebensumfelds, des „Zuhause“ der Person, einen angepassten, sicheren und geborgenen Rahmen zu schaffen, der die Berücksichtigung der logistischen, materiellen und emotionalen Bedürfnisse der Person ermöglicht.

Das Ziel dieser Überlegungen ist natürlich, dass die Person so lange wie möglich zu Hause bleiben kann.

### Der sogenannte „Sicherheitskompromiss“

Unser designierter Sicherheitsbeauftragte erstellte multidisziplinäre Arbeitsunterlagen für die Teams, die eine Bestandsaufnahme ermöglichten. Mithilfe eines Audit-Rasters für das Zuhause wird eine Bestandsaufnahme durchgeführt, um sicherzustellen, dass kein Element, das eine Gefahr darstellen könnte, übersehen wird (**Anhang 5**: „Ermittlung der Risiken für die häusliche Hilfe und Pflege“)

Dieses Basisdokument, das zum ersten Mal beim Aufnahmegespräch vorgelegt wird, ist ein entwicklungsfähiges Instrument, das es ermöglicht, sanft Empfehlungen oder Ratschläge zu geben, um einerseits ein vertrautes, emotionales Zuhause zu gestalten und andererseits einige Zugeständnisse vorzuschlagen, die auf wenig restriktiven Anpassungen beruhen.

Der Pflegeleiter ermöglicht die Kontaktaufnahme mit dem Therapeuten, der je nach den identifizierten Risiken am besten geeignet ist. Dieser schlägt einen Termin mit dem Kunden und/oder seiner Vertrauensperson, ggf. seinen Angehörigen vor, um jede nützliche Hilfe und Unterstützung zu geben.

Dies können Schulungen für pflegende Angehörige sein, wie sie in den AEC- Handlungsrichtlinien aufgeführt sind.

Unser designierter Mitarbeiter kann im Falle eines Streits oder einer aufkommenden Problemstellung auch seine Hilfe anbieten, um einen zusätzlichen Blick auf eine bestimmte Situation zu werfen.

Parallel dazu ermöglichen die Besuche der AEC eine optimierte Aktualisierung des Bedarfs der Wohnraumgestaltung zu Hause.

### Der „emotionale“ Wert des Zuhauses für die Person

Wir legen besonderen Wert auf die tägliche „Anzahl der Personen“, die einen Kunde zu Hause aufsuchen. In diesem Sinne ermöglicht die Software Mocca Grips®, die wir derzeit in allen Bereichen bei Päiperléck S.à r.l. implementieren, die Überwachung dieser Schlüsselindikatoren.

So hat sich Päiperléck seit seinen Anfängen für „kleine“ Teams von etwa 20 Mitarbeitern entschieden und es vorgezogen, die Anzahl der Pflegestellen zu vervielfachen, damit jeder Kunde bei etwa 10 verschiedenen Mitarbeitern eine Verbindung aufbauen kann, was die Hygienepflege im Besonderen und das Alltagsleben im Allgemeinen betrifft. Seit Beginn von Päiperléck ist dies ein sehr wichtiger Aspekt im Denken der Familie Hein.

Außerdem ist es üblich, dass die Bereitschaftszeiten der Pflege der Umgestaltung, Neuorganisation und Dekoration des Zuhauses der Person gewidmet sind, wobei zuvor die Wünsche und das Verlangen der Person, also ihre Zustimmung, ermittelt werden.

Generell soll unser Ansatz bei der Hausarbeit vor allem das Lebensumfeld des Kunden respektieren, indem wir vor allen anderen Punkten den Grundsatz berücksichtigen, dass die Person bei sich zu Hause ist und wir ihr im Rahmen unserer Aufgaben zu Diensten sind.

Insbesondere klingelt die Pflegekraft beim Betreten des Zuhauses des Pflegebedürftigen, klopft an die Zimmertür, den Bettrahmen oder die Rückenlehne des Sessels, wie vorab vereinbart, um den kognitiven und physischen Zustand der betreuten Person zu berücksichtigen.

Abschließend ist zu sagen, dass besonders darauf geachtet wird, dass der Schlaf des Pflegebedürftigen (und seine Schlafgewohnheiten) respektiert wird, und dass die SASD-Besuche in dieser Hinsicht geplant werden, insbesondere wenn die Person einen Verlust des Nykthemeral-Rhythmus aufweist (Alzheimer und verwandte Pathologien).

#### ▪ **Im Dienst der Selbstständigkeit des Kunden**

Jede Pflegekraft ist sich über ihre Aufgabe gegenüber dem Pflegebedürftigen im Klaren, um ihn auf der richtigen Ebene zu begleiten: dort, wo der Verlust der Selbstständigkeit beginnt.

Wenn man mit älteren Menschen oder Menschen am Lebensende arbeitet, kann der Verlust der Selbstständigkeit natürlich schwanken: Es gibt bessere und schlechtere Tage. Die verbleibende Selbstständigkeit ist ein sich entwickelnder Faktor, der von Müdigkeit, Motivation und Stimmung abhängt.

Dennoch hält sich das Pflegeteam an einen bestimmten Rahmen (insbesondere bei der Hygiene- und Komfortpflege). Dieser Rahmen basiert auf einem Arbeitsdokument mit dem Titel „Evaluative Körperpflege und vorgeschriebene Körperpflege“, das von einem in „Humanitude® Action Care“ geschulten Krankenpfleger ausgefüllt wurde. Dieses Dokument ermöglicht eine genaue Einschätzung der Bedürfnisse und verbleibenden Fähigkeiten der Person und legt die Pflegemaßnahmen fest, damit diese vom gesamten Team systematisiert werden können. Es stellt auch die notwendigen Begleitmaßnahmen vor, damit die Pflege von Demenzkranken so gut wie möglich erfolgen kann, d. h. ohne das Auftreten von pathologischem Erregungsverhalten (CAP), das für eine beschleunigte Verschlechterung der Alzheimer-Krankheit (oder ähnlichen) verantwortlich ist.

Päiperléck nutzt das Jahr 2024, um diese Instrumente und diese Praxis in seinen SASD-Pflegestellen durch einen Plan zur ständigen Weiterbildung seiner Mitarbeiter weiterzuentwickeln.

#### ▪ **Pflege ohne Zwang**

Dieses Prinzip der „Pflege ohne Zwang“ beginnt mit der Systematisierung von Pflegevorleistungen.

Im Vorfeld wendet die Pflegekraft das personalisierte Protokoll für die Kontaktaufnahme mit der begleiteten Person an (die Vor-Vorleistungen), d. h. sie klopft oder klingelt und geht dann, wenn die Person eine Demenz vom Typ Alzheimer oder verwandte Pathologien hat, in dieser Reihenfolge auf die Person zu: Visuelle Ansprache (den Blick suchen, sich ggf. bücken, um ihn einzufangen), verbale Befriedung (Hallo sagen, die Person benennen, sich vorstellen, lächeln), dann sensorische Ansprache (der Person die Hand reichen, sie ggf. um ihr Einverständnis bitten, zur Pflege die Hand auf eine neutrale Stelle zu legen, diese benennen).

Sobald der Kontakt über mindestens zwei Sinneseingänge hergestellt ist, nimmt sich die Pflegekraft zwei echte „Nicht-Pflege“-Minuten, um die Zustimmung oder Ablehnung der

betreuten Person zu erkennen und so den natürlichen Widerstand ein wenig zu senken. Denn wenn sich die Pflegekraft die Zeit nimmt, über das Wetter draußen zu sprechen, zu erzählen, was sie auf ihrem Weg gesehen hat oder wie der Kaffee in der Küche riecht, verlässt der Kunde seinen Status als „reines Pflegeobjekt“ und empfindet sich als Individuum. Dies reicht oftmals größtenteils aus, um die Pflege unter den besten Voraussetzungen zu beginnen.

Die Behandlung beginnt tatsächlich mit der Beachtung des Prinzips der Sinnesschleife: Die Pflegekraft sucht die tonische Entspannung, indem sie während der gesamten Behandlung mindestens zwei Sinneseindrücke aufrechterhält. Ein Teil der Pflege der an Demenz erkrankten Person kann mithilfe von Techniken wie „Master Caregiver, Stealth Caregiver“ durchgeführt werden, bei denen die Pflegekraft die volle Aufmerksamkeit der Person mit Demenz auf sich zieht, indem sie alle drei Sinneskanäle aufrechterhält (eingefangener Blick, fließende Sprache und taktile Kontakt). Da die geteilte Aufmerksamkeit kognitiv nicht mehr möglich ist (ein Symptom von Alzheimer und verwandten Demenzerkrankungen), kann die Pflegekraft (die stumm bleibt) die Pflege durchführen, ohne dass der Kunde seine Anwesenheit und seine Handlungen wahrnimmt.

Die Behandlung endet sanft nach dem Prinzip des „Überblendens“. Die Pflegekraft hilft der dementen Person, wieder eine neutralere Gefühlsebene zu erreichen. Sie wendet die Methode der emotionalen Konsolidierung an: eine Markierung positiver Anerkennung, indem sie der Person mitteilt, dass sie gerade eine tolle Zeit mit ihr verbracht hat und ihr dafür dankbar ist (da das emotionale Gedächtnis nicht beeinträchtigt wird, wird diese Konsolidierung die Zustimmung zur Pflege Tag für Tag verstärken). Menschen mit Demenzerkrankungen sind rein emotional, sie leben in dem Umgebungsbad, in dem sie sich befinden. So führt jede Stresssituation zu einer mehr oder weniger starken emotionalen Abkopplung, die zu einem pathologischen Erregungsverhalten führen kann.

Bei strikter und anhaltender Ablehnung wird je nach den Möglichkeiten der mobilen Pflege versucht, mit der Person einen Termin zu vereinbaren. Es wäre ideal, anschließend einen systematischen Zeitplan zu erstellen. Daher ist der Beginn der Betreuung bei Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen äußerst wichtig: Ein wenig verlorene Zeit am Anfang bedeutet gewonnene Zeit später.

Mit „Pflege ohne Zwang“ ist insbesondere gemeint, dass es wichtig ist, die begleitete Person durch das Personalisierte Lebensprojekt (PVP), in dem die Lebensgewohnheiten beschrieben und berücksichtigt werden, kennenzulernen. Das PVP wird selbstverständlich in Zusammenarbeit mit der Person, ihrer Familie und/oder Helfern je nach Fall festgelegt.

Wenn die Lebensgewohnheiten beschrieben und vor allem vom gesamten multidisziplinären Team erfasst wurden, ist es selbstverständlich, dass z. B. am Vormittag keine Hygienepflege (mehr) bei einer Person durchgeführt wird, die es immer gewohnt war, am Nachmittag zu duschen. Dies ist ein Einzelbeispiel für die Möglichkeiten, Handlungen so zu organisieren, dass sie sich an die Bedürfnisse und Erwartungen der Person anpassen.

#### ▪ **Aufrecht leben und sterben**

Wenn wir von „Aufrecht Leben und Sterben“ sprechen, meinen wir damit, die Mobilität des älteren Menschen so weit wie möglich zu stimulieren. Unter Vertikalisierung verstehen wir den Sachverhalt der „Vertikalisierung des Blicks“, mit anderen Worten: Ein bettlägeriger Mensch kann nicht durch die Beobachtung einer Decke stimuliert werden, wohl aber durch Erhöhen, durch Sitzen, durch den Versuch, sie aufzurichten: So ist es möglich, diese Person durch die Vertikalisierung ihres Blicks zu stimulieren. So kann sie ihre Umgebung und die Menschen um

sie herum beobachten, was sich positiv auf ihren körperlichen und psychischen Gesundheitszustand auswirken kann.

Unter Vertikalisierung verstehen wir auch die Stimulierung der Mobilität und der verbliebenen Fähigkeiten des älteren Menschen während aller Handlungen des täglichen Lebens. So ziehen wir es vor, die ältere Person zu stimulieren, damit sie aus dem Bett aufsteht, um die Hygienepflege im Stehen am Waschbecken durchzuführen, anstatt eine komplette Körperpflege im Bett vorzunehmen.

Bei Humanitude® bleibt die vollständige Körperpflege im Bett die Ausnahme, da die Herausforderung darin besteht, eine Vertikalisierung von mindestens 20 Minuten pro Tag zu fördern (als Schwelle für die Aufrechterhaltung der motorischen Autonomie). Auch hier hilft eine gründliche Untersuchung, um einen kohärenten und von allen respektierten Vertikalisierungsplan zu erstellen. Immer dann, wenn die Person in der Lage ist, sich im Stehen fortzubewegen (auch und gerade über sehr kurze Distanzen), wird die Umsetzung dieser Fähigkeit bevorzugt.

Daher wurde unsere Gruppe von Trainingstherapeuten bei Päiperléck im November 2023 in Manutention Relationnelle® geschult, um dieses Wissen an jede Pflegekraft weiterzugeben.

***Die Grundsätze „Trautes Heim, Glück allein“ und „Öffnung nach außen“ werden in Kapitel 5 „Projekt zur personalisierten Begleitung des Kunden“ näher erläutert.***

***Schließlich basiert Humanitude® auf vier Hauptpfeilern, um seine Prinzipien zu entwickeln und seine Werte zum Leben zu erwecken.***

- **Drei Beziehungssäulen**

Die Säulen der Kommunikation sind die des Blicks, des Sprechens und der Berührung. Wir kommunizieren nämlich über unsere Augen, unsere Worte und unseren Tastsinn.

*Die Professionalisierung des Blicks*

Der Blickkontakt ist die Grundlage jeder Beziehung. Um auf einer guten Basis zu beginnen, muss der Blick von Angesicht zu Angesicht, auf gleicher Höhe (axial), nah und lang erfolgen. Ein Blick von vorne drückt Offenheit und Verständnis aus. Ein sogenannter „Blick auf Augenhöhe“ vermittelt Gleichheit und ermöglicht es, die Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen. Ein naher Blick inspiriert Zärtlichkeit und Vertrautheit, während ein langer Blick Wohlwollen und Zuneigung ausdrückt. Warum sollte der Blick im Kontext der Unterstützung von Menschen mit möglicherweise psychischen Störungen und/oder einer Behinderung professionalisiert werden?

Wenn sich eine Fachkraft von der Seite des Bettes oder Stuhls nähert, besteht die Gefahr, dass die begleitete Person sie nicht sieht und dann überrascht wird, was zu pathologischen Erregungsverhalten führen kann (siehe: altersbedingte Sinnesstörungen: Verlust der Sehschärfe, Verengung des Gesichtsfeldes, für Alzheimer typischer Tunnelblick und verwandte Pathologien). Eine Fachkraft, die sich der Person von vorne nähert (vom Fußende des Bettes oder von der Vorderseite des Stuhls), wird eine ganz andere Reaktion hervorrufen.

Ebenso blickt eine Pflegekraft, die der Person beim Essen im Stehen oder neben der Person hilft, „von oben herab“ auf den Kunden. Dieser Blick kann als aufdringlich und distanziert empfunden werden. Eine Fachkraft, die im Gegenteil auf der Höhe und vor einer Person sitzt, um Nahrungsmittelhilfe zu leisten, wird angenommen und eine Beziehung aufbauen.

Schließlich wird es einer Fachkraft, die sich auf die entgegengesetzte Seite zur Blickrichtung des Patienten stellt, nicht gelingen, die Person zu erreichen, also einen verbalen oder nonverbalen Austausch herbeizuführen. Wenn die Fachkraft auf der Seite steht, die den besten Blickaustausch zulässt, wird die Grundbeziehung gestärkt.

### Die Professionalisierung des Sprechens

Ein verbaler Austausch ist nicht immer einfach, vor allem wenn der Kunde nicht mehr mit Worten kommuniziert oder wenn die verwendeten Worte nicht mehr bedeutungsvoll zu sein scheinen. Die Professionalisierung des Sprechens läuft dennoch auf die Einführung der sogenannten Selbstfeedback-Technik hinaus. Das Selbstfeedback beschreibt das Sprechen als prädiktiv und deskriptiv. Mit anderen Worten, prädiktives Sprechen wird dadurch definiert, dass eine Handlung gefordert und die Forderung durch Änderung der Worte erneuert wird (wenn die Fachkraft keine Reaktion wahrnimmt). Ist die Kognition so beeinträchtigt, dass die Zustimmung nicht mehr wahrnehmbar ist, wird das prädiktive Sprechen zu deskriptivem Sprechen, und zwar kontinuierlich. Deskriptives Sprechen ist das Ankündigen und Beschreiben aller Handlungen, die die Hand der Fachkraft ausführt (deskriptives Sprechen ermöglicht auch eine Arbeit am Körperschema).

### Die Professionalisierung der Berührung

Die Professionalisierung der Berührung erfordert vier Merkmale. Die Berührung muss professionell, schrittweise, dauerhaft und beruhigend sein. Bei der professionellen Berührung wird der Zangengriff (bei dem der Patient am Arm gepackt wird und unsere Hand das Handgelenk umschließt) nicht länger verwendet, stattdessen wird der Wiegegriff praktiziert (bei dem der Daumen seitlich liegt). Die schrittweise Berührung erfolgt in Sequenzen kohärent und allmählich, d. h. von den am wenigsten empfindlichen zu den empfindlichsten Bereichen, sodass die Berührung nicht als Aggression wahrgenommen wird und kein pathologisches Erregungsverhalten auslöst. Die Berührung muss andauern. Die Berührung sollte also während der gesamten Pflegedauer aufrechterhalten werden. Die Berührung sollte schließlich beruhigend wirken, mit anderen Worten: umfassend, langsam und sanft. Menschen mit psychischen Störungen und/oder Behinderungen können die sogenannte „hilfreiche“, pflegerische Berührung nicht mehr verstehen und sie daher als Misshandlung, als einen Akt der Aggression empfinden. Aus diesem Grund sollte Berührung unter Beachtung dieser vier Merkmale professionalisiert werden.

- **Ein identitätsstiftender Pfeiler: die Vertikalität**

### Stimulation der Vertikalität

Das Prinzip der Vertikalität besteht darin, während der Pflege eine aufrechte Steh- oder Sitzposition anzuregen (mindestens 20 Minuten pro Tag, um einer Bettlägerigkeit vorzubeugen).

- **Zum Schluss**

Wir können unter anderem noch vier weitere Vorteile nennen, die sich aus Humanitude® ergeben.

1. 80 %ige Verringerung von Verhaltensstörungen bei Menschen mit Alzheimer oder ähnlichen Erkrankungen.
2. Verringerung des Einsatzes von Neuroleptika bei dieser Bevölkerungsgruppe.
3. Verringerung von Druckgeschwüren, des Risikos von Unterernährung und von Krankenhausaufenthalten bei dieser Zielgruppe.

4. Weniger Burnout bei Pflegekräften, die mit dieser Bevölkerungsgruppe arbeiten.

Das Konzept der Humanitude® ist auf diese Weise ein wirksamer Ansatz, der auf eine qualitativ hochwertige Begleitung ausgerichtet ist.

#### 4.1.3 Angenehm zu Hause und inmitten der Lieben sterben

##### ▪ In Palliativpflege geschultes Personal

Das Pflegepersonal wird in Palliativpflege geschult, wobei das Ziel darin besteht, dass mindestens 40 % des Personals in Sensibilisierung geschult werden.

Darüber hinaus ist vorgesehen, eine Person pro Pflegestelle vertieft in Palliativpflege zu schulen.

Schließlich gibt es einen Referenten für Palliativpflege pro Pflegestelle mit 3 bis 4 Referententreffen pro Jahr zur Überwachung und Koordinierung der Praktiken.

##### ▪ Unterstützung des Teams Nuets Päiperléck

Den Menschen bis über den Tod hinaus mit Würde zu behandeln, ist ein wichtiger Wert bei Päiperléck.

Unser Projekt zur Sterbebegleitung wird insbesondere durch die Unterstützung unseres spezialisierten Teams bereichert, das rund um die Uhr im ganzen Land im Einsatz ist.

Das Ziel ist es, den Menschen zu ermöglichen, so lange wie möglich ihren Wünschen entsprechend zu Hause zu bleiben in der Umgebung der Menschen, die ihnen wichtig sind. Dies geschieht durch die Bereitstellung einer hochwertigen, angemessenen Pflege mithilfe einer Palliativmedizin, die auf die Erhaltung der verbleibenden Lebensqualität durch die Linderung schmerzhafter Symptome bis zum letzten Atemzug ausgerichtet ist.

Dieses multidisziplinäre Team hat sich Know-how und Können in Bezug auf neue Ansätze angeeignet, wie insbesondere relationale Berührung, Hypnotherapie, Fußreflexzonenmassage und die Begleitung durch den Therapiehund Nours (nicht erschöpfende Liste).

### Ziele

**Verbesserung der Lebensqualität der Kunden am Lebensende:** Wir setzen uns dafür ein, eine qualitativ hochwertige Palliativversorgung zu Hause anzubieten, um den Alltag der Kunden zu verbessern.

**Unterstützung des Kunden, der Familien und der Angehörigen:** Wir bieten einfühlsame Unterstützung und Begleitung für Familien und Kunden, um ihnen zu helfen, diese schwierige Zeit zu überstehen. Unsere Teams wenden das **Counseling-Konzept**<sup>1</sup> bei den Kunden und ihren Angehörigen an, damit sie ihre Erfahrungen austauschen und Trost finden können.

Ziele von Counseling in der Palliativpflege

---

<sup>1</sup> Counseling ist ein Prozess der psychologischen Unterstützung und Begleitung, der darauf abzielt, einer Person bei der Bewältigung persönlicher, emotionaler oder psychologischer Schwierigkeiten zu helfen. Es handelt sich um eine professionelle Interaktion zwischen einem Therapeuten und einem Kunden, bei der Techniken der Kommunikation und des aktiven Zuhörens angewendet werden, um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, seine Gefühle, Gedanken und Verhaltensweisen zu erkunden.

- **Emotionale Unterstützung:** Unsere Teams bieten einen Raum, in dem Kunden ihre Gefühle von Traurigkeit, Angst, Furcht und Verlust ausdrücken können. Durch aktives und einfühlsames Zuhören können diese Emotionen erkannt und akzeptiert werden.
- **Stress- und Angstbewältigung:** Unsere Psychologen vermitteln Techniken zur Stress- und Angstbewältigung wie Entspannung, Tiefenatmung und Achtsamkeit, um Kunden und ihren Angehörigen zu helfen, zur Ruhe zu kommen.
- **Vorbereitung auf das Lebensende:** Das Counseling hilft den Kunden, über das Lebensende nachzudenken und sich darauf vorzubereiten, indem sie ihre Wünsche und Ängste besprechen und ihnen helfen, einen Sinn in dieser Lebensphase zu finden.
- **Kommunikation und Beziehung:** Die Kommunikation zwischen dem Kunden und seinen Angehörigen zu erleichtern, ist von entscheidender Bedeutung. Unsere Pflegeteams und Therapeuten helfen dabei, die Interaktionen zu verbessern, unausgesprochene Gefühle auszudrücken und mögliche Konflikte zu lösen.
- **Coping-Strategien:** Vermittlung von Coping-Strategien zur Bewältigung der täglichen Herausforderungen, die mit einer Krankheit im Endstadium verbunden sind, wie Schmerzbewältigung, körperliche Veränderungen und Funktionseinschränkungen.

**Respektieren der Wünsche der Kunden:** Wir respektieren die Wünsche der Kunden, indem wir ihnen ermöglichen, ihre letzte Zeit in einer vertrauten und sicheren Umgebung zu verbringen. Wir nehmen uns die Zeit, auf die Vorlieben und Patientenverfügungen jedes Kunden einzugehen, und integrieren diese Elemente in den persönlichen Pflegeplan. Unser Ziel ist es, die Autonomie des Kunden zu respektieren, indem wir es ihm erleichtern, daheim zu bleiben, umgeben von den Angehörigen, in einer Umgebung, die ihm lieb und vertraut ist und die ihn beruhigt.

**Leichter Zugang zur Betreuung:** Wir sorgen dafür, dass die häusliche Palliativversorgung allen bedürftigen Kunden zur Verfügung steht. Unser Team, das an allen Tagen rund um die Uhr erreichbar ist, steht jederzeit bereit, um auf nationaler Ebene schnell und effizient zu handeln. Wir koordinieren unsere Leistungen mit anderen Angehörigen der Gesundheitsberufe und arbeiten eng mit den behandelnden Ärzten und Fachärzten zusammen, um eine kontinuierliche Betreuung zu gewährleisten. Darüber hinaus sorgen wir für regelmäßige Nachsorge, um die Behandlungen an die Entwicklung des Zustands jedes Kunden anpassen zu lassen.

Mit einem Fokus auf diese vier Säulen streben wir danach, durch das Counseling eine möglichst würdevolle, angenehme und respektvolle Erfahrung am Lebensende zu schaffen.

### **Praktische Umsetzung durch unser Team**

**Kundenzentrierter Ansatz:** Es wird eine umfassende Beurteilung der Bedürfnisse des Kunden und seiner Familie vorgenommen, um einen individuellen Pflegeplan zu erstellen, der die Vorlieben und Werte des Kunden berücksichtigt. Unsere spezialisierten Gesundheitsfachkräfte wenden Techniken und Behandlungen an, um Schmerzen, Atemnot, Übelkeit oder andere Symptome wirksam zu behandeln. Unser Pflegepersonal sorgt dafür, dass die für die mobile Pflege erforderlichen medizinischen Geräte angepasst und den Kunden zur Verfügung gestellt werden (Pflegebetten, Sauerstoff, usw.). Wir verfügen auch über Pflegegeräte wie elektrische Spritzenpumpen, volumetrische Pumpen und PCA (patientenkontrollierte Analgesie).

**Fürsorgegrundsätze:** Anwendung fürsorglicher Techniken, die sich auf Blick, Wort und Berührung konzentrieren, um eine vertrauensvolle und respektvolle Beziehung zum Kunden aufzubauen.

**Ganzheitliche Unterstützung:** Die mobile Palliativpflege beschränkt sich nicht auf den medizinischen Aspekt. Sie umfasst auch psychologische, soziale und spirituelle Unterstützung

für den Kunden und seine Angehörigen. Die Telefonhotline ist rund um die Uhr erreichbar und speziell für Notfälle und Fragen der Familien eingerichtet.

**Unterstützung der Familie nach dem Tod:** Da eine Geschichte nicht mit dem Tod des Sterbenden endet, bieten Pflegeteams und Psychologen Hilfe und Begleitung für trauernde Angehörige an. Im Todesfall werden der Familie eine Dauerkerze und eine Kondolenzkarte überreicht. In diesem Zusammenhang wird derzeit die Vereinbarung zur Unterstützung von Angehörigen ausgearbeitet.

**Pflegekoordination:** Eine enge Koordination zwischen den verschiedenen internen und externen Akteuren ist entscheidend, um eine kontinuierliche und kohärente Betreuung zu gewährleisten. Die Koordination zwischen den Krankenhäusern und dem Nuets wird vom Case Manager der Palliativpflege organisiert.

**Schulung und Sensibilisierung:** Wir engagieren uns dafür, unser Gesundheitspersonal in den Besonderheiten der mobilen Palliativpflege zu schulen und die Familien für die Bedeutung dieser Pflege zu sensibilisieren. Wir sind stolz darauf, dass unser Team aus Krankenpflegern, Pflegehelfern, Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Psychologen und einer Case Managerin besteht, die aufgrund ihres Engagements für das Wohlergehen der Kunden am Lebensende und ihrer Fähigkeit, einen respektvollen und einfühlsamen Ansatz anzuwenden, ausgewählt wurden. Wir investieren in die Weiterbildung unserer Mitarbeiter, um einerseits zu gewährleisten, dass sie auf dem neuesten Stand der Fortschritte in der Palliativmedizin bleiben, und andererseits, um die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen.

### **Bewertung und kontinuierliche Verbesserung**

Um die Qualität der Pflegeleistungen zu gewährleisten, wird eine regelmäßige Bewertung der Dienstleistungen durch Umfragen zur Zufriedenheit der Kunden und Familien, durch Teamsitzungen und durch interne Audits durchgeführt. Die Ergebnisse werden zur kontinuierlichen Verbesserung der Praktiken und zur Anpassung der Dienstleistungen an die sich verändernden Bedürfnisse der Kunden und ihrer Angehörigen genutzt. Das Konzept, das wir uns zu eigen gemacht haben und täglich für unsere Kunden am Lebensende anwenden, ist das Counseling.

Ende 2024 wird der Humanitude®-Ansatz für die Sterbebegleitung „Ultimate Instants“ bei den Pflegeteams umgesetzt werden.

#### **4.1.4 Zum Nutzen von Kunden, die an psychiatrischen Erkrankungen leiden**

##### ***Die Berücksichtigung der psychischen Gesundheit bei der Betreuung unserer Kunden der Mobilen Pflege ist bei Päiperléck wie folgt organisiert:***

Laut der Weltgesundheitsorganisation (WHO) ist oder wird jeder zweite Mensch im Laufe seines Lebens mit psychischen Problemen konfrontiert, und jeder fünfte Mensch im erwerbsfähigen Alter leidet an einer psychischen Krankheit.

Mehr als 20 % der über 60-Jährigen weltweit leiden an einer psychischen oder neurologischen Störung, und laut einer Studie von Brandenburger et al. (2019) wird bei 17.000 Patienten mit einer chronischen körperlichen Erkrankung eine Prävalenz von 21 % für die Entwicklung einer depressiven Störung, 21 % für die Entwicklung einer Angststörung und 7 % für eine allgemeine psychische Belastung festgestellt.

Diese Beobachtung machte Päiperléck bei den ersten Volkszählungen im Jahr 2020. Es handelt sich also um eine echte Herausforderung. Dabei sind mehrere Perspektiven zu berücksichtigen.

Einerseits geht es um die Begleitung von Menschen mit psychischen Gesundheitsproblemen zu Hause (sowie von Familien und/oder Helfern) und andererseits um die Unterstützung unserer Mitarbeiter in Form von Informationen und Schulungen.

Der Bereich der psychischen Gesundheit ist daher nicht nur ein Thema, das bei Päiperléck zur Kenntnis genommen wird, sondern auch ein gesellschaftliches Problem. Für uns ist es selbstverständlich, die psychische Gesundheit in unsere Aufnahmeprojekte zu integrieren.

Es ist uns auch wichtig, uns über die verschiedenen ministeriellen Schritte zu informieren, die uns bei dieser Art der Begleitung unterstützen könnten (daher das Interesse an dem derzeit durchgeführten Projekt, das darauf abzielt, ein Netzwerk für die Psychiatrie außerhalb des Krankenhauses zu schaffen, um spezifische und angepasste Unterstützung zu bieten). Das Projekt rund um die Schaffung eines Netzwerks für krankenhausexterne Psychiatrie fügt sich nahtlos in die Nationale Gesundheitsstrategie (PNSM 2024-2028) ein, die im Juli 2023 vom Gesundheitsministerium veröffentlicht wurde.

Hier kurz die verschiedenen Ziele der Nationalen Gesundheitsstrategie 2024-2028, die Päiperléck unterstützt und für die Maßnahmen geplant sind:

- Schaffung eines stigmatisierungsfreien Systems für psychische Gesundheit
- Gewährleistung der Kontinuität des Behandlungsverlaufs
- Förderung der Zusammenarbeit zwischen allen Akteuren
- Ermöglichung des Betreuungszugangs für alle Altersgruppen und Schweregrade der Krankheit
- Gewährleistung einer kohärenten und transparenten Koordination, welche primäre und stationäre Gesundheitsversorgung miteinander verbindet
- Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse jedes Einzelnen mit der erforderlichen Dringlichkeit und dem erforderlichen Umfang der Betreuung
- Gewährleistung der Qualität und Sicherheit der ganzheitlichen Pflege
- Anpassung der Pflege im Lebensraum der Person, in dem die Prävention jede Maßnahme begleitet

### Entstigmatisierung

Das Projekt rund um die psychische Gesundheit zielt gerade darauf ab, psychiatrische Erkrankungen durch Informationsveranstaltungen und Schulungen für alle Mitarbeiter zu entstigmatisieren.

Darüber hinaus wird ab September 2023 eine lizenzierte Ausbilderin in PSSM Standard und Youth (Erste Hilfe für psychische Gesundheit) diese Kurse bei Päiperléck durchführen und so Ersthelfer in psychischer Gesundheit ausbilden.

### Koordination / Kooperation / Kohärenz

Um die Kontinuität des Verlaufs und die kohärente Koordination der verschiedenen Behandlungen zu gewährleisten, wird derzeit das Konzept des auf psychische Gesundheit spezialisierten Case Managers entwickelt.

Derzeit unterstützt die Leiterin des Netzwerks für psychische Gesundheit und Behinderung die verschiedenen Verantwortlichen für die Maßnahmen und die Pflegekräfte, wenn es um Fragen zur Kontinuität des Pflegeverlaufs und zur Koordination geht. Eine enge Zusammenarbeit zwischen unseren verschiedenen Abteilungen ist von größter Bedeutung, um eine qualitativ hochwertige Betreuung zu gewährleisten.

Ebenso werden Fallstudien und Supervisionen vor Ort auf Wunsch der Verantwortlichen für die Maßnahmen durchgeführt, wenn es sich um komplexe Situationen handelt, die Kohärenz in Bezug auf medizinische, paramedizinische und therapeutische Interventionen erfordern.

### Qualität der Begleitung durch eine ganzheitliche Philosophie

Da Päiperléck sich bereits dem sogenannten Humanitude®-Ansatz verschrieben hat, erscheint es uns sinnvoll, diesen Ansatz über die Residenzen hinaus zu entwickeln und diese Philosophie auch in der häuslichen Betreuung umzusetzen.

Mit dem Humanitude®-Ansatz betonen wir die Wichtigkeit, dass in Partnerschaft mit der Person mit einer psychiatrischen Störung ihr personalisiertes Lebensprojekt (PVP) entwickelt und in manchen Fällen ein Therapievertrag ausgearbeitet wird, der in Zusammenarbeit mit der Person die Ziele festlegt, an die sie sich halten möchte (z. B. Verringerung des Tabakkonsums, ...).

### Vom Verband luxemburgischer Krankenhäuser (FHL) entwickeltes Patient-Partner-Konzept

Seit Januar 2023 ist der Leiter des Netzwerks für psychische Gesundheit und Behinderung Teil der dedizierten Arbeitsgruppe des FHL rund um die Entwicklung des Patient-Partner-Konzepts. Die Philosophie, die im Patient-Partner-Konzept vermittelt wird, ist die gleiche, die auch im Projekt Psychische Gesundheit und Behinderung vermittelt wird: „Recovery“, im Deutschen als Genesung bezeichnet.

Unter Genesung verstehen wir eine therapeutische Haltung, die die Ressourcen einer Person mit einer psychischen Störung stimuliert und sie dabei unterstützt, ihr eigenes Funktionieren zu erlernen. Genesung ist ein Konzept, das davon ausgeht, dass jeder Mensch mit einer psychischen Störung lernen kann, mit dieser Störung zu leben (man spricht nicht von Heilung, sondern von Genesung, zwei Begriffe, die nicht verwechselt werden dürfen).

#### **4.1.5 Kinder mit besonderen Bedürfnissen**

Unsere Zielgruppe sind Menschen, die physische und/oder psychologische Betreuung benötigen. Manchmal kümmern wir uns auch um junge Patienten.

Unsere multidisziplinären Pflgeteams betreuen auch Kinder mit besonderen Bedürfnissen, die mit einer (körperlichen oder geistigen) Behinderung zusammenhängen können. Die am häufigsten vorkommenden Fälle sind Kinder und/oder Jugendliche mit einer Autismus-Spektrum-Störung (ASS).

Es ist klar, dass diese Unterstützung komplex sein kann. Es geht um die Qualität der Versorgung dieser Bevölkerungsgruppe. Wir sind bestrebt, uns in unserer täglichen Praxis sowohl mit diesen jungen Patienten als auch mit ihrem Umfeld gemeinsam zu entwickeln.

Päiperléck ist sich auch der Bedeutung einer angepassten und individuellen Betreuung von ASS-Patienten (Autismus-Spektrum-Störung), insbesondere bei kleinen Kindern, bewusst.

Unser Engagement für die Betreuung dieser Bevölkerungsgruppe beruht auf drei grundlegenden Säulen: Supervision der Teams durch einen erfahrenen Ausbilder für psychische Gesundheit, personalisierte Pflege und schließlich die enge Zusammenarbeit mit dem familiären Umfeld, wobei insbesondere ein psychoedukativer Aspekt angeboten wird (auch bekannt als therapeutische Patientenerziehung).

In der Tat kennen viele Familien ASS oft nicht und/oder unterliegen einer Fehleinschätzung. Wir sind der Meinung, dass es in unserer Verantwortung liegt, auch hier Unterstützung in Form von Prävention, Aufklärung und Information für die Angehörigen zu leisten.

### Teamsupervision

Wir sind stolz darauf, eine interne Supervision zu haben, die von einem Ausbilder für psychische Gesundheit mit umfangreicher Erfahrung durchgeführt wird, der in der Lage ist, konkrete Begleitschlüssel in Bezug auf die Betreuung von Kindern mit ASS zu vermitteln.

Diese Schulung ermöglicht es unseren Teams, ein tieferes Verständnis der Autismusmerkmale zu entwickeln, bessere Interaktionspraktiken zu beherrschen und Techniken zur Beruhigung und Verhaltenssteuerung zu erlernen. Diese Schulungen werden an den Standorten durchgeführt, die diese Art von Patienten begleiten.

Es werden Fallstudien durchgeführt und den Pflegekräften praktische Hilfsmittel an die Hand gegeben, um sie bei der Betreuung bestmöglich zu unterstützen.

### Personalisierter Ansatz

Jedes Kind mit ASS ist einzigartig, und wir sind zutiefst davon überzeugt, dass es wichtig ist, unsere Betreuung an diese besonderen Bedürfnisse anzupassen.

Unser Team arbeitet eng mit Familien, Erziehern und Therapeuten zusammen, um die spezifischen Vorlieben und Auslöser eines jeden Kindes zu verstehen.

Dieser Ansatz ermöglicht es uns, maßgeschneiderte Betreuungspläne zu erstellen, indem wir beruhigende Aktivitäten, vorhersehbare Routinen und geeignete Kommunikationsstrategien einbeziehen.

### Aktive Mitarbeit

Wir sind von der Wirkung der Zusammenarbeit überzeugt.

Wir ermutigen Pädagogen, Therapeuten und Angehörige von Kindern mit ASS, ihr Wissen sowie ihre Unterstützungsinstrumente mit den Teams zu teilen.

Es ist diese Multidisziplinarität, aber vor allem die Interdisziplinarität, die unsere Stärke ausmacht.

Diese wertvolle Zusammenarbeit ermöglicht es uns, unsere eigenen Vorgehensweisen und Interventionen an die Entwicklung jedes einzelnen Kindes anzupassen.

In komplexen Situationen oder wenn Kriseninterventionen erforderlich sind, holen wir unverzüglich den Rat und die Anweisungen der Personen ein, die mit dem Kind vertraut sind, um eine kohärente Begleitung zu gewährleisten und einen beruhigenden Rahmen zu schaffen.

Diese Ratschläge und Anweisungen können von jeder Person stammen, die mit dem Kind vertraut ist. Ebenso erscheint es uns selbstverständlich, dass wir uns auch mit Schulen und spezifischen Einrichtungen in Verbindung setzen, um uns in unseren Interventionen und pädagogisch-psychologischen Ansätzen zu koordinieren.

Unser oberstes Ziel ist es, ein Betreuungsumfeld zu schaffen, das die Sicherheit, das Wohlbefinden und die Entwicklung jedes Kindes mit ASS fördert, um es in seiner Entwicklung zu unterstützen.

## 4.2 Förderung des Wohlergehens

Bei Päiperléck haben wir große Liebe zu den Menschen und insbesondere zu den älteren Menschen, die wir wie unsere Ältesten behandeln.

Darüber hinaus fördern wir eine Kultur, in der ihre Bedürfnisse gehört und ihr Wohlbefinden gefördert werden.

Dies geschieht unter anderem dadurch, dass wir unsere individuellen und kollektiven Handlungen ständig hinterfragen.

Die Entscheidung für das „Humanitude®“-Pflegekonzept geht auch auf die Tatsache zurück, dass wir uns in seiner Definition von Professionalität wiedergefunden haben:

*„Ein auf das Wohlergehen ausgerichteter Umgang liegt vor, wenn eine Fachkraft mit ihrem Kunden so umgeht, wie sie möchte, dass mit ihr selbst umgegangen werden würde.“*

Die gesamte Pflegephilosophie von Päiperléck könnte auf diesem Satz beruhen, denn dies war der vorrangige Wunsch von Herrn Robert Hein, als er beschloss, sich in das Abenteuer Päiperléck zu stürzen.

Der Schmetterling sollte etwas von der Ordnung der Schönheit und Leichtigkeit symbolisieren, von der Liebe, die zwischen den Menschen herrscht, anstatt die Mühe und Beschwerlichkeit der Lebenssituationen zu betonen. Kurz gesagt: Wir streben danach, das Positive zu sehen.

Auf dieser Grundlage und mit der Analyse dessen, was es bereits in der Literatur gibt, haben wir diese Charta des Wohlergehens bei Päiperléck aufgebaut und angepasst.

Wenn anerkannt und verinnerlicht wird, dass jede Person, gleich welchen Alters, in ihrer Situation der Behinderung oder Abhängigkeit in ihrer Würde, ihrer Freiheit, ihren Rechten und ihren Entscheidungen zu respektieren und anzuerkennen ist, wird diese Charta in ihrem Geiste angewendet.

Jeder Mensch, der zu Hause lebt, sei es bei Verwandten oder in seiner eigenen Behausung, sei es mit einem gewissen Verlust an Selbstständigkeit oder nicht, hat das Recht darauf:

- 1. Sich für sein eigenes Leben und einen eigenen Lebensentwurf zu entscheiden**
  - ➔ Das heißt, Erwartungen, Bedürfnisse und Wünsche äußern zu können und gehört und/oder ermutigt und unterstützt zu werden, diese entdecken und ausdrücken zu können, um so Selbstbestimmung über die eigenen Lebensentscheidungen zu gewinnen.
- 2. Den eigenen Lebensraum zu wählen**
  - ➔ Das heißt, den Lebensraum – das persönliche oder gemeinschaftliche Zuhause – so gestalten zu können, dass die Erwartungen und Bedürfnisse wiedergespiegelt werden, um sich wie zu Hause zu fühlen.
- 3. Ein soziales und kulturelles Leben zu haben**
  - ➔ Das heißt, auf dem Niveau und entsprechend der eigenen Fähigkeiten die Freiheit zur Kommunikation und zur Fortbewegung zu bewahren und am Leben in der eigenen Wohnung und in der Gesellschaft insgesamt aktiv teilnehmen zu können. Das schließt das Recht ein, sich einbezogen, zugehörig und wertgeschätzt zu fühlen

- 4. Wichtige Menschen einbeziehen zu können**  
→ Das heißt, bei der Aufrechterhaltung von Familienbeziehungen, freundschaftlichen und sozialen Netzwerken unterstützt zu werden.
- 5. In die Verwaltung des Eigentums einbezogen zu sein**  
→ Das heißt, auf dem Niveau und entsprechend der eigenen Fähigkeiten die Kontrolle über das Vermögen und das verfügbare Einkommen zu behalten.
- 6. In den eigenen Handlungen wertgeschätzt zu werden**  
→ Von Personen begleitet zu werden, die die Aufrechterhaltung der für sie sinnvollen Aktivitäten fördern und ermutigen.
- 7. In der Meinungs- und Gewissensfreiheit respektiert zu werden**  
→ Bei der freien Äußerung und Umsetzung von Entscheidungen und Schritten (Leben in der Gemeinschaft, Politik, Religion, ...) begleitet zu werden.
- 8. Ermutigt und begleitet zu werden, um die eigene Selbstständigkeit zu erhalten**  
→ Das heißt, die Bedürfnisse müssen regelmäßig beurteilt und neu bewertet werden, um angemessene Hilfe anzubieten, ohne an Stelle der betroffenen Person zu entscheiden oder sie unter Druck zu setzen.
- 9. Zugang zu medizinischer Versorgung zu haben und von qualifiziertem Personal begleitet zu werden**  
→ Über die für seinen Gesundheitszustand notwendige Beratung, Unterstützung und Pflege zu verfügen, die von Fachkräften in ausreichender Zahl und mit regelmäßig aktualisierten Kenntnissen durchgeführt wird.
- 10. In der letzten Lebensphase respektiert zu werden**  
→ Dass ihm und seiner Familie Betreuung, Unterstützung und Sterbebegleitung zukommen.
- 11. Rechtlichen Schutz zu erhalten**  
→ Unter Berücksichtigung seiner persönlichen Schwächen und Verwundbarkeit geschützt zu werden und das Eigentum geschützt zu sehen.
- 12. Zugang zu Informationen zu haben**  
→ Auf seiner Ebene und entsprechend seiner Fähigkeiten über alles, was ihn betrifft, informiert zu werden, um einbezogen zu sein und sich einbezogen zu fühlen.

### 4.3 Ethik-Ausschuss

Mit dem Inkrafttreten des neuen ASFT-Gesetzes steht der Wunsch, einen Teamausschuss einzurichten, im Mittelpunkt unserer Anliegen hinsichtlich der Entwicklung der Qualität der Pflege bei Päiperléck.

Dieser befindet sich aktuell im Aufbau. Er wird sich zusammensetzen aus:

- einer Krankenschwester als Ausbilderin, die über eine Zertifizierung in Vertiefung der Palliativpflege verfügt und mehrere Fortbildungen im Zusammenhang mit Ethik und ihren Anwendungsbereichen absolviert hat (insbesondere „Giraffen-Projekte“).
- einer Psychologin und Ausbilderin für psychische Gesundheit, die auf Fragen der Sexualität älterer Menschen und Behinderungen spezialisiert ist und sich derzeit in

RSE (Soziale Verantwortung der Unternehmen) fortbildet, sowie in Fragen der Qualität des Arbeitslebens spezialisiert ist.

- einem Krankenpfleger, der als Humanitude®-Referent in einer SASD-Pflegestelle tätig ist.

Alle drei Mitglieder des Ausschusses sind im Humanitude®-Pflegekonzept ausgebildet (oder befinden sich in Ausbildung).

Die Aufgaben dieses Ausschusses werden in Kürze genauer definiert.

Sie werden in einer Fallanalyse zusammengefasst. Jeder Leiter einer Pflegestelle kann den Ethikausschuss mit spezifischen Analysen, Situationen und bewährten Praktiken zu Themen beauftragen, die für ethische Betrachtungen relevant sind (Lebensende, Sexualität, Wohlergehen, ...).

Der Ausschuss verpflichtet sich seinerseits, jede Partei anzuhören, sich mit dem multidisziplinären Team zu treffen und die Situation in all ihren Aspekten zu analysieren.

## 5 Pflegeplan des Kunden

Dieser Plan soll die Qualität der Pflege sicherstellen und formalisiert die Maßnahmen zur Erhaltung oder Verbesserung der Gesundheit der Kunden.

### 5.1 Empfang, Präsenz und Öffnungszeiten

Als Anbieter von häuslicher Hilfe und Pflege sind wir uns voll und ganz der Notwendigkeit einer ständigen Verfügbarkeit bewusst, um den Bedürfnissen unserer Patienten gerecht zu werden.

In diesem Zusammenhang haben wir ein Telefonempfangssystem eingerichtet, das eine effiziente und angemessene Reaktion gewährleistet und gleichzeitig die Kontinuität der Betreuung auch außerhalb der standardisierten Öffnungszeiten sicherstellt.

#### Telefonische Tagesbetreuung

Wir sind stolz darauf, einen direkten Telefonempfang anzubieten, der von 6.00 bis 22.00 Uhr erreichbar ist. Dieses Zeitfenster ermöglicht es unseren Patienten, uns jederzeit während des Tages zu kontaktieren, wenn sie Fragen haben, Pflege benötigen oder Ratschläge brauchen.

Wir hinterlegen bereits beim ersten Termin bei unseren Kunden eine Liste mit Nummern, um die Krankendienstleiterin, die diensthabende Krankenschwester oder das Büro des Pflegeteams kontaktieren zu können.

#### Nachtdienst

Da wir uns bewusst sind, dass die Bedürfnisse unserer Kunden nicht auf die Tagesstunden beschränkt sind, haben wir Vorkehrungen getroffen, um auch nachts präsent zu sein. Während der Nacht ist unser Nuets-Team erreichbar, um Unterstützung für Patienten zu bieten, die palliative Pflege benötigen.

#### Telefonbereitschaft

Zwischen 22 Uhr und 6 Uhr wird die Telefonbereitschaft in Partnerschaft mit der Firma Eltrona sichergestellt.

Wir sind der festen Überzeugung, dass Erreichbarkeit und Kontinuität der Betreuung wesentliche Säulen unseres Engagements für unsere Kunden sind. Unser Ziel ist es, sicherzustellen, dass jeder Patient unabhängig von der Tages- oder Nachtzeit die benötigte Hilfe erhält.

#### Administrative Unterstützung

Das Team setzt alles daran, den Kunden die administrativen Schritte zu erleichtern. Es stellt auch die Verbindung zu Familien, Verwandten, Behördenstellen für Vormundschaft und Entmündigung her.

Es bietet über unsere interne Supportabteilung eine Unterstützung bei Anträgen für den Nationalen Solidaritätsfonds an.

Es beurteilt die Möglichkeit, dass Kunden zu Hause bleiben können, und schlägt lösungsorientierte Kompromisse vor.

## 5.2 Organigramm

Um unseren häuslichen Hilfs- und Pflegedienst bestmöglich zu organisieren, haben wir eine solide Organisationsstruktur aufgebaut, die eine effiziente Verwaltung der qualitativ hochwertigen Betreuung gewährleistet.

Jedes Mitglied unseres Teams spielt eine entscheidende Rolle bei der Erfüllung unserer Aufgabe, eine fürsorgliche, persönliche und professionelle häusliche Pflege zu bieten.

### Direktorin für häusliche Hilfe und Pflege

An der Spitze unserer Organisation steht die Pflegedirektorin. Sie definiert die strategische Vision unseres Unternehmens, gewährleistet die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und sorgt für eine optimale Koordination zwischen allen Beteiligten.

### Leiter der Abteilung für häusliche Hilfs- und Pflegeleistungen

Der Leiter der Abteilung für häusliche Hilfs- und Pflegeleistungen ist der Direktorin für häusliche Hilfe und Pflege direkt unterstellt. Er beaufsichtigt die Krankendienstleiter. Er ist verantwortlich für die operative Gesamtstrategie unserer häuslichen Hilfs- und Pflegeleistungen und stellt sicher, dass diese mit dem gesetzlichen Rahmen und den Qualitätsstandards übereinstimmen. Der Leiter der Abteilung für häusliche Hilfs- und Pflegeleistungen bei Päiperléck trägt die Verantwortung eines „leitenden Angestellten“ im Sinne des Gesetzes vom 23.08.23.

### Krankendienstleiter

Jeder Krankendienstleiter ist für einen bestimmten geografischen Bereich und das dort tätige Pflegeteam verantwortlich. Sie leiten die Pflegeaktivitäten, koordinieren die Interventionen bei den Patienten und sorgen für eine reibungslose Kommunikation zwischen dem Team und den Patienten. Sie übernehmen die im Gesetzestext beschriebene Funktion eines „Verantwortlichen für die Gesundheitsfürsorge.“

### Pflege- oder Betreuungspersonal

Unser Pflegeteam spielt eine zentrale Rolle bei der Erbringung der häuslichen Hilfs- und Pflegedienste. Es ist für die direkte Umsetzung der Patientenbetreuung verantwortlich, indem es sich an medizinische Protokolle und den festgelegten Pflegeplan hält und unseren Kunden eine warmherzige und professionelle Unterstützung bietet.

Diese klar definierte Organisationsstruktur gewährleistet ein konsequentes Management, eine transparente Kommunikation und eine qualitativ hochwertige Betreuung unserer Patienten.

Jede Verantwortungsebene spielt eine entscheidende Rolle für den Erfolg unserer Aufgabe und die Sicherstellung des Wohlergehens unserer Patienten, indem wir die Pflegestandards und gesetzlichen Anforderungen in Luxemburg erfüllen.

### 5.3 Qualitativ hochwertige Begleitung

#### ▪ Qualifikationen des Personals

Unser Pflege-, Verpflegungs-, Haus- und Verwaltungspersonal verfügt über die für die Ausübung ihrer Tätigkeit erforderlichen Qualifikationen, Zulassungen und/oder Ausbildungen.

#### ▪ Kontinuierliche Verbesserung/Weiterbildung

Päiperléck betrachtet die Weiterbildung als einen wichtigen Parameter im Dienste der Qualitätssteigerung in der Pflege und Betreuung älterer Menschen.

Es liegt in unserer Verantwortung, dafür zu sorgen, dass das Personal, insbesondere am Patientenbett, über die für die Ausübung ihres Berufs erforderlichen Kompetenzen und Kenntnisse verfügt.

Deshalb hat sich das Unternehmen zum Ziel gesetzt, alle seine Pflegekräfte zu schulen, aber nicht nur sie (immer wenn wir die Gelegenheit haben, zögern wir nicht, auch Nicht-Pflegekräfte zu diesen intern durchgeführten Schulungen zu schicken).

Die folgenden Schulungen werden den Pflegekräften unserer SASD-Pflegestellen systematisch angeboten (Päiperléck-Basisrahmen, der die Schulungsmatrix für SASD-Pflegekräfte bildet):

- Allgemeine Erste Hilfe
- Erste Hilfe für psychische Gesundheit (Standard und Youth)
- Humanitude®-Pflegekonzept
- Erhaltungstherapie und Prävention bei Muskel-Skelett-Erkrankungen (u. a. Manutention Relationelle®)
- Pflegeversicherung und luxemburgisches Gesundheitssystem
- Microsoft 365®-Grundlagen
- Überwachung und Beurteilung von Schmerzen
- Nutzung von Fahrzeugen, die den Transport von Personen mit eingeschränkter Mobilität (TPMR) ermöglichen
- Psycho-Geriatrie (40-stündige Schulung, die intern angeboten wird, sobald das Ministerium ein Train the Trainer für neue Ausbilder eröffnet)
- Ernährung und Schluckstörungen
- Gezielte Berichte
- Die luxemburgische Sprache ist mindestens bis zur Validierung des Niveaus B1.3 obligatorisch (insbesondere mit einem im Unternehmen eingestellten Lehrer, der neben seiner Lehrtätigkeit alle Mitarbeiter, die unter dem erwarteten Niveau liegen, mindestens einmal pro Jahr prüft)
- Ansatz zur Palliativpflege (40-stündige Schulung, intern von vier Omega 90-zertifizierten Trainern für französischsprachige Mitarbeiter durchgeführt, extern von Omega 90 für die deutsche Sprache).
- Qualität, Hygiene, Sicherheit und Umwelt einschließlich der 5S®-Methode (Ordnen, Reinigen, Standardisieren, Respektieren, Beseitigen)

Jeder Pflegestellenleiter verfolgt regelmäßig die Schulungen seiner Mitarbeiter und plant, insbesondere entsprechend den ministeriellen Vorgaben und den beobachteten individuellen und praktischen Problemen, die Teilnahme der Fachkräfte seines Teams an den verschiedenen angebotenen Schulungen, vor allem mithilfe des internen Schulungskatalogs.

## 5.4 Unterstützung bei Alltagstätigkeiten

### ▪ Ein multidisziplinäres Team, das auf die Bedürfnisse der betreuten Personen eingeht

Unsere Teams bestehen aus qualifizierten und erfahrenen Gesundheitsfachkräften.

Wir beschäftigen Fachkräfte für die häusliche Hilfs- und Pflegedienste mit folgenden Qualifikationen: Krankenschwestern und Krankenpfleger sowie Fachkräfte für häusliche Pflege: Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Logopäden, Psychologen, Ernährungsberater, Pädagogen, Lebenshelfer und Sozial- und Familienhelfer. Die Tatsache, dass wir eine solche Vielfalt an Qualifikationen bei unseren Pflegekräften haben, ermöglicht es uns, die Aufrechterhaltung der Selbstständigkeit der Kunden zu fördern.

Die Tatsache, dass wir über ein Team von spezialisierten und vielseitigen Fachkräften verfügen, wird von unseren Patienten sehr geschätzt. Denn dieses Team bereichert und ergänzt unser Pflegeangebot. Außerdem ermöglicht uns dies, den gemischten Standard einzuhalten.

Alle Mitarbeiter werden nach dem luxemburgischen Rechtsrahmen geschult und sind zur Einhaltung der Ethik- und Vertraulichkeitsregeln verpflichtet.

Jede Pflegestelle verfügt über ein eigenes Pflegeteam, dessen Aktivitäten sich auf ein bestimmtes geografisches Gebiet erstrecken. So stehen allen unseren Patienten die gleichen Ressourcen an Fachkräften zur Verfügung. Die Idee dahinter ist, jeder betreuten Person ein umfangreiches und auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Pflegeangebot zu bieten.

Wir verfügen auch über ein mobiles Team, das im ganzen Land tätig ist, wodurch wir unsere Flexibilität bei der Betreuung der Patienten erhöhen und trotz der Schwierigkeiten, die mit der Organisation der Pflorgetouren verbunden sind, einen kontinuierlichen Service gewährleisten können.

#### Das Pflegeteam

Die Präsenz des mobilen Pflegeteams erstreckt sich von 6 bis 22 Uhr an allen Tagen der Woche.

Das Team der häuslichen Helfer und Betreuer, das von 6 bis 22 Uhr arbeitet, setzt sich aus folgenden Qualifikationen zusammen: Sozial- und Familienhilfe, Fachkräfte für häusliche Pflege und Krankenpfleger.

Das Nuets-Palliativteam gleicht erforderlichenfalls den Bedarf an nächtlicher Pflege in palliativen Situationen rund um die Uhr aus.

#### Das Therapeutenteam

Dieses Team arbeitet von Montag bis Freitag mit einem Zeitrahmen von +/- 8:00 bis 17:00 Uhr.

Es besteht aus Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Psychologen, Logopäden und Ernährungsberatern.

#### Koordination

Die Pflegekoordination erfolgt an 5 Tagen in der Woche durch einen Krankendienstleiter über einen Zeitraum von 40 Stunden pro Woche.

## ▪ Aufnahme des neuen Kunden

Beim ersten Termin trifft sich der Krankendienstleiter oder sein Stellvertreter mindestens mit dem Kunden, ggf. in Begleitung seiner Angehörigen und/oder seiner Vertrauensperson, in dessen Zuhause.

Dem Kunden wird die SASD-Pflegestelle erklärt, mit der er geografisch verbunden ist, und er erhält alle Kontaktdaten und nützlichen Informationen, um die Fachkräfte der Pflegestelle zu erreichen.

Darüber hinaus wird mit dem Kunden der gesamte Aufnahmevertrag besprochen, ebenso seine Anhänge, die für die mobile Pflege von Päiperléck geltenden internen Vorschriften (**Anhang 4**), die verschiedenen möglichen Dienstleistungen, der Betrieb der mobilen Pflege, die Erfassung der Lebensgewohnheiten und Bedürfnisse des Patienten mithilfe der Vertrauensperson und eventuell der Angehörigen.

Ebenso werden Extraleistungen wie Pillendosenpauschalen und andere Dienstleistungen von Päiperléck (Ferienbetten, Tagesstätten, Residenzen, ...) werden erläutert.

Die Betreuungsdokumentation wird beim ersten Treffen ebenfalls erläutert, insbesondere die Kundenzusammenfassung mit der Anamnese, das Formular zur Benennung der Vertrauensperson, die Kontaktdaten der Ansprechpartner, die Erfassung der Ärzte (Haus- und Fachärzte), die medizinische und chirurgische Vorgeschichte, die Krankenhausberichte, die aktualisierte Medikamentenverschreibung.

Die Patientenverfügung wird kurz vorgestellt und vor Ort belassen.

Die Erklärung zur Schlüsselbereitstellung (**Anhang 7**) wird ausgefüllt und ggf. unterschrieben. Ein Exemplar verbleibt beim Kunden zu Hause.

Schließlich werden die häuslichen Risiken bewertet (siehe: **Anhang 5**).

Hinweis: Es kann ein Voraufnahmedokument verwendet werden, um dem Kunden zu erläutern, weshalb Päiperléck nicht in der Lage ist, ihn aufzunehmen. Es handelt sich um die „Analyse der Möglichkeit zur SASD-Aufnahme des Kunden“ (**Anhang 6**).

Darüber hinaus gibt es seit 2022 ein Team außerklinischer Case-Manager, die bereits im Vorfeld helfen, die Bedürfnisse jedes Kunden genau zu erfassen und mit den Ressourcen der Pflegestelle abzugleichen, bevor die Person als möglicher zukünftiger Kunde von Päiperléck für mobile Pflegeleistungen vorgeschlagen wird.

- **Rolle und Aufgaben des Pflegeteams und des Pflegeleiters**

Die Aufgaben sind die folgenden:

- Gewährleistung der Betreuung und Sicherheit der Empfänger von Hilfs- und Pflegeleistungen
- Durchführung der für die Bedürfnisse und das Wohlbefinden der Kunden notwendigen Aufgaben
- Sicherstellung der Versorgung des Körpers nach dem Tod und Begleitung und Unterstützung der Familie und Angehörigen
- Gewährleistung einer qualitativ hochwertigen Begleitung, insbesondere durch die Implementierung von Referenten je Fachbereich (Hygiene, Erhaltungstherapie, Ernährung, Schmerz, Palliativpflege, Wunden und Narben, Humanitude), die als Garanten und Ressourcen für ihre Kollegen fungieren.
- Sicherstellung der Vollständigkeit und Richtigkeit der Pflegedokumentation, um eine gute Kontinuität der Pflege zu gewährleisten (Akten-/Kundenreferenten).

- **Dokumentation**

Das Ziel der vollständigen Digitalisierung, wodurch wir zukünftig ohne Papierdokumente auskommen werden, ist bei Päiperléck bereits in Arbeit. In diesem Zusammenhang werden unsere Kundenakten künftig vollständig im Tool Mocca Grips (MG) erfasst, das sich zu unserer Standard-Software entwickelt hat.

Wir befinden uns derzeit noch in der Übergangsphase zur Verwaltungssoftware der Kundendokumentation (MG) und führen daher an allen unseren Standorten noch Papierakten.

Die Digitalisierung geht jedoch ihren Weg. Wir haben uns 2025 als Ziel für das Ende der Übergangszeit gesetzt.

Die in die Pflegedokumentation aufgenommenen Dokumente müssen genau die Elemente enthalten, die für die Auditkontrolle der AEC relevant sind. Das Dokument befindet sich in **Anhang 8** und erläutert dort alle Einzelheiten.

So finden wir dort die folgenden Dokumente über den Kunden:

- Anamnese
- Medikationsplan
- Pflegeplan
- Beobachtungsprotokoll
- Verschiedene Skalen, darunter die Schmerzbewertung und -dokumentation
- Berichte
- Nachsorge von Wunden und Druckgeschwüren
- Sturzfeststellungen
- Überweisungsformular
- Überwachung der AAI-Ziele (Ergotherapeut, Physiotherapeut, Pädagoge, Psychologe, Ernährungsberater, Logopäde)
- Gesetzliche Dokumente (ärztliche Verordnungen, Untersuchungsprotokolle, Aufnahmevertrag, Pflegezusammenfassung, Kopie des Personalausweises und der CNS-Karte, Formular zur Bestimmung der Vertrauensperson, Patientenverfügung, Schlüsselübergabeerklärung)
- Personalisiertes Lebensprojekt des Kunden (ohne punktuelle Pflege)

- **Interne und externe Kommunikation und Kontinuität der Pflegeleistungen**

Im Alltag verfassen und analysieren die Mitarbeiter gezielte Berichte über alle Kunden.

Hinzu kommen täglich zwei mündliche Berichte bei der Schichtübergabe des Teams.

Multidisziplinäre zusammenfassende Treffen finden vierteljährlich statt (und gelegentlich bei Bedarf) und ermöglichen es, die Ziele der häuslichen Hilfe und Pflege zu bewerten und neu zu beurteilen, die aufgetretenen Pflegeprobleme anzugehen, neue Informationen über die Unterstützung der Kunden auszutauschen und das personalisierte Lebensprojekt der Person an ihre Bedürfnisse anzupassen.

Diese Treffen sind ein integraler Bestandteil der Begleitung, die auf den Konzepten Humanitude®, Wohlergehen und individuelle Betreuung für unsere Kunden beruhen.

Schließlich werden bei diesen vierteljährlichen Treffen die Therapieziele für jeden Kunden neu festgelegt und so die verbleibende Selbstständigkeit des Kunden bewahrt und unterstützt.

Andererseits wird die Kontinuität der Pflege auch durch die Rolle und die Aufgaben der Case-Manager gewährleistet.

Das außerklinische Case-Manager-Team gewährleistet die Kontinuität der Versorgung während des Krankenhausaufenthalts eines Patienten, stellt nützliche und notwendige Informationen sicher und leitet sie zwischen Krankenhäusern und SASD-Pflegestellen weiter. Eine weitere Aufgabe besteht darin, als Verbindungspfleger im Krankenhaus zu fungieren und die Pflegeverantwortlichen in komplexen Situationen zu unterstützen.

## 6 Projekt zur personalisierten Begleitung des Kunden:

Dieses Betreuungsprojekt, das auf einer multidisziplinären Absprache beruht, legt großen Wert auf die Durchführung privatisierter Projekte, deren Endziel die kontinuierliche Verbesserung der Praktiken sowie die Förderung der Erhaltung der bestmöglichen Lebensqualität für die Kunden ist.

### 6.1 D'Liewe geet weider

Es handelt sich um eine echte Herausforderung, die den ministeriellen Richtlinien entspricht: die Individualität jedes Einzelnen durch ein personalisiertes Lebensprojekt für den Kunden (PVP) zu fördern.

Das personalisierte Lebensprojekt erforscht die Bedürfnisse, die verbleibende Selbstständigkeit und die Vorhaben/Wünsche der Kunden und sorgt für Kohäsion und Kohärenz sowohl innerhalb der multidisziplinären Teams als auch für den Kunden.

Der Grund für ein solches Projekt besteht darin, die Lebensqualität der Kunden zu verbessern, indem sie in die Lage versetzt werden, Akteure ihres Lebens zu bleiben und nicht die Passivität eines ziellosen Wartens zu akzeptieren.

Auf diese Weise können die Kunden die Bedeutung und die Freude an den Details wiederentdecken, die den Alltag eines jeden Menschen erfüllen.

Darüber hinaus wird das personalisierte Lebensprojekt nach seiner Erstellung dazu dienen, die Ziele (einschließlich therapeutischer Ziele) der Person zu definieren, umzusetzen und zu verfolgen.

Dies ist in gewisser Weise eine echte „humanitudische“ Verpflichtung der mobilen Pflege gegenüber der Person, die das Recht auf eine maßgeschneiderte Begleitung hat.

Dies basiert insbesondere auf drei Bereichen der individuellen Entwicklung:

- Bewahren, was Freude bereitet und für die Person Sinn macht, insbesondere durch die Erfassung der Lebensgewohnheiten des Kunden.
- Förderung der Lebensfreude des Kunden
- Ermöglichung der fortgesetzten Teilnahme am Zeitgeschehen, am gesellschaftlichen und am staatsbürgerlichen Leben.

***Das Lebensprojekt des Kunden basiert insbesondere auf den beiden letzten Prinzipien von Humanitude®, die im Folgenden definiert werden:***

- **Trautes Heim, Glück allein**

Das Sprichwort lässt sich üblicherweise auf eine Residenz übertragen, die ein Ort sein soll, wo man sich wohlfühlt und Freude am Leben hat, während diese Vorstellung seltener auf das Zuhause des Kunden übertragen wird.

Tatsächlich weist jede Residenz ihre Besonderheiten auf, sowohl auf architektonischer Ebene als auch in Bezug auf die angebotenen Aktivitäten sowie die vorhandene Umgebung und Atmosphäre. Daher ist die Investition in die Infrastruktur und/oder „Dekorationen“ an verschiedenen Orten wichtig, wie z. B. das Restaurant, die Flure, der Eingang usw. Gleiches gilt für das Zuhause des Kunden.

Natürlich ist das Zuhause des Kunden mit Blick auf seine Geschichte in den allermeisten Fällen ein Ort, den er selbst über einen mehr oder weniger langen Zeitraum eingerichtet und

umgebaut hat (zu beachten dabei ist, dass viele ältere Menschen der heutigen Generation noch in der ehelichen Wohnstätte leben) und dort die wichtigsten Ereignisse des Daseins (Geburten, Wegzug der Kinder, Rente), erlebt und mitgestaltet hat. Es ist zweifellos der Ort des Lebens und aller Wünsche.

Was geschieht jedoch, wenn das hohe Alter mit seinen Verlusten eintritt? Was bleibt von dem Ort, an dem man gelebt hat, wenn der geliebte Mensch stirbt und jede Tür, jede kleine Ecke des Raumes uns schmerzhaft an ihn erinnert? Kann man sagen, dass man sein Zuhause noch genießt, wenn die Etage, die mit der früheren Zeit, dem Leben, verbunden ist, unzugänglich oder gefährlich zu erreichen wird, wenn die Müdigkeit zunimmt und jedes Einrichtungsprojekt zu einer großen Anstrengung wird? Ebenso: Fühlt man sich noch zu Hause und frei von Wünschen, wenn man zu seinen Kindern zieht? Was erlaubt man sich noch?

Von da an werden die Probleme rund um das Zuhause deutlicher sichtbar: Wie kann man dem Menschen das Leben zurückgeben und dafür sorgen, dass die Wünsche erhalten bleibt?

Die Berücksichtigung der Bedeutung der Atmosphäre und des Umfelds wird unter der Bezeichnung „Umwelttherapie“ aufgegriffen. Es ist wissenschaftlich erwiesen, dass die Anordnung von Möbeln, die Farbe der Wände, die Art des Geschirrs oder sogar die Dekoration eines Raumes Auswirkungen auf die Stimmung von Menschen haben, insbesondere bei älteren Menschen mit neurodegenerativen Erkrankungen.

Ein weiterer Aspekt im Zusammenhang mit dem Ort, an dem man lebt und an dem man glücklich ist, ist die Bedeutung der Mahlzeiten. Die Einnahme der Mahlzeiten ist bei vielen älteren Menschen leider das einzige Element, das den Tagesrhythmus bestimmt. Bei Päiperléck möchten wir so die Momente des Essens in den Mittelpunkt stellen, indem wir sie zu Momenten des Teilens und der Geselligkeit machen. Allein zu essen ist tatsächlich eine Sinekure, vor allem, wenn das Hungergefühl verschwindet. In diesem Zusammenhang stellen wir fest, dass viele Schichten auf Wunsch der Kunden aufgeteilt werden, um die Einnahme von Mahlzeiten zu zweit (Kunde–Pfleger) zu ermöglichen. COVID-19 hat uns gezeigt, wie wichtig solche Momente sind und welche Auswirkungen sie auf die Moral der Kunden haben.

Wenn wir von Geselligkeit sprechen, meinen wir hier auch Aktivitäten aller Art, die älteren Menschen angeboten werden. Wir möchten betonen, wie wichtig es ist, angepasste Aktivitäten durchzuführen, die mit den Lebensgewohnheiten der Menschen in Verbindung stehen. Im Zuhause der Betroffenen sollte man sie ermutigen, neue Ideen und Wünsche zu entwickeln, und eine Art „pflegerische Stütze“ bereitstellen, die Hilfe und Sicherheit bei der Umsetzung bietet.

Bei dem Wort „Aktivitäten“ denken wir oft an Freizeit, Spiele oder Handwerk. Für die Person mit einer neurodegenerativen Störung wird alles zur Aktivität: Anziehen, Essen, Waschen, Staubwischen, Staubsaugen, Musik hören, Filme schauen, Spiele, Musik, Basteln, Ausgehen usw. Ein älterer Mensch mit einer fortgeschrittenen neurodegenerativen Störung wird es eher genießen, sozusagen in einer positiven Umgebung zu baden. Bei Humanitude® hat er ein soziales Profil, das als „Konsument“ bezeichnet wird, während die Person mit leichten bis mittelschweren kognitiven Beeinträchtigungen, die sich mehr beteiligen und sogar einen Teil eigener Ideen einbringen kann, in diesem Sinne ein so genannter „Konsoakteur“ ist. Schließlich ist die kognitiv integre Person in der Lage, sich neue Projekte auszudenken, neue Ideen oder Wünsche zu haben, wie z. B. ihre Möbel umzustellen, den Raum neu zu gestalten, ihre Schränke aufzuräumen, ein oder mehrere Dekorationselemente auszutauschen, diese oder jene Anschaffung zu planen ... Sie wird als „Akteur“ bezeichnet.

Hinweis: Die Einrichtung des Zuhauses sowie die Einschätzung des Bedarfs an technischen Hilfsmitteln während der AEC-Besuche sind Teil dieses Projekts, das die Wohnung der Person wieder zu einem Ort des Lebens und der Wünsche machen soll.

Jede Person ist mit ihren Vorlieben und Abneigungen und ihrem Demenzgrad einzigartig, und verschiedene Aktivitäten funktionieren für verschiedene Personen, was wiederum im PVP beschrieben werden muss.

- **Öffnung nach außen**

Unter Öffnung nach außen verstehen wir die Bedeutung der Blicke von außen, anders gesagt: die Pflege familiärer, sozialer, kommunaler und kultureller Bindungen ebenso wie der staatsbürgerlichen Dimension.

Wir möchten unseren SASD-Kunden ermöglichen, weiterhin privilegierte Beziehungen zu ihrem familiären und sozialen Umfeld aufrechtzuerhalten, den Zugang zu kultischen und kulturellen Praktiken zu erleichtern und die Verankerung in der Stadt/Ortschaft und im säkularen Leben zu bewahren. Es ist von entscheidender Bedeutung, diese Beziehungen aufrechterhalten zu können, da sie voll und ganz zu einer positiven Wirkung auf die physische und psychische Gesundheit des Kunden beitragen. Die Bedeutung von Gefühlen der Eingebundenheit und Nützlichkeit ist grundlegend, insbesondere bei älteren Menschen. Die Aufrechterhaltung der familiären Bindungen erfordert unter anderem eine gewisse Flexibilität in Bezug auf die Besuchszeiten der mobilen Pflege, sowohl bei den alltäglichen Verrichtungen als auch bei der Organisation der Betreuung, die sich so weit wie möglich an den bisherigen Lebensgewohnheiten der Person orientieren soll.

Für die Pflege sozialer, kultischer und kultureller Bindungen können zahlreiche Aktivitäten gestaltet werden. In der Tat ist es interessant, den Besuch von Clubs und religiösen Einrichtungen zu ermöglichen, aber auch Routinen beizubehalten, wie z. B. den wöchentlichen Besuch eines Restaurants, den Tag für Besorgungen, den Tag für den Friseurbesuch oder den Tag, an dem man sich mit Freunden auf einen Snack trifft. Eine andere Möglichkeit besteht darin, den Kunden das Entstehen neuer Wünsche zu ermöglichen, indem man ihnen spezielle Ausflüge anbietet, die allesamt mit ihren im PVP beschriebenen Lebensgewohnheiten in Verbindung stehen. Die Zeit der individuellen Fürsorge und der Betreuung mit Ausflügen sind allesamt Gelegenheiten, den Kontakt zum Zeitgeschehen und die Aufrechterhaltung von Gewohnheiten und Aktivitäten zu ermöglichen, die für den Menschen sinnvoll sind.

Schließlich wird die Offenheit nach außen auch dadurch definiert, dass man frei kommen und gehen kann. Für Kunden mit einem erheblichen Verlust der Grobmotorik und für Kunden mit neurodegenerativen Erkrankungen ist das Bedürfnis, sich zu bewegen, zu kommen und zu gehen, nach wie vor lebenswichtig und bei Demenz oft besonders ausgeprägt. Deshalb ist es absolut entscheidend, darüber nachzudenken, wie man diese Freiheit sicher ausüben kann.

Es liegt auf der Hand, die notwendigen Vorkehrungen für die Sicherheit im Zuhause der Person zu treffen (wenn die Person teilweise allein lebt, sind in der Regel ein Gespräch und ein Aktionsplan erforderlich, die mit den Angehörigen durchgeführt werden).

Dennoch wird dieses Prinzip der Freiheit in Verbindung mit dem Humanitude®-Ansatz für alle Kunden innerhalb unserer SASD-Teams unterstützt und ist als solches ein integraler Bestandteil des PVP.

## 6.2 Zusammenarbeit mit der Tagespflegestelle für ältere Menschen (CJPA)

Um unseren häuslichen Hilfs- und Pflegedienst zu vervollständigen, arbeiten wir je nach geografischen Gegebenheiten mit den Tagespflegestätten zusammen.

Weil die Bedürfnisse unserer Kunden nicht bei den grundlegenden Dingen des Lebens aufhören;

Weil wir darauf bedacht sind, die bestmögliche Lebensqualität für sie zu erhalten;

Weil uns das Wohlbefinden unserer Kunden und insbesondere das der älteren Menschen am Herzen liegt;

Die angebotenen Aktivitäten sind vielfältig und orientieren sich an den ermittelten Interessen der älteren Menschen, wann immer dies möglich ist.

In kleinen Gruppen und auf differenzierte Weise werden Aktivitäten angeboten, die besser auf Menschen mit Demenzerkrankungen zugeschnitten sind.

Unser pädagogisches Team steht an 5 bis 6 Tagen pro Woche (je nach Bedarfsanalyse) zur Verfügung und setzt alles daran, angepasste und abwechslungsreiche Aktivitäten zu organisieren, die auf der gemeinsamen Erarbeitung eines multidisziplinären und individuellen SASD/CJPA-Projekts basieren.

Die Tagespflegestelle ermöglicht nicht nur den längeren Verbleib einer bereits geschwächten Bevölkerungsgruppe zu Hause, sondern auch – und insbesondere dank seiner Partnerschaft mit der mobilen Pflege – die sanfte Eingewöhnung älterer Menschen, die vielleicht eines Tages eine Institutionalisierung benötigen werden. Die Eingewöhnung geschieht auf zwei Ebenen: zum einen bei Gleichaltrigen und zum anderen auf der Ebene einer kollektiven Einrichtung.

So wird der Stress, der durch einen möglichen Auszug aus dem Familienheim entsteht, deutlich geringer sein.

Darüber hinaus werden diese Senioren, die von zu Hause kommen, auch Beziehungen zu Gleichaltrigen in der Seniorenresidenz aufbauen, die ebenfalls von einer Gruppenbetreuung z. B. wie in der Staff profitieren. Es ist in der Tat kein Zufall, dass viele unserer Tagespflegestätten ihre Räumlichkeiten direkt angrenzend an einer unserer Seniorenresidenzen haben.

Diese Einheit entstand aus dem Wunsch, den Umzug von zu Hause in eine Seniorenresidenz zu erleichtern, indem ein zusätzlicher, sanfterer und weniger traumatischer Schritt geschaffen wird.

## 7 Qualitätsmanagementsystem

### ▪ Qualitätsaudits

Bei Päiperléck steht die Qualität im Mittelpunkt unseres Engagements für unsere Patienten. Um die Qualität und Exzellenz unserer Dienstleistungen auf einem hohen Niveau zu halten, haben wir ein System regelmäßiger interner Audits eingeführt.

#### Audits der Kundenakten

In jeder Pflegestelle finden jährlich drei interne Audits statt, bei denen wir die Kundenakten anhand einer Checkliste bewerten, die auf den Indikatoren und Anforderungen der Bewertungs- und Kontrollverwaltung (AEC) basiert.

Diese Audits stellen sicher, dass unsere Pflegeprotokolle und Interventionen den Qualitätsstandards und bewährten Verfahren entsprechen. Ziel ist es, die Rückverfolgbarkeit und die Qualität der Informationen über die Kunden sowie über deren Rechte zu kontrollieren, insbesondere wenn sie Begünstigte der Pflegeversicherung sind.

#### Audits der mündlichen und gezielten Berichte

Mündliche Berichte werden ebenfalls geprüft, um sicherzustellen, dass die wichtigsten Informationen zwischen den Mitgliedern des Pflegeteams korrekt weitergegeben und nachvollzogen werden. Diese garantieren die sichere Kontinuität in der Betreuung unserer Patienten.

Als Leistungserbringer von häuslicher Hilfe und Pflege sind wir verpflichtet, die Verfolgung aufgetretener Probleme zu gewährleisten und Aktionspläne zu erstellen, bis das erwartete Ergebnis erreicht ist. Jeder gezielte Bericht muss innerhalb von zehn Tagen abgeschlossen werden. Wenn das Problem diese Dauer überschreitet, wird die damit verbundene Überwachung in den Pflegeplan übernommen, um eine tägliche Überwachung sicherzustellen.

#### Medikamentenkonformität

Wir überprüfen die Konformität der Medikamente, indem wir die von unseren Pflegekräften vorbereiteten Behandlungen mit der ärztlichen Verordnung vergleichen. Dieser Ansatz macht die Verteilung von Medikamenten sicher und vermeidet Fehler. Die Pflegekraft überprüft zunächst, ob der zuvor von einem Kollegen übertragene Medikationsplan mit der ärztlichen Verordnung übereinstimmt. In einem zweiten Schritt wird eine doppelte Überprüfung der Behandlungen auf der Ebene der Pille oder des Blisters durchgeführt. Zu diesem Punkt hat die Qualitätsabteilung die Abläufe des Medikamentenmanagements bearbeitet und veröffentlicht, die über das Portal „Qualishare“ (Managementsoftware für unsere interne Qualität, Hygiene, Sicherheit und Umwelt (QHSE)) für alle verfügbar und zugänglich sind.

#### Konformität der Maßnahmen:

Wir prüfen bei jeder geplanten Pflegehandlung, ob wir durch eine ärztliche Verordnung abgesichert sind. Denn die Übereinstimmung zwischen der verschriebenen Pflege und der Durchführung der Pflege ist von entscheidender Bedeutung.

#### Plan zur Prävention und Bekämpfung von Infektionen und zur Einhaltung der Gesundheitsvorschriften:

Mehrere interne Verfahren bilden unseren Plan zur Infektionsprävention und -kontrolle. Diese Verfahren befinden sich in unserer Qualishare-Software, die unsere Dokumentationsdatenbank bildet. Die Verfahren betreffen die folgenden Bereiche:

- Bestehen des Hygieneplans, in dem die zu reinigenden Materialien, die Verwendung der Produkte, die Häufigkeit und die betroffenen Personen aufgeführt sind (INS- QS-016 ).
- Aushang des Leitfadens für gute Handwaschpraxis an allen Waschbecken, Bereitstellung von individuellen SHA-Taschenflaschen und Aushang des Leitfadens für gute Handdesinfektionspraxis an den SHA-Spendern.
- Bestehen eines Verfahrens „Standardvorsichtsmaßnahmen“ (INS- Soins- 11).
- Bestehen eines Verfahrens zum „Umgang mit Kleidung“, das die Pflege der Kleidung spezifiziert. (P-ACH-002)
- Bestehen des Verfahrens zum Unfallrisiko bei Blutexposition (RE-QS-014).
- Bestehen einer Anweisung „Fristen für die Nutzung von Lösungen nach Öffnung“ (INS-Soins-012).
- Bestehen einer Anweisung für das Wäschemanagement, die Abfallentsorgung (INS- QS-002) und für die Entsorgung von Exkrementen. (P-SOINS-068).
- Bestehen eines Isolationsverfahrens (P-Soins-003), einer Anweisung zum An- und Auskleiden (INS-Soins-023) und eines Verfahrens „Isolationsakte“ (P-SOINS-05), in dem die Modalitäten für die Einrichtung einer Isolation je nach Situation aufgeführt sind.
- Bestehen des Verfahrens zur Erklärung der Isolation (FO-SOINS-04).
- Verfahren zur Verhütung und Bekämpfung von Infektionen (P-SOINS-078)
  - Dieses Verfahren umfasst alle Dokumente (Verfahren, Referenzen, Anweisungen, ...), die bei Päiperléck im Hinblick auf die Prävention verwendet werden.
- Ablauf – Erklärung und Behandlung einer Infektion – Kunde (P-SOINS-076)
  - Vorgehensweise der Teams bei einem Verdacht oder einer Infektion bei einem Kunden
- Ablauf – Erklärung und Behandlung einer Infektion – Mitarbeiter (P-SOINS-077)
  - Vorgehensweise des Mitarbeiters im Falle eines Verdachts oder einer Infektion

### 5S-Audit – Ausstattung und Organisation der Arbeitsumgebung

Unsere Qualitätsabteilung führt viermal im Jahr ein 5S-Audit durch, um die Ausstattung und die Organisation der Arbeitsumgebung, in der sich die Pflegekräfte bewegen, zu bewerten. Dadurch sollen Arbeitsplätze standardisiert und gute Praktiken (sauberes, geordnetes und effizientes Arbeitsumfeld) aufrechterhalten werden.

### Qualitätsaudits – ISO 9001-Standard

Diese werden sowohl extern (zertifizierende Stelle) als auch intern durchgeführt. Unser Interesse besteht darin, ein Qualitätsmanagementsystem einzurichten, das die Sicherheit der Pflegeleistungen gewährleistet. Es zielt darauf ab, Prozesse zu standardisieren, die Patientenzufriedenheit zu erhöhen, interne Abläufe zu optimieren und eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung innerhalb des Unternehmens zu fördern.

#### ▪ **Qualitätsziele und -indikatoren**

Wir verpflichten uns, Qualitätsziele zu erreichen, die für unseren Ansatz von grundlegender Bedeutung sind und unsere inneren Werte sowie unser Bestreben widerspiegeln, ein hervorragendes Image für unsere häuslichen Hilfs- und Pflegeleistungen zu vermitteln.

Darüber hinaus erkennen wir unsere gesetzliche Verpflichtung an, hohe Qualitätsstandards aufrechtzuerhalten, um das Wohlergehen und die Sicherheit unserer Patienten gemäß den

geltenden Vorschriften zu gewährleisten. Es ist wichtig zu betonen, dass unser Qualitätsteam über das ganze Land verteilt ist und jeder Qualitätsreferent seinen geografischen Bereich hat.

Dieser Ansatz ermöglicht es dem Qualitätsreferenten, ein gewisses Fachwissen über die Standorte zu haben, die er kontrolliert. Darüber hinaus ist er Ansprechpartner für die Krankendienstleiter, die er täglich unterstützt und begleitet.

### Qualitätsindikatoren der Reform von 2018

Aufgrund der Reform der Pflegeversicherung, die am 01.01.2018 in Kraft getreten ist, halten wir uns an die genannten Qualitätsindikatoren. Diese sind Schlüsselpunkte bei der Bewertung der Leistung unserer Pflege. Die Qualitätsabteilung führt monatlich eine Analyse der Indikatoren durch, die an die Krankendienstleiter der verschiedenen Standorte weitergeleitet werden.

Die betreffenden Indikatoren sind:

- **Schmerzbewertung:** Wir überwachen und bewerten die Schmerzen unserer Patienten genau, um ihren Komfort und ihr Wohlbefinden zu gewährleisten. Dies geschieht mithilfe verschiedener Schmerzbewertungsskalen, die für unterschiedliche Situationen geeignet sind.
- **Dekubitus-Nachsorge:** Wir führen eine regelmäßige Dekubitus-Nachsorge durch, um die Entstehung von Druckgeschwüren zu verhindern und die Heilung zu gewährleisten. Um diese Nachsorge durchzuführen, stützen wir uns zum Teil auf die Norton-Skala und das Ernährungsmonitoring.
- Screening auf **Mangelernährung:** Mithilfe des MNA-Scores (Mini Nutritional Assessment) und der Gewichtsüberwachung erkennen wir das Risiko einer Mangelernährung und leiten entsprechende Maßnahmen ein. Wir können unsere Ernährungsberater auch bei den SASD-Kunden einsetzen.
- Verfolgung der Anzahl von **Stürzen:** Wir erfassen und analysieren die Anzahl der Stürze, um Präventionsstrategien zu implementieren. Die monatlichen Stürze werden an die Therapeuten vor Ort weitergeleitet, damit diese eine persönliche Einschätzung des stürzenden Patienten vornehmen und geeignete und relevante Maßnahmen einleiten können. Wir erfassen auch die Folgen von Stürzen, um einen Kausalzusammenhang herzustellen und die Vision für den „Weg zur Null-Fixierung“ zu begründen.
- **Reklamationsmanagement:** Beschwerden werden über unser Qualishare-Portal eingereicht. Tatsächlich profitieren wir seit Januar 2022 von einer QHSE-Software für unser Dokumentenmanagement. Mithilfe dieses Portals können wir Beschwerden mit einer genauen Beschreibung des Sachverhalts und dem dazugehörigen Aktionsplan sowie positiven Rückmeldungen ausfüllen. Jede Beschwerde wird unverzüglich in das Qualishare-Portal eingetragen. Die durchschnittliche Antwortzeit beträgt 1,5 Tage.

Wir verwenden die Software Qualishare, um Kundenbeschwerden zu überwachen und zu verwalten und so Probleme schnell zu lösen und unsere Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern. Einmal im Monat findet ein Treffen statt, bei dem über die letzten nachgegangenen Beschwerden berichtet wird. An diesem Treffen nehmen die Qualitätsabteilung, der Tätigkeitsleiter der betreffenden Abteilung und der zuständige Mitarbeiter teil.

Die Rückmeldungen, die den Kunden nach einer Beschwerde gegeben werden, erfolgen in der Regel bei einem Gesprächstermin oder per Telefon, in einigen Fällen ergänzt eine schriftliche Rückmeldung die mündliche Rückmeldung.

- **Mitarbeiter-Follow-Up**

Da wir uns einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess verpflichtet fühlen, organisieren wir auch interne **Mitarbeiter-Follow-Ups**. Jeder Qualitätsreferent führt an den verschiedenen Standorten, für die er verantwortlich ist, zweimal pro Woche Mitarbeiter-Follow-Ups durch, um positive Best Practices zu verstärken und Anomalien zu erkennen sowie Verbesserungspläne vorzuschlagen. Im Laufe des Jahres 2024 wird das Konzept Humanitude® auf der Ebene des Mitarbeiter-Follow-Ups integriert werden.

Zusammenfassend basiert unser Qualitätsmanagementsystem auf internen Audits, an regulatorischen Standards ausgerichteten Zielen und der strengen Überwachung etablierter Qualitätsindikatoren. Dadurch wird gewährleistet, dass unsere Pflege den höchsten Qualitätsstandards entspricht und das optimale Wohlbefinden unserer Patienten sicherstellt.

#### ▪ Kundenzufriedenheit

Wir legen größten Wert auf die Zufriedenheit unserer Kunden. Jedes Jahr führen wir eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit bei allen unseren Kunden durch, um ihre Eindrücke und Rückmeldungen zu unseren Dienstleistungen zu sammeln.

Dies ermöglicht uns, ihre Bedürfnisse und Erwartungen gründlich zu erfassen.

Der Ermittlungsprozess wird von unserer Qualitätsabteilung sorgfältig durchgeführt.

Zu diesem Zweck wurde ein spezielles Formular entwickelt, das bei den Treffen mit unseren Kunden verwendet wird, die in Zusammenarbeit mit dem Krankendienstleiter organisiert werden.

Diese Treffen ermöglichen uns einen konstruktiven und persönlichen Austausch mit unseren Kunden, in deren Verlauf ihre Anmerkungen und Vorschläge aufmerksam aufgenommen werden.

Wir betrachten das Feedback unserer Kunden als wertvolle Ressource, um unsere kontinuierliche Verbesserung (neu) auszurichten.

Jeder Kommentar wird sorgfältig geprüft und wir bemühen uns, die Rückmeldungen zu berücksichtigen, um unsere Praktiken anzupassen und die Qualität unserer Pflege ständig zu erhöhen.

Dies trägt dazu bei, unser Engagement für das Wohlergehen unserer Kunden zu stärken und ein dauerhaftes Vertrauensverhältnis aufzubauen.

Unser Ansatz, jährlich einen Fragebogen zur Zufriedenheit auszufüllen, spiegelt unser Engagement wider, die Bedürfnisse unserer Kunden aufmerksam aufzunehmen.

Wir schätzen die Zusammenarbeit der Kunden bei unserem Streben nach Spitzenleistungen und sind entschlossen, die notwendigen Änderungen vorzunehmen, um deren Zufriedenheit und Vertrauen zu gewährleisten.

## 8 Qualität des Arbeitslebens

Wir sind uns bewusst, dass die Qualität des Arbeitslebens von entscheidender Bedeutung ist, um die berufliche Entwicklung unserer Mitarbeiter zu fördern und die optimale Bereitstellung unserer häuslichen Hilfs- und Pflegedienste zu gewährleisten.

### ▪ Bestandsaufnahme

So setzen wir in unserem Unternehmen einen umfassenden Ansatz zur Förderung der Qualität des Arbeitslebens um:

- **Onboarding:** (Umfassende Schulung und herzlicher Empfang): Wir glauben, dass das Wohlbefinden schon bei der Ankunft beginnt. Wir bieten Schulungen für neue Mitarbeiter, darunter Krankendienstleiter und Pflegekräfte, mit einem individuellen und interaktiven Ansatz an.
- Die Einführung einer „**Welcome Bag**“ zeigt unser Engagement, sie herzlich willkommen zu heißen und ihre Integration zu erleichtern.
- **Mitarbeiterzufriedenheit:** Wir legen großen Wert auf das Feedback unserer neuen Pflegekräfte. Ihnen gilt eine **Zufriedenheitsumfrage**, die es uns ermöglicht, ihre ersten Eindrücke besser zu verstehen und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren. Alle Mitarbeiter werden jedes Jahr im Rahmen einer speziellen Online-Zufriedenheitsumfrage befragt. Diese Ergebnisse werden im Rahmen der jährlichen Managementbewertung untersucht, da es sich bei Päiperléck um eine wesentliche Kennzahl handelt.
- **Coaching** für die persönliche und berufliche Entwicklung: Wir investieren in die Entwicklung unserer Krankendienstleiter, indem wir ein internes Coaching anbieten. Dies fördert ihr berufliches Wachstum und stärkt ihre Fähigkeit, ihre Teams zu Spitzenleistungen zu führen. Ein zusätzlicher Coach hat ein offenes Ohr für die sowohl persönlichen als auch beruflichen Probleme der Führungskräfte.
- **Katalog interner Schulungen:** Wir bieten einen Katalog abwechslungsreicher interner Schulungen an, die es unseren Mitarbeitern ermöglichen, ihre Fähigkeiten kontinuierlich weiterzuentwickeln und sich in ihrer Rolle in unserem Team zu entfalten (ab dem letzten Quartal 2023).
- **Sicherheit und Wohlbefinden der Pflegekräfte:** Die Sicherheit und das Wohlbefinden unserer Pflegekräfte stehen an erster Stelle. Wir haben tragbare Notrufanlagen (Protection du Travailleur Isolé oder PTI) eingeführt, damit sie Hilfe anfordern können, wenn sie bei der Pflege in Gefahr sind. Diese Maßnahme stärkt ihr Vertrauen in ihr Arbeitsumfeld und geht auf eine Forderung des Personals zurück.
- **Personalvertretung:** Wir informieren die Mitarbeiter regelmäßig über ihre Rechte und die verschiedenen Möglichkeiten, die ihnen zur Verfügung stehen, um die Personalvertretung zu kontaktieren. Dies optimiert bestimmte Austausche und das Feedback vor Ort oder mögliche Beschwerden.
- **Vorteile:** Wir bieten Vorteile wie die Mitgliedschaft in einer Krankenkasse und Rabattkarten.
- **Mitarbeiterfest:** Unser jährliches Mitarbeiterfest ist eine Gelegenheit, unsere Mitarbeiter zu feiern und die Beziehungen innerhalb unseres Teams sowie zwischen den SASD-Pflegestellen untereinander und zu anderen Abteilungen der Päiperléck-Gruppe als Ganzes zu stärken. Dieses Miteinander trägt zu einem positiven und stimulierenden Arbeitsumfeld bei.

Alles in allem spiegelt unser Engagement für die Qualität des Arbeitslebens unsere Erkenntnis wider, dass das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter für den Erfolg unserer Aufgabe von großer

Bedeutung ist. Wir sind fest davon überzeugt, dass ein erfülltes und wertgeschätztes Team die treibende Kraft für die Qualität unserer häuslichen Hilfs- und Pflegedienste ist.

#### ▪ **Zukunftsvision und soziale Verantwortung des Unternehmens**

Im Jahr 2023 hat Päiperléck beschlossen, einen Projektmanager und künftiges Mitglied der Ethikkommission in der sozialen Verantwortung der Unternehmen auszubilden.

#### Der CSR-Ansatz (Soziale Verantwortung der Unternehmen) in Kürze

Humanitude® umfasst noch weitere Qualitätsindikatoren. Von diesen bezieht sich einer auf die Qualität des Arbeitslebens (Qualité de Vie au Travail – QVT). QVT ist Teil eines umfassenderen Ansatzes, der als soziale Verantwortung der Unternehmen bezeichnet wird.

Mit mehr als 1200 Mitarbeitern (davon 312 SASD-Mitarbeiter) möchte die Päiperléck-Gruppe nun einen CSR-Ansatz verfolgen, und zwar ab Oktober 2023.

CSR steht für Corporate Social Responsibility (Soziale Verantwortung der Unternehmen) und umfasst alle Praktiken, die ein Unternehmen einsetzen kann, um die Grundsätze der nachhaltigen Entwicklung einzuhalten.

Die Grundsätze der nachhaltigen Entwicklung beruhen darauf, dass ein Unternehmen wirtschaftlich tragfähig ist, positive Auswirkungen auf die Gesellschaft und ihre Mitarbeiter hat und ebenso auch die Umwelt respektiert.

Hier eine Illustration, um die verschiedenen Ziele zu verdeutlichen, die direkt mit dem CSR-Ansatz verbunden sind:

#### Qualität des Arbeitslebens (QVT)

QVT weist 6 Bereiche auf:

1. Arbeitsbeziehungen und soziales Klima
2. Inhalt der Arbeit
3. Gesundheit am Arbeitsplatz
4. Kompetenzen und beruflicher Werdegang
5. Berufliche Gleichstellung für alle
6. Partizipatives Management und Verpflichtung zu angemessener Vergütung

Im Folgenden werden die künftigen Schwerpunkte für jede der genannten Bereiche näher erläutert:

#### **1. Arbeitsbeziehungen und soziales Klima**

Dieser Bereich betrifft insgesamt den Alltag im Unternehmen.

Wie schaffen wir es, diesen Bereich umzusetzen?

- Vorhandensein komfortabler Pausenräume für die Mitarbeiter
- Organisation regelmäßiger Treffen und gemeinsame Entscheidungsfindung
- ...

#### **2. Inhalt der Arbeit**

Dieser Bereich bezieht sich speziell auf die Aufgaben der Mitarbeiter.

Wie schaffen wir es, diesen Bereich umzusetzen?

- Dem Mitarbeiter bleibt Handlungsspielraum bei der Wahl und Art der Bewältigung seiner Aufgaben
- Flexibilität bei der Organisation der Arbeit im Unternehmen
- Gerechte Verteilung der Aufgaben
- Gute Übereinstimmung der Ziele mit den zur Verfügung gestellten Arbeitsmitteln
- ....

### **3. Kompetenzen und beruflicher Werdegang**

Dieser Bereich bezieht sich auf die Überwachung von Laufbahnen und das Talentmanagement.

Wie schaffen wir es, diesen Bereich umzusetzen?

- Integration neuer Mitarbeiter durch ein Onboarding-Programm
- Gewährleistung einer regelmäßigen Betreuung der Mitarbeiter im Unternehmen
- Einrichtung spezifischer Schulungsprogramme
- Qualität der persönlichen Gespräche
- Talentmanagement
- ....

### **4. Partizipatives Management und Verpflichtung zu angemessener Vergütung**

Dieser Bereich konzentriert sich auf die Möglichkeit, den Mitarbeitern einen ganz besonderen Platz einzuräumen.

Wie schaffen wir es, diesen Bereich umzusetzen?

- Aufbau eines konstruktiven Austauschs über die Aufgaben des Unternehmens
- Einräumung des Rechts auf Fehler im Kontext einer gerechten Unternehmenskultur
- Gute Verwaltung von Zeitplänen
- Erstellung von Führungsprogrammen
- ...

### **5. Gesundheit am Arbeitsplatz**

Dieser Bereich umfasst Maßnahmen zur Prävention und zum Management von Berufsrisiken.

Wie schaffen wir es, diesen Bereich umzusetzen?

- Ergonomische Büroeinrichtung
- Erstellung von Programmen zur beruflichen Wiedereingliederung nach einer physischen und/oder psychischen Krankheit
- Schaffung von Präventionsprogrammen für Mitarbeiter im Bereich der psychischen Gesundheit
- ...

### **6. Berufliche Gleichstellung für alle**

Dieser Bereich wirft die Fragen der Inklusion und der Gleichstellung von Mann und Frau auf.

Wie schaffen wir es, diesen Bereich umzusetzen?

- Maßnahmen, um die Vereinbarkeit des Privat- und Berufslebens der Mitarbeiter zu erleichtern
- Schaffung vielfältiger Profile innerhalb des Unternehmens
- Einrichtung einer Ethikkommission
- ...

### Faire Kultur

Unter fairer Kultur verstehen wir die Schaffung von Bedingungen für das notwendige Vertrauen, um die Verbreitung von Informationen zu ermöglichen und die Verhaltensweisen zu definieren, die anerkannt und wertgeschätzt werden müssen. Analog zu diesen Verhaltensweisen definiert die faire Kultur auch inakzeptable Verhaltensweisen, die sanktioniert werden müssen.

Dialog, Verantwortung und Verhaltensverbesserung werden eine entscheidende Rolle spielen, ebenso wie die gemeinsame Nutzung des gleichen Vokabulars zu diesem Thema. Der erste Schritt zu einer fairen Kultur besteht darin, das Recht auf Fehler anzuerkennen und zu akzeptieren. Jeder hat das Recht, etwas zu vergessen oder einen unbeabsichtigten Fehler zu machen.

Es wäre daher interessant, eine Sachverhaltsmatrix zu erstellen, die vor der Verhängung einer Disziplinarmaßnahme festlegen könnte, in welchen Bereichen Verbesserungen erforderlich sind und welche Schritte zur Verhinderung von Wiederholungsdelikten je nach Schwere des Sachverhalts ergriffen werden müssen (durch die Unterscheidung zwischen Unaufmerksamkeit, Unvorsichtigkeit, Fahrlässigkeit oder Vorsatz). Es ist selbstverständlich, dass vor jeder Sanktion Sensibilisierungs- und Neuausrichtungsgespräche mit den Mitarbeitern stattfinden müssen, damit der Mitarbeiter, der einen Fehler begangen hat, die Situation vor seinen hierarchischen Vorgesetzten darstellen kann.

## 9 Einige Worte zum Abschluss

Zum Abschluss dieses Aufnahmeprojekts für unseren häuslichen Hilfs- und Pflegedienst bekräftigen wir zu seinem bevorstehenden 14-jährigen Jubiläum unser absolutes Engagement für die Bereitstellung einer außergewöhnlichen, respektvollen und persönlichen Betreuung unserer Patienten. Unser Ansatz, der sich auf das Wohlbefinden, die Sicherheit und die Würde jedes Einzelnen konzentriert, bleibt die Grundlage unserer Praxis. Wir sind entschlossen, unser Streben nach hervorragender Qualität fortzusetzen, indem wir sicherstellen, dass unsere Praktiken mit den geltenden Standards und Vorschriften übereinstimmen.

Wir verpflichten uns, eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung zu pflegen, in der jedes Feedback, jede Anregung und jede Entwicklung mit Begeisterung aufgenommen wird, um eine immer bessere Pflegeleistung zu gewährleisten.

Wir möchten allen unseren Mitarbeitern sowie unseren Partnern und unseren Patienten und deren Angehörigen für ihr Vertrauen und ihren Beitrag zu unserer Aufgabe danken. Gemeinsam gestalten wir eine Zukunft, in der Gesundheit, Wohlbefinden und Respekt im Mittelpunkt all unserer Unternehmungen stehen, die auf die Pflege von morgen ausgerichtet sind.

Wir sind weiterhin entschlossen, unsere Vision eines Unternehmens für häusliche Hilfs- und Pflegeleistungen zu verwirklichen, das das Leben jedes Einzelnen, für den wir tätig sind, wertschätzt und verbessert.

Mit dieser Entschlossenheit starten wir in die Zukunft, bereit, die Herausforderungen anzunehmen und die Chancen zu ergreifen, die sich uns bieten, denn die Pflege von morgen ist eindeutig in Bewegung. Wir möchten an der Zukunft des luxemburgischen außerklinischen Sektors teilhaben, indem wir unseren Beitrag in dieser Perspektive der allgemeinen sozialen Verantwortung leisten.

## Anhang 1 : Betreuungsvertrag

# Betreuungsvertrag

Zwischen den Unterzeichneten:

1. der Gesellschaft mit beschränkter Haftung **PÄIPERLECK S.à r.l.**, mit Sitz in L-5485 Wormeldange, 64, Hiel, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister Luxemburg unter der Nummer B 146.722, vertreten durch ihren aktuellen gesetzlichen Vertreter oder die mit der täglichen Geschäftsführung betraute Person,

nachstehend bezeichnet als „der Dienstleister“,

und

2. **Frau/Herrn** (*Nichtzutreffendes bitte streichen*)

<b>NAME:</b>	
<b>VORNAME:</b>	
<b>NATIONALE KENNNUMMER:</b>	
<b>ADRESSE:</b>	
<b>TEL.:</b>	
<b>E-MAIL:</b>	

nachstehend bezeichnet als „der Kunde“,

hier vertreten von oder betreut durch seinen/ihren (gesetzlichen oder sonstigen) Vertreter (*bitte streichen, falls nicht zutreffend*):

<b>EIGENSCHAFT DES VERTRETERS</b>	<input type="checkbox"/> Vertrauensperson / Familienmitglied – <i>bitte angeben</i>
	<input type="checkbox"/> entsprechende Vollmacht – <i>bitte eine Kopie anfügen</i>
	<input type="checkbox"/> Vormund <input type="checkbox"/> Betreuer <input type="checkbox"/> vorläufiger Vermögensverwalter
	<b>URTEILSNR.:</b>
	<i>[Bitte eine Kopie des Urteils beifügen]</i>
<b>NAME:</b>	
<b>VORNAME:</b>	
<b>NATIONALE KENNNUMMER:</b>	

<b>ADRESSE:</b>	
<b>TEL.:</b>	
<b>E-MAIL:</b>	

nachstehend gemeinsam bezeichnet als „die Parteien“, einzeln bezeichnet als „die Partei“,

**wurde Nachstehendes vereinbart:**

**PRÄAMBEL**

Der Kunde wendet sich mit einem zeitweisen oder dauerhaften Pflege- und/oder Betreuungsbedarf an den Dienstleister.

Der beauftragte Dienstleister sagt eine der Anfrage und den Bedürfnissen des Kunden entsprechende Unterstützung zu.

**ARTIKEL 1: ZWECK:**

Der Dienstleister und der Kunde vereinbaren, dass der Dienstleister den Bedürfnissen und der Pflegestufe des Kunden entsprechende Leistungen garantiert und erbringt.

Die Pflegestufe versteht sich im weitesten Sinne dieses Wortes und ist zwischen den Parteien abzusprechen/festzulegen.

Die vom Dienstleister angebotenen Leistungen sind hauptsächlich, aber nicht ausschließlich die folgenden:

- Von der Pflegeversicherung abgedeckte Leistungen
- Leistungen auf Basis eines Kostenvoranschlags
- Leistungen auf Basis von ärztlichen Rezepten
- Palliativpflege (siehe Anhang 10)
- Leistungen der Tagespflege (Tagesstätte)
- Betreuung und Begleitung
- Ferienzimmer

**ARTIKEL 2: DAUER, INKRAFTTRETEN UND AUFLÖSUNG DES VERTRAGS**

Der vorliegende Vertrag wird auf unbefristete Dauer ab dem \_\_\_\_ (Tag) \_\_\_\_\_ (Monat) \_\_\_\_\_ (Jahr) geschlossen.

Der vorliegende Vertrag kann jederzeit von beiden Parteien unter Einhaltung der folgenden Bedingungen aufgelöst werden:

- **Gewöhnliche Kündigungsfrist**
  - Auflösung durch den Kunden: Benachrichtigung über die Vertragsauflösung per Einschreiben mit Rückschein unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat, welche am Folgetag des postalischen Versands des Kündigungsschreibens beginnt (Datum des Poststempels ist entscheidend).
  - Auflösung durch den Dienstleister: Benachrichtigung über die Vertragsauflösung per Einschreiben mit Rückschein unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat, welche am Folgetag des postalischen Versands des Kündigungsschreibens beginnt (Datum des Poststempels ist entscheidend).

- **Sofortige Kündigung im Falle der Zulassungsaberkennung des Dienstleisters**

Für den Fall, dass der Dienstleister die Zulassung gemäß der geltenden Gesetzgebung verliert, löst dies den Vertrag mit sofortiger Wirkung auf.

- **Verkürzte Kündigungsfrist**

- **Bei schwerem Fehlverhalten des Kunden**

Im Falle, dass der vorliegende Vertrag nicht eingehalten wird oder bei Nichtbegleichung der vom Dienstleister ausgestellten Rechnungen (2 Rechnungen sind ausreichend), behält sich letzterer das Recht vor, den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von 8 Werktagen ab dem Folgetag des Versands des Kündigungsschreibens per Einschreiben mit Rückschein aufzulösen.

Dasselbe gilt im Falle von körperlicher oder psychischer Verletzung des Personals des Dienstleisters durch den Kunden (Mobbing, sexuelle Belästigung, etc.).

Es obliegt dem Kunden, bzw. dessen gesetzlichem Vertreter, die notwendigen Schritte einzuleiten, um zum angegebenen Datum einen neuen Dienstleister zu beauftragen und dem Dienstleister die Kontaktdaten des übernehmenden Dienstleisters unverzüglich mitzuteilen.

Der Dienstleister steht dem neuen Dienstleister jederzeit bei allen Fragen zur Verfügung.

- **Im Falle einer endgültigen Unterbringung**

Der Vertrag endet von Rechts wegen an dem Tag der definitiven Aufnahme des Kunden in einer Betreuungseinrichtung eines anderen Dienstleisters.

- **Im Falle des Todes des Kunden**

Der obengenannte Vertrag endet von Rechts wegen im Todesfall des Kunden.

Ernennung eines vorläufigen Vermögensverwalters: Falls der Dienstleister keine Kenntnis von Nachkommen oder anderen Familienmitgliedern oder sonstigen möglichen Erben hat, meldet er dies dem Bezirksgericht Luxemburg oder Diekirch (entsprechend der geografischen Lage der letzten bekannten Wohnstätte des Verstorbenen), damit ein vorläufiger Vermögensverwalter durch das Gericht zur Öffnung und Abwicklung des Nachlasses ernannt werden kann

Für diesen besonderen Fall berechtigt der Kunde den Dienstleister ausdrücklich dazu, die persönlichen Gegenstände der im Anhang genannten Vertrauensperson zu übergeben.

In allen der genannten Fälle haftet der Dienstleister in keiner Weise für mögliche Schäden/Verluste, außer diese entstehen durch dessen Verschulden oder Fahrlässigkeit.

\*

\*

\*

- **Allgemeine Bestimmungen im Falle der Auflösung durch den Dienstleister**

Im Falle der Auflösung des Vertrags durch den Dienstleister bei Kunden mit Kostenübernahme durch die Pflegeversicherung teilt der Dienstleister der *Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance – service évaluation et détermination – Unité qualité et contrôle* die erfolgte Auflösung mit und fügt eine Kopie des Kündigungsschreibens bei.

Im Falle der Auflösung des Vertrags durch den Dienstleister kann die Kündigungsfrist einvernehmlich verkürzt werden, wenn die folgenden Bedingungen (kumulativ) erfüllt sind.

- Der Kunde informiert den Dienstleister über die Beauftragung eines neuen Pflegedienstleisters  
und
- Der neue Dienstleister bestätigt dem Dienstleister schriftlich die Übernahme der Betreuung - dies gewährleistet eine fortlaufende Pflege.
  
- **Sonderfall von Ferienzimmern für Kunden eines externen Dienstleisters**

Der vorliegende Betreuungsvertrag tritt am Tag der Aufnahme in ein Ferienzimmer in Kraft und endet von Rechts wegen mit dem Auszug aus dem Ferienzimmer, bzw. der Wiederaufnahme der Betreuung durch den bereits bestehenden Dienstleister.

Demzufolge beziehen sich die Paragraphen zu einer möglichen Auflösung nicht auf diesen Sonderfall.

## **ARTIKEL 3: TÄTIGKEIT**

### **1. Tätigkeit des Dienstleisters**

Der Dienstleister wird an den mit dem Kunden vereinbarten Orten, Tagen und Uhrzeiten tätig.

Dennoch sollte von Seiten des Kunden eine Toleranz von 15 Minuten für den Fall von unvorhersehbaren Ereignissen eingerechnet werden (vor und nach der vereinbarten Zeit).

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass der initiale Betreuungsplan (inklusive der zu Beginn der Betreuung vereinbarten Uhrzeiten) provisorischer Natur ist und je nach Organisation der Fahrten und den Bedürfnissen des Kunden angepasst werden kann.

Der Kunde wird weiterhin darauf hingewiesen, dass er sich dazu verpflichtet, die vereinbarten Zeiten einzuhalten und anwesend zu sein.

Im Falle einer Verspätung des Kunden verpflichtet er sich dazu, die zuständige Pflegekraft der entsprechenden Niederlassung des Dienstleisters unverzüglich telefonisch über seine Verspätung in Kenntnis zu setzen.

Zu diesem Zweck wird dem Kunden eine entsprechende Telefonliste übergeben.

Jede Verspätung des Kunden kann zusätzliche Kosten zulasten des Kunden nach sich ziehen.

Wird eine Abwesenheit des Kunden nicht mindestens 48 Stunden vor dem vereinbarten Termin mitgeteilt, wird dies in Rechnung gestellt, außer im Falle von Krankenhausaufenthalten.

Der Kunde verpflichtet sich dazu:

- alle notwendigen Materialien im Vorfeld bereitzuhalten  
und
- technische Hilfen anzunehmen und bereitzuhalten, um eine sichere Betreuung zu ermöglichen.

Der Kunde erkennt die Risikoeinschätzung, die bei dem ersten Termin an seinem Wohnsitz durchgeführt wurde (unter dem Vorbehalt, dass diese durchgeführt wurde), an und hält diese ein, bzw. tut sein Möglichstes, um diese einzuhalten.

→ Abweichend zu dem Vorstehenden muss angemerkt werden, dass sich der obere Paragraph zu der Risikoeinschätzung nicht auf die zeitweise Pflege bezieht.

## **2. Tätigkeit eines pflegenden Angehörigen (zutreffend auf Kunden mit Kostenübernahme durch die Pflegeversicherung)**

Der Kunde wird darüber in Kenntnis gesetzt, dass die Möglichkeit besteht, vollständig auf den Dienstleister zurückzugreifen, sollte der pflegende Angehörige nicht verfügbar sein.

Der Kunde wird ebenfalls darauf hingewiesen, dass sich ein solcher Rückgriff auf den Dienstleister wegen Nichtverfügbarkeit des pflegenden Angehörigen finanziell und organisatorisch auf den Kunden auswirken wird.

## **ARTIKEL 4: ABRECHNUNG**

Die Abrechnung erfolgt nach den für den Kunden erbrachten Leistungen.

Es gibt verschiedene Abrechnungsarten:

### **1. Abrechnung mit der Pflegeversicherung**

Alle Leistungen, die von der Pflegeversicherung übernommen werden:

- Aktivitäten des täglichen Lebens
- Aktivitäten zur Unterstützung der Unabhängigkeit
- Aktivitäten zur Erhaltung der häuslichen Pflege (Betreuung, Haushalt, etc.)

### **2. Abrechnung mit der CNS (Caisse Nationale de Santé)**

Bei diesem Fall sind Leistungen auf Basis von ärztlichen Rezepten (siehe Gebührenordnung CNS) betroffen.

Die Abrechnung erfolgt folgendermaßen:

- Von der CNS übernommener Anteil

Dieser Anteil wird von der CNS je nach vorgesehenen Leistungen festgesetzt.

- Von dem Kunden zu übernehmende Gebühren

Dies sind die Gebühren, die nicht von der CNS übernommen werden.

### **3. Abrechnung nach Kostenvoranschlag (Direktabrechnung mit dem Kunden)**

Alle Leistungen, die nicht von einer Institution übernommen werden, unabhängig von den jeweiligen Gründen, werden direkt mit dem Kunden abgerechnet.

Es handelt sich dabei vor allem, aber nicht ausschließlich, um die folgenden Leistungen:

- Nicht von der Pflegeversicherung abgedeckte Leistungen
- Kunden, die nicht in die Zuständigkeit der Pflegeversicherung fallen
- Aufenthalt in einem Seniorenheim

Die Kostenbeteiligung des Kunden beläuft sich auf die in separatem Anhang aufgeführten Tarife.  
Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass sich diese Tarife während der Dauer des vorliegenden Vertrags ändern können (Indextranche oder sonstige Änderung)

- Kilometerpauschale für Fahrten für und/oder mit dem Kunden im Rahmen der Aktivitäten zur Erhaltung der häuslichen Pflege oder Aktivitäten zur Betreuung und Begleitung (außer bei Tagespflegeheimen)

Die Kostenbeteiligung des Kunden beläuft sich auf die in separatem Anhang aufgeführten Tarife.  
Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass sich diese Tarife während der Dauer des vorliegenden Vertrags ändern können (Indextranche oder sonstige Änderung)

Hierzu kommen ggf. noch Verspätungen oder unbegründete Abwesenheiten des Kunden, die ihm ebenfalls in voller Höhe in Rechnung gestellt werden.

Die Parteien vereinbaren, dass eine unbegründete Abwesenheit des Kunden vorliegt, wenn dieser die Abwesenheit dem Dienstleister nicht mindestens 48 Stunden vor dem vereinbarten Termin mitgeteilt hat.

Krankenhausaufenthalte gelten jedoch nicht als unbegründete Abwesenheit. Dennoch sind der Kunde und/oder dessen Angehörige gebeten, den Dienstleister unverzüglich über einen angetretenen (oder geplanten) Krankenhausaufenthalt zu informieren.

In einem solchen Fall, ohne dass diese Auflistung Anspruch auf Vollständigkeit erheben würde, verpflichtet sich der Kunde dazu, Rechnungen innerhalb der darin angegebenen Zahlungsfrist zu begleichen.

## **ARTIKEL 5: BEDINGUNGEN DER BETREUUNG**

### **1. Pflichten des Kunden**

Der Kunde verpflichtet sich dazu, dem Dienstleister sämtliche ihn betreffenden und zur Ausführung des vorliegenden Vertrags notwendigen Dokumente (Gesundheitszustand und andere Dokumente/Formulare/Bescheinigungen in Zusammenhang mit der Betreuung, wie Rezepte, Entscheidungen der Pflegeversicherung, etc.) zu übergeben.

Er verpflichtet sich ebenso dazu, den Dienstleister unverzüglich über sämtliche eingetretenen oder geplanten Änderungen zu informieren. Der Kunde ist während der gesamten Dauer des vorliegenden Vertrags verpflichtet, dem Dienstleister aktuelle Informationen zukommen zu lassen.

### **2. Pflichten des Dienstleisters**

Der Dienstleister verpflichtet sich dazu, die Betreuung anzupassen, sobald er die Informationen von Seiten des Kunden erhalten hat.

## **ARTKEL 6: SCHUTZ DES PRIVATLEBENS UND RECHT AM EIGENEN BILD**

- Fotografien und deren Nutzung

Im Rahmen der Tätigkeiten ist es möglich, dass das Personal des Dienstleisters oder Unterbeauftragten

- Fotoaufnahmen oder
- Videoaufnahmen macht
- und diese Aufnahmen veröffentlichen möchte.

In diesem Zusammenhang ist es wichtig, darauf hinzuweisen, dass jeder Kunde das Recht hat,

- der Anfertigung von Foto- oder Videoaufnahmen,
- sowie der unerlaubten Verbreitung / Veröffentlichung seines Bildes zu widersprechen.

Es liegt dem Dienstleister am Herzen, den Kunden sowie dessen Privatsphäre zu schützen. Zur Nutzung der Fotos und/oder Videos, auf denen der Kunde erkennbar ist, benötigt der Dienstleister die schriftliche Zustimmung und das Einverständnis mit der vorliegenden Regelung.

Name, Vorname der betreffenden Person: \_\_\_\_\_

Luxemburgische Kennnummer: \_\_\_\_\_

Falls zutreffend, Name, Vorname des gesetzlichen Vertreters / der Vertrauensperson: \_\_\_\_\_

Ich, der/die Unterzeichnete, habe Kenntnis von der Nutzung des Bildmaterials genommen, die im Rahmen von Publikationen und Werbematerial ausschließlich zugunsten der Gesellschaften Päiperléck S.à r.l. und Päiperléck Services S.à r.l. sowie jedes anderen Unterbeauftragten erfolgt und dass eine solche mögliche Nutzung das Privatleben der betreffenden Person nicht einschränkt, sowie ihr generell nicht schadet oder sie auf sonstige Art und Weise beeinträchtigt.

Ich, der/die Unterzeichnete *[Name, Vorname]* \_\_\_\_\_ habe Kenntnis von dieser Information bezüglich dem Schutz des Privatlebens und dem Recht am eigenen Bild genommen und teile Ihnen meine folgende Entscheidung mit

**Zustimmung**

- Ich genehmige auf unbeschränkte Dauer die Anfertigung von Fotografien und die Veröffentlichung von Aufnahmen, auf denen ich zu sehen bin, in verschiedenen Formen (auf Papier, virtuell, Bild, Ton).

**Ablehnung**

- Ich möchte nicht**, dass die Gesellschaften Päiperléck S.à r.l. und Päiperléck Services S.à r.l. Fotoaufnahmen anfertigen, die meine Intimität und mein Privatleben beeinträchtigen könnten.

Ort: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Der Dienstleister weist darauf hin, dass er unter anderem den folgenden gesetzlichen Vorschriften unterliegt:

- *Europäische Menschenrechtskonvention (EMRK)*;
- Gesetz vom 11. August 1982 über den Schutz des Privatlebens;
- Gesetz vom 8. Juni 2004 in seiner aktuellen Fassung über die Meinungsfreiheit in den Medien;
- Gesetzgebung zum Schutz von persönlichen Daten, Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung).

Schließlich weist der Dienstleister den Kunden darauf hin, dass dieser das Recht hat, seine Zustimmung jederzeit mittels einer schriftlichen Anfrage per Einschreiben an folgende Adresse zu widerrufen:

**Päiperléck S.à r.l.**  
**z.Hd. Datenschutzbeauftragte/r**  
**64, Hiel**  
**L-5485 Wormeldange-Haut**

Der Datenschutzbeauftragte, Tel. **+352 24 25 92 40**, steht dem Kunden bei allen weiteren Fragen zur Verfügung.

## **ARTIKEL 7: DATENSCHUTZ & SCHWEIGEPFLICHT**

Der Dienstleister stellt das Stillschweigen seines Personals, welches der Schweigepflicht unterliegt, sicher.

In Bezug auf den Datenschutz verpflichtet sich der Dienstleister dazu, ausschließlich notwendige Daten zu erheben und diese auf angemessene Art und Weise zu verarbeiten. Der Dienstleister gewährleistet die Vertraulichkeit und Sicherheit dieser Daten.

Der Kunde erklärt sich mit der Erhebung und Speicherung der personenbezogenen Daten für den Bedarf des Dienstleisters und in seinem eigenen Interesse einverstanden.

### Erläuternde Präambel:

Am 25. Mai 2018 trat die Datenschutz-Grundverordnung in Luxemburg in Kraft und ist direkt anwendbar auf unsere Gesellschaft. Dieser neue gesetzliche Rahmen schafft ein einzigartiges Datenschutzwesen in Europa, welches die bisherige Gesetzgebung, die EU-Richtlinie von 1995 und das luxemburgische Gesetz aus dem Jahr 2002, ersetzt.

#### **1. Zweck der Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden**

Die Verarbeitung der Daten erfolgt laut Gesetz, um dem vertraglichen Verhältnis zwischen dem Kunden und dem Gesundheitsdienstleister, hier als Dienstleister bezeichnet, gerecht zu werden.

Daher verarbeitet der Dienstleister die personenbezogenen Daten des Kunden, insbesondere Daten zu dessen Gesundheitszustand, wie Anamnese, Diagnose, therapeutische Vorschläge und Resultate des Dienstleisters oder externer Mediziner (Liste nicht erschöpfend).

Zu diesem Zweck können auch externe Mediziner dem Dienstleister Daten zur Verfügung stellen. Die Erhebung von gesundheitlichen Daten ist eine Vorbedingung für das vertragliche Verhältnis und die Bearbeitung der Kundenakte. Werden die notwendigen Informationen nicht bereitgestellt, ist der Dienstleister nicht in der Lage, seinen vertraglichen Verpflichtungen nachzukommen.

## **2. Empfänger der personenbezogenen Daten des Kunden**

Im Rahmen der Bearbeitung der Kundenakte und zur Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Behandlung ist es entscheidend, dass die Angestellten des Dienstleisters Zugang zu den Daten haben (z.B. Name, Vorname, Geburtsdatum und -ort, Adresse, nationale Kennnummer, Krankenkasse, Krankenakte etc.). Außerdem ist es notwendig, dass folgende Personen darauf ebenfalls Zugriff haben:

- die behandelnden Ärzte des Kunden;
- das betreffende Pflegepersonal;
- zum Zwecke der Diagnostizierung, Behandlung, Pflege und Verwaltung sowie bei Bedarf jeder andere qualifizierte Mitarbeiter des Dienstleisters / Unterbeauftragten oder einer Partnerinstitution (z.B. Pflegeversicherung);
- der Lieferant des Telealarm-Systems, falls diese Leistung genutzt wird.

Dennoch sei darauf hingewiesen, dass die Informationen über den Kunden durch die Schweigepflicht, der alle Mitarbeiter des Gesundheitswesens unterliegen, geschützt sind. Zudem werden die in die Akte bzw. in das elektronische System aufgenommenen Daten streng vertraulich verarbeitet.

## **3. Aufbewahrung und Löschung der personenbezogenen Daten**

Der Dienstleister versichert dem Kunden, dass dessen personenbezogene Daten nur so lange, wie zur Durchführung der Behandlung und im Rahmen des vertraglichen Verhältnisses notwendig, aufbewahrt werden. In jedem Fall und aufgrund von rechtlichen Anforderungen ist der Dienstleister gezwungen, die Daten für mindestens 10 Jahre nach Ende der Betreuung und Auflösung des Vertrags aufzubewahren.

## **4. Rechte des Kunden**

Schließlich weist der Dienstleister den Kunden darauf hin, dass dieser das Recht hat, seine Akte einzusehen und seine Zustimmung jederzeit mittels einer schriftlichen Anfrage per Einschreiben an folgende Adresse zu widerrufen:

**Päiperléck S.à r.l.**  
**64, Hiel**  
**L-5485 Wormeldange-Haut**

## **5. Einverständnis des Kunden**

Zur fortlaufenden Bearbeitung der Akte und der personenbezogenen Daten des Kunden, benötigt der Dienstleister das schriftliche Einverständnis des Kunden, dass der Dienstleister und insbesondere dessen Angestellte diese Daten im Rahmen des vertraglichen Verhältnisses verarbeiten dürfen.

Daher ist es notwendig, den untenstehenden Abschnitt ordnungsgemäß auszufüllen und zu unterzeichnen.

Der/die Unterzeichnete ..... hat Kenntnis von dieser Information bezüglich der neuen Regelung zum Datenschutz genommen und erklärt sich offiziell mit der Verarbeitung dieser Informationen und Daten gemäß besagter Regelung einverstanden.

Name, Vorname der betreffenden Person: \_\_\_\_\_

Luxemburgische Kennnummer der betreffenden Person: \_\_\_\_\_

Name, Vorname des gesetzlichen Vertreters, falls zutreffend:  
\_\_\_\_\_

Ort: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift des Kunden / gesetzlichen Vertreters:  
\_\_\_\_\_

Durch seine Unterschrift gestattet der Kunde dem Dienstleister die Verarbeitung seiner Daten zu den Zwecken und innerhalb der Beschränkungen des vertraglichen Verhältnisses. Zudem gestattet er dem Dienstleister, Informationen mit anderen Akteuren des Gesundheitssektors auszutauschen, beispielsweise im Falle eines Krankenhausaufenthalts, falls dies zur fortlaufenden Behandlung im Rahmen des vorliegenden Vertrags notwendig ist.

## 6. Rechtlicher Rahmen

Der Kunde sei darauf hingewiesen, dass der Dienstleister den rechtlichen Vorschriften der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) unterliegt.

Der Datenschutzbeauftragte/r, Tel. +352 24 25 92 40, steht dem Kunden bei allen weiteren Fragen zur Verfügung.

## ARTIKEL 8: UNGÜLTIGKEIT EINER KLAUSEL & ÄNDERUNG DES VERTRAGS

Die Ungültigkeit einer Klausel des vorliegenden Vertrags beeinträchtigt nicht die Gültigkeit der anderen Klauseln des Vertrags. Sie erlaubt es dem Kunden nicht, die Erfüllung seiner Pflichten, insbesondere die Verpflichtung zur Zahlung der vertragsgemäß fälligen Summen an

den Dienstleister, auszusetzen oder von diesen abzuweichen. Die ungültige Klausel gilt nur in demselben Umfang als ungültig, in dem sie rechtswidrig ist. Die Parteien verpflichten sich dazu, sie ggf. durch eine wirtschaftlich gleichwertige Klausel zu ersetzen.

Jede Änderung des vorliegenden Vertrags bedarf der Unterzeichnung eines schriftlichen Addendums in zwei Ausführungen, eine für jede Partei.

Es kann folglich keine Änderung durch Untätigkeit des Dienstleisters oder einfache Duldung erfolgen, unabhängig von deren Häufigkeit oder Dauer. Dem Dienstleister steht es frei, die strenge Anwendung der Klauseln und Bedingungen, die nicht explizit schriftlich abgeändert wurden, einzufordern. Der Kunde erkennt dies an und stimmt dem zu.

#### **ARTIKEL 9: ANWENDBARE GESETZGEBUNG & ZUSTÄNDIGE GERICHTSBARKEIT**

Der vorliegende Vertrag unterliegt ausdrücklich luxemburgischem Recht und der ausschließlichen Gerichtsbarkeit von Luxemburg-Stadt. Deren Gerichte sind im Falle eines Rechtsstreits zu der Ausführung oder Interpretation des vorliegenden Vertrags die einzig zuständigen.

Ausgefertigt auf **13** Seiten in 2 Ausführungen in \_\_\_\_\_ am \_\_\_\_\_.

<b>Der Dienstleister</b>	<b>Der Kunde</b>
unterz. ....	unterz. Frau/Herr.....
	oder
	Frau/Herr/Rechtsanwalt/Rechtsanwältin
	in seiner/ihrer Eigenschaft als
	Vormund/Betreuer/gesetzlicher Vertreter
	<i>(Nichtzutreffendes bitte streichen)</i>



## ANHÄNGE ZUM VORLIEGENDEN VERTRAG

Die Anhänge unten sind fester Bestandteil des vorliegenden Vertrags:

1. Entscheidung der Pflegeversicherung (vom Kunden bereitzustellen)
2. Liste der anzuwendenden Tarife - Gebührenordnung CNS
3. Einschätzung der Risiken am Wohnsitz
4. Erklärung zur Bereitstellung / Verwaltung der Schlüssel durch den Dienstleister (falls vom Kunden gewünscht)
5. Analyse der Betreuungskapazitäten
6. Wöchentlicher Betreuungsplan
7. Bescheinigung/Ernennung „Vertrauensperson“
8. Kontaktdaten der Ansprechperson des Dienstleisters
9. Formular zur Reklamation/Beschwerde in deutscher/französischer Sprache
10. Tarife zur Palliativpflege
11. Aufnahmeprojekt

## Anhang 2 : Geltende Tarife

### TARIFS APPLICABLES, PAR LA CNS (01/2024)



Libellé	Code	mn/sem	nb/sem	mn/acte	Coef I	Coef Q	Tarif - RAS	Tarif - CSS
Hygiène corporelle aide minimale	AEVH01	30	7	4,29	1	1	6,53	6,13
Hygiène corporelle aide partielle	AEVH02	70	7	10	1	1	15,23	14,28
Hygiène corporelle aide complète	AEVH03	117,5	7	16,79	1	1	25,57	23,97
Hygiène buccale	AEVH04	35	14	2,5	1	1	3,81	3,57
Rasage visage	AEVH05	35	7	5	1	1	7,61	7,14
Épilation visage	AEVH06	5	1	5	1	1	7,61	7,14
Hygiène menstruelle	AEVH07	8	1	8	1	1	12,18	11,42
Élimination aide minimale	AEVE01	87,5	35	2,5	1	1	3,81	3,57
Élimination aide partielle	AEVE02	175	35	5	1	1	7,61	7,14
Élimination aide complète	AEVE03	262,5	35	7,5	1	1	11,42	10,71
Changement sac de stomie / vidange sac urinaire	AEVE04	52,5	21	2,5	1	1	3,81	3,57
Nutrition aide minimale	AEVN01	105	21	5	1	1	7,61	7,14
Nutrition aide partielle	AEVN02	210	21	10	1	1	15,23	14,28
Nutrition aide complète	AEVN03	420	21	20	1	1	30,46	28,56
Nutrition entérale	AEVN04	210	42	5	1	1	7,61	7,14
Habilage-déshabilage aide minimale	AEVH01	70	14	5	1	1	7,61	7,14
Habilage-déshabilage aide partielle	AEVH02	105	14	7,5	1	1	11,42	10,71
Habilage-déshabilage aide complète	AEVH03	210	14	15	1	1	22,84	21,42
Installation de matériel de correction et de compensation	AEVH04	17,5	7	2,5	1	1	3,81	3,57
Transferts forfait simple	AEVM11	52,5	7	7,5	1	1	11,42	10,71
Transferts forfait majoré	AEVM12	105	7	15	1	1	22,84	21,42
Déplacements forfait simple	AEVM13	52,5	7	7,5	1	1	11,42	10,71
Déplacements forfait majoré	AEVM14	105	7	15	1	1	22,84	21,42
Accès et sortie du logement	AEVM15	35	7	5	1	1	7,61	7,14
Changements de niveau	AEVM16	35	7	5	1	1	7,61	7,14
Complément hygiène corporelle	AEVH-C	105	7	15	1	1	22,84	21,42
Complément élimination	AEVE-C	105	7	15	1	1	22,84	21,42
Complément habilage / déshabilage	AEVH-C	105	7	15	1	1	22,84	21,42
Complément nutrition	AEVN-C	105	7	15	1	1	22,84	21,42
Complément hydratation	AEVN-C-HY	52,5	7	7,5	1	1	11,42	10,71
Complément transferts	AEVM-C	105	7	15	1	1	22,84	21,42
Complément pour risques d'escarres	AEV-C-ES	73,5	21	3,5	1	1	5,33	5,00
Activité d'appui à l'indépendance individuelle (par 30mn, minimum 1h)	AAI-I			30	1	1,8	82,23	77,11
Activités d'appui à l'indépendance groupe (30mn)	AAI-G			30	0,25	1,3	14,85	13,92
Garde individuelle à domicile (par 30mn, minimum 1h)	AMD-GI			30	1	0,9	41,12	
Garde de nuit (8h)	AMD-GDN			480	1	0,9	657,85	
Garde en groupe (30mn)	AMD-GG			30	0,25	1		10,71
Activités d'assistance à l'entretien du ménage (30mn)	AMD-M30	30	1	30	1	0,7	31,98	
Garde en déplacement (par 30mn, minimum 1h)	AMD-GD			30	1	0,7	31,98	
Forfait pour Journée en CDI (AAI et AMD-GG sans AG)	CDJ			1			0,00	0,00
CDJ : Garde en groupe - demi journée	AMD-GGF			240	0,25	1		85,67
CDJ : Activités d'appui à l'indépendance groupe - demi journée	AAI-GF			240	0,25	1,3		111,38
<b>Accueil Gériatrique</b>	<b>AG</b>							<b>30,43</b>
Prix Km (TTC)						0,57 €		

## Anhang 3 : Wäscherei Service

**Kunde :** ..... **Monat :** .....

ARTIKEL	Waschen & Bügeln		Bügeln			
	PREIS Pro Stück	ANZAHL	PREIS	PREIS Pro Stück	ANZAHL	PREIS
Nachthemd	3,24€			2,15€		
Shorts / Hosen	3,24€			2,15€		
Schlafanzug	5,39€			3,24€		
Morgenmantel	4,30€			2,15€		
Unterhose / Slip	0,86€			0,43€		
Unterhemd	0,86€			0,43€		
Büstenhalter	0,86€			0,43€		
Leggings	1,09€			0,66€		
Strumpfhose	0,76€			/		
Strümpfe / Socken	0,76€			/		
Bandage	1,09€			0,53€		
Hemd (Herren)	6,46€			5,39€		
Polo-Shirt	3,87€			2,70€		
T-Shirt	1,72			1,09€		
Hosen	4,30€			3,24€		
Jogginghose	2,15€			1,09€		
Kleid	6,46€			4,30€		
Rock	4,96€			3,99€		
Bluse	6,46€			5,39€		
Gestrickte Jacke	5,06€			2,80€		
Pullover	4,30€			3,24€		
Jacke / Blouson	5,06€			3,24€		
Schal	1,83€			1,08€		
<b>GESAMTBETRAG</b>						

## Anhang 4 : Hausordnung für die mobile Pflege von Päiperléck

# Hausordnung für die mobile Pflege von Päiperléck

Wir zählen Sie zu unseren geschätzten Kunden. Sie haben sich dafür entschieden, einen unserer häuslichen Hilfs- und Pflegedienste in Anspruch zu nehmen?

Wir danken Ihnen für Ihre Wahl und versichern Ihnen, dass wir großen Wert auf einen reibungslosen Ablauf legen.

Deshalb ist es uns wichtig, hier einige wesentliche Punkte anzusprechen, die beachtet werden müssen, damit die Pflege aller, seien es Sie selbst oder eines Angehörigen, unter besten Bedingungen erfolgt.

### **Artikel 1: Betreiber:**

Der häusliche Hilfs- und Pflegedienst (SASD) wird von der Gesellschaft mit beschränkter Haftung PAIPERLECK S.à r.l. betrieben.

### **Artikel 2: Was ist die SASD?**

Unsere häusliche Hilfs- und Pflegedienstleistungen stellen eine Begleittlösung für Personen dar, die Pflege und/oder Betreuung benötigen.

Wir pflegen jede Person ohne Altersbeschränkung und unabhängig von ihrem körperlichen und geistigen Zustand und dem Grad ihrer Selbstständigkeit, sofern dieser Zustand nicht mit einem Verbleib in der häuslichen Umgebung unvereinbar ist, unter bestmöglichen Pflegebedingungen (in dem Sinne, dass der dortige Verbleib die eigene Sicherheit und/oder die Sicherheit anderer nicht beeinträchtigt).

### **Artikel 3: Einen Tag gemeinsam zu verbringen bedeutet:**

#### **a) Kleidung:**

Tragen Sie für unsere Patienten ohne Beeinträchtigung und/oder deren Angehörige, die das gleiche Zuhause teilen, angemessene und dezente Kleidung.

Für Kunden, denen wir beim Anziehen helfen müssen, muss saubere, der Jahreszeit entsprechende Kleidung bereitliegen.

Geeignetes Schuhwerk muss ebenfalls vorhanden sein. Dies verhindert das Risiko von Stürzen, regt das Gehen an und trägt somit zur Erhaltung der Selbstständigkeit bei.

#### **b) Anstandsregeln:**

Jeder ist frei zu denken und seine eigene Meinung zu haben, aber es wird nicht toleriert, Äußerungen zu machen, die eine Gemeinschaft, ein Geschlecht, eine Religion oder ein Sonstiges diskriminieren.

Ebenso wird von den Kunden ein tolerantes und respektvolles Verhalten erwartet, das z. B. Beleidigungen oder Anschreien verbietet, also eine Haltung, die jede Form von verbaler und/oder körperlicher Gewalt ausschließt.

Diese Regeln gelten für Personen, deren kognitiver Zustand voraussetzt, dass sie sich der Bedeutung und der Folgen solcher Handlungen voll bewusst sind.

Wir möchten unsere Kunden darauf hinweisen, dass das Rauchen während der Anwesenheit unserer Mitarbeiter bei Ihnen zu Hause nicht gestattet ist, es sei denn, dies wurde im Vorfeld der Pflege ausdrücklich vereinbart.

### **c) Zeitpläne:**

Der häusliche Hilfs- und Pflegedienst Päiperléck garantiert für alle Pflegestellen die Besuche zwischen 6.00 und 22.00 Uhr. Der Dienst Nuets Päiperléck bietet einen durchgehenden 24-Stunden-Service.

Bei unserem SASD gibt es keine Ruhetage. Der Dienst wird durchgehend erbracht, auch an Feiertagen und Wochenenden.

Für einen reibungslosen Ablauf der Pflege und den Komfort aller Beteiligten ist es wichtig, dass sich jede Person an die Zeiten hält, die zuvor im Pflegeplan festgelegt wurden, der Ihnen beim ersten Termin mitgeteilt wird.

Die Zeiten können sich im Laufe der Betreuung insbesondere dann ändern, wenn eine der beiden Parteien dies wünscht. In dem Fall muss die andere Partei über alle Änderungen informiert werden, wobei versucht wird, einen Kompromiss zu finden, der alle Beteiligten bestmöglich zufriedenstellt.

### **d) Kartografie:**

Wir haben mehrere Pflegestellen, die über ganz Luxemburg verteilt sind.

Sie werden vorrangig an die Pflegestelle in Ihrem Einzugsgebiet weitergeleitet. In den meisten Fällen ist das die Ihnen nächstgelegene Pflegestelle.

So könnte die Eröffnung einer neuen Pflegestelle dazu führen, dass Sie einer anderen Pflegestelle als anfänglich zugewiesen werden. Diese Änderung berücksichtigt natürlich alle Vorkehrungen, die für eine optimale Kontinuität der Pflege notwendig sind. Seien Sie versichert, dass dieser Punkt ganz oben auf unserer Prioritätenliste steht.

### **e) Transport:**

Die Frage des Transports ist für uns von zentraler Bedeutung, da viele unserer Kunden nicht mehr über die körperlichen und/oder geistigen Fähigkeiten verfügen, um sich selbstständig zu bestimmten Orten (Supermarkt, Arzttermine usw.) zu begeben.

Unsere Pflegestellen verfügen über Fahrzeuge, die dem Gesundheitszustand der Patienten angepasst sind (das Personal hat die erforderlichen TPMR-Schulungen für den Transport von Personen mit eingeschränkter Mobilität absolviert), um unsere Kunden unter den besten Bedingungen zu begleiten.

Bei einigen Betreuungen können Kilometerkosten anfallen. Der Preis pro Kilometer wird dem Kunden vorab mittels eines Kostenvoranschlags mitgeteilt.

Um die Organisation der Termine zu optimieren, ist es ratsam, den Krankendienstleiter zwei Monate vor dem gewünschten Termin zu informieren. Bei Terminen, die nicht so weit im Voraus geplant werden können, werden unsere Teams ihr Möglichstes tun, um die verfügbaren Zeitfenster zu nutzen, ohne jedoch zu garantieren, dass die Anfrage erfüllt werden kann.

Hinweis: Das Anlegen von Sicherheitsgurten ist natürlich Pflicht.

2. Hinweis: Wir nehmen keine Begleitpersonen / Angehörigen von Kunden in unseren Fahrzeugen mit.

#### **Artikel 4: Der Tagesablauf:**

Die Besuche finden zu den Tagen und Uhrzeiten statt, die zuvor im Pflegeplan festgelegt wurden. In Anbetracht möglicher Schwierigkeiten, die bei einem Kunden vor Ihnen auftreten können, oder verkehrsbedingter Probleme wird von Ihnen eine Toleranz von 15 Minuten vor oder nach der festgelegten Zeit verlangt. Bei Verspätungen, die über diese 15 Minuten hinausgehen, werden Sie von der Pflegekraft telefonisch informiert.

Unsere Pflegekräfte müssen sich bei den durchgeführten Besuchen an die in Ihrem Pflegeplan festgelegten Aufgaben halten.

Für Aufgaben, die die Ernährung betreffen, wird der Patient oder die Vertrauensperson gebeten, dafür zu sorgen, dass ausreichende Nahrungsmittel zur Verfügung stehen.

Wenn unser Personal während geplanter Besuche Einkäufe tätigt, ist es notwendig, ein gemeinsames Dokument zur Verfügung zu stellen, in dem die zu tätigenden Einkäufe in Form einer Liste sowie der zur Verfügung gestellte Betrag vorab angegeben werden (eigenes Formular).

#### **Artikel 5: Unsere Mitarbeiter:**

Unsere Teams, die bei Ihnen zu Hause tätig sind, bestehen aus qualifiziertem Personal, das sich um das Wohlergehen der Kunden, insbesondere der älteren Menschen kümmert.

Es handelt sich unter anderem um Pflegehelfer, Sozial- und Familienhelfer, Betreuer, Krankenpfleger und Therapeuten.

Darüber hinaus legen wir großen Wert auf kontinuierliche Weiterbildung, um unsere Praxis zu hinterfragen und unser Handeln zu verbessern. Wir verfügen intern über eine eigene Weiterbildungsabteilung.

#### **Artikel 6: Engagierte Verantwortung:**

Wir empfehlen Ihnen dringend den Abschluss einer Haftpflichtversicherung für den Fall, dass das von Päiperléck zur Verfügung gestellte Material versehentlich beschädigt wird und/oder Dritte Schaden erleiden. Jeder unserer Pfleger profitiert auf unserer Seite davon.

Darüber hinaus übernimmt Päiperléck keine Haftung für Diebstahl oder Verlust von Eigentum des Kunden, das während eines Ausflugs, einer Exkursion oder allgemein außerhalb des Zuhauses der Person abhanden kommt.

### **Artikel 7: Sicherheit für jeden:**

Unsere Mitarbeiter haben genaue Anweisungen erhalten, die sie im Falle von Sicherheitsproblemen umsetzen müssen. Daher wären wir Ihnen dankbar, wenn Sie sich zur Sicherheit aller an die Forderungen und Anweisungen zum Risikomanagement halten würden.

Als Arbeitgeber sind wir für die Sicherheit unserer Teams verantwortlich, daher legen wir großen Wert auf die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften. Wir achten weiterhin auf die Bedingungen, unter denen das von uns beauftragte Personal bei Ihnen arbeitet, sei es im Umgang mit der zu betreuenden Person oder in der Arbeitsumgebung.

Aus diesen Gründen können wir unsere Versorgung in Situationen aussetzen, in denen der Kunde technische Hilfen, die zuvor als notwendig erachtet wurden, ablehnt.

Wir sind uns bewusst, dass wir im Zuhause des Kunden arbeiten und dass der Kunde in diesem Rahmen frei ist, seinen persönlichen Raum so zu gestalten, wie er es wünscht. Wir wären Ihnen dennoch dankbar, wenn Sie darauf achten würden, dass die Räume, in denen unsere Mitarbeiter arbeiten, sauber und leicht zugänglich sind.

### **Artikel 8: Weglaufen – Verschwinden:**

Im Falle des Weglaufens/Verschwindens der gepflegten Person wenden wir das für solche Situationen übliche Verfahren an, das wir Ihnen mitteilen können.

Wir werden dabei die Polizei sowie die Vertrauensperson der vermissten Person so schnell wie möglich benachrichtigen.

### **Artikel 9: Pauschalen und Rechnungsstellung:**

Beim ersten Termin mit unserem Krankendienstleiter werden Ihnen die notwendigen Informationen und Erklärungen ausgehändigt. Bei Patienten, für die eine Betreuung mit Pauschallogik angewendet wird, wenden wir Ihre Rechte an. Die Fakturierung erfolgt direkt gegenüber der betreffenden Organisation. Bei zusätzlichen Wünschen und wenn die Situation es zulässt, können wir Ihnen einen Kostenvoranschlag machen. Sobald Sie den Kostenvoranschlag unterzeichnet und wir die Leistung ausgeführt haben, erhalten Sie von uns eine Rechnung.

Sofern es keine Verzögerungen bei der Rechnungsstellung gibt, die es uns unmöglich machen, innerhalb der vorgegebenen Fristen zu antworten, wird jede Rechnung in dem Monat verschickt, der auf die Leistung folgt.

Pillendosen sind nie in der Pauschallogik enthalten. Sie gehen unabhängig von einer ärztlichen Verordnung immer auf Kosten des Kunden. Diese begründet einen Bedarf, wirkt sich aber nicht auf die Kosten aus, die der Kunde zu tragen hat. Es gibt verschiedene Pauschalangebote und diese Informationen werden Ihnen beim ersten Termin ausgehändigt.

Bei Patienten, die eine Tagesstätte besuchen, geht die gerontologische Versorgung auf Kosten des Kunden. Die Einzelheiten werden auch vor jedem Eingriff angegeben.

Bitte geben Sie auch gleich zu Beginn an, ob ein anderes mobiles Pflegenetzwerk (außer Päiperléck) bereits bei Ihnen tätig war. Wenn dies der Fall ist, bitten wir Sie, dafür zu sorgen, dass Sie vor Beginn unserer Betreuung bei diesem anderen Leistungserbringer gekündigt haben. Andernfalls werden wir bei der Rechnungsstellung auf Probleme stoßen.

Alle Rechnungsstellungen werden während des Urlaubs (Zeit, die außerhalb des Zuhauses verbracht wird) oder während eines Krankenhausaufenthalts ausgesetzt und bei der Rückkehr der Person automatisch wieder aufgenommen. Während dieser Zeit wird dem Kunden nichts in Rechnung gestellt und es werden auch keine Leistungen erbracht (insbesondere die Reinigungspauschale wird nicht erbracht).

Mit Ausnahme von Notfalleinweisungen ins Krankenhaus oder anderen Unwägbarkeiten, denen sich niemand entziehen kann, ist der Kunde verpflichtet, uns mindestens 48 Stunden im Voraus über seine Abwesenheit zu informieren, andernfalls werden die Besuche in Rechnung gestellt.

### **Artikel 10: Abwesenheiten:**

Jeder häusliche Hilfs- und Pflegedienst organisiert die Besuche bei den Kunden auf der Grundlage einer gemeinsamen Vereinbarung, die zu Beginn der Betreuung auf der Ebene des Pflegeplans festgelegt wird. Die gewünschten Zeitfenster sind manchmal alle belegt, sodass die Flexibilität eingeschränkt ist.

Wir planen unser Personal nach den Bedürfnissen unserer Kunden ein. Aus diesem Grund informieren wir Sie, dass wir, außer in anderen Fällen (Krankenhausaufenthalte, Krankheit, Urlaub und belegte Abwesenheit), die geplanten Besuche in Rechnung stellen, wenn Sie uns nicht 48 Stunden vorher über Ihre Abwesenheit unterrichtet haben.

Diese Regeln gelten in jedem Fall unabhängig davon, ob die Person ausschließlich nach Kostenvoranschlag abgerechnet wird oder über eine Kostenübernahme der AEC oder einer Drittorganisation (Allianz, Europäische Kommission, ...).

Daher wären wir Ihnen dankbar, wenn Sie uns 48 Stunden im Voraus über Ihre zukünftige Abwesenheit informieren würden. Andernfalls gelten die oben genannten Regeln.

Beim ersten Termin erhalten Sie die betreffenden Telefonnummern des mobilen Pflegediensts:

- Büro
- Krankendienstleiter
- Pflegekraft im Dienst.

Zögern Sie nicht, die Rufnummern zu kontaktieren, um uns über Abwesenheiten zu informieren oder andere Bedürfnisse mitzuteilen.

### **Artikel 11: Krankheiten:**

Wir sind uns bewusst, dass wir mit gefährdeten Menschen arbeiten. Daher können wir nicht die Verantwortung dafür übernehmen, einen Patienten mit Anzeichen einer ansteckenden Krankheit, die für Mitmenschen möglicherweise schädlich ist, ohne vorherige Absprache zu behandeln. Gegebenenfalls kann ein geeignetes Isolationsverfahren angewendet werden, um unsere Teams und unsere Kunden zu schützen. Das zu installierende Material wird von

unserem Netzwerk bereitgestellt. Wir danken Ihnen, dass Sie sich an das als nützlich und notwendig erachtete Verfahren halten.

Dies gilt insbesondere für Covid-19-Fälle, Lungeninfektionen, Grippe, Gastroenteritis und jede andere Erkrankung, die ein nachgewiesenes Ansteckungsrisiko für die behandelten, gesunden Personen, mit denen wir täglich in Kontakt kommen, mit sich bringt. Außerdem können wir selbst gezwungen sein, neue ministerielle Verfahren anzuwenden, die sich auf Ihre Betreuung auswirken können (z. B. eine Änderung der Besuchszeiten nach der Regel vom gesunden zum kontaminierten Patienten, die Einführung neuer persönlicher Schutzausrüstungen oder sogar die Priorisierung und/oder Annullierung bestimmter Handlungen entgegen unseres Willens, ...).

Darüber hinaus müssen ältere Menschen, die unsere Tagesstätten besuchen, zu Hause bleiben, wenn sie Fieber (eine Temperatur über 38,5 Grad Celsius) haben oder eine der oben genannten Erkrankungen aufweisen.

Unter solchen Umständen werden wir bei besorgniserregenden Symptomen oder klinischen Anzeichen nicht versäumen, die Vertrauensperson der betreffenden betreuten Person sowie den behandelnden Arzt zu benachrichtigen.

Schließlich werden wir in Notfällen die Einweisung des Patienten über den Notruf 112 veranlassen. Die Vertrauensperson wird anschließend benachrichtigt.

Hinweis: Sollten Sie dennoch eine Präferenz bei der Wahl des Krankenhauses haben, geben Sie diese bitte gleich zu Beginn der Betreuung an, damit wir sie in der Patientenakte festhalten können.

### **Artikel 12: Logistik:**

Wir empfehlen Ihnen, je nach Bedarf einen Geldbetrag für Supermarktbesuche oder Arzttermine mitzunehmen. Unsere Mitarbeiter dürfen keine Beziehung zu unseren Kunden haben, die mit Geld zu tun hat. Es darf Ihnen kein Geld für Ausflüge vorgestreckt / geliehen werden.

Ebenso ist es wünschenswert, dass jeder Kunde die notwendigen Identitätsdokumente (Personalausweis und CNS-Karte) mitführt. Eine Kopie reicht aus.

Bei kognitiven Beeinträchtigungen steht Ihnen das Personal zur Verfügung, um sich einen Geldbetrag anvertrauen zu lassen, der Ihrem Angehörigen gewidmet ist, sowie um seine Ausweispapiere aufzubewahren.

Ein Formular zum Empfang von Bargeld und/oder Ausweispapieren wird Ihnen zur Unterschrift ausgehändigt (in zweifacher Ausfertigung erstellt). Ebenso werden wir am Ende des Auftrags die Quittungen und anderen Zahlungsnachweise beifügen.

### **Artikel 13: Schutz privater und sensibler Daten – Recht am eigenen Bild:**

Diese Informationen sind im Aufnahmevertrag enthalten, die Sie vor dem ersten Besuch unterschrieben haben. Darin werden die Einzelheiten zum Recht am eigenen Bild sowie zum Schutz Ihrer Daten erwähnt und ausführlich erläutert.

Der Leistungserbringer verpflichtet darüber hinaus seine Mitarbeiter, die dem Berufsgeheimnis unterliegen, zur Verschwiegenheit.

Der Leistungserbringer verpflichtet sich, nur die notwendigen Daten zu sammeln und diese Daten auf loyale Weise zu nutzen. Der Leistungserbringer gewährleistet die Vertraulichkeit und Sicherheit dieser Daten.

Das Unternehmen Päiperléck garantiert die Anwendung der neuesten Datenschutzeempfehlungen in Übereinstimmung mit der DSGVO, die im Mai 2018 in Kraft getreten ist.

#### **Artikel 14: Artikel 14 – Verwaltung der Hausschlüssel:**

Bei Patienten mit Bewegungsproblemen kann es sein, dass wir einen Schlüssel besitzen, der mit dem Zuhause des Patienten verbunden ist (Haupttür, Garage, Briefkasten oder ähnliches). Das Verfahren zur Verwaltung dieses Schlüssels wird Ihnen beim ersten Termin mitgeteilt. Gemeinsam unterzeichnen wir eine Erklärung zur Schlüsselbereitstellung. Entsprechend wird die Erklärung nach Rückgabe dieses Schlüssels erneut in zweifacher Ausfertigung ausgefüllt.

#### **Artikel 15: Ablehnung des Kunden:**

Wir weisen Sie darauf hin, dass wir im Falle einer kategorischen Weigerung des Kunden, seine Zustimmung zu den unter den Pflegeplan fallenden Pflegemaßnahmen zu geben, was kognitive Störungen einschließt, die Vertrauensperson oder den behandelnden Arzt benachrichtigen werden.

In der Tat integrieren wir das Konzept der Humanitude® in unsere Pflegephilosophie, weshalb die Politik „Keine Zwangspflege, keine Vernachlässigung der Pflege“, wie sie innerhalb unseres Einrichtungsprojekts für die mobile Pflege definiert ist, angewandt wird.

Wenn in diesem Rahmen bestimmte Handlungen / Behandlungen nicht durchgeführt werden, kann dies in keinem Fall in irgendeiner Weise die Verantwortung der Firma Päiperléck oder ihres Personals nach sich ziehen.

Ebenso wenig können wir haftbar gemacht werden, wenn ein Kunde, der selbst entscheiden und selbstständig gehen kann, eine Behandlung oder Betreuung abbrechen möchte, auch während diese gerade durchgeführt wird.

In diesem Zusammenhang können wir den Familien unserer Kunden nur dringend raten, so schnell wie möglich einen Antrag auf gerichtlichen Schutz (gerichtliche Pflegschaft, Vormundschaft, Entmündigung) für ihren Elternteil zu stellen, der an Demenz erkrankt ist.

Sollte die Person, die die Pflege ablehnt, unter Vormundschaft (und dergleichen) gestellt sein, würden wir mit ihr Kontakt aufnehmen, um sie über die Situation zu informieren und nach einem Kompromiss und jeder realistischen Lösung zu suchen, die für die Fortsetzung der Pflege in Frage kommt.

#### **Artikel 16: Kontakt:**

Bitte teilen Sie uns vor Beginn der Interventionen alle Daten und Informationen mit, die den Kontakt zwischen dem Pflegepersonal, dem Kunden und ggf. seiner Familie/Vertrauensperson erleichtern.

Insbesondere eine E-Mail-Adresse ist als Ergänzung zu den Telefonnummern willkommen.

### **Artikel 17: Hygieneprodukte:**

Wir weisen Sie darauf hin, dass das Material für die Hygienepflege (Handtücher und Waschlappen, Feuchttücher, Seife, Shampoo, Körpercreme, Deodorant und andere Hygiene- und Komfortprodukte) sowie das Inkontinenzmaterial (Einlagen, Feuchttücher) von Ihnen selbst bereitgestellt werden müssen.

Für Patienten, die zu einem Termin gehen oder tagsüber betreut werden (Heim – Schule – andere), wäre es auch hilfreich, wenn Sie uns eine kleine Tasche mit Unterwäsche zur Verfügung stellen könnten, die im Falle eines Unfalls gewechselt werden muss, wenn der körperliche und/oder geistige Zustand der betreuten Person dies erfordert.

### **Artikel 18: Allergien, medizinische/chirurgische Vorgeschichte und wichtige Daten**

Vom ersten Termin an sammeln wir die notwendigen Informationen, die in der Anamnese des Patienten festgehalten werden, um sicherzustellen, dass alle an der Betreuung beteiligten Personen davon Kenntnis haben.

Diese Dokumente ermöglichen es uns, die grundlegenden Elemente für eine sichere und effektive Zusammenarbeit zu sammeln (Kontakt Daten, laufende Behandlungen, Ärzte, medizinische und chirurgische Vorgeschichte, mögliche Allergien, alle anderen wichtigen Daten zu Ihrer Person oder Gesundheit).

Je mehr wir über Sie wissen, desto besser können wir unsere Betreuung auf Ihre Bedürfnisse abstimmen und personalisieren. Wir möchten uns nicht in Ihre Privatsphäre einmischen, sondern lediglich nützliche und notwendige Informationen erhalten, damit Ihre Betreuung so gut wie möglich erfolgen kann.

### **Artikel 19: Verwaltung von Behandlungen und Rezepten:**

Sie unterliegen einer medizinischen Behandlung und benötigen eine Krankenschwester, die Ihre Medikamente verabreicht?

Bitte suchen Sie Ihren behandelnden Arzt auf, damit er eine vollständige Liste Ihrer Medikamente und ein Rezept ausstellen kann, das besagt, dass die genannte Person eine Krankenschwester benötigt, um die Medikamente zu Hause vorzubereiten und zu verabreichen. In diesem Zusammenhang muss jede Handlung, die von unseren Krankenschwestern durchgeführt werden soll, mit einer ärztlichen Verordnung mit dem Vermerk „zu Hause“ erfolgen.

Für unsere Diabetespatienten brauchen wir auch eine Handlungsanweisung für Blutzuckermessung und Insulinverabreichung mit einem klaren und aktualisierten Verabreichungsschema, das von einem Arzt unterzeichnet ist.

Selbstverständlich werden Medikamente und Injektionen von Ihnen bereitgestellt und müssen in ihren Original-Blisterverpackungen verbleiben.

**Ohne solche Dokumente sind wir nicht in der Lage, dem Betreuten irgendeine Behandlung zukommen zu lassen, da uns das Gesetz, das unseren Beruf regelt, dies verbietet.**

### **Artikel 20: Kündigung und Kündigungsfrist:**

Jeder Kunde hat das Recht, den Betreuungsvertrag mit Päiperléck ohne vorherigen Grund mit einer Frist von einem Monat zu kündigen, die am Tag nach der Übergabe (persönlich oder per Einschreiben) des unterzeichneten Dokuments, das den Willen zur Kündigung des Pflegevertrags mitteilt, beginnt.

Begründungen für eine fristlose Kündigung des Pflegevertrags, die von der einmonatigen Kündigungsfrist entbinden, sind:

- Ableben der Person
- Unterbringung der Person in einer Einrichtung
- Die Nichteinhaltung eines Artikels des genannten Vertrags durch den Kunden

### **Artikel 21: Ausschluss:**

Päiperléck S.à r.l. behält sich das Recht vor, Personen, deren körperlicher und/oder geistiger Gesundheitszustand mit der Aufrechterhaltung ihrer eigenen Sicherheit, der Sicherheit ihrer Mitmenschen oder der Sicherheit des Personals, das an der betreffenden Stelle eingesetzt wird, unvereinbar ist, von den häuslichen Hilfs- und Pflegediensten auszuschließen.

Der besagte Ausschluss erfolgt aus offensichtlichen Gründen der Verantwortlichkeit angesichts der eingegangenen Risiken mit sofortiger Wirkung.

Der Vertrag zwischen der Firma Päiperléck S.à r.l. und ihrem Kunden wird folglich hinfällig und von Rechts wegen aufgelöst.

### **Artikel 22: Schlussbemerkung**

Unsere Teams stehen Ihnen für Fragen und weitere Informationen gerne zur Verfügung.

Da wir sehr anpassungsfähig sind, zögern Sie nicht, uns Ihre möglichen organisatorischen Probleme mitzuteilen, denen Sie sich ausgesetzt sehen, damit wir gemeinsam eine Lösung finden können.

*Wir freuen uns darauf, Sie in Ihrem Alltag zu unterstützen.*

Die Teams für häusliche Hilfs- und Pflegedienste, der Krankendienstleiter und der Direktionsbeauftragte für Päiperléck.

## Anhang 5 : Erkennen von Risiken



### Repérage des risques Service d'Aide et de Soins à Domicile

Die Ermittlung von Risiken im häuslichen Umfeld stellt eine Ergänzung zur Risikoanalyse dar. Es handelt sich um ein Instrument zur Identifizierung von Risikosituationen und um eine Hilfe zur Sensibilisierung der betreuten Personen und ihres Umfeldes bei der Prävention von Risiken zu Hause. Das Dokument muss vor der Unterzeichnung des Vertrags ausgefüllt werden (außer bei punktueller Pflege) und wird dem Kunden / der Familie / der Pflegekraft zu Präventions- und Kommunikationszwecken zur Verfügung gestellt. Die Risikoermittlung ist bei größeren Veränderungen in der Wohnung oder bei einer Veränderung des Gesundheitszustands des Klienten zu aktualisieren.

Material und Ausrüstung		
Zu beobachten	Element Risikoniveau	Vorzusehende Maßnahme
<b>Hygiene des Betreuers</b> Vorhandensein von Wasser, Seife und sauberen Handtüchern, die für den Sprecher zugänglich sind 	Hoch <input type="radio"/> Mittel <input type="radio"/> Gering <input type="radio"/>	Vorzusehende Einrichtung → Identifizierung der Wasserstelle, die von der Person benutzt werden kann + Bereitstellung von Seife und Handtuch
<b>Produkte für den Haushalt</b> Für die verschiedenen Aufgaben geeignet und in ausreichender Anzahl vorhanden 	Hoch <input type="radio"/> Mittel <input type="radio"/> Gering <input type="radio"/>	Benötigte Pflegeprodukte: _____ → Tragen von Handschuhen und eines Kittels
<b>Material für die Bodenreinigung</b> Verfügbar und in gutem Zustand 	Hoch <input type="radio"/> Mittel <input type="radio"/> Gering <input type="radio"/>	Zu reparierendes Material : _____ Zu beschaffendes Material : _____ → Verwendung eines Wischmops
<b>Material für die Reinigung in der Höhe</b> Geeignete und in gutem Zustand befindliche Trittbretter, Trittleitern 	Hoch <input type="radio"/> Mittel <input type="radio"/> Gering <input type="radio"/>	Zu reparierendes Material: _____ Zu beschaffendes Material : _____ → Verwendung von Teleskopstielen, wenn möglich
<b>Ausstattung, Haushaltsgeräte</b> Verfügbar und in gutem Zustand, Arbeitsfläche in der richtigen Höhe 	Hoch <input type="radio"/> Mittel <input type="radio"/> Gering <input type="radio"/>	Zu reparierendes Material: _____ Zu beschaffendes Material: _____ → Regelmäßige Überprüfung der Ausrüstung
<b>Zugang zu gängigen Materialien und Geräten</b> Zugängliche Aufbewahrung Produkte in der richtigen Höhe 	Hoch <input type="radio"/> Mittel <input type="radio"/> Gering <input type="radio"/>	Neuordnung der Ablage: _____ Material für die Aufbewahrung zu besorgen: _____

Technische Hilfe		
Zu beobachtendes Element	Risikoniveau	Zu erwartende Maßnahme
<b>Umgang mit</b> Großes, schweres Material Einkäufe, Möbel usw. 	Hoch <input type="radio"/> Mittel <input type="radio"/> Gering <input type="radio"/>	Zu erwartende Einrichtung → Verwendung eines dreirädrigen Einkaufswagens → Anbringen von Gleitern/Rollen unter dem zu bewegenden Material → Verwendung von Behältern mit geringem Fassungsvermögen
<b>WC-Transfer, Badezimmer</b> WC-Erhöhung, Duschsitz, Haltegriffe 	Hoch <input type="radio"/> Mittel <input type="radio"/> Gering <input type="radio"/>	Antrag auf Verschreibung einer technischen Hilfe: _____ Durchzuführende Umgebungsgestaltung : _____
<b>Transfer</b> Pflegebett, Gehhilfe, Rollstuhl 	Hoch <input type="radio"/> Mittel <input type="radio"/> Gering <input type="radio"/>	Antrag auf Verschreibung einer technischen Hilfe: _____ Durchzuführende Umgebungsanpassung: _____ Bereits vorhandene Ausstattung: _____

## Repérage des risques

### Service d'Aide et de Soins à Domicile

Umgebung		Element Risikoniveau		Zu erwartende Maßnahme	
Zu beobachtendes		Hoch	Mittel	Gering	
<b>Öffnung der Unterkunft</b> <i>Zugänglichkeit und Nutzung von Innen-/Außentüren, Fenstern und Fensterläden</i>		Hoch <span style="color: red;">○</span>	Mittel <span style="color: orange;">○</span>	Gering <span style="color: green;">○</span>	Schloss austauschen / entfernen Den Verschluss der Fensterläden anpassen Sonstiges: _____
<b>Scharfe, stechende Gegenstände</b> <i>Kontakt während des Eingriffs</i>		Hoch <span style="color: red;">○</span>	Mittel <span style="color: orange;">○</span>	Gering <span style="color: green;">○</span>	Sichere Aufbewahrung von scharfen / spitzen Gegenständen. → <b>Vigilanz</b>
<b>Ansteckung</b> <i>Kontakt mit kranken Menschen, verschmutzter Wäsche, Tieren</i>		Hoch <span style="color: red;">○</span>	Mittel <span style="color: orange;">○</span>	Gering <span style="color: green;">○</span>	Tragen von Kittel, Handschuhen, Maske Isolierung des Tieres Tollwutimpfung des Tieres vorzusehen Impfung der Betreuungsperson vorzusehen
<b>Person, die raucht</b> <i>Kontakt während der Intervention</i>		Hoch <span style="color: red;">○</span>	Mittel <span style="color: orange;">○</span>	Gering <span style="color: green;">○</span>	Belüftung des Raumes Sonstiges: _____ → Bitte um Enthaltung in Anwesenheit des Referenten
<b>Qualität der Beleuchtung</b> <i>Ausreichend, nicht blendend</i>		Hoch <span style="color: red;">○</span>	Mittel <span style="color: orange;">○</span>	Gering <span style="color: green;">○</span>	Glühbirnen, die ausgetauscht werden müssen Sonstiges: _____ → Verwendung einer Taschenlampe
<b>Sichtbarkeit von Schaltern</b> <i>Zugänglich und im Dunkeln auffindbar</i>		Hoch <span style="color: red;">○</span>	Mittel <span style="color: orange;">○</span>	Gering <span style="color: green;">○</span>	Zu erwartende Einrichtung Sonstiges: _____ → Verwendung von Reflektorstreifen
<b>Überfüllte Räume und Böden</b> <i>Drähte, Gegenstände, Möbel</i>		Hoch <span style="color: red;">○</span>	Mittel <span style="color: orange;">○</span>	Gering <span style="color: green;">○</span>	Neuordnung der Aufbewahrung Sonstiges: _____ → Tragen von geschlossenen Schuhen mit Sohlen in gutem Zustand
<b>Rutschige Oberflächen</b> <i>Fettiger oder nasser Boden</i>		Hoch <span style="color: red;">○</span>	Mittel <span style="color: orange;">○</span>	Gering <span style="color: green;">○</span>	Entfernen von Verschmutzungen, die zum Ausrutschen führen können. Verwendung von rutschfesten Matten oder Antirutschstreifen. → Tragen von geschlossenen Schuhen mit guten Sohlen → <b>Vigilanz bei der Fortbewegung</b>
<b>Teppiche</b> <i>Präsenz an Orten, an denen viele Menschen vorbeikommen</i>		Hoch <span style="color: red;">○</span>	Mittel <span style="color: orange;">○</span>	Gering <span style="color: green;">○</span>	Matten zum Befestigen Entfernen von Teppichen Sonstiges: _____
<b>Zugang zum Badezimmer</b> <i>Tür, Dusche, Badewanne, WC, Waschbecken, Schläuche</i>		Hoch <span style="color: red;">○</span>	Mittel <span style="color: orange;">○</span>	Gering <span style="color: green;">○</span>	Freiräumen von Zugängen Einrichtung des Badezimmers Sonstiges: _____
<b>Zugang zum Bett</b> <i>Bett an die Wand gestellt, überfülltes Zimmer</i>		Hoch <span style="color: red;">○</span>	Mittel <span style="color: orange;">○</span>	Gering <span style="color: green;">○</span>	Räumen des Bettes Aufstelle eines Pflegebettes Sonstiges: _____

## Repérage des risques

### Service d'Aide et de Soins à Domicile

Allgemeiner Zustand der Unterkunft			
Zu beobachtendes Element		Risikoniveau	Zu erwartende Maßnahme
<b>Elektrische Anlagen</b> Zustand von Steckdosen, Drähten usw.		Hoch <span style="color: red;">○</span> Mittel <span style="color: orange;">○</span> Gering <span style="color: green;">○</span>	Information des Bewohners über das Risiko Antrag auf Durchführung von Arbeiten Antrag auf Einschaltung eines Spezialisten zur Beratung → Tragen von geschlossen Schuhen mit Sohlen in gutem Zustand
<b>Rohrleitungen</b> Allgemeiner Zustand, Vorhandensein von Lecks		Hoch <span style="color: red;">○</span> Mittel <span style="color: orange;">○</span> Gering <span style="color: green;">○</span>	Information des Bewohners über das Risiko Antrag auf Durchführung von Arbeiten Antrag auf Einschaltung eines Fachmanns zur Beratung Tragen von geschlossenen Schuhen mit Sohlen in gutem Zustand
<b>Boden/Treppe</b> Zustand des Belags (Löcher, Unebenheiten), Stufen, Fehlen eines Geländers		Hoch <span style="color: red;">○</span> Mittel <span style="color: orange;">○</span> Gering <span style="color: green;">○</span>	Information des Bewohners über das Risiko Antrag auf Durchführung von Arbeiten Antrag auf Einschaltung eines Fachmanns zur Beratung Tragen von geschlossenen Schuhen mit Sohlen in gutem Zustand
<b>Belüftung/Heizung, Versorgungsleitungen</b> Hohe Luftfeuchtigkeit, freie Belüftung, regelmäßige Wartung, Heizkessel, Warmwasserbereiter, Rauchmelder		Hoch <span style="color: red;">○</span> Mittel <span style="color: orange;">○</span> Gering <span style="color: green;">○</span>	Information des Bewohners über das Risiko Antrag auf Durchführung von Arbeiten Antrag auf Einschaltung eines Spezialisten zur Beratung
<b>Hygienische Bedingungen</b> Schmutz, Schimmel, Insekten, Nagetiere, Tiere		Hoch <span style="color: red;">○</span> Mittel <span style="color: orange;">○</span> Gering <span style="color: green;">○</span>	Information des Bewohners über das Risiko Antrag auf Durchführung von Arbeiten Antrag auf Einschaltung eines Spezialisten zur Beratung → Tägliche Belüftung des Wohnung für mindestens 10 Minuten → Aufforderung, das Tier während des Eingriffs zu isolieren → Tragen einer Maske bei Allergien

Spezifische Protokolle für die sichere Behandlung von Kunden		
Techniken des Umgangs		
Spezifische Aufgabe	Grad der Autonomie des Kunden	Zu verwendende technische Hilfe
<b>Andere</b>		

Legende:



## Repérage des risques

### Service d'Aide et de Soins à Domicile

- Hohes Risiko, es müssen Sofortmaßnahmen ergriffen werden
- Mittleres Risiko, ein Plan zur Risikominderung muss festgelegt werden
- Geringes Risiko, keine besonderen Maßnahmen erforderlich

Sonstige Bemerkungen:

---

---

---

---

Datum des Besuchs: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Name der unterstützten Person:

---

Art der Unterkunft:

Eigentümer  Mieter

Unterschriften	
Unterschrift des Vertreters Päiperléck	Unterschrift des Kunden und/oder des gesetzlichen Vertreters
Name, Vorname:	Name, Vorname:
Unterschrift:	Unterschrift:

## Anhang 6 : Analyse der Möglichkeit zur Aufnahme des Kunden

### Formular Analyse der Möglichkeit zur Aufnahme des Kunden

*Dieses Formular zur Analyse der Möglichkeit der Aufnahme des Kunden ist für jeden potenziellen Kunden auszufüllen. Ziel ist die Prüfung, ob wir den Besonderheiten der Betreuung gerecht werden und die Bedürfnisse und Erwartungen des Kunden erfüllen können.*

Name des Kunden:	
Name des Päiperléck-Vertreters	
Datum der Analyse:	

Elemente der Analyse	Ja	Nein
1. Päiperléck ist in der Lage, die Pathologie des Kunden zu übernehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentare:		
2. Päiperléck kann auf spezifische Wünsche des Kunden eingehen (Öffnungszeiten etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentare:		
3. Die Teams verfügen über die spezifischen Qualifikationen und Ausbildungen, die erforderlich sind, um im Rahmen der Pathologie des Kunden tätig zu werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentare:		
4. Die Betreuung des Kunden stimmt mit den Touren der mobilen Pflegestellen überein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentare:		
5. Schlussfolgerung: Päiperléck kann den Kunden aufnehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentare:		



## Anhang 7 : Erklärung über die Bereitstellung der Schlüssel

### ERKLÄRUNG ÜBER DIE BEREITSTELLUNG DER SCHLÜSSEL

Das Netzwerk für häusliche Pflege und Hilfe „Päiperléck“, vertreten durch:

**Name:** HEIN  
**Vorname:** Isabelle  
**Funktion:** Direktorin  
**Adresse:** 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut  
**Tel.:** 24 25

Erklärt, vom Kunden erhalten zu haben:

**Name:**  
**Vorname:**  
**Adresse:**  
**Tel.:**  
**Matrikelnummer:**

Das Netzwerk für häusliche Pflege und Hilfe „Päiperléck“ verpflichtet sich:

- ✓ Die zur Verfügung gestellten Schlüssel nur für berufliche Zwecke im Rahmen der Betreuung des Kunden oder in Notfällen zu verwenden.
- ✓ Die Schlüssel an einem sicheren Ort aufzubewahren.
- ✓ Die Schlüssel nach Beendigung der Betreuung oder auf Verlangen des Kunden zurückzugeben.

Geschehen in zweifacher Ausfertigung in ....., am .....

Das „Päiperléck“-Netzwerk

Der Kunde

Schlüsselübergabe durch das Netzwerk für häusliche Pflege und Hilfe „Päiperléck“ an den Kunden am:

.....

Das „Päiperléck“-Netzwerk

Der Kunde

## Anhang 8 : Checklist internes Qualitätsaudit



# CHECKLISTE INTERNES QUALITÄTSAUDIT

Name:

Matrikelnummer:

Vorname:

Erstellt von:

Datum:

Standort:

OFFIZIELLE DOKUMENTE (GRIPS)	Vorhanden	Vorhanden, aber inkorrekt	Nicht vorhanden	Nicht anwendbar
<b>1. ANAMNESE</b>				
<b>1.1 Basisdaten</b>				
Name				
Mädchenname				
Vorname				
Geschlecht				
Matrikelnummer				
Geburtsdatum				
Geburtsort				
Zivilstand				
Nationalität				
Datum der Aufnahme				
Grund für die Aufnahme				
<b>1.1.1 Aktualisierung der Anamnese (<i>Bearbeitung der Anamnese abgeschlossen</i>)</b>				
Datum				
Name/Vorname (Pflegerkraft)				
<b>1.1.2 Abwesenheiten</b>				
Daten der letzten Hospitalisierungen (während der letzten 2 Jahre)				
Motiv(e) für Abwesenheit/Hospitalisierung				
CR der Hospitalisierung ( <i>falls anwendbar</i> )				
<b>1.2 Persönliche Informationen</b>				
Adresse				
Rechnungsadresse				
Gesprochene Sprache(n)				
Verstandene Sprache(n)				
Muttersprache				
Soziale Situation				
<b>1.3 Angaben zum Lebensende (Vorausverfügung/mutmaßlicher Wille)</b>				
Vorausverfügung	Ja	Nein		
Angesprochen				
Datum				
Unterschrift des Kunden				
Unterschrift der Pflegekraft bei Ablehnung				
Aktenangabe bei Vorausverfügung				
Zimmerangabe bei Vorausverfügung				
Therapeutische Einschränkungen (falls anwendbar)				
Vorausverfügung vorhanden ( <i>Mocca</i> )				



## CHECKLISTE INTERNES QUALITÄTSAUDIT

Name:

Matrikelnummer:

Vorname:

			Vorhanden	Vorhanden, aber inkorrekt	Nicht vorhanden	Nicht anwendbar
Mutmaßlicher Wille	Ja	Nein				
Vorliegen des mutmaßlichen Willens (und/oder <i>Mocca</i> )						
<b>1.3.1. PALLIATIVPFLEGE</b>						
	Ja	Nein				
Erneuerung der Betreuungsvereinbarung ( <i>Mocca</i> )						
<b>1.4 Kassendaten</b>						
Krankenkasse						
Zusatzkasse						
Autonomiegrad						
AD/SP oder andere						
<b>1.5 Vertrauensperson</b>						
Name						
Vorname						
Verwandtschaftsverhältnis						
Adresse						
Telefonnr./E-Mail						
<b>1.5.1 Kontaktperson</b>						
Name						
Vorname						
Verwandtschaftsverhältnis						
Adresse						
Telefonnr./E-Mail						
<b>1.5.2 Informeller Helfer</b>						
	Ja	Nein				
Name						
Vorname						
Matrikelnummer						
Verwandtschaftsverhältnis						
Adresse						
Telefonnr./E-Mail						
<b>1.5.3 Vormundschaft/Entmündigung/Rechtsschutz</b>						
	Ja	Nein				
Name						
Vorname						
Verwandtschaftsverhältnis ( <i>falls anwendbar</i> )						
Adresse						
Telefonnr./E-Mail						
<b>1.6 Behandelnder Arzt</b>						
Name						
Vorname						
Adresse						
Telefonnr./E-Mail						
<b>1.6.1 Facharzt</b>						
	Ja	Nein				

## CHECKLISTE INTERNES QUALITÄTSAUDIT

Name:  
Vorname:

Matrikelnummer:

			Vorhanden	Vorhanden, aber inkorrekt	Nicht vorhanden	Nicht anwendbar
Fachbereich						
Name						
Vorname						
Adresse						
Telefonnr./E-Mail						
<b>1.7 SMA/TECHNISCHE HILFEN/MEDIZINISCHE GERÄTE</b>						
Ja	Nein					
Auflistung aller privaten technischen Hilfsmittel (Krücken, Zahnprothesen, Brillen, Hörgeräte ...)						
Auflistung aller technischen Hilfsmittel von SMA (Rollator, Rollstuhl, Dekubituskissen, Lesehilfe ...)						
Referenz-Nr.						
ISO-Nr.						
<b>1.7.1 ANDERE EXTERNE LEISTUNG SERBRINGER, die an der Betreuung beteiligt sind (Fußpfleger/Friseur/Physiotherapeut/Logopäde/Ergotherapeut ...)</b>						
Ja	Nein					
Name						
Vorname						
Adresse						
Telefon-Nr.						
Berichte externer Beteiligter (Ernährungsberaterin, Fußpfleger ...) ( <b>MOCCA</b> )						
<b>1.7.2 Einschränkende Maßnahmen</b>						
Ja	Nein					
Art der Maßnahme						
Grund für die Maßnahme						
Gültigkeit						
<b>1.7.3 AAI (Therapie/Begleitangebot)</b>						
Ja	Nein					
Auflistung der Leistungen der Aktivitäten						
<b>1.7.4 Medikation</b>						
Verwaltung der Behandlung (persönlich/Familie/Netzwerk)						
Pauschal						
<b>1.8. Biografische Arbeit</b>						
Zusammenfassung zum Kunden						
<b>1.9. Medizinische Informationen</b>						
Chronische Krankheiten (Diabetes, HTA ...) (siehe R20 oder Bericht über erneute Hospitalisierung zwecks Erstellung einer Liste)						
Verbundene Pathologien <-> Behandlungen						
Medizinische Vorgeschichte						

## CHECKLISTE INTERNES QUALITÄTSAUDIT

Name:  
Vorname:

Matrikelnummer:

	Vorhanden	Vorhanden, aber inkorrekt	Nicht vorhanden	Nicht anwendbar
Jahr des Auftretens ( <i>Bemerkung, wenn unbekannt</i> )				
Chirurgische Vorgeschichte				
Jahr des Auftretens ( <i>Bemerkung, wenn unbekannt</i> )				
Allergien/Medikamentenunverträglichkeiten				
Gewicht bei Ankunft				
Größe bei Ankunft				
<b>1.10 Bewusstsein und Schlaf</b>				
Schlaf-Wach-Rhythmus				
<b>1.11 Persönliche und sexuelle Identität</b>				
Schutz der Intimität erwünscht				
<b>1.12 Hygiene und Kleidung</b>				
Hygienische Gewohnheiten				
Kleidungspräferenzen				
<b>1.13 Beschäftigung und Freizeit</b>				
Hobbys/Interessen				
<b>1.14 Ernährung</b>				
Ernährungspräferenzen				
Allergien/Nahrungsmittelunverträglichkeiten				
<b>1.15 Ausscheidung (kontinent/inkontinent)</b>				
Ja	Nein			
Art der Inkontinenz				
Art der verwendeten Produkte				
<b>2. Medikation (Behandlungsblatt)</b>				
Name des Medikaments				
Dosierung				
Häufigkeit der Verabreichung				
Galenische Form				
Verabreichungsweg				
Eigenschaften des Medikaments ( <i>Familie</i> )				
Name des verschreibenden Arztes				
Datum des Behandlungsbeginns				
Datum des Behandlungsendes, falls zutreffend				
Validierung der Behandlung				
Aktualisierung (Datum + Unterschrift)				
Begründung, falls nicht verabreicht				
Doppelte Überprüfung des Behandlungsblattes				
<b>3. Pflegeplan</b>				
Detail der Pflege (Pflegeplan)				
Aktualisierung (alle 3 Monate)				
Aktivitäten und Betreuung				
Dokument „ALT-Datei“ ( <i>Mocca</i> )				

## CHECKLISTE INTERNES QUALITÄTSAUDIT

Name:  
Vorname:

Matrikelnummer:

	Vorhanden	Vorhanden, aber inkorrekt	Nicht vorhanden	Nicht anwendbar
<b>4. Protokoll der Beobachtung</b>				
<b>4.1 Parameter</b>				
Temperatur				
Spannung				
Sättigung				
Puls				
Glykämie (falls zutreffend)				
Überwachung Ausscheidung				
<b>4.2 Ernährungsüberwachung</b>				
Verfolgung des Gewichts (mindestens 1x/Monat)				
Gewichtsveränderung in den letzten 6 Monaten				
Bei Gewichtsverlust: identifizierte Ursachen (Pathologie, Lebensende, Diät ...)				
Bei Gewichtszunahme: identifizierte Ursachen (Pathologie, Diät ...)				
<b>4.2 Schmerzbeurteilung</b>				
Typ der verwendeten Skala (EVS/dolo+/algo+)				
Schmerzanamnese (falls zutreffend)				
Tägliche Beurteilung				
Andere Methoden zur Schmerzlinderung (Änderung der Position/Wärme-Kälte-Anwendungen/Anwesenheit ...)				
<b>5. Beurteilungsskalen</b>				
Beurteilung des Dekubitusrisikos (NORTON min. 1x/Jahr)				
Beurteilung des Dekubitusrisikos (NORTON) bei der Aufnahme (Durchführung der Beurteilung so oft wie nötig)				
MNA (mindestens 1x/Jahr)				
MMS verfügbar				
Timed up&go				
Tinetti				
<b>6. Übergaben</b>				
Gezielt UND konform				
Allgemeine				
Nicht erbrachte Leistungen dokumentiert (Übergaben/auch bei Ablehnung der Leistung)				
<b>7. Verbände</b>				
Ja	Nein			
Korrekt ausgefüllte Verbandskarte				
Foto 1x/Woche				
Dekubitus vorhanden				

## CHECKLISTE INTERNES QUALITÄTSAUDIT

Name:

Matrikelnummer:

Vorname:

	Vorhanden	Vorhanden, aber inkorrekt	Nicht vorhanden	Nicht anwendbar
Stadium des Dekubitus				
Herkunft des Dekubitus				
Eingesetzte Therapie				
Lateralisierungsblatt				
<b>8. Sturzfeststellungen</b>				
Anzahl der erfassten Stürze				
Bewertung der Stürze im Jahresverlauf				
Erfassung von Schmerzen im Sturzblatt				
<b>9. Transferblatt</b>				
Name				
Vorname				
Geschlecht				
Matrikelnummer				
Zivilstand				
Geburtsdatum				
Geburtsort				
Adresse				
Kopie des Personalausweises				
Gesprochene Sprache				
Verstandene Sprache				
Bezugsperson (Name/Vorname/Tel.-Nr./E-Mail)				
Behandelnder Arzt (Name/Vorname/Tel.-Nr./E-Mail)				
Facharzt (Name/Vorname/Tel.-Nr./E-Mail)				
Andere Leistungserbringer (Name/Vorname/Tel.-Nr./E-Mail)				
Bezugsperson des Pflegedienstes (Name/Vorname/Tel.-Nr./E-Mail)				
Datum und Uhrzeit des Transfers				
Liste der AT, die die Person begleiten				
Zusammenfassung des Gesundheitszustands des Kunden zum Zeitpunkt des Transfers				
Parameter zum Zeitpunkt des Transfers				
Beschreibung des Gesundheitszustands des Kunden/Grund des Transfers				
Hilfen und Pflege durch den Pflegedienst				
Hautzustand zum Zeitpunkt des Transfers (Dekubitus)				
<b>10. AAI</b>				
<b>Sanitäter und Tagesstätten</b>				
Ja	Nein			
Durchgeführte Aktivitäten				
Ziele in Verbindung mit ALT				

## CHECKLISTE INTERNES QUALITÄTSAUDIT

Name:

Matrikelnummer:

Vorname:

	Vorhanden	Vorhanden, aber inkorrekt	Nicht vorhanden	Nicht anwendbar
Ziele der Betreuung (was anregen/unterstützen/entwickeln?)				
Beschreibung der Mittel/Methoden/Konzepte (mit welchen Aktivitäten sollen die Ziele im gewählten ALT-Bereich erreicht werden. In der Gruppe oder einzeln)				
Bewertung der Ergebnisse (realistische Erwartungen in Bezug auf die Fähigkeiten des Kunden)				
Körperliche Einschränkungen (untere Gliedmaßen -> Steh-/Sitzposition, Gehen + Perimeter, MI-Kraft, Beweglichkeit und Rotation von Hüfte, Knie, Knöchel, Beugungsfähigkeit). Obere Gliedmaßen: Handkraft, Feinmotorik, Beweglichkeit und Rotation von Kopf, Schultern ...				
Kognitiver Zustand (räumliche und zeitliche Orientierung, Konzentration, Gedächtnis, soziale Fähigkeiten, Wahrnehmung von Umwelt/Personen/Objekten, Kommunikation, Sprache, Planungsfähigkeiten ...)				
Psychischer Zustand (Verwirrung, Antrieb, Verhalten, Stimmung, Furcht, Angst, Verweigerung mit Auswirkung auf Routinehandlungen, Problemlösung, Argumentationsverhalten, Entscheidungsfindung ...)				
<b>OFFIZIELLE DOKUMENTE (MOCCA)</b>				
<b>2. MEDIZINISCHE VERORDNUNGEN</b>				
Aktuelle Verordnungen auf dem neuesten Stand				
<b>3. UNTERSUCHUNGSBERICHTE/Beteiligte</b>				
Aktuelle Ergebnisse medizinischer Analysen (BS, ECBU)				
Ergebnisse aktueller medizinischer Untersuchungen (Röntgen, ...)				
<b>5. AUFNAHMEVERTRAG</b>				
Unterschriebener Vertrag/Kopie des Wohnvertrags (nur durch den Kunden, wenn von jemand anderem unterschrieben, ist die Vollmacht erforderlich)				
Unterschriebener Vertrag/Kopie des Aufnahmevertrags (nur durch den Kunden, wenn von jemand anderem unterschrieben, ist die Vollmacht erforderlich)				
Zusammenfassung der Entscheidung von AD / SPC				
Kopie des Personalausweises				
Kopie der Krankenkassenkarte				
Kopie der Zusatzversicherungskarte				
Vertrauensperson				
Schlüsselübergabe (SAD)				

## CHECKLISTE INTERNES QUALITÄTSAUDIT

Name:  
Vorname

Matrikelnummer:

ERGEBNISSE			
PFLEGE			
Elemente vorhanden		0	
Elemente vorhanden, aber inkorrekt		0	
Elemente fehlen		0	
Elemente nicht anwendbar		0	
	Elemente gesamt:	178	
	Nicht anwendbar gesamt:	0	/ 178
Gesamt in Prozent:	<span style="color: red;">●</span>	0,0	
THERAPEUTEN (AAI)			
Elemente vorhanden			
Elemente vorhanden, aber inkorrekt			
Elemente fehlen			
Elemente nicht anwendbar			
	Elemente gesamt:		
	Nicht anwendbar gesamt:		
Gesamt in Prozent:	<span style="color: red;">●</span>	0,0	
GLOBAL			
Elemente vorhanden		0	
Elemente vorhanden, aber inkorrekt		0	
Elemente fehlen		0	
Elemente nicht anwendbar		0	
	Elemente gesamt:	192	
	Nicht anwendbar gesamt:	0	/ 192
Gesamt in Prozent:	<span style="color: red;">●</span>	0,0	

## Anhang 9 : Bericht zum internen Audit



### BERICHT ZUM INTERNEN QUALITÄTSAUDIT



1. Beschreibung			
Standort			
Auditor(en)		Datum	

2. Analyse Akte 1		
Name des Kunden		
Auslastungsrate	Insgesamt: Pflege: Therapeuten:	
NC/PF/ REM/AA	Punkt	<u>Schlussfolgerung</u>

2.1. Analyse Akte 2		
Name des Kunden		
Auslastungsrate	Insgesamt: Pflege: Therapeuten:	
NC/PF/ REM/AA	Punkt	<u>Schlussfolgerung</u>

3. Übergaben:	
Zeit Gesamt	
Zeit Fachkraft	
Sprechzeit andere	
Effizienz Zeiten	

## BERICHT ZUM INTERNEN QUALITÄTSAUDIT

Effizienz Problem – Maßnahme	
Effizienz der Rückverfolgbarkeit	
Effizienz GESAMT	

3.1. Inhalt		
Übergabezeit Qualität Sicherheit zu Übergabebeginn?	JA	NEIN
Prozessverantwortlicher anwesend?	JA	NEIN
Probleme:		
Maßnahmen:		
Überlegungen:		

### Legende:

Angesprochene Probleme

Angesprochene Maßnahmen

Im TC aufgezeichnete Probleme/Maßnahmen

Im TC nicht aufgezeichnete Probleme/Maßnahmen

4. Verfolgung der Beschwerden in Qualishare

5. Konformität des Systems zur Erneuerung von Verordnungen	
Akte 1	
Akte 2	

## BERICHT ZUM INTERNEN QUALITÄTSAUDIT

6. Konformität zwischen Behandlungsblatt und der ärztlichen Verschreibung (+ Pillendose)	
Akte 1	
Akte 2	

7. Konformität der therapeutischen Ernährung (Diät), falls anwendbar	
Akte 1	
Akte 2	

8. Betäubungsmittelverwaltung	

9. Festgelegtes Ziel für das nächste Audit	
<b>Päiperléck</b> ↗ ↘ Durchschnitt Akte Päiperléck: % Durchschnitt Effizienz Übergabezeiten Päiperléck: % Durchschnitt Effizienz Problem/Maßnahme Päiperléck: % Durchschnitt Effizienz der Rückverfolgbarkeit Päiperléck: % Gesamt Übergabe Päiperléck: % <b>Einrichtung / SAD (je nachdem)</b> Durchschnitt Akte Einrichtung: % Durchschnitt Effizienz Übergabezeiten Einrichtung: % Durchschnitt Effizienz Problem/Maßnahme Einrichtung: % Durchschnitt Effizienz der Rückverfolgbarkeit Einrichtung: % Gesamt Übergabe Einrichtung: %  <b>Ziele für nächstes Audit:</b> Akte: Übergabezeiten:	



## BERICHT ZUM INTERNEN QUALITÄTSAUDIT

Effizienz Problem/Maßnahmen:
------------------------------

Effizienz Rückverfolgbarkeit:
-------------------------------