

Diese Hausordnung ergänzt den Vertrag über die Betreuung und Aufnahme des Klienten und legt auch die Zusammenarbeit mit seinem Umfeld (Familie, nahestehende Personen, ...) fest.

Therapeuten bieten Beratung und Unterstützung für den Klienten und sein Umfeld an, sie können psychologische Betreuung, Ergotherapie, Physiotherapie sowie Ernährungsberatung gewährleisten.

Die „Stéftung Hëllef Doheem“ verfügt über die notwendigen Zulassungen, die unter anderem durch das Gesetz vom 23. August 2023 über die Qualität der Dienstleistungen für ältere Menschen geregelt werden. Die aktuellen Zulassungsnummern sind auf der Website des Anbieters www.shd.lu sowie im Inneren der betreffenden Gebäude ausgehängt.

I. Klienten und Umfeld

Anträge

Alle Anfragen bezüglich einer Intervention unseres Dienstes oder der Anmeldung zu Kursen für „Aidants“, einschließlich „Aidants informels“, sind an den „Berodungsdengscht“ zu richten, entweder per Telefon unter der Nummer 40 20 80 7200 oder per E-Mail (administration.activitesspecialisees@shd.lu). Je nach Art der Anfrage wird diese an verschiedene Therapeuten weitergeleitet, je nach deren Qualifikation, Verfügbarkeit und der Dringlichkeit. Jeder Klient hat einen „Bezugstherapeuten“.

Teilnahme an Schulungen/Informationsveranstaltungen

- Ort der Schulungen/Sitzungen :

Diese werden so organisiert, dass eine gute geographische Zugänglichkeit für die Teilnehmer gewährleistet ist. Dies bedeutet, dass sie auch an Orten stattfinden können, die nicht der „Stéftung Hëllef Doheem“ gehören. Wir achten darauf, dass alle Infrastrukturen, die für die Schulungen/Informationsveranstaltungen genutzt werden, den gesetzlichen Bestimmungen in Bezug auf Zugänglichkeit, Sicherheit, Hygiene und Sauberkeit entsprechen. Um eine landesweite Abdeckung zu gewährleisten, werden die Kurse abwechselnd in verschiedenen Regionen des Landes abgehalten.

- Dauer und Zeitplan der Schulungen/Sitzungen :

Um möglichst vielen Familienmitgliedern oder Angehörigen die Teilnahme an Schulungen oder Sitzungen für „Aidants“ zu ermöglichen, werden die Schulungszeiten pro Schulungszyklus entweder auf den Nachmittag oder den Abend gelegt.

Die Dauer der Schulungen kann je nach Thema und den Wünschen der Teilnehmer variieren. Im Durchschnitt dauert ein Kurs 2,5 Stunden.

- Anzahl der Teilnehmer :

Um den Austausch innerhalb der Gruppen zu fördern, liegt die maximale Teilnehmerzahl bei 12 Personen. Die Teilnehmer sind zu gegenseitigem Respekt und zur vertraulichen Behandlung der geteilten Informationen verpflichtet.

- Pädagogischen Mittel

Die pädagogischen Mittel und Materialien werden je nach behandeltem Thema angepasst. Praktische Übungen sind für Kurse vorgesehen, in denen der Erwerb technischer Fähigkeiten im Mittelpunkt steht (z. B. Handhabung). Der Austausch von Erfahrungen der Teilnehmer ist ein integraler Bestandteil aller Kurse. Auf diese Weise kann der Kursleiter die Kurse an die Situationen und Bedürfnisse der Teilnehmer anpassen.

II. Das Betreuungspersonal

Dokumentation des Therapieplans

Die Dokumentation der Interventionen ist ein wesentlicher Bestandteil, um die Kontinuität der Behandlung und die Koordination zwischen den verschiedenen Beteiligten zu gewährleisten. Die Erstellung eines individuellen Therapieplans erfordert eine fortlaufende Erfassung und Dokumentation der Daten bereits ab dem ersten Besuch. Die Daten werden vom Therapeuten für seine jeweiligen Arbeitsbereiche bei jedem Besuch ergänzt und angepasst. Die Therapeuten arbeiten mit der elektronischen Pflegeakte der „Stiftung Hëllef Doheem“. Diese ermöglicht eine Echtzeit-Dokumentation beim Klienten.

Multidisziplinäre Besprechungen

Um eine Koordination, eine globale Sicht und eine einheitliche Angehensweise aller für die Betreuung der Klienten oder ihres Umfelds verantwortlichen Personen zu gewährleisten, wird einmal im Monat ein multidisziplinäres Teamtreffen zwischen den Therapeuten des „Berodungsdengscht“ und den Bezugspersonen der Hilfs- und Pflegezentren der „Stiftung Hëllef Doheem“ organisiert.

Teambesprechung

Es findet mindestens viermal jährlich sowie bei Bedarf eine Dienstbesprechung für das gesamte Therapeutenteam statt. Bei begründeter Abwesenheit ist der Mitarbeiter dazu verpflichtet, sich über den Inhalt der Sitzung zu informieren. Dies kann durch das Lesen des Sitzungsberichts oder durch die Anforderung von zusätzlichen Informationen bei der zuständigen Führungskraft erfolgen.

Die Teilnahme an den Sitzungen ist obligatorisch und wird als Arbeitszeit anerkannt.

Weiterbildung

Die Weiterbildung unserer Mitarbeiter ist ein qualitativer Aspekt, der für die Entwicklung der Dienstleistungen des Services notwendig ist. Jeder Mitarbeiter hat Anspruch auf 40 Stunden Pflichtfortbildung, um seine Kenntnisse und Fähigkeiten zu festigen und/oder neue Kompetenzen zu erwerben.

Im Falle einer Abwesenheit ist jeder Mitarbeiter verpflichtet, die Regeln bezüglich der Abwesenheiten einzuhalten. Bei internen Schulungen muss der Mitarbeiter das Anwesenheitsblatt unterschreiben.

Kleidung

Die Mitarbeiter sollen sich diskret, ordentlich und gepflegt kleiden. Sie haben eine gepflegte Frisur und, wenn zutreffend, ein dezentes Make-up.

Was Schmuck betrifft, so wird empfohlen, diesen in Maßen zu tragen und die Hygienebestimmungen einzuhalten.

Je nach den Umständen ist ein Arbeitskittel vorgeschrieben und wird zur Verfügung gestellt.

Professionelle Haltung gegenüber dem Klienten und dem Umfeld

Professionalität beruht auf der Notwendigkeit, Distanz und Diskretion gegenüber dem Klienten zu wahren, was jedoch nicht bedeutet, dass es nicht möglich ist, Sympathie und Verständnis für ihn zu bekunden.

Dies erfordert die folgenden wesentlichen Eigenschaften:

a) Respekt

- die Wünsche und die Autonomie der Klienten beachten
- die Privatsphäre des Klienten schützen
- die Methode des aktiven Zuhörens anwenden

- mit Klienten vereinbarte Termine einhalten. (Die Mitarbeiter informieren den Klienten über eine mögliche Verspätung, sobald diese mehr als eine Viertelstunde beträgt)

b) Ehrlichkeit und Loyalität

- sich gegenüber dem Kunden (selbst wenn es sich um einen Gefallen handelt) jeglicher Transaktionen oder Vermittlungen bezüglich des Verkaufs oder Kaufs von Gegenständen, Möbeln, Autos, Schmuck usw. enthalten.

c) Neutralität

- bei Problemen zwischen Klient und seinem Umfeld oder Klient und Betreuungspersonal die notwendige Neutralität wahren
- das Berufsgeheimnis respektieren

d) die Sicherheit der Klienten betreffend

Für den Fall, dass der Mitarbeiter einen Schlüssel erhält, um in das Haus eines Klienten zu gelangen:

- Der Mitarbeiter wendet das interne Verfahren zur Schlüsselverwaltung an, das eine sichere Aufbewahrung der Schlüssel garantiert.
- Der Schlüssel wird dem Klienten auf Wunsch oder am Ende der Betreuung ausgehändigt.

In dem Fall, dass der Klient die Tür nicht öffnet, wendet der Mitarbeiter das geltende Verfahren an und :

- ruft den Klienten an. Wenn dieser nicht antwortet,
- wird die Familie oder Kontaktperson des Klienten angerufen,
- ohne Antwort, wird das zuständige Hilfs- und Betreuungszentrum gefragt, ob sie einen Schlüssel des Klienten haben,
- wenn möglich wird das Haus nicht alleine sondern immer zu zweit betreten.

e) das Trinkgeld

Es ist verboten, Trinkgelder, Gratifikationen oder Geschenke anzunehmen.

Die professionelle Haltung gegenüber Vorgesetzten und anderen Mitarbeitern

a) Zusammenarbeit :

- Zustimmung zum Projekt und zum individuellen und kollektiven Arbeitsplan
- eine Haltung des Zusammenhalts, der Zugehörigkeit und der Solidarität gegenüber dem Service bzw. der Stiftung

b) Respekt und Toleranz

- der Arbeitsmethoden und der persönlichen Vorgehensweise von anderen Mitarbeitern
- des Privatlebens von anderen Mitarbeitern
- Neutralität bei Kritik an der Arbeit anderer Fachkräfte.

Die professionelle Haltung gegenüber sich selbst

Um die familiäre Intimsphäre zu wahren, das Privatleben vom Berufsleben abzugrenzen und das persönliche Gleichgewicht zu bewahren, ist es unerlässlich, :

- zu vermeiden, über eigene Probleme und Schwierigkeiten jeglicher Art zu sprechen
- sich zu weigern, private Dienstleistungen zu erbringen, sei es Einkaufen, Wäsche waschen, Bügeln, Erledigung von Behördengängen, Betreuung einer pflegebedürftigen Person, Bankvollmacht, Vormundschaft etc.
- seine private Telefonnummer nicht an den Klienten weitergeben

Das Berufsgeheimnis

Das Berufsgeheimnis muss von jedem Mitarbeiter, der dem Service angehört, eingehalten werden. Das Berufsgeheimnis kann mit anderen Fachkräften des sozialmedizinischen und familiären Bereiches geteilt werden, die ebenfalls an das gleiche Geheimnis gebunden sind.

Tabak und Alkohol

Es ist nicht erlaubt, in der Nähe des Klienten, im Dienstwagen oder in den Büros des Services zu rauchen.

Der Konsum von Alkohol und Drogen jeglicher Art während des Dienstes ist untersagt. Das Arbeiten unter Einfluss von Alkohol oder Drogen ist ebenfalls verboten.

Kommunikation

Die Mitarbeiter kommunizieren klar, transparent, emphatisch und wohlwollend gegenüber Klienten und Mitmenschen.

Bei Schulungen/Informationsveranstaltungen ist auf eine gute Akustik zu achten und sicherzustellen, dass die Vorträge von den Teilnehmern gut verstanden werden, wobei zu technische Begriffe möglichst vermieden werden sollten. Die Vorträge sollten vorab vorbereitet bzw. getestet werden, um einen flüssigen und professionellen Vortrag zu gewährleisten. Eventuelle Handbücher oder Dokumente, die den Teilnehmern vorgelegt oder ausgehändigt werden, sind nach den Normen der „Stiftung Hëllef Doheem“ zu formatieren und werden vorab auf ihre Rechtschreibung hin überprüft.