



Gründungsprojekt



**Häusliche Pflege und
Hilfsdienste**



Inhaltsverzeichnis

VORWORT	3
LOKALISIERUNG UND ARCHITEKTUR	4
Erreichbarkeit :	4
Sektor der Intervention:.....	5
Gebäude und Ausrüstung:.....	6
Belval :	6
Livange :	6
UNSERE DIENSTLEISTUNGEN	8
Krankenpflege:	8
Übernahme von Kosten:	8
Haushaltshilfen:	9
Die gewährten Leistungen:	9
Palliativmedizinische Versorgung:	9
Unsere Betreuungskonzepte:	10
Person am Lebensende / Palliativpflege :	10
Unser Pflegekonzept umfasst 4 Grundprinzipien:	10
Personen mit einer demenziellen Erkrankung:.....	11
Unser Konzept für die Betreuung von Nutzern mit Demenzerkrankungen erfüllt drei Hauptziele:	11
Bientraitance – „GUT-Behandlung“:.....	12
Unsere Kommunikationsmittel:	13
Umgang mit Beschwerden:	14
Mittel zur Förderung der Selbstständigkeit der Nutzer :	14
Kontinuität der Pflege :	16
Im Falle einer Vertragsbeendigung durch PARAMEDICUS:.....	16
Bei Kündigung des Vertrags durch den Nutzer :	16
Plan zur Prävention und Bekämpfung von Infektionen :	17
Das Programm zur Infektionsbekämpfung legt folgende Regeln fest:.....	17

VORWORT

Im Rahmen des Gesetzes über "die Qualität der Dienstleistungen für ältere Menschen" hat PARAMEDICUS ein Einrichtungsprojekt eingeführt, in dem die Ziele, insbesondere in Bezug auf Koordination, Kooperation und Bewertung der Aktivitäten und der Qualität der den Nutzern angebotenen Leistungen, sowie die Organisations- und Funktionsmodalitäten festgelegt sind.

Das Einrichtungsprojekt des PARAMEDICUS Pflegedienstes soll nicht als zusätzliche gesetzliche Anforderung verstanden werden, sondern als Hebel, um die Mitarbeiter zusammenzuführen und den Aktionen, die jeder von uns täglich entfaltet, einen Sinn zu verleihen. Dieses Dokument muss allen Akteuren und Partnern bekannt sein und von ihnen geteilt werden, damit es zu einer Referenz wird, die von allen verstanden und getragen wird.

Indem wir die Nutzer in den Mittelpunkt unserer Überlegungen stellen, entwickeln wir unsere Praktiken weiter, um sicherzustellen, dass sie stets den Bedürfnissen und Erwartungen der Bevölkerung entsprechen. Es ist eine schöne menschliche Begegnung, die von jedem Einzelnen getragen und bereichert wird und die es uns ermöglicht, die Werte und Prinzipien, die uns wichtig sind, zu bekräftigen, aber es ist auch eine Gelegenheit, unseren Auftrag gegenüber den Nutzern zu verdeutlichen, indem wir unseren Willen bekräftigen, einen "Geist der Begleitung" zu entwickeln.

Es ist auch wichtig, dass diese Arbeit inhaltlich und formal den Standards für eine gute Praxis entspricht, aber auch die notwendigen Anpassungen im Zusammenhang mit der Alterung der Bevölkerung und dem Willen der Behörden, den Verbleib von abhängigen Personen zu Hause zu fördern, berücksichtigt.

Der Zweck dieser Schrift besteht also darin, den Kurs für die kommenden Jahre festzulegen und den besten Weg im Dienste der Patientenbetreuung im Süden Luxemburgs zu wählen.

Dieses Projekt ist in vier komplementäre Bereiche gegliedert:

Die Qualität der Arbeit des Personals, mit dem Ziel der Entwicklung von Qualifikationen und Kompetenzen. Wir unterstützen das Engagement der Fachkräfte und ihr Bestreben, die beste Dienstleistung zu erbringen, durch eine rigorose Verwaltung der Arbeitsorganisation und eine Politik der Bewertung und Begleitung der Professionalität.

Die Koordination der Pflege, mit dem Ziel der Versorgungssicherheit. Wird von Experten übernommen, die in den verschiedenen Praktiken geschult sind und eng mit den Ärzten zusammenarbeiten.

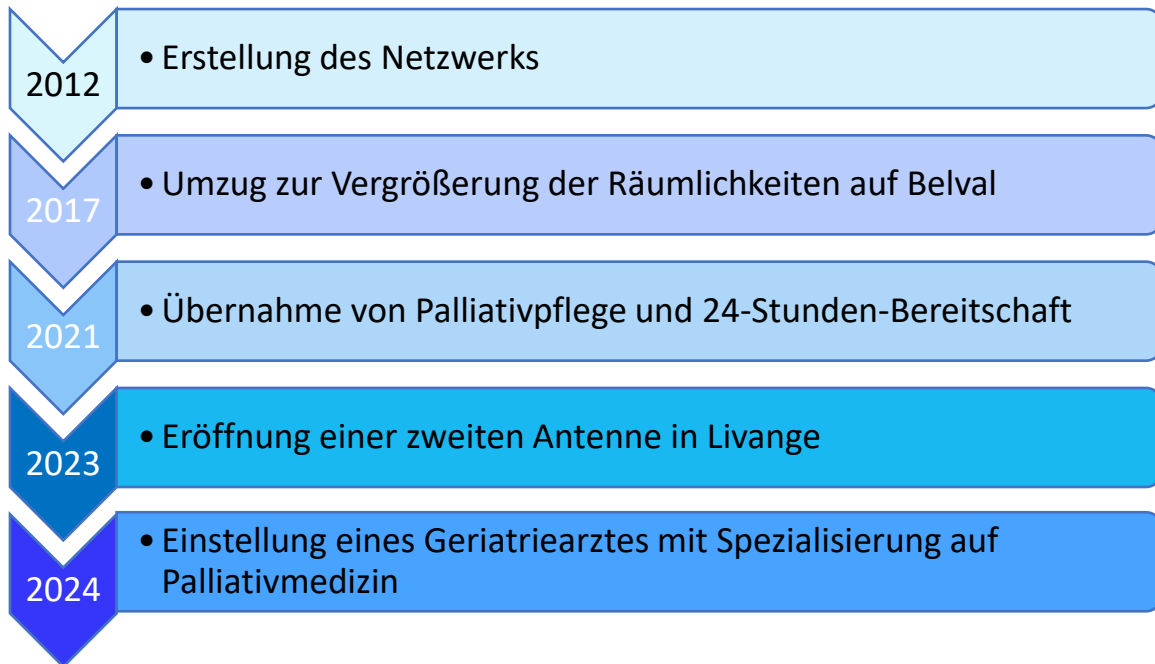
Die Lebensqualität der Nutzerinnen und Nutzer, mit dem Ziel, ihr Wohlbefinden (Achtung ihrer Lebensgewohnheiten), ihren Gesundheitszustand und ihre Selbstständigkeit sowie ihre funktionalen und psychischen Fähigkeiten zu gewährleisten.

Die Qualität der Beziehungen zu den Familien, mit dem Ziel einer engen Zusammenarbeit. Eine gute Beziehung zwischen den Beteiligten ermöglicht es, Hebel zur Stimulierung zu finden, und wird in diesem Fall zu einer soliden Basis, auf der der Patient aufbauen kann.

HISTORISCH

PARAMEDICUS ist ein Netzwerk für häusliche Pflege und Hilfe mit Hauptsitz in 4, rue John Lennon L-4371 Belval.

Es wurde durch den Zusammenschluss von zwei Krankenpflegern gegründet, die in Luxemburg verankert sind und über eine langjährige Berufserfahrung verfügen.



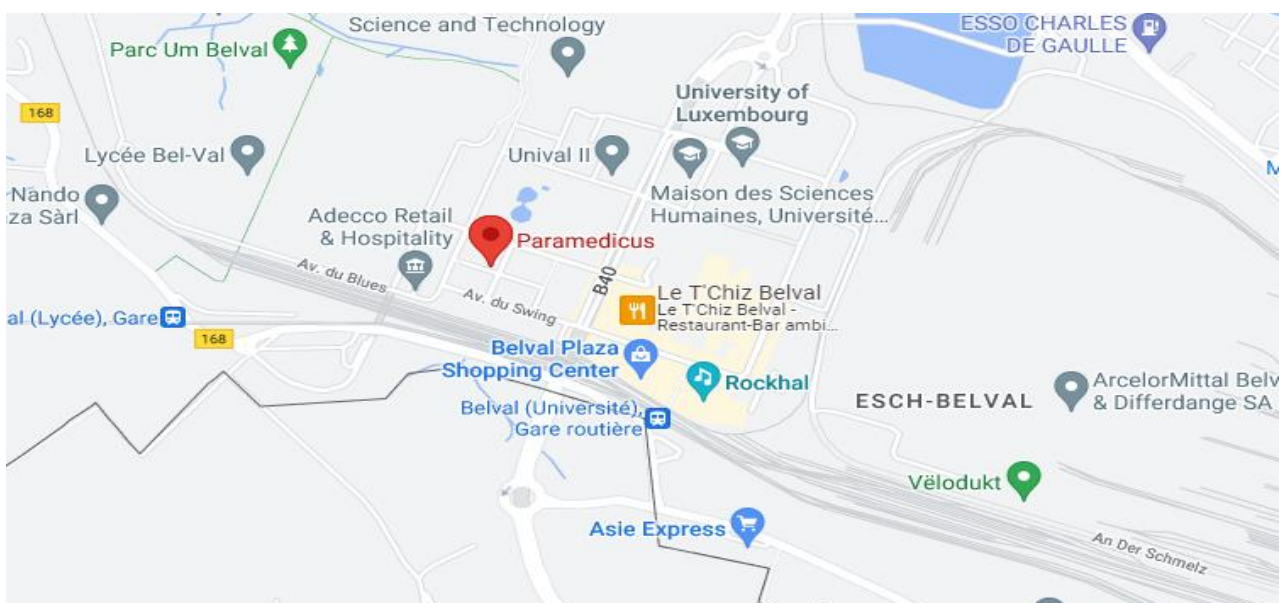
LOKALISIERUNG UND ARCHITEKTUR

Erreichbarkeit :

Der Hauptsitz des PARAMEDICUS-Pflegendienstes befindet sich im Herzen der ehemaligen Stahlstadt Belval in Belvaux , 5KM vom Stadtzentrum von Esch-sur-Alzette entfernt.

Der Bahnhof von Belval ist 700 Meter von unserer Einrichtung entfernt.

Die Stadt BELVAUX mit ca. 5.000 Einwohnern verfügt über alle medizinischen und paramedizinischen Einrichtungen und Geschäfte in der Nähe. In Esch-sur-Alzette, einer Stadt mit ca. 36.000 Einwohnern, befindet sich das Emile-Mayrisch-Krankenhaus mit seinen verschiedenen Behandlungszentren.

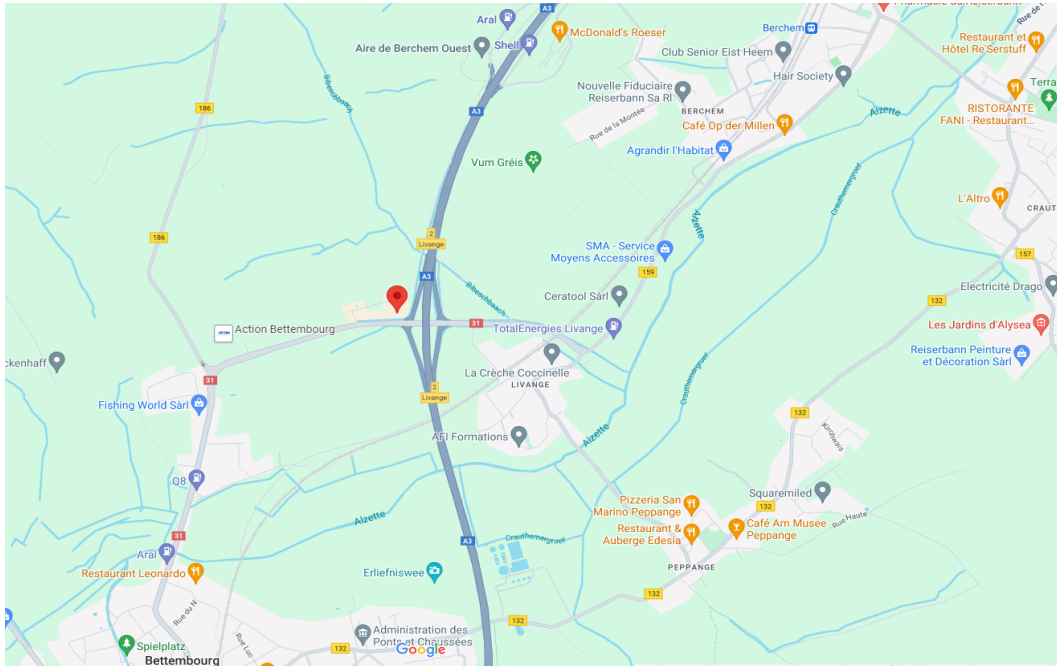


PARAMEDICUS verfügt über eine zweite Zweigstelle, die sich in 7B, rue de Turi, L-3378 Livange befindet.

Livange ist ein Teil der Gemeinde Roeser im Kanton Esch-sur-Alzette mit einer Bevölkerung von 376 Einwohnern.

Es befindet sich in einer friedlichen und grünen Umgebung und verfügt über ein großes Gewerbegebiet.

Das Gebäude befindet sich in der Nähe von Autobahnachsen, die einen schnellen Zugang zu den benachbarten Orten ermöglichen.



Sektor der Intervention:

Nach der Eröffnung der zweiten Zweigstelle in Livange wurde der Tätigkeitsbereich erweitert und ermöglichte es PARAMEDICUS, in einem größeren Gebiet im Süden Luxemburgs, d. h. in etwa 40 Gemeinden, tätig zu werden:



Gebäude und Ausrüstung:

Belval :

Die Büros von PARAMEDICUS Belval befinden sich in den Räumlichkeiten eines privaten Gebäudes und erstrecken sich über 3 Etagen, bestehend aus :

- **Das Erdgeschoss**, das dem Empfang, den Büros der Pflegekräfte und dem Sekretariat gewidmet ist. Auf derselben Ebene befinden sich: die Lingerie und die Lagerräume für Pflegematerial.
- **Ein Zwischengeschoss**, in dem sich die Küche und die Büros der verantwortlichen Pflegekräfte befinden.
- **Der erste Stock**, mit den Büros der Therapeuten (Kinesithérapie, Ergotherapie und Psychologie), der Rechnungsabteilung, der Personalabteilung und der Direktion.

Der Zugang für die Öffentlichkeit erfolgt über den Eingang an der Seite des Gebäudes.

Livange :

Die Büros von PARAMEDICUS Livange befinden sich in den Räumlichkeiten eines privaten Gebäudes im vierten Stock.

Das Pflegenetz ist mit einer speziellen, vom Familienministerium und der CNS zugelassenen Pflegesoftware ausgestattet, und dem Personal stehen zahlreiche Computer zur Verfügung.

Das Sekretariat ist montags bis freitags von 7.00 bis 18.00 Uhr und samstags von 7.00 bis 15.00 Uhr geöffnet.





UNSERE DIENSTLEISTUNGEN

Die Zielgruppe und die Modalitäten der Betreuung

Jede Person mit Wohnsitz im Großherzogtum Luxemburg, die häusliche Pflege und/oder Hilfe benötigt, sowie jede Person, die Palliativpflege benötigt, kann sich an PARAMEDICUS wenden.

Unter häuslicher Krankenpflege versteht man den Bedarf an einer Pflegekraft für die Durchführung von ärztlich verordneten Handlungen.

Unter häuslicher Pflege und/oder Hilfe sowie Palliativpflege versteht man den Bedarf an Hilfe bei den Handlungen des täglichen Lebens (Hygiene, Ernährung, . . . Mobilität..), die von der Pflegeversicherung übernommen werden.

Jede Pflege wird unter Achtung der Würde der Person und ihrer Entscheidungen kontinuierlich und koordiniert von einem multidisziplinären Team erbracht, das sich aus verschiedenen Gesundheitsfachkräften zusammensetzt.

Krankenpflege:

Alle von Pflegekräften erbrachten Handlungen und Dienstleistungen müssen von einem Arzt auf einem ärztlichen Rezept verordnet werden. Für Tagespauschalen im Rahmen der Pflegeversicherung ist jedoch kein Rezept erforderlich.

Übernahme von Kosten:

Im Allgemeinen werden die Leistungen im Rahmen des Drittzahlersystems direkt von der Krankenversicherung übernommen.

Im Rahmen des Drittzahlersystems zahlt der Versicherte an PARAMEDICUS nur den Teil, den er selbst zu tragen hat.

Die in der Krankenpflegenomenklatur aufgeführten Handlungen und Dienstleistungen werden von der CNS zu achtundachtzig Prozent (88%) der festgelegten Tarife übernommen.

Einige Produkte werden jedoch nicht von der CNS übernommen (z. B. Vitamin-B12-Injektion), die Leistung wird zu 100 % vom Empfänger der Pflegeleistung übernommen!

Für jede Behandlung zu Hause wird eine Fahrtkostenpauschale angerechnet, unter der Voraussetzung, dass :

- ✓ die Notwendigkeit der Krankenpflege in der Wohnung der versicherten Person auf der ärztlichen Verordnung begründet wird.
- ✓ die Fahrt auf luxemburgischem Staatsgebiet stattfindet. Eine Fahrt über die Grenze wird nicht unterstützt.

Abweichend davon beträgt die Kostenübernahme hundert Prozent (100%) für die erbrachten Pflegeleistungen:

- ✓ Bei Patienten die bei der ärztlichen Verordnung noch kein 18 Jahre erreicht haben.

- ✓ an Personen mit einem Pflegeplan, d. h. Personen, die Anspruch auf Leistungen aus der Pflegeversicherung haben oder Pflegegeld oder eine Sonderbeihilfe für Schwerbehinderte erhalten.
- ✓ Für Leistungen nach einem Arbeitsunfall.

Haushaltshilfen:

Jede Person, die unabhängig von ihrem Alter bei den Aktivitäten des täglichen Lebens (AEV) in erheblichem Maße und regelmäßig Hilfe benötigt, wird von der CNS als Pflegebedürftig anerkannt und kann die Pflegeversicherung in Anspruch nehmen. Die Kosten für PARAMEDICUS werden direkt von dieser übernommen.

Ziel ist es, bestimmte Aufgaben des täglichen Lebens zu erleichtern und es älteren und/oder pflegebedürftigen Menschen zu ermöglichen, weiterhin allein zu Hause in ihrer gewohnten Umgebung zu leben.

Die gewährten Leistungen:

- **Hilfe und Pflege im Bereich der Aktivitäten des täglichen Lebens (AEV).**
 - Körperhygiene, Ausscheidung, Ernährung, Kleidung, Mobilität.
- **Aktivitäten zur Unterstützung der Unabhängigkeit (wenn die Pflegebedürftigkeit dies zulässt).**
 - Individuelle spezialisierte Aktivitäten (Physiotherapeut, Ergotherapeut, Psychologe/Neuropsychologe).
- **Aktivitäten zur Aufrechterhaltung der häuslichen Umgebung.**
 - Individuelle Betreuung, Nachtwache, Einkaufen, Schulung für pflegende Angehörige, Schulung im Zusammenhang mit der Nutzung technischer Hilfsmittel.
- **Unterstützung bei der Haushaltsführung**

Palliativmedizinische Versorgung:

Die Person am Lebensende hat Anspruch auf alle Leistungen der Pflegeversicherung, je nach ihren Bedürfnissen, und die CNS übernimmt alle von PARAMEDICUS erbrachten Leistungen.

Gemäß dem Gesetz vom 16. März 2009 müssen 40% des Betreuungspersonals eine Qualifikation von 40 Stunden in der Sensibilisierung in Palliativpflege und ein Mitarbeiter eine Qualifikation von 60 Stunden in der Vertiefung in Palliativpflege nachweisen.

Die Entwicklung der Symptomatologie und der Bedürfnisse der Patienten und/oder ihrer Familien hat PARAMEDICUS dazu veranlasst, seine Strategie anzupassen durch die Schaffung eines Kompetenzzentrums in diesem Bereich. Dieses Kompetenzzentrum besteht aus geschultem Pflegepersonal, das von einem auf Palliativpflege spezialisierten Geriater begleitet wird.

Bei PARAMEDICUS sind es die Menschlichkeit und die Achtung der Würde, die unsere Teams motivieren und tragen. Unsere Werte sind das Wohlbefinden der Patienten und das Wohlbefinden der Fachkräfte. Um diese Werte zu respektieren, haben wir Betreuungskonzepte eingeführt, die es uns ermöglichen, bei jeder unserer Betreuungen einen roten Faden zu haben.

Unsere Betreuungskonzepte:

Person am Lebensende / Palliativpflege :

Wie das Ministerium für Gesundheit, Familie und Integration erklärt, "la loi relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie, instaurent le droit aux soins palliatifs comme droit commun et ce, quel que soit le milieu de vie choisi par la personne concernée".

Dieser palliative Ansatz geht also auch über die Arbeit der häuslichen Pflegedienste hinaus. Innerhalb unseres Netzwerks bieten unsere multidisziplinären Teams Antworten auf die besonderen Bedürfnisse von Menschen, die die letzten Momente ihres Lebens zu Hause verbringen.

Unser Pflegekonzept umfasst 4 Grundprinzipien:

1. Schmerzen lindern:

- ✓ Durch Schulungen für die verschiedenen Mitarbeiter.
- ✓ Durch Austausch und Diskussionen in einer Palliativgruppe.
- ✓ Linderung von unangenehmen Symptomen (Übelkeit, Erbrechen, Angstzustände, Depressionen usw.).
- ✓ Multidisziplinäre Betreuung.

2. Das Leiden lindern:

- ✓ Erkennen des körperlichen und psychologischen Leiden der Person.
- ✓ Alternative Mittel zur medikamentösen Therapien anwenden (Massagen, Therapien, etc.).

3. Die Würde wahren:

- ✓ Durch die Aufmerksamkeit und das Zuhören der Bedürfnisse und Wünsche der Patienten.
- ✓ Die Person als lebendig zu betrachten, indem man ihre Gefühle akzeptiert.
- ✓ Durch die Aufrichtigkeit der Pflegeperson, ihren persönlichen Ethik.

4. Angehörige unterstützen:

- ✓ Den Angehörigen gegenüber aufmerksam sein.
- ✓ Sie über mögliche Rollenveränderungen und Störungen des Lebensrhythmus informieren.
- ✓ Begleiten der Angehörigen bei den notwendigen Schritten und psychologische Unterstützung durch unsere Psychologen.

Wie gesetzlich vorgeschrieben, setzt unser Pflegedienst eine aktive, kontinuierliche und koordinierte Pflege am Lebensende um, die von einem multidisziplinären Team

(Pflegerkräfte und Therapeuten in Verbindung mit dem medizinischen Korpus) durchgeführt wird :

- ✓ Ein individualisiertes Pflegeprojekt, das im Rahmen des wöchentlichen STAFF zusätzlich zu den täglichen teamübergreifenden Übermittlungen vor Ort und den Palliativgruppen umgesetzt wird.
- ✓ Ein Projekt zur Erhaltung oder Verbesserung der Lebensqualität der gepflegten Person und ihrer Angehörigen.
- ✓ Pflegepersonal, das im Umgang mit kranken Menschen geschult ist und so die kranke Person in ihren freien und eigenen Lebensentscheidungen unterstützt

In unserem Konzept zur Betreuung von Patienten am Lebensende ergänzen wir unsere Staffeln bei Bedarf durch Gesprächs- und Reflexionsgruppen.

Personen mit einer demenziellen Erkrankung:

Die Arbeit in einem Netzwerk für häusliche Pflege und Betreuung einer alternden geriatrischen Bevölkerung bedeutet heute, dass wir unsere Berufe täglich mit Menschen ausüben, die an fortgeschrittenen Demenzerkrankungen leiden. Darüber hinaus hat der nationale Plan für psychische Gesundheit in Luxemburg das Ziel, den Zustand der psychischen Gesundheit und das Wohlbefinden der Bevölkerung in Luxemburg zu verbessern, es ist also offensichtlich, dass PARAMEDICUS sich in diesen Ansatz einfügt.

Unser Konzept für die Betreuung von Nutzern mit Demenzerkrankungen erfüllt drei

Hauptziele:

1. Respekt der Identität des dementen älteren Menschen:

- ✓ Durch die Einführung eines individuellen Pflegeprojekts, das sich auf die Biografie und die Lebensgewohnheiten stützt, die personalisierte Betreuungsaktivitäten ermöglichen.

2. Die Bewahrung eines Höchstmaßes an Autonomie:

- ✓ Durch eine multidisziplinäre Eingangsbilanz, um die physischen, kognitiven und psychischen Fähigkeiten zu bestimmen.
- ✓ Durch Beziehungsorientierungen, indem feste Pflegekräfte auf den Touren eingesetzt werden.

3. Teilnahme an Aktivitäten, die das tägliche Leben strukturieren:

- ✓ Regelmäßige Besuche und Zeitpläne unserer Pflegekräfte und Therapeuten.
- ✓ Therapeutische oder beschäftigungsfördernde Aktivitäten, die den Tagesrhythmus bestimmen und so dem Verlust der räumlichen und zeitlichen Orientierung entgegenwirken:
 - Durch individuelle Therapie durch unser therapeutisches Team, bestehend aus Physiotherapeuten, Ergotherapeuten und Psychologen.
 - Durch therapeutische Einzel- oder **Gruppenausflüge**, die die Sozialisierung fördern.
 - Durch Betreuungszeiten, die durch vielfältige Aktivitäten belebt werden.

Darüber hinaus bezieht unser Konzept der Pflege von Nutzern mit demenziellen Erkrankungen die Familien und pflegenden Angehörigen voll in den Pflegeprozess mit ein:

- ✓ Regelmäßige Kontakte mit den Familien / Angehörigen.
- ✓ Kompetenztransfers an Familien / Angehörige und Verfügbarkeit unserer Psychologen für Psychoedukation.
- ✓ Schulungen für pflegende Angehörige und Erstellung von Flyern mit bewährten Praktiken.

Diese Ziele setzen also eine **Kenntnis des Patienten** voraus, die von allen Mitarbeitern geteilt wird. In unserem Pflegekonzept ist die Multidisziplinarität ein Garant für eine umfassende und angemessene Sicht auf den Patienten. Jeder Beteiligte gibt seine Sicht auf den Patienten wieder und es wird **ein individueller Pflegeplan** erstellt.

Dieser Pflegeplan wird regelmäßig im Rahmen von multidisziplinären Besprechungen überprüft. Wir ergänzen unsere Besprechungen bei Bedarf durch Gesprächs- und Reflexionsgruppen.

Schließlich ist auch die Solidarität unter den Pflegern ein Grundwert unseres Pflegekonzepts.

GUT-Behandlung“:

GUT-Behandlung bedeutet "auf das Gute achten".

Es bedeutet, dem anderen, dem Patienten, mit einer positiven Einstellung und mit dem Bestreben zu begegnen, das Gute für ihn zu tun, wobei es wichtig ist, dass das Gesagte und das Getane übereinstimmen.

Einen Patienten "gut zu behandeln" bedeutet also, in ihm eine Person mit einer Lebensgeschichte und einer einzigartigen Identität anzuerkennen, die ein vollwertiges Subjekt ist, unabhängig von ihrer Pathologie und der Schwere ihrer Erkrankung. Gutbehandlung, Gut zu behandeln "bedeutet, Personen in ihrer Fülle anzuerkennen, davon überzeugt zu sein, dass der Nutzer in all seiner Verletzlichkeit eine Person ist und bleibt, „La bientraitance est alors l’art et la manière de promouvoir le respect de la personne et de son bien être à travers des actions concrètes » (C. Jacob, ancien Ministre Français).

Gutbehandlung beinhaltet auch die ständige Bereitschaft der Fachkräfte, sich selbst zu sein, ihre Bedürfnisse und ihre Lebensgeschichte als Subjekt hinter dem Pflegekittel zu hinterfragen. Aus diesem Grund zielt Gutbehandlung im PARAMEDICUS auch darauf ab, das Wohlbefinden der Fachkräfte zu fördern. Denn wo wir wissen, dass es richtig wäre, wohlwollend zu sein, können wir uns unbeabsichtigt dabei ertappen, es nicht zu sein.

INTERNE ORGANISATION

Unsere Kommunikationsmittel:

Kommunikation ist ursprünglich ein Grundbedürfnis des Menschen, weshalb wir ihr bei PARAMEDICUS eine zentrale Bedeutung beimessen.

Kommunikation ermöglicht den Informationsfluss, indem sie den Austausch zwischen Mitarbeitern, Nutzern, Familien, Angehörigen, Ärzten und allen Außenstehenden regelmäßig und transparent gestaltet.

Wir erhalten und kommunizieren jeden Tag Informationen. Es ist die Gesamtheit dieser Informationen, die eine personalisierte, angemessene und qualitativ hochwertige Behandlung ermöglicht. Aus diesem Grund bemüht sich PARAMEDICUS jeden Tag darum, intern und extern eine solide und effiziente Kommunikation aufzubauen.

- Eine effektive **interne Kommunikation** ist für PARAMEDICUS von grundlegender Bedeutung, da sie dazu beiträgt, Qualitäts- und Leistungsziele zu erreichen und das Wohlbefinden am Arbeitsplatz zu steigern. Um dies zu erreichen, verwenden wir verschiedene Mittel und Medien:
 - ✓ Interne Anzeigen.
 - ✓ Professioneller Emailaustausch.
 - ✓ Ein internes Intranet zur Verbreitung von Informationen oder Dienstmitteilungen.
 - ✓ Computersoftware für die Patientenakten.
 - ✓ Von den Therapeuten erstellte Newsletter.
 - ✓ Diensttelefone.
 - ✓ Flyer.

Die direkte und mündliche Kommunikation, wird durch die täglichen Transmissionen und Übergabebesprechungen zwischen Pflegekräften/Therapeuten/Haushaltshilfen zu Beginn und am Ende der Schicht gewährleistet, aber findet auch ihre Wichtigkeit in multidisziplinären Besprechungen, die zweimal pro Woche stattfinden und die Umsetzung der personalisierten Pflegeprojekte und/oder deren Neubewertung ermöglichen.

- Um unseren Nutzern eine umfassende Betreuung zu gewährleisten, stellt PARAMEDICUS die **externe Kommunikation** zwischen den verschiedenen medizinischen Akteuren, Krankenhausstrukturen, freiberuflichen Akteuren, Sozialdiensten, Familien, Angehörigen usw. sicher.
- Um den Informationsfluss zwischen den verschiedenen Akteuren zu erleichtern, verwenden wir folgende Mittel:
 - ✓ Gemeinsam genutzte Patientenakte, Papier oder Computergestützt.
 - ✓ Gesicherte elektronische Nachrichtenübermittlung.
 - ✓ Überweisungs-/Verbindungskarte.
 - ✓ Von unseren Therapeuten oder Ärzten erstellte Berichte/Bewertungen.
 - ✓ Telefonischer Kontakt.
 - ✓ Physische Präsenz bei Arztterminen, mit den Familien / Angehörigen, der Pflegeversicherung oder auch bei einem Krankenhausaufenthalt.
 - ✓ Flyer

Umgang mit Beschwerden:

PARAMEDICUS verfolgt einen Qualitätsansatz. Beschwerden werden daher als Gelegenheit betrachtet, die von allen Beteiligten angetroffenen Funktionsstörungen zu analysieren und zu verstehen, um die Praktiken kontinuierlich zu verbessern.

Jede Unzufriedenheit, unabhängig von ihrer Art oder Herkunft, muss als Beschwerde betrachtet werden und Gegenstand einer besonderen und rigorosen Behandlung sein.

Für alle Nutzer, Familien, Angehörigen oder externen Partner, die eine Beschwerde einreichen möchten, besteht die Möglichkeit, dies über verschiedene Kanäle zu tun:

- ✓ Anruf bei der Telefonzentrale (55 55 92).
- ✓ Mail (info@paramedicus.lu/plaintes@paramedicus.lu).
- ✓ Direkt an die Pflegekraft während eines Durchgangs.
- ✓ Per Post (4, rue John Lennon, L-4371 Belvaux).

Wenn eine Beschwerde eingeht, wird sie an die Person weitergeleitet, die für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig ist. Es wird eine interne Untersuchung durchgeführt, um die Erwartungen des Beschwerdeführers zu erfüllen. Anschließend werden Maßnahmen ergriffen, um mögliche Rückfälle zu vermeiden.

Jede Beschwerde zieht zwingend eine Antwort nach sich!

Mittel zur Förderung der Selbstständigkeit der Nutzer :

Für Nutzer, die Leistungen der Pflegeversicherung in Anspruch nehmen, werden die Dienstleistungen im Rahmen der verschiedenen von der Pflegeversicherung bewilligten spezifischen Leistungen zur häuslichen Pflege erbracht, die die Autonomie des Nutzers fördern sollen. Gemäß dem „Handbuch der Hilfe- und Pflegeleistungen“ der Pflegeversicherung beziehen wir uns insbesondere auf die folgenden Leistungen:

- ✓ **Aktivitäten zur Unterstützung der Unabhängigkeit (AAI):** Die von Kinésitherapeuten, Ergotherapeuten und Psychologen eingesetzten Mittel zielen darauf ab, die motorischen, kognitiven und psychischen Fähigkeiten des Nutzers zu erhalten oder zu verbessern bzw. deren Rückgang zu verhindern, um die Autonomie und Unabhängigkeit bei den wesentlichen Handlungen des täglichen Lebens zu erhalten.
- ✓ **Individuelle Aufsicht (GI):** Das Pflegeteam beaufsichtigt und betreut den Nutzer zu Hause, um seine körperliche und geistige Integrität zu gewährleisten. Während der Aufsichtszeit zuhause können die Betreuer dem Nutzer Beschäftigungsaktivitäten vorschlagen: diese werden vom Therapeuten- und Pflegeteam entwickelt und gestaltet und an die individuellen Fähigkeiten und Ziele jedes Nutzers angepasst.
- ✓ **Schulung der Pflegeperson (AMD-FA):** Therapeuten unterstützen den Betreuer bei der Betreuung des pflegebedürftigen Nutzers, indem sie ihm die notwendigen Kenntnisse und Techniken vermitteln, um ihm die Hilfeleistung bei den wesentlichen Handlungen des Lebens zu erleichtern.
- ✓ **Einweisung zur Nutzung technischer Hilfsmittel (AMD-FAT):** Therapeuten beraten und schulen die Betreuer im täglichen Umgang mit technischen Hilfsmitteln und vermitteln die notwendigen Techniken und Kenntnisse.

Zu jeder Behandlung gehört eine, im häuslichen Umfeld durchgeführte multidisziplinäre Evaluation, um:

- ✓ die physischen, kognitiven und psychologischen Fähigkeiten des Nutzers zu beurteilen.
- ✓ das Lebensumfeld (Hindernisse, Barrieren, förderliche Umstände) zu analysieren und den Bedarf an spezifischen technischen Hilfsmitteln oder Anpassungen zu ermitteln.
- ✓ gemeinsam mit dem Pflegebedürftigen und ggf. seiner Familie/Pflegeperson individuelle Pflegeziele festzusetzen.

Die Mittel, die eingesetzt werden, um die individuellen Ziele zu erreichen und die Autonomie der Nutzer zu Hause zu erhalten, lassen sich in zwei Bereiche unterteilen:

1. Individuelle Behandlung durch Physiotherapeuten, Ergotherapeuten und Psychologen entsprechend den individuell festgelegten Zielen:

- ✓ Konkrete situationsbezogene und therapeutische Übungen, die auf die Selbstständigkeit in den AEV ausgerichtet sind (z. B. Training/Erhaltung der Fähigkeiten um tägliche Transfers und Fortbewegungen innerhalb oder außerhalb der Wohnung durchzuführen).
- ✓ Individuelle psychologische Begleitung.
- ✓ Aktivitäten zur kognitiven Stimulation / kognitives Training.
- ✓ Aktivitäten zur Sturzprophylaxe.
- ✓ Information / Beratung / Anleitung bei der Bewältigung und Planung des Alltags.
- ✓ Unterstützung von pflegenden Angehörigen.
- ✓ Beratung und Bereitstellung von technischen Hilfsmitteln und Anpassung des Lebensumfelds sowie Training zu deren Nutzung.

2. Schulungen für das Pflegeteam und das Hauswirtschaftsteam zu verschiedenen Themen:

- ✓ Von den Therapeuten durchgeführte Fortbildungen, Situationsbeispiele, Begleitung vor Ort...
- ✓ Verschiedene Demenzen, ihre Symptome, wie man damit umgeht, wie man reagiert...
- ✓ Verwendung von technischen Hilfsmitteln bei Ausflügen (z. B. wie man den Rollstuhl zusammenfaltet, wie man mit einem Rollator geht).
- ✓ Sichere Durchführung von Transfers für den Pflegebedürftigen und die Pflegekraft.
- ✓ Die Herausforderungen der Palliativpflege und die Rollen der einzelnen Teammitglieder.
- ✓ Wohlwollende und respektvolle Kommunikation.
- ✓ Beschäftigungsaktivitäten während der individuellen Aufsicht: Wie kann der Nutzer gemäß den in seinem individuellen Betreuungsplan festgelegten Zielen beschäftigt und stimuliert werden?

Kontinuität der Pflege :

Gemäß Artikel 4 über den Zugang zu einer qualitativ hochwertigen Gesundheitsversorgung des Gesetzes vom 24. Juli 2014 über die Rechte und Pflichten von Patienten :

« Les soins de santé doivent être organisés de façon à garantir la continuité des soins en toutes circonstances. »

« Dans la mesure de ses possibilités, le prestataire de soins de santé assure toujours les premiers soins urgents et la continuité des soins. » (Article 6, de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient).

Die Kontinuität der Versorgung in ihrer Gesamtheit ist Teil der Rechte des Patienten und der Pflichten für PARAMEDICUS.

Im Falle einer Vertragsbeendigung durch PARAMEDICUS:

- ✓ Ein Vertragsbruch seitens PARAMEDICUS erfolgt nur auf Beschluss der Geschäftsführung und unter Vorlage gültiger Begründungen.

Gemäß Artikel 6 des Gesetzes vom 24. Juli 2014 über die Rechte und Pflichten von Patienten :

« Le refus de prester des soins de santé ne peut en aucun cas être lié à des considérations discriminatoires. »

- ✓ PARAMEDICUS wird den Nutzer per Einschreiben mit Rückschein darüber informieren.
- ✓ PARAMEDICUS, verpflichtet sich, eine Kündigungsfrist von zwei Monaten einzuhalten und stellt dem Nutzer eine Liste der Hilfs- und Pflegenetze zur Verfügung, die bei ihm tätig werden können.
- ✓ Um die Kontinuität der Pflege zu gewährleisten, stellt PARAMEDICUS einen Überleitungsbericht mit einer aktuellen Anamnese und einer Liste der laufenden Behandlungen zur Verfügung.
- ✓ Die ärztlichen Rezepte sind vom neuen Dienstleister oder vom Patienten selbst, seiner Familie und/oder seinen Vertretern anzufordern.

Bei Kündigung des Vertrags durch den Nutzer :

- ✓ Im Rahmen einer Vertragsauflösung auf Wunsch des Nutzers muss dieser den Dienstleister per Einschreiben mit Rückschein darüber informieren und eine Kündigungsfrist von einem Monat einhalten.
- ✓ Auf Wunsch des Nutzers kann PARAMEDICUS ihn bei der Suche nach einem anderen Gesundheitsdienstleister unterstützen, der in der Lage ist, die Versorgung zu gewährleisten.

Plan zur Prävention und Bekämpfung von Infektionen :

Die Bekämpfung von Infektionen betrifft alle Mitarbeiter von PARAMEDICUS. Die Einführung eines Programms zur Bekämpfung von Infektionen ist nicht nur zur Prävention unerlässlich, sondern auch, um im Falle eines Notfalls im Zusammenhang mit übertragbaren Krankheiten einsatzbereit zu sein.

Um die Einhaltung der Hygiene- und Gesundheitsvorschriften zu gewährleisten, hat PARAMEDICUS intern spezifische Verfahren und Regeln für Vorsichtsmaßnahmen eingeführt. Unsere Hygienebeauftragten stellen sicher, dass diese Verfahren allen Mitarbeitern bekannt sind und von ihnen angewendet werden.

Das Programm zur Infektionsbekämpfung legt folgende Regeln fest:

1. Die Verwendung von Reinigungsmitteln und -materialien.
2. Handhygiene und zusätzliche Vorsichtsmaßnahmen, die angewendet werden sollen.
3. Die Verwendung der persönlichen Schutzausrüstung.
4. Die Verwendung der Berufskleidung.
5. Die Vorbeugung von Unfällen mit Exposition gegenüber Blut oder biologischen Produkten menschlichen Ursprungs.
6. Die Verwendung von antiseptischen Produkten.
7. Die Regeln für den Umgang mit einem Nutzer oder einem Mitarbeiter, der an einer ansteckenden Krankheit leidet.

UNSERE STRATEGISCHEN ACHSEN

2 Fortschrittsachsen im Dienste der Qualitätsentwicklung und -verbesserung wurden festgelegt.

Schwerpunkt Nr. 1: Verbesserung der beruflichen Kompetenzen der Mitarbeiter durch die Durchführung von internen und externen Weiterbildungen.

Dieser Schwerpunkt zielt darauf ab :

- ✓ die Weiterbildung zu stärken.
- ✓ das "Know-hows" zu stärken, um neue Kompetenzen zu entwickeln und den Bedürfnissen der Nutzer gerecht zu werden.
- ✓ Von Experten zu profitieren und dadurch die Qualität und Koordination der Betreuung zu erhöhen.
- ✓ die Praktiken zu vereinheitlichen.

Schwerpunkt Nr. 2: Raum für Veränderungen lassen und unser Qualitätsniveau durch personalisierte Dienstleistungen erhöhen.

Dieser Schwerpunkt zielt darauf ab :

- ✓ Unsere Betreuungen durch die Einführung von spezifischen Testungen und Beurteilungen zu verstärken.
- ✓ Neue Kompetenzen für eine umfassendere Betreuung einzubringen.
- ✓ Aktivitäten, die auf jeden Nutzer zugeschnitten sind einzuführen
- ✓ die Kommunikation mit den Familien/Angehörigen zu fördern
- ✓ multidisziplinäre Besprechungen einzuführen.