



Hausordnung - Règlement d'ordre interne

Réf : ROI - GH – 01.01.2024 - règlement d'ordre interne (DEUTSCH)

Auteur : DIR

Validation : DIR

Version : 6

1. Allgemein

1.1. Zweck und Zielsetzung

1.2. Zielgruppe

2. Leistungsangebot

3. Konzept und Werte

3.1. Konzept

3.2. Betreuung

3.3. Angehörigen Arbeit

3.4. Verpflegung

4. Personelle Aufstellung

4.1. Unser Team

4.2. Leitung

5. Beratung

6. Zusatz

7. Hinweise

8. Annexe 1 - Kontakte

9. Annexe 2 - Preisliste

1. Allgemein

1.1. Zweck und Zielsetzung

Groupe Hëllef bietet Dienstleistungen eines mobilen Pflegedienstes bei Ihnen zu Hause an und seit April 2021 eine Tagesstätte (centre psycho - gériatrique) in unseren Räumen in Graulinster.

Ziel ist es Sie in Ihrem häuslichen Umfeld bei Ihren täglichen Bedürfnissen zu unterstützen und eine wertvolle Pflege mit Herz und Verstand anzubieten.

Dazu gehören:

- die pflegebedürftige Person die in einem professionellen Umfeld betreut wird, indem die Leistungen der Pflegeversicherung umgesetzt resp. angeboten werden
- die Autonomie zu fördern und so lange wie möglich zu erhalten
- die Tagesstätte soll den Familien und den pflegenden Angehörigen eine Entlastung und eine professionelle Unterstützung bieten
- die pflegebedürftige Person erhält zusätzlich die Möglichkeit in einem angepassten Umfeld der sozialen Isolation zu entfliehen
- wir möchten eine individuell auf Sie zugeschnittene Pflege, Unterstützung und Hilfestellung in den verschiedenen Lebensbereichen anbieten

Der Zweck der Dienstleistung ist es u.a. die Erbringung der Grundpflege, Behandlungspflege (actes infirmiers) Hilfestellung bei Ihren Einkäufen, hauswirtschaftliche Tätigkeiten sprich den Leistungskatalogen der Pflegeversicherung sicherzustellen.

1.2. Zielgruppe:

Der mobile Pflegedienst (réseau d'aides et de soins à domicile) ist im Osten vom Land unterwegs und hat sich zum Ziel gesetzt Patienten in ihrem häuslichen Umfeld zu versorgen, unabhängig von ihrem Alter, ihrer Religion, ihrer Rasse oder ihrer Herkunft. Unsere Dienstleistungen stehen jedem offen.

Sie können bei allen Patienten eingesetzt werden die Leistungen von der luxemburgischen Pflegeversicherung erhalten.

Wenn Patienten noch keinen Pflegeversicherungsanspruch haben, beraten und begleiten wir diese, bei den notwendigen Schritten, wie Antragstellung (demande de prestation), Arztbesuch und Evaluierung durch die Pflegeversicherung.

In unserer Tagesstätte können täglich bis zu 12 Tagesgäste mit körperlichen, geistigen und / oder seelischen Erkrankungen sowie Mehrfacherkrankungen betreut werden.

Wir wenden uns an pflege- und behandlungsbedürftige sowie an psychisch oder somatisch erkrankte Menschen, insbesondere:

- Menschen die auf Grund körperlichen Einschränkungen und fehlender Pflegeperson ihren Tagesablauf in der eigenen Häuslichkeit nicht mehr regeln können
- Menschen mit Demenz, die ihre Tagesstruktur nicht mehr eigenständig gestalten können und einen erhöhten Betreuungsbedarf haben
- Menschen die auf Grund ihrer Erkrankung wenig soziale Kontakte haben oder diese aufgrund der Erkrankung nicht mehr eigenständig pflegen können
- alleinstehende betreuungsbedürftige Menschen die Gesellschaft suchen

2. Leistungsangebote

Das Leistungsangebot bietet ein breites Spektrum an verschiedenen Angeboten zur Betreuung, Pflege und Aktivierung unserer Patienten oder Tagesgästen an.

Vor der 1. Pflegeintervention oder Betreuung wird ein Vertrag im Einverständnis aller Beteiligten unterschrieben.

Bei der Planung der Angebote wird die Biographie des Patienten / Tagesgastes ebenso berücksichtigt, wie seine Wünsche und seine Fähigkeiten.

Die psychosoziale und die betreuende Aspekte der Leistungen und der Arbeit des mobilen Pflegedienstes und der Tagesstätte (in Form von Einzel-, Gruppenaktivitäten und Angehörigenarbeit) stehen hier im Vordergrund. Es handelt sich insoweit um einen inhaltlichen Schwerpunkt der Groupe Hëllef.

In der Normalität des Lebens und des Alltags vollziehen sich die professionelle Grund - und Behandlungspflege möglichst im Hintergrund. Wir wollen die erforderliche Hilfestellung in den Bereichen der Körperpflege, Ernährung und Mobilität als aktivierende Leistungen gestalten und den Patienten / Gästen und Angehörigen eine Unterstützung im Alltag bieten.

Die medizinische Behandlungspflege (actes infirmiers) wird durch unsere Krankenpfleger(innen) gemäß der ärztlichen Anordnung (ordonnance médicale) bei Ihnen zu Hause oder in der Tagesstätte ausgeführt.

Eine indirekte Zielgruppe sind in beiden angebotenen Bereichen (mobiler Pflegedienst und Tagesstätte) die pflegenden Angehörigen bzw. die Pflegeperson zuhause. Die Angebote der Groupe Hëllef ermöglichen Ihnen, andere Aktivitäten nachzugehen, sich zu erholen oder in den Austausch mit den Pflegefachkräften oder anderen Betroffenen zu gehen.

3. Konzept und Werte

3.1. Das Konzept der Groupe Hëllef

Das Pflegemodell der Groupe Hëllef (des mobilen Pflegedienstes und der Tagesstätte) ist angelehnt an das Rahmenmodell ganzheitlich - fördernde Prozesspflege nach Monika Krohwinkel.¹

Bei der Planung und Realisierung der Lebensaktivitäten ist die Integration der existentiellen Erfahrungen mit einzubeziehen. Der Pflegeprozess wird hier als individuelle Problemlösung - und Beziehungsprozess definiert. Er ist stets zyklisch und beinhaltet unter Beachtung der genannten Faktoren des Rahmenmodells folgende Abschnitte:

1. Pflegebedarfserhebung und Zielsetzung
2. Planung der Maßnahmen
3. Durchführung der geplanten Maßnahmen
4. Evaluation der Pflege und Feedback

Um diese Abschnitte leisten zu können, haben wir einen Erhebungsbogen für die 1. Visite ausgearbeitet, indem die Bedürfnisse und vor allem die Wünsche des Patienten / Gastes und der Familie in einem gemeinsamen Gespräch ermittelt werden.

Bei der Planung der Maßnahmen werden wir durch eine Software unterstützt, die es uns ermöglicht die gemeinsam festgehaltenen Wünsche und Bedürfnisse individuell auf jeden Einzelnen abzustimmen und schriftlich festzuhalten.

Die Durchführung ist dann für unser Pflegepersonal kohärent dargestellt und transparent in der Umsetzung.

Die Evaluation ist ein wichtiger Bestandteil des Pflegeprozesses und wird mit den verschiedenen Akteuren in regelmäßigen Abständen umgesetzt.

In unserer Tagesstätte / Foyer wollen wir nach dem Organisationssystem der „ Bezugspflege“ arbeiten. Bezugspflege bedeutet, dass dem Tagesgast von Anfang an eine bestimmte Betreuungs- oder Pflegekraft zugeordnet wird. Diese erstellt zusammen mit der Leitung eine individuelle Pflege -, Wochen- und Tagesplanung. Die zugeordnete Betreuungs- oder Pflegekraft begleitet den Tagesgast nach Möglichkeit durch den Tag und erledigt dabei alle anfallenden Tätigkeiten und versucht die Bedürfnisse und Wünsche des Gastes zu erfüllen.

¹ AEDL: A – Aktivitäten und E – existenzielle Erfahrungen D – des L – Lebens

Die Pflegedokumentation ist ein integraler Bestandteil des Pflegeprozesses, die der Überprüfung, Entwicklung und der Durchführung einer individuell abgestimmten Pflege dient.

3.2. Betreuung:

In der Tagesstätte findet die soziale Betreuung vorwiegend in Gruppenaktivitäten statt, diese wird auf die jeweilige tagesindividuelle Zusammensetzung der Gruppe abgestimmt.

In der mobilen Pflege findet die soziale Betreuung in der Regel immer in einer Einzelbetreuung statt.

Die Betreuungsangebote dienen der geistigen Anregung und tragen zur körperlichen Aktivität bei, sie bedeuten Teilnahme und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und sollen die erlebte Zufriedenheit fördern.

Um die Normalität des Alltags zu erleben, versuchen wir die Patienten resp. Tagesgäste in die verschiedenen Aktivitäten einzubinden. Hier steht der Erhalt der Alltagskompetenzen im Fokus.

Sämtliche Betreuungs - und Aktivierungsangebote richten sich an die Erwartungen, Wünschen, Fähigkeiten und Befindlichkeiten der zu betreuenden Menschen.

Die jahreszeitlichen bzw. saisonale Aspekte (Weihnachten, Fastnacht, nationaler Feiertag usw..) werden bei der Ausgestaltung der Angebote berücksichtigt.

Die Angebote umfassen u.a.:

- Spaziergänge / Spazierfahrten
- Aktivitäten zum Alltagsgeschehen (z.B. Backen, Abwasch, Tisch decken)
- Zeitung lesen und Diskussionen über den Inhalt führen
- spielerisches Gedächtnistraining
- Erhalt und Förderung der Mobilität (z.B. Sport im Sitzen, Sitztanz)
- Kreativangebote (z.B. Malen, Kräutergarten)
- Singkreis (Musik hören, mitsingen)
- diverse Spielangebote (Gesellschaftsspiele, Brett- und Kartenspiele)
- Lesen (für- und miteinander)
- Biographiearbeit
- besondere Tagesausflüge (Schiffahrt, Besichtigung Elternhaus, das Dorf wo sie aufgewachsen sind besuchen)
- Gestalten von Festen und gemeinsamen Feiern
- auf Wunsch Teilnahme an religiösen Veranstaltungen (Oktave, Springprozession)
- usw..

3.2. Angehörigenarbeit

Eine ganzheitliche Betreuung und Pflege erfordert auch eine lebendige Kommunikation mit den Angehörigen als wichtiges Bindeglied zu unseren Patienten oder Tagesgästen. Ihre Erfahrungen und Hinweise im Alltag sind eine wertvolle Hilfe und Unterstützung für die Mitarbeiter. Insbesondere bei der Planung der Angebote und der Biographiearbeit werden die Angehörigen in die Informationssammlung mit einbezogen.

Des Weiteren unterstützen wir Angehörige, die in die Betreuung und Pflege mit einbezogen werden wollen.

Bei Gesprächsbedarf stehen den Angehörigen alle Mitarbeiter sowie die Leitung zur Verfügung. Im Bedarfsfall können auch Termine außerhalb der Öffnungszeiten vereinbart werden und externe Fachberatung vermittelt werden.

3.3. Verpflegung

In Ihrem Zuhause bieten wir Ihnen das Anrichten ihrer Mahlzeiten zu den verschiedenen Tageszeiten an und unterstützen Sie bei der Beschaffung der notwendigen Nahrungsmittel zu einer ausgewogenen Ernährung. (Einkaufen, Bestellen von Tagesmenüs usw.). Auf Wunsch kann die Unterstützung eines Ernährungsberaters vermittelt werden.

Wir bieten täglich ein kleines Frühstück bei der Ankunft in der Tagesstätte an. Das Mittagessen wird in der Regel gemeinsam eingenommen, zudem reichen wir einen Imbiss vor dem nach Hause fahren gegen 16 Uhr. Zwischenmahlzeiten je nach Wunsch und/oder Bedarf des Tagesgastes.

Unser Speiseplan in der Tagesstätte wird in Form eines Wochenplans in gut lesbarer Schrift ausgehängt. Unser Speiseplan ist abwechslungsreich, wobei uns regionale Herkunft der Zutaten und jahreszeitlicher Bezug der Gerichte wichtig sind.

Die Mahlzeiten werden täglich frisch geliefert. Besondere Wünsche unserer Gäste werden im Rahmen des bei Gruppenverpflegung möglichen berücksichtigt.

Um Ernährungsdefiziten vorzubeugen, können insbesondere für Gäste mit Kau- und Schluckstörungen spezielle Kostformen angeboten werden. Für Gäste, die unter demenzbedingten Essstörungen leiden, wird Fingerfood angeboten, so dass ein „Eat by walking“ möglich ist.

Die Mahlzeiten werden grundsätzlich gemeinsam im Wohn-/ Essbereich eingenommen.

4. Personelle Aufstellung

4.1. Unser Team

Um eine möglichst umfassende Betreuung und Pflege gewährleisten zu können, setzt sich unser Team aus verschiedenen Berufsgruppen zusammen:

- hauswirtschaftliche Mitarbeiter (aides-ménagères)
- Pflegefachkräfte (Infirmiers, Aides-soignantes, Aides-socio-familiales)
- Betreuungsfachkräfte (Educateurs, Auxiliaires de vie, Aide - Educateurs)
- Verwaltungsfachkräfte (Administration)

Bei Bedarf können wir auf externe Dienstleister wie Ergotherapeut, Physiotherapeut (Kiné) oder Psychologen zurückgreifen.

Die Mitarbeiter der Groupe Hëllef sind zur Verschwiegenheit in Bezug auf die Krankheit von den Patienten / Tagesgästen und über deren persönliche, wirtschaftliche und sonstige Verhältnisse verpflichtet und dürfen gegenüber Dritten keinerlei Auskunft geben.

Eine Ausnahme von der Schweigepflicht besteht nur insoweit, als sie vom Gesetz oder der dafür zuständigen Behörde im Einzelfall angeordnet ist, bzw. der Patient / Tagesgast eine Vertrauensperson benannt hat, welche Auskunft erhalten darf.

Regeln für den respektvollen Umgang miteinander

Ein respektvoller Umgang ist die Grundlage für sachliche Dialoge und für das Lösen von Konflikten. Um Respekt zeigen zu können, braucht es auch Respekt sich selbst gegenüber.

Respekt ist eine Investition.

Nur wer bereit ist, sich anderen gegenüber respektvoll zu verhalten und einen respektvollen Umgang pflegt, kann erwarten, dass diese auch selbst Respekt entgegenbringen, d.h. Sie können erwarten, dass unsere Mitarbeiter Ihnen mit Respekt und Wertschätzung begegnen, im Gegenzug erwarten wir, dass Sie unsere Mitarbeiter und deren Angebote ebenso schätzen.

Bei Unstimmigkeiten bitten wir Sie umgehend Kontakt mit der Leitung aufzunehmen.

4.2. Leitung

Vorstellung unserer Direktion ²

Natacha Fassian

Directrice

Michèl Fassian

Chargé de direction -
Betreuung / Encadrement

Eve Fassian

Chargée de direction -
Pflege / Soins

5. Beratung und Serviceleistungen

Wir beraten die Patienten, Gäste und ihre Angehörigen auf Wunsch umfassend zu allen relevanten Themen, die in ihrem Alltag auftauchen.

6. Zusatz Angebote: ³

- Vermittlung einer Fußpflegerin
- Medikamentenvorbereitung und Verabreichung
- Bestellung und Abholen von Medikamenten in der Apotheke
- Bestellung von Hygiene- und Inkontinenzmaterial

² Die Mitarbeiter der Führungsebene werden erst bei voller Inbetriebnahme / vollem Service der Groupe Hëllef, ausschließlich in Ihren Funktionsbereichen agieren.

³ Die Zusatzangebote sind kostenpflichtig

Für alle weiteren Anfragen können Sie uns einfach anrufen oder die Pflegekraft vor Ort darauf ansprechen.

7. Hinweise:

- Betreuungsvertrag

Der Vertrag wird zwischen dem „Patient“ und dem „Réseau“ (Groupe Hëllef) am Anfang der Dienstleistung unterzeichnet. Jede Partei erhält ein Exemplar. Der Vertrag ist beidseitig mit 1 Monat Kündigungsfrist kündbar.

- Haftpflichtversicherung

Jeder Mitarbeiter der Groupe Hëllef ist von uns aus mit einer Haftpflichtversicherung abgesichert, zögern Sie nicht einen entstandenen Sachschaden bei uns zu melden.

Im Gegenzug weisen wir Sie darauf hin, dass jeder Tagesgast eine Haftpflichtversicherung benötigt, der Beleg ist bei Anmeldung oder Aufnahme vorzulegen.

- Abwesenheit

Jede Abwesenheit des Patienten oder Tagesgastes muss uns mitgeteilt werden.

- Eigenanteil Centre psycho - gériatrique

Die Betreuung in der Tagesstätte ist für Leistungsempfänger der Pflegeversicherung grundsätzlich kostenfrei, allerdings muss jeder Tagesgast mit einem Eigenanteil in Höhe von 30.43€ (Stand 01.09.2023) pro ganzen Anwesenheitstag sich an den Kosten für Mahlzeiten, Imbiss usw. beteiligen.

- Öffnungszeiten Pflegedienst

In der Regel von 6:00 bis 23:00

Im Bedarfsfall, bei palliativer Begleitung 24/24 (nach vorheriger Absprache)

- Öffnungszeiten Centre psycho - gériatrique

8:00 bis 17:00

- Busdienst

Die Tagesgäste werden auf Wunsch werktags von unserem Busdienst morgens zu Hause abgeholt und abends wieder nach Hause gebracht.

Bei den Abholzeiten versuchen wir die Wünsche der Familien im Rahmen unserer Möglichkeiten zu berücksichtigen.

Da die Abholzeiten stark von der aktuellen Verkehrslage abhängen, bitten wir Sie um Verständnis wenn es zu Zeitverschiebungen kommt.

-
- Kleidung und persönliche Gegenstände

Beim Besuch in unserer Tagesstätte bitten wir Sie darauf zu achten, dass die Kleidung der Tagesgäste bequem und passend ist. Zudem bekommen Sie bei der Aufnahme in die Tagesstätte eine kleine Liste mit Kleidungsstücken als Ersatzkleidung, die wir bei uns im Haus aufbewahren.

Wir weisen Sie darauf hin, dass unsere Mitarbeiter leider nicht in der Lage sind alle Gegenstände von jedem Tagesgast zu jederzeit im Auge zu halten, deshalb bitten wir Sie darum nur die notwendigen Gegenstände mit in die Tagesstätte zu geben.

Gerne können Sie die persönlichen Gegenstände mit dem Namen Ihres Angehörigen kennzeichnen.

- Offizielle Dokumente

Wir benötigen von jedem Tagesgast eine Kopie seines gültigen Ausweises und eine Kopie seiner Sozialversicherungskarte.

- Kommunikationsbuch

Wir stellen jedem Tagesgast ein Kommunikationsbuch zur Verfügung. Wir bitten Sie dieses Buch rege zu benutzen und uns Ihre Anliegen oder z.B. Veränderungen mitzuteilen.

- Material

Wir erlauben uns Sie darauf hinzuweisen, dass unser Pflegepersonal bei einem Einsatz vor Ort die verschiedenen Materialien (wie z.B. Waschlappen, Handtücher, Seife, saubere Kleidung) vorfinden muss, um eine qualitative hochwertige Pflege leisten zu können. Wir bitten daher um Ihre Mitarbeit. Bei Bedarf (alleinlebende Personen oder Zeitmangel von pflegendem Angehörigen) können wir Ihnen gerne die Materialbeschaffung abnehmen. (z.B. Seife, Einmalwaschlappen, Handtücher, Maniküre Set usw., bitte entnehmen Sie die Kosten hierfür aus der anhängenden Liste)

Bei fehlendem Material z. B. bei der hauswirtschaftlichen Tätigkeit (Putzen) können wir Ihnen gerne eine Materialbeschaffung abnehmen (bitte entnehmen Sie die Kosten hierfür aus der anhängenden Liste)

8. Annexe 1:

Groupe Hëllef
9, rue Groeknapp
L - 6240 Graulinger

Tel: 26 91 54
GSM : 691 74 66 67

Site: www.groupe-hellef.lu

Mobiler Pflegedienst:
Natacha **Fassian** Tel. : 26 91 54

Tagesstätte / Centre psycho – gériatrique :
Michel **Fassian** Tel. : 26 91 54

E- mail: contact@groupe-hellef.lu

9. Annexe 2 - Preisliste:

Eigenanteil Tagesstätte pro Anwesenheitstag	30,43 €* ganztags 15,22 €* halbtags
Tarif Pflegeleistung ** mobiler Pflegedienst (nur angewandt, wenn keine Kostenübernahme seitens der Pflegeversicherung besteht)	91,36756 €**
Tarif Pflegeleistung ** Tagesstätte (nur angewandt, wenn keine Kostenübernahme seitens der Pflegeversicherung besteht)	85,67359 €**
Tarif Pflegeleistung ** AAI (activités d'appui à l'indépendance) (nur angewandt, wenn keine Kostenübernahme seitens der Pflegeversicherung besteht) z.B. Ergotherapie	82,23 **/ ½ Stunde 164,46 € **/Stunde
Medikamentenstellung (wöchentlich) + Verabreichung (pro Passage)	12,81 €* 6,66 €*
Begleitung zu externen Terminen (Arzt usw.) (nur angewandt, wenn keine Kostenübernahme seitens der Pflegeversicherung besteht)	82,24 €** inklusive KM / Stunde
Manikür Set	16 €*
Botendienste (z.B. Apotheke) (nur angewandt, wenn keine Kostenübernahme seitens der Pflegeversicherung besteht)	63,96 €** inklusive KM / Stunde
Medizinische Fußpflege / Pediküre	64 €*
Waschen von Kleidung / Wechselkleidung	Preis auf Anfrage
Bereitstellung Putzausstattung	57 €*
Einmalwaschlappen (Kiste 50 St.)	11 €
Handtuchset (4 Handtücher, 2 Badetücher)	36 €
Seife (Tena® Seife und Shampoo)	10 €*
Waschgel	7 €
Lagerungskissen / Fersenpolster	Preis auf Anfrage
Hausschuhe je nach Modell	Ab 36€
Material für Ergotherapie	Preis auf Anfrage
Abschließbarer Betäubungsmittel- (BTM) oder Wertsachen- Safe – Ankauf inkl. Bearbeitungskosten	100 €
- monatliche Miete	25 €
Abschließbarer Kühlschrankbehälter, Außenmaße: 22 x 15 x 10 cm	40 €
Abschließbarer Medikamentenbehälter, Außenmaße: 30 x 18 x 16 cm	45 €
Abschließbarer Medikamentenbehälter, Außenmaße: 38 x 18 x 16 cm	50 €

