

JAHRESBERICHT 2024

1 Einleitung

Der „Telealarm“-Dienst ist ein wesentlicher Bestandteil des 360°-Dienstleistungsangebots der „Stëftung Hëllef Doheem“.

Seit seiner Gründung im Jahr 2001 hat sich der Dienst „Sécher Doheem“ ständig weiterentwickelt und sich von einem einfachen Hausnotrufdienst zu einem hochmodernen Telemedizin-/Fernbetreuungs-Dienst gewandelt.

Mit seinem spezialisierten Team gewährleistet „Sécher Doheem“ einen hochwertigen Service rund um die Uhr, sieben Tage die Woche, und schafft somit die notwendigen Sicherheitsbedingungen, damit ältere und/oder pflegebedürftige Menschen weiterhin in ihrem Zuhause und in ihrer Gemeinschaft leben können.

„Sécher Doheem“ ist mittels einer Konvention mit dem Ministerium für Familie, Solidarität, Zusammenleben und Unterbringung von Flüchtlingen („MIFA“) staatlich anerkannt. Mit der Mehrheit der luxemburgischen Städte und Gemeinden bestehen Kooperationsvereinbarungen, wodurch die Klienten von einer Bezuschussung profitieren können.

Als anerkannter gemeinnütziger Dienstleister arbeitet „Sécher Doheem“ eng mit allen internen Akteuren der „Stëftung Hëllef Doheem“ sowie mit externen Partnern wie anderen Hilfs- und Pflegediensten, Sozialämtern, betreuten Wohnheimen oder auch dem Großherzoglichen Feuerwehr und Rettungskorps („CGDIS“) zusammen.

2 Die wichtigsten Ereignisse

„Sécher Doheem“, seit 2005 ISO-zertifiziert, hat 2024 eine Nachprüfung im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems gemäß der Norm ISO 9001 Version 2015 erfolgreich bestanden.

Seit Inkrafttreten des neuen Gesetzes vom 23. August 2023 „Loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées“ über die Qualität der Dienstleistungen für ältere Menschen (Mem-A-562 vom 4. September 2023) mussten mehrere Prozesse und Arbeitsanweisungen sowie verschiedene offizielle Dokumente an die Anforderungen des betreffenden Gesetzes angepasst werden. Personen, die sich über die betreffenden Dokumente informieren möchten, können diese auf der Website der Stiftung [www.shd.lu](https://infosenior.public.lu) und im öffentlichen Register <https://infosenior.public.lu> einsehen.

Im Jahr 2024 fanden Beratungen zwischen „Sécher Doheem“ und dem „CGDIS“ statt. Ziel dieses Austausches war es, sich über einen neuen Ansatz für die Verwaltung der Zugangsmittel der Klienten zu beraten, damit die Rettungsdienste im Notfall schneller eingreifen können. Zu diesem Zweck kann das Modell eines „Keysafe“ eine Alternative zu den gesicherten Schlüsselkästen darstellen, die in den Räumlichkeiten des „CGDIS“ installiert sind.

Ein weiteres Thema war der Überleitungsbogen, der die Medikamente und Allergien der Kunden im Falle einer Einlieferung ins Krankenhaus durch das „CGDIS“ enthält.

3 Aktivitäten im Jahr 2024

- **Neues digitales Material**

- Dank seiner digitalisierten Notrufzentrale kann „Sécher Doheem“ seinen Klienten modernste Hausnotrufgeräte anbieten, die unabhängig von einer Telefonleitung funktionieren. Dies bringt mit sich, dass die eingesetzten Hilfsmittel noch gezielter an die Bedürfnisse des Kunden angepasst werden können und dessen Autonomie weiter verstärken.
- Seit August 2024 wurde die Produktpalette, die unseren Kunden zur Verfügung steht, um innovative Uhren erweitert, die ideal für sportliche und im Alltag aktive Menschen sind.
Sie ermöglichen es den Klienten, sich sicher außerhalb ihres Zuhauses zu bewegen, und bieten darüber hinaus zusätzliche Vorteile (Schrittzähler, Pulsmessung usw.). Über den diskreten SOS-Knopf kann der Kunde bei Bedarf einen Notruf absetzen.

- **Nachtdienst**

- Der Dienstleister „Sécher Doheem“ bietet außerdem einen Nachtdienst zwischen 22:00 und 06:00 Uhr für nicht dringende Einsätze an, entweder in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister oder durch die Teams der Stéftung Hëllef Doheem. Dank dieser Möglichkeit konnte die Anzahl der Krankenhauseinweisungen sowie der Einsätze des „CGDIS“ verringert werden.

3.1 Datenblatt

Im Jahr 2024 führte „Sécher Doheem“ in der Wohnung seiner Klienten **1225 Neuinstallationen** und **1062 Deinstallationen** durch.

Am Jahresende waren **5373 Hausnotrufgeräte** im Einsatz, was einem Anstieg um 40 Geräte im Vergleich zum Jahr 2023 entspricht.

Zum 31. Dezember 2024 zählten wir **6146 aktive Nutzer**, was einem Anstieg von 2,5 % gegenüber 2023 entspricht.

Im Laufe des Jahres 2024 wurden **7200 Klienten** von „Sécher Doheem“ betreut.

Diese erhielten **7490 Besuche für Installationen und Deinstallationen oder aus technischen, administrativen sowie zu Beratungs- und Orientierungszwecken** (Nutzer-Support, Unterstützung von Angehörigen, Änderung der Zugangsmittel usw.).

„Sécher Doheem“ hat **mehr als 98.500 eingehende Notrufe bearbeitet, von denen 57.620 in direktem Zusammenhang mit den Kunden standen.**

Bei 6134 Anrufen stellten die Kommunikationsagenten der Hausnotrufzentrale eine Notsituation fest und mussten einen Einsatzdienst vor Ort schicken, um dem Klienten zu helfen.

Die Notfalldienste des „CGDIS“ (Krankenwagen, Bereitschaftsärzte) wurden in **905** Notfällen gerufen, was **einem Rückgang von 13 %** gegenüber dem Jahr 2023 entspricht.

Zwischen 22:00 Uhr und 06:00 Uhr wurden **314** Einsätze durchgeführt, von denen 73 % durch Stürze begründet waren.

3.1.1 Merkmale der Klienten

Gesamt-Anzahl der Klienten	6146
Männlich	1756
a) jünger als 50 Jahre	26
b) 50 bis 59 Jahre ;	73
c) 60 bis 69 Jahre ;	153
d) 70 bis 79 Jahre ;	435
e) 80 bis 89 Jahre ;	806
f) 90 bis 99 Jahre ;	261
g) älter als 100 Jahre.	2
Weiblich	4390
a) jünger als 50 Jahre	33
b) 50 bis 59 Jahre ;	81
c) 60 bis 69 Jahre ;	300
d) 70 bis 79 Jahre ;	1017
e) 80 bis 89 Jahre ;	2254
f) 90 bis 99 Jahre ;	694
g) älter als 100 Jahre.	11
Nationalität	
• Luxemburgisch	5234
• Französisch	158
• Deutsch	116
• Belgisch	102
• Portugiesisch	142
• Italienisch	227
• Britisch	16
• Sonstige EU	97
• Sonstige Länder außerhalb der EU	54
• Nicht angegeben	/
• Sonstige	/

3.1.2 Merkmale der Mitarbeiter

Funktion	Natürliche Person
« Chargé de direction »	1
« Agents de communication »	29
« Evaluateurs »	7
Männlich	Total: 6
a) jünger als 20 Jahre ;	0
b) 20 bis 29 Jahre ;	2
c) 30 bis 39 Jahre ;	1
d) 40 bis 49 Jahre ;	0
e) 50 bis 59 Jahre ;	3
f) älter als 60 Jahre.	0
Weiblich	Total: 31
a) jünger als 20 Jahre ;	0
b) 20 bis 29 Jahre ;	6
c) 30 bis 39 Jahre ;	10
d) 40 bis 49 Jahre ;	10
e) 50 bis 59 Jahre ;	4
f) älter als 60 Jahre.	1
Nationalität	
• Luxemburgisch	27
• Französisch	/
• Deutsch	4
• Belgisch	/
• Portugiesisch	6
• Italienisch	/
• Britisch	/
• Sonstige Länder der EU	/
• Sonstige Länder außerhalb der EU	/
• Nicht angegeben	/
• Sonstige	/
Wohnortgemeinde	
DE-Körperich	1
DE-Merzig-Mechern	1
DE-Oberesch	1
DE-Perl OT Besch	1
DE-Prum zur Lay	1
DE-Sinspelt	1
DE-Trierweiler/Sirzenich	1

DE-Schweich	1
Helperknapp	1
Bech	1
Beckerich	1
Berdorf	1
Bissen	1
Diekirch	1
Differdange	1
Dudelange	1
Ell	1
Esch sur Sûre	1
Ettelbrück	1
Hesperange	1
Junglinster	1
Kayl	2
Luxembourg	1
Mamer	1
Mersch	2
Mertert	1
Rosport-Mompach	1
Rumelange	1
Sanem	2
Schuttrange	1
Septfontaines	1
Weiswampach	1
Wiltz	2

3.2.1 Gesamtzahl der durchgeführten Interventionen nach Art der Intervention

- 57.620 im direkten Kontakt mit dem Klienten

3.3.1 Anzahl der Nothilfeinsätze nach Art der Intervention

- **Die Anzahl der Notrufe**
11.414 Notrufe
- **Anzahl der Notrufe ohne Einsatz am Wohnort**
43.243 Notrufe
- **Anzahl der Notrufe mit Einsatz am Wohnort**
6134 Einsätze vor Ort

3.3.2 Art der Intervention

- **Intervention aus technischen Gründen**
45 Interventionen
- **Intervention durch Angehörige/Ärzte**
3841 Interventionen
- **Einsatz von Hilfs- und Pflegediensten zu Hause**
1388 Interventionen
- **Intervention durch einen anderen Dienstleister (Subunternehmer)**
314 Interventionen
- **Einsatz des Großherzoglichen Feuerwehr- und Rettungskorps („CGDIS“)**
905 Interventionen

3.4.1 Die Anzahl der Interventionen nach Art der Intervention zwischen 22 Uhr und 6 Uhr

- **Die Anzahl der Notfälle**
3970 Notrufe
- **Die Anzahl der Notrufe ohne Einsatz am Wohnort**
2665 Notrufe
- **Die Anzahl der Notrufe mit Einsatz am Wohnort**
1305 Notrufe

3.4.2 Die Art der zwischen 22 und 6 Uhr durchgeführten Interventionen

- **Intervention aus technischen Gründen**
nicht zutreffend
- **Intervention durch Angehörige/Ärzte**
935 Interventionen
- **Einsatz von Hilfs- und Pflegediensten zu Hause**
47 Interventionen
- **Intervention durch einen anderen Dienstleister (Subunternehmer)**
314 Interventionen
- **Einsatz des Großherzoglichen Feuerwehr- und Rettungskorps („CGDIS“)**
370 Interventionen

GLOSSAR

- **„Sécher Doheem“:** Hausnotrufdienst der Stiftung „Stéftung Hëllef Doheem“.
- **Externer Hausnotrufdienst, Telealarmdienst:** Eine Tätigkeit, die darin besteht, an allen Tagen des Jahres, 24 Stunden am Tag, einen Kommunikationsdienst zu gewährleisten, der im Bedarfsfall die Entsendung von Hilfs- und Rettungsdiensten sicherstellt. Im Gegensatz zu einem hausinternen Notrufsystem wie z.B. in Altenheimen oder Kliniken, wird der ausgelöste Alarm an eine Dienststelle außerhalb des Hauses des Nutzers oder seinem derzeitigen Aufenthaltsort geleitet.
- **„Telehealth“:** Telemedizin ist die Bereitstellung von Gesundheitsdienstleistungen und -informationen mithilfe elektronischer Informations- und Telekommunikationstechnologien. Sie ermöglicht den Fernkontakt zwischen Patienten und Ärzten oder Pflegepersonal, Fernbehandlungen, Beratung, Erinnerungen, Aufklärung, Interventionen, Überwachung und Fernaufnahmen.
- **„Callcenter“:** Die Tätigkeit des Callcenters besteht darin, Anrufe entgegenzunehmen, die unter der zentralen Telefonnummer 40 20 80 eingehen, sowie Anrufe, die außerhalb der Bürozeiten von den verschiedenen Dienststellen der „Stéftung Hëllef Doheem“ an die von „Sécher Doheem“ betriebene Telefonzentrale weitergeleitet werden. Die Informationen oder Anfragen der Anrufer werden anschließend an die entsprechenden Dienststellen weitergeleitet.
- **Nutzer:** Jeder Kunde von „Sécher Doheem“, insbesondere ältere Menschen mit einem Bedarf an Begleitung und Unterstützung im physischen, psychischen und sozialen Bereich.
- **Zugangsmittel zur Wohnung:** Schlüssel, Fernbedienungen, Mini-Safe („Keysafe“, kleine Schlüsselbox, die beim Nutzer zu Hause installiert wird), Zugangscode für eine Alarmanlage, ...
- **Kommunikationsagenten:** Mitarbeiter der Notrufzentrale von „Sécher Doheem“, die die eingehenden Alarme entgegennehmen und bearbeiten, indem sie den Klienten die benötigte Hilfe schicken.
- **Bewerter („évaluateur“):** Mitarbeiter der Notrufzentrale von „Sécher Doheem“, die über eine Ausbildung als Krankenpfleger verfügen, und für das Erstellen des Überleitungsbogens und die Erfassung des Gesundheitszustandes des Klienten zuständig sind.

Rechtshinweise :

« Stéftung Hëllef Doheem » – Fondation reconnue d'utilité publique par arrêté grand-ducal du 29 octobre 1999

Firmensitz : 48A, avenue Gaston Diderich L-1420 Luxembourg

Handelsregister-Nr.: G51 ● Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: LU20445421 ● IBLC-Nr.: 204454521