



association luxembourg

alzheimer

# PROJET D'ÉTABLISSEMENT BERATUNGSDIENSTE DER ALA



# INHALT

## Einführung

- |      |   |      |
|------|---|------|
| I.   | Vorstellung der Beratungsdienste und Unterstützungsangebote | S. 4 |
| II.  | Inanspruchnahme der Unterstützungsangebote                  | S. 8 |
| III. | Kommunikation und Beschwerdemanagement                      | S. 9 |

# EINFÜHRUNG

---

Die Luxemburger Alzheimer Vereinigung – kurz ala – ist ein spezialisiertes Netzwerk, das Beratung, Begleitung und Pflege für Menschen mit Demenz anbietet. Wir engagieren uns auf nationaler und internationaler Ebene für die Anliegen von Demenzbetroffenen und deren Angehörigen. Der Respekt vor der Würde und der Einzigartigkeit des menschlichen Lebens bildet das Fundament all unserer Tätigkeiten. Unser vorrangiges Ziel ist die Optimierung der Lebensqualität und des individuellen Wohlbefindens der Betroffenen sowie ihrer Familien. Dieses Ziel verfolgen wir durch unser spezifisches Begleitkonzept, das in unserem ambulanten Hilfs- und Pflegedienst, in unseren Tagesstätten, unserem Wohn- und Pflegeheim sowie durch unsere beratenden und begleitenden Angebote umgesetzt wird.

Das am 23. August 2023 in Kraft getretene Gesetz zur Qualität der Dienstleistungen für ältere Menschen definiert in Artikel 24 entscheidende Qualitätsbereiche. Diese werden in diesem Dokument dargelegt und sind entsprechend unserer internen Gesetzgebung, Konzepte, Leitlinien und Verfahren implementiert.

# I. VORSTELLUNG DER BEGLEITUNGSDIENSTE UND UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE

---

## I.I. Vorstellung der Beratungsdienste der ala

Ein zentraler Bestandteil unseres Konzepts bei der ala sind die vielfältigen Unterstützungsangebote, die sowohl auf die Bedürfnisse der Menschen mit Demenz als auch auf ihr soziales Umfeld zugeschnitten sind. Da sich die Bedürfnisse im Verlauf der Erkrankung ändern, können Betroffene und ihre Angehörigen je nach individueller Situation auf spezifische Leistungen zugreifen.

Unsere Beratungsdienste haben ihren Sitz in Dommeldingen und sind an Werktagen von 08:00-18:00 erreichbar. Außerhalb der Bürostunden und in dringenden Fällen, steht unsere Helpline 24 Stunden/24, 7 Tage/Woche zur Verfügung. Unsere Unterstützungsangebote sind sowohl in unseren Strukturen als auch auf regionaler Ebene verfügbar.

Folgende Dienste und Unterstützungsangebote bieten wir an:

- Beratungsdienst
- Psychologischer Dienst
- Kurse für Angehörige
- Unterstützte Selbsthilfegruppe für Menschen mit beginnender Demenz
- Familjekrees
- Edukation Demenz
- Helpline 24 Stunden/24, 7 Tage/Woche
- Ethikkomitee

## Beratungsdienst

Der Beratungsdienst der ala ist eine Anlaufstelle bei allen Themen rund um das Thema Demenz. Er bietet betroffenen Menschen und deren sozialem Umfeld eine Reihe kostenloser Dienste an. Die Hauptziele der Beratungsdienste sind es, Beratung zum Thema Demenz anzubieten, Betroffene zu begleiten und bei Bedarf an die entsprechenden Stellen und Dienste weiterzuvermitteln.

Zusammenfassend werden folgende Leistungen angeboten:

- Information zum Thema Demenz
- Orientierung und Weitervermittlung an interne, sowie andere Dienste und Strukturen (Tagesstrukturen, Langzeitstrukturen, Krankenhaus, spezialisierte Ärzte, spezialisierte Einrichtungen und Hilfsdienste ...)
- Individuelle Beratungen
- Hilfestellung bei administrativen Fragen und zu den gesetzlichen Schutzmaßnahmen
- Hilfestellung für die Anpassung des Wohnraums
- Weiterbildung und Schulung im Umgang und Kommunikation von Menschen mit Demenz
- Hilfe bei ethischen Fragestellungen

## Der psychologische Dienst

Unser psychologischer Dienst bietet Beratung und Unterstützung sowohl für Betroffene als auch für deren Angehörige an. Einzelsitzungen sind ebenso möglich wie gemeinsame Konsultationen des Betroffenen mit seinen Angehörigen. Wir arbeiten mit jeder betroffenen Person zusammen, um Strategien zu finden, die ihr helfen, besser mit ihrer Krankheit umzugehen und so ihre Lebensqualität zu verbessern. Darüber hinaus unterstützen wir die Angehörigen dabei, mit diesen Situationen und Emotionen umzugehen und sie zu überwinden.

## I.II. Vorstellung der Unterstützungsangebote

### Kurs für Angehörige

Unser „Kurs für betroffene Familien“ richtet sich an alle Angehörigen von Betroffenen, die umfassende Informationen rund um das Thema Demenz und den Umgang mit der Erkrankung erhalten möchten. Praxistipps für den Alltag, Umgang mit und Verständnis für die Verhaltensweisen vom Menschen mit Demenz sind wichtige Ansätze, die in diesem Kurs vermittelt werden, um neue und effiziente Strategien im Alltag zu entwickeln und Angehörige zu unterstützen.

### Unterstützte Selbsthilfegruppe für Menschen mit beginnender Demenz

Menschen mit einer Demenz im Anfangsstadium treffen sich einmal im Monat in einem geschützten Rahmen. Im Vordergrund steht, dass sie mit anderen Betroffenen ihre Probleme und Bewältigungsmöglichkeiten diskutieren und gleichzeitig über ihre Ängste, ihre Trauer und ihre Hilflosigkeit sprechen können. Eines der Hauptziele ist es, die Autonomie und die Selbstbestimmung von Menschen mit Demenz zu stärken. Begleitet wird die unterstützte Selbsthilfegruppe vom psychologischen Dienst der ala.

### Familljekrees

Unsere Gesprächsgruppe „Familljekrees“ ergänzt unser Beratungs- und Begleitungsangebot für Angehörige und Bezugspersonen von Menschen mit Demenz. Sie erfahren Entlastung durch den Austausch mit Menschen in einer ähnlichen Situation, durch neue Möglichkeiten im Umgang mit den Betroffenen und neue Möglichkeiten der Bewältigung, durch Geselligkeit und Freude. Die Gruppe wird durch unseren psychologischen Dienst fachlich begleitet. Inhaltlich stellen wir uns auf die Themen ein, die von den Teilnehmern gewünscht und eingebracht werden.

### Edukation Demenz®

Edukation Demenz® ist ein wissenschaftlich überprüftes Unterstützungsangebot, das als Weiterbildungs- und Schulungsprogramm für Angehörige von Menschen mit Demenz angeboten wird. Es besteht aus zehn zweistündigen Sitzungen und hilft den Teilnehmenden, sowohl die Menschen mit Demenz als auch sich selbst besser kennenzulernen und zu verstehen.

Gemeinsam mit anderen Angehörigen wird unter Anleitung eines ausgebildeten und erfahrenen Kursleiters Wissen vermittelt und Erfahrungen ausgetauscht, um die Angehörigen zu entlasten und Bewältigungsstrategien weiterzuentwickeln.

## Helpline 24 Stunden/24, 7 Tage/Woche

Mit der Helpline ist die ala Ansprechpartner für Situationen, in denen kompetente Soforthilfe benötigt wird. Unsere Fachkräfte informieren über Anlaufstellen und bieten emotionale und psychologische Unterstützung. Alle Anrufe werden vertraulich und, auf Wunsch, auch anonym behandelt.

## Das Ethikkomitee der ala

Seit seiner Gründung im Jahr 2013 dient das Ethikkomitee der ala als unabhängiger Ansprechpartner für Betroffene, deren Familienangehörige und das Personal. Es hat eine beratende und orientierende Funktion bei ethischen Fragen, die im Kontext von Demenzerkrankungen auftreten. Alle Anliegen werden unabhängig und streng vertraulich behandelt.

Themenbereiche des Ethikkomitees sind:

- Selbstbestimmung der an Demenz erkrankten Person
- Pflegemaßnahmen und palliative Betreuung am Lebensende
- Letzter Wille einer an Demenz erkrankten Person
- Grenzen der ärztlichen Behandlung und der Pflegemaßnahmen
- Respekt der Privatsphäre
- Hilfe bei der Suche nach Mitteln zur ethischen und moralischen Reflexion

Diese oder ähnliche Fragen fordern uns auf, hinzuspüren, innezuhalten, nachzudenken und zu handeln. Bevor eine Entscheidung heranreift, kommt es zu einem Abwägen des Für und Wider in der je individuellen Situation. Den zugrundeliegenden Konflikt aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten, damit beschäftigt sich das multidisziplinäre Team des Ethikkomitees.

E Entscheidung

T Team

H Hinspüren, handeln

I Individuell, innehalten

K Konflikt

## II. INANSPRUCHNAHME DER BEGLEITUNGSDIENSTE

---

### II.I. Modalitäten für die Inanspruchnahme der Begleitungsdienste

Angehörige oder betroffene Menschen mit Demenz welche sich für unsere Begleitungsdienste und/oder Unterstützungsangebote der ala interessieren, können sich per Telefon oder per Mail melden:

- bei der Rezeption der ala
- beim Sozial- und Koordinationsdienst der ala
- bei einer Tagesstätte der ala
- beim häuslichen Hilfs- und Pflegedienst ala plus
- beim Wohn- und Pflegeheim in Erpeldingen
- über unsere Helpline

Unsere Unterstützungsangebote werden jährlich eingeplant, die Termine zu den Veranstaltungen werden vor Ort in unseren Strukturen, unter [www.ala.lu](http://www.ala.lu) oder über unsere Flyer kommuniziert. Die An- und/oder Abmeldung für die Wahrnehmung eines Unterstützungsangebotes kann telefonisch, per Mail oder vor Ort bei der Rezeption der ala festgelegt werden.

Auf Wunsch können wir auch einen Termin für eine individuelle Beratung mit unserem Sozial- und Koordinationsdienst vereinbaren. Diese kann bei den Interessierten zu Hause oder nach Wunsch an einem angegebenen Terminort stattfinden. Wir stellen bei jeder individuellen Erstberatung, die verschiedenen Unterstützungsangebote vor und klären in einem persönlichen Gespräch die Bedarfslage aus der Sicht des Menschen mit Demenz und der Angehörigen.



### III. KOMMUNIKATION UND BESCHWERDE-MANAGEMENT

---

Um eine optimale interne und externe Kommunikation sicherzustellen, setzen wir bei der ala festgelegte Prozeduren und Richtlinien ein, die regelmäßig überprüft und aktualisiert werden, um die kontinuierliche Pflege und Betreuung zu garantieren.

Des Weiteren verfügen wir innerhalb der ala über eine detaillierte Prozedur zum Beschwerdemanagement. Diese ermöglicht es den Bewohnern, Angehörigen oder anderen Personen ihre Beschwerden/Verbesserungsvorschläge schriftlich/mündlich an die ala weiterzuleiten.

In unseren Einrichtungen sind entsprechende Formulare leicht zugänglich und können direkt vor Ort oder über unsere Webseite ausgefüllt werden. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Beschwerden oder Verbesserungsvorschläge mündlich an unsere Mitarbeiter zu richten, die dann das Ausfüllen der Formulare übernehmen.