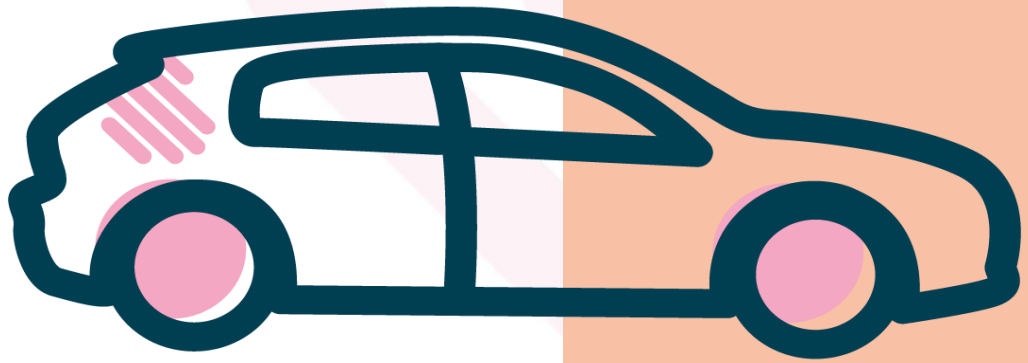




camille
le soin en toute confiance

2024

Einrichtungs-Konzept Hilfs- und Pflegenetzwerk « CAMILLE »



remi.barthel@camille.lu

NOVELIA Senior Services S.A

01/08/2024

Camille une marque de Novelia Senior Services

1-5, rue de l'Innovation L-1896 Kockelscheuer

+352 26 54 48

info@camille.lu • www.camille.lu



Inhalt

1	Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“	2
2	Pflegeansatz und ethischer Anspruch: Werte, Grundprinzipien und Regeln.....	2
3	Unsere ältere Bevölkerung:	4
3.1	Bearbeitung von Pflegeanfragen	4
4	Andere Gruppen:	5
4.1	Bearbeitung von Betreuungsanfragen.....	5
4.1.1	Kinder und Jugendliche.....	5
4.1.2	Betreuungskonzept für Nutzer mit Demenz.....	6
4.1.3	Konzept der Betreuung am Ende der Nutzungsdauer.....	7
4.1.4	Die punktuelle Pflege.....	7
5	Die einzelnen Schritte bei der Aufnahme in das Netzwerk „Camille“	8
5.1	Registrierung einer neuen Betreuung.....	8
5.2	Anlegen von Patientenakten	9
5.2.1	Kundenakte.....	9
5.2.2	Elektronische Pflegeakte.....	9
6	Bearbeitung von Reklamationen.....	11
7	Vorbeugung des Infektionsrisikos und Einhaltung der Hygieneregeln.....	11
8	Die Ethikkommission	11



1 Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“

Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“ gehört dem Konzern Novelia Seniors Services S. A. an, zu dem auch das Pflegeheim Am Schmëtzbësich in Schifflingen und das Seniorenzentrum Poetschebiirchen in Kehlen sowie zwei Tageszentren in Schifflingen und Niederkerschen gehören. Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“ ist auch in drei Seniorenresidenzen in Kehlen, Mertzig und Berdorf tätig, und zwar rund um die Uhr und auch an Sonn- und Feiertagen.

Camille ist seit nunmehr einem Jahrzehnt eine feste Größe in der häuslichen Hilfe und Pflege in Luxemburg.

Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“ konnte seine Geschäftstätigkeit diversifizieren und gewährleistet eine individuelle Betreuung aller Patienten unabhängig von Alter, Herkunft, Religionszugehörigkeit oder Weltanschauung.

Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“ bietet alle häusliche Hilfs- und Pflegeleistungen an, sei es Hilfe im Alltag, punktuelle Krankenpflegeleistungen, individuelle Betreuungsleistungen oder Haushaltshilfe.

Mit unserem interdisziplinären Team können wir allen Patientinnen und Patienten Physiotherapie, Ergotherapie und psychologische Unterstützung entsprechend den jeweiligen Bedürfnissen anbieten.

Unsere qualifizierten Pflegekräfte werden auch in der Praxis geschult. Jeden Monat finden Veranstaltungen zu vielen verschiedenen Themen statt (Palliativbehandlung, Demenz sowie kognitive und verhaltensbezogene Symptome, Erste Hilfe, Management, Schulungen zu eher heiklen Techniken usw.).

2 Pflegeansatz und ethischer Anspruch: Werte, Grundprinzipien und Regeln

Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille verbürgt sich dafür, alles in seiner Macht Stehende zu tun, damit sich die Patienten sicher fühlen und einen möglichst guten Verlauf haben.

Deshalb beherzigen unsere Verfahren folgende Aspekte:

- **Stärkung der Kommunikation:**

Kommunikation und aktives Zuhören sind Schlüsselfaktoren und grundlegend für die Patientenbetreuung. Die Betreuung unserer Patienten stützt sich auf eine menschliche Beziehung, in der



man miteinander redet oder eine beliebige andere Form der nonverbalen Kommunikation pflegt. Mit unseren Patientinnen und Patienten zu reden, bedeutet auch, sie so gut wie möglich in ihrer Persönlichkeit, ihren Werten, ihrem Menschsein, ihren Rechten und Pflichten zu bestärken. Es bedeutet auch und vor allem, ihnen ihre Identität zu erhalten.

- **Stärkung der Autonomie des Patienten:**

Stärkung und Erhalt der Fähigkeit, ein eigenständiges Leben zu führen, eigene Entscheidungen zu treffen und Beschlüsse zu fassen. Wir fragen die Patienten regelmäßig, was sie möchten, was ihnen noch wichtig ist, sei es beim Essen, bei Hygiene, Mobilität, Erscheinungsbild, Spiritualität, Beschäftigungen oder Sonstigem. Wir respektieren ihre Entscheidungen im Rahmen dessen, was angesichts ihres Zustands machbar ist.

- **Achtung der Wahlfreiheit** des Patienten, damit dieser möglichst lange körperlich eigenständig und autonom bleibt.
- **Respektieren des Schamgefühls des Patienten:**

Dazu verpflichtet sich unser Personal, sich in jeder Hinsicht respektvoll beim Berühren und Ansehen des entblößten Körpers bei der Pflege zu verhalten.

- **Respektieren des Bedürfnisses nach Anerkennung:**

Durch einen respektvollen Blick und Rücksichtnahme. Ein Patient, der sich anerkannt, in seiner Geschichte, seinen Werten und seiner Menschenwürde geachtet fühlt, erfährt die Betreuung als unbeschwerter. Die Pflegeleistungen orientieren sich grundsätzlich am Menschen und nicht ausschließlich an einer oder mehreren Krankheiten. **Der Patient steht bei der Pflege und bei allen wichtigen Alltagshandlungen im Mittelpunkt.**

- **Achtung der Würde:**

Jeder Mensch hat an sich einen Wert und eine Würde, ungeachtet des Geschlechts, des Alters, der sozialen Herkunft, der Lebensgeschichte oder der intellektuellen Fähigkeiten, der Physionomie und des Aussehens. Wir tun alles, damit Abhängigkeit, körperlicher und geistiger Verfall und Gebrechlichkeit am Ende des Lebens nicht die Würde des Patienten antasten.

- **Stärkung einer therapeutischen Allianz:**

Durch Anwendung diverser Techniken, die die Pflege für den Patienten angenehm machen. Einholen der Einwilligung des Patienten nach Aufklärung vor den Pflegehandlungen, wobei eine klare, adäquate Information ohne jede Irreführung erfolgt, bevor etwas gemacht wird. Der Patient soll so lange wie möglich Herr seines eigenen Lebens sein.

- **Ein offenes Ohr**

für die Beschwerden, Wünsche, Bedürfnisse, Erwartungen, Werte, Ängste und alle anderen Gefühle, die Abwehrmechanismen des Patienten und seiner Angehörigen. Wir helfen unseren Patienten, ihre Wünsche zu äußern. Im Hilfs- und Pflegenetzwerk hören wir uns die Fragen der Patienten an und versuchen, eine Reihe von Bedürfnissen zu befriedigen. Es ist wichtig, ihnen zu verstehen zu geben, dass sie gehört werden, auch wenn wir nicht allen Bitten nachkommen können.

- **Stärkung der familiären und freundschaftlichen Bindungen** ohne Einmischung in die persönliche Geschichte.

3 Unsere ältere Bevölkerung:

3.1 Bearbeitung von Pflegeanfragen

Die meisten Anfragen, die bei „Camille“ eingehen, erfolgen spontan durch Leistungsempfänger oder Angehörige, die eine Pflege unter ärztlicher Aufsicht wünschen, sowie durch die Krankenhäuser in der Region. Danach kommen Anfragen von Sozialarbeitern, Ärzten und anderen Gesundheitsberufen wie Physiotherapeuten und Ergotherapeuten sowie vom Familienministerium.

Wenn eine Anfrage an unser Team gerichtet wurde, vereinbaren der Beauftragte der Leitung, die Verantwortlichen der 5 Einrichtungen von Camille oder die Verbindungskrankenschwester einen Termin mit der pflegebedürftigen Person zuhause oder in jeder anderen Einrichtung, in die sie eingewiesen wurde oder sich aufhält. Nach dieser ersten Kontaktaufnahme und einer Bewertung der Patientenbedürfnisse und -wünsche wird ein entsprechendes Vertragsangebot für die Betreuung durch das Netzwerk „CAMILLE“ erstellt. Vor Beginn der Betreuung ist stets ein Leistungsvertrag zu unterzeichnen.

Zur Vervollständigung der internen Vertragsunterlagen werden auch der Entscheid der Pflegeversicherung und die tatsächliche medizinisch-soziale Situation von den Angehörigen erfragt. Die Pflegestufe des Antragstellers wird anhand der Informationen eingeschätzt, die von den diversen Beteiligten erhalten wurden (Leistungsempfänger selbst, Arzt, Krankenhaus, Sozialarbeiter, Familie, Pflegeversicherung usw.).

Es wird immer angestrebt, dass die Patienten weiter zuhause wohnen können, damit jeder, der das möchte, in seiner vertrauten Umgebung bleiben und an seinen Gewohnheiten festhalten und so eigenständig wie möglich leben kann.

Die von unseren Tageszentren angebotene ergänzende Betreuung stellt ebenfalls eine Alternative dar und ermöglicht Menschen, die häufig zuhause vereinsamen, soziale Kontakte.

Die Verpflichtung von „Camille“ besteht darin, dass wir uns weigern, Menschen, die ihre Eigenständigkeit einbüßen, nur noch als Kranke zu behandeln. Wir möchten ein in jeder Hinsicht humanes Verhältnis und eine gute Betreuung gewährleisten und dabei die pflegebedürftige Person in ihrer Gesamtheit würdigen. Wir unterstützen die Familienangehörigen ohne jegliche Diskriminierung aufgrund von Religionszugehörigkeit, Weltanschauung oder anderem.

4 Andere Gruppen:

4.1 Bearbeitung von Betreuungsanfragen

„CAMILLE“ berücksichtigt sämtliche Betreuungsanfragen: Von Anfragen für Kinder durch unser pädiatrisches Team bis hin zu Anfragen für ältere Menschen für die Begleitung am Lebensende. Sollte der Hilfs- und Pflegebedarf sich als nicht mit einer häuslichen Betreuung zu vereinbaren herausstellen, empfehlen wir unseren Kunden andere, besser für ihre Bedürfnisse und die finanziellen Möglichkeiten des Patienten geeignete Leistungen (Pflegeheim, Seniorenzentrum, Seniorenresidenz usw.).

4.1.1 Kinder und Jugendliche

Unser erfahrenes pädiatrisches Team betreut Neugeborene, Kinder und Jugendliche mit allen Bedürfnissen, die gegebenenfalls zu erfüllen sind (Pflegeleistungen, Übernahme der Pflege über die Pflegeversicherung, Betreuung, Begleitung der Eltern, therapeutische Erziehung des Patienten oder der Familie usw.).

Unsere guten Kontakte zu den diversen pädiatrischen Einrichtungen im Land erleichtern uns auch die Fortbildung zu neuen Verfahren, Betreuungsarten und Innovationen in diesem Bereich.

4.1.2 Betreuungskonzept für Nutzer mit Demenz

Die Besonderheit des Umgangs mit Menschen, die an neurodegenerativen Erkrankungen und kognitiven Störungen wie Demenz leiden, ist für das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“ eine Priorität.

Die Alterung der Bevölkerung in Verbindung mit der Zunahme von Pflegebedürftigen zu Hause in Luxemburg macht es unausweichlich, dass Menschen mit Demenz zu Hause betreut werden müssen. Solange die Autonomie erhalten bleiben kann, wird „Camille“ vielfältige Dienstleistungen und tägliche Unterstützung anbieten, um diese Autonomie für die Person und ihre Umgebung zu Hause zu erhalten.

- Alltagshilfen für die wesentlichen Handlungen des Lebens durch unsere qualifizierten Pflegekräfte.
- Pflegekräfte zu Hause, um Momente des Vertrauens zu schaffen, die kognitiven Fähigkeiten zu fördern.
- Hilfe durch qualifizierte psychologische Fachkräfte.
- Anpassung der Wohnung durch Ergotherapeuten oder die Einrichtung eines Telealarmdienstes.
- Beratung und Schulungen für pflegende Angehörige in Bereichen, in denen sie Schwierigkeiten haben könnten.

Ein besonderer Schwerpunkt wird untersucht, um zu verhindern, dass sich die Person selbst in Gefahr bringt, insbesondere für die Sicherheit des Hauses und das Risiko, bei kognitiven Störungen die Wohnung zu verlassen. Jede Pathologie und jeder Patient werden systematisch individuell behandelt. Die Individualisierung des Lebensprojekts ist ein Schlüsselement zur Verhinderung einer Verschlimmerung von Störungen. Alle Akteure dieses Pflegesystems sind gefordert: der Patient selbst, seine Angehörigen, das multidisziplinäre Pflegeteam, der Arzt oder jeder andere spezifische Akteur, der einen Mehrwert für die Lebensqualität der Person bringt. Die Multidisziplinarität des Camille-Netzwerks ermöglicht eine Begleitung zu Hause, ergänzt durch den Besuch des Psycho-Geriatriischen Zentrums, einer Umgebung, die für Menschen mit Demenz geeignet ist. Auch hier erhalten unsere Pflegekräfte jedes Jahr Fachschulungen, damit sich diese Patienten möglichst wohl fühlen.

Wie bereits erwähnt ist es uns ein Anliegen, auf jede Art der Betreuung möglichst gut eingehen zu können. Wir pflegen regelmäßige Kontakte zu diversen Verbänden und Einrichtungen, die sich auf Behinderungen spezialisiert haben (Fondation Autisme, Rehazenter, Fondation Kräizbiert usw.).

4.1.3 Konzept der Betreuung am Ende der Nutzungsdauer

Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“ bietet eine Begleitung für unsere Patienten jeden Alters vom Ende bis zum Ende ihres Lebensweges und insbesondere dann, wenn sie am Ende ihres Lebens stehen. Diese Begleitung wird 24 Stunden am Tag und 7 Tage die Woche von qualifizierten und speziell in Palliativmedizin ausgebildeten Pflegekräften durchgeführt. Das Netzwerk Camille bietet interne Schulungen in der Approche en Palliativmedizin für sein gesamtes Personal an, ob es sich um Pflegepersonal, Haushaltshilfen oder Verwaltungspersonal handelt. Wenn ein Patient in die Palliativmedizin einsteigt, stellt Camille sofort einen Palliativmediziner zur Verfügung, der den Patienten, seine Familie und das Pflegeteam begleitet.

Die Lebensqualität des Patienten und seines Umfeldes ist das oberste Ziel der Palliativmedizin. Mit diesem Ziel verbindet sich auch die Prävention und Linderung von körperlichem und seelischem Leid; auch soziale und spirituelle Dimensionen werden bei der Gestaltung einer individuellen und auf die Wünsche des Patienten abgestimmten Begleitung berücksichtigt.

„Es ist besser, den Tagen Leben zu geben, als dem Leben Tage hinzuzufügen.“

Cicely Saunders, Schöpfer der Palliativmedizin, wie wir sie heute kennen.

Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“ richtet regelmäßig, je nach den spezifischen Bedürfnissen des Patienten, Mitarbeiter ein, um die Probleme und die Begleitung im Allgemeinen zu besprechen. Diese Mitarbeiter sind systematisch, wenn ein Patient in die Palliativversorgung kommt; danach wird eine Häufigkeit für Aktualisierungen des personalisierten Pflegedossiers festgelegt. Sie können und sollten idealerweise alle Beteiligten der Begleitung integrieren. Auch die Begleitung von Angehörigen in der Trauerzeit ist eine unserer Prioritäten. Camille arbeitet eng mit OMEGA 90 zusammen, einer Referenzorganisation, die sich auf die Palliativversorgung in Luxemburg spezialisiert hat.

4.1.4 Die punktuelle Pflege

Natürlich arbeitet unser Pflegeteam auch täglich bei zahlreichen Kunden jeden Alters, die punktuelle ärztlich verordnete Leistungen benötigen (Verbandswechsel, Blutabnahme, Spritzen, Tests usw.).



5 Die einzelnen Schritte bei der Aufnahme in das Netzwerk „Camille“

Der Beauftragte der Leitung überprüft vor Beginn der Betreuung, ob alle Vorkehrungen von den diversen Beteiligten der zuständigen Pflegestelle getroffen wurden.

5.1 Registrierung einer neuen Betreuung

Der Beauftragte der Leitung, der Bereichsleiter oder die Verbindungskrankenschwester erstellt folgende „Datensammlung“, die anschließend elektronisch gespeichert wird:

- Name und Anschrift des Patienten, Zugangsbedingungen und Einrichtung des Domizils
- Mitgliedschaft in der Krankenkasse, Entscheid der Pflegeversicherung, Staatsangehörigkeit, ggf. Rechtsstatus (Vormundschaft, Betreuung usw.)
- Name und Anschrift des behandelnden Arztes und/oder eines anderen Gesundheitsdienstleisters, der den Patienten behandelt
- Familiärer Hintergrund sowie Anschrift der Kontakt- bzw. der Vertrauensperson, wenn es sich hierbei um eine andere Person handelt
- Einrichtung der häuslichen Wohnung sowie verfügbare oder notwendige technische Hilfen
- Ausführliche Anamnese des körperlichen, psychischen, sozialen und geistigen Zustands
- Krankengeschichte
- Laufende Behandlungen oder Verordnungen
- Rezepte und ärztliche Kontraindikationen oder Allergien
- Tag und Uhrzeit des Beginns der Betreuung sowie Zeitplan der Pflegeleistungen
- Genaue Bewertung der Hilfs- und Pflegebedürfnisse
- Abneigungen gegen bestimmte Lebensmittel
- Patientenverfügung
- Alle anderen Angaben, die für die Betreuung hilfreich sein können

Die elektronische Pflegeakte wird unter Einhaltung der Datenschutzvorgaben allen beteiligten Stellen zur Verfügung gestellt, nämlich:

- den Pflegediensten und den interdisziplinären Teams
- der Verwaltung

- der Leitung und der Qualitätssicherung

5.2 Anlegen von Patientenakten

5.2.1 Kundenakte

Die Kundenakte wird auf Papier in den diversen Standorten von Camille vorbereitet und aufbewahrt (je nach Bedarf zusammengestellte geeignete Unterlagen und spätere Einbindung in die Pflegeakte):

- Hilfs- und Pflegevertrag
- Betreuung auf der Grundlage der Datensammlung und des Patienteninformationsblatts
- Gesprächsprotokoll
- Schriftwechsel

Fakultativ bei Bedarf:

- Sozialversicherungs- und Zusatzversicherungskarte
- Ggf. Entmündigungsurteil
- Haftpflichtversicherung
- IBAN-Bankverbindung – Einzugsermächtigung – Bürgschaft
- Einkommensverhältnisse

Die Daten in den Verwaltungsunterlagen sind nach der Datenschutzverordnung geschützt: alle Personalmitglieder unterliegen der Schweigepflicht.

5.2.2 Elektronische Pflegeakte

Die Pflegekräfte haben Einsicht in die Pflegeakte und aktualisieren diese, solange der Patient am Leben ist.

Er ist jederzeit von den Pflegekräften einsehbar, auf die der Patient angewiesen ist.

Sie enthält folgende Angaben:

- Datensammlung (Personenstand, Angehörige, behandelnder Arzt, Versicherungsnummer, Foto)
- Ggf. Krankenhausbericht
- Medizinische Versorgung: Der behandelnde Arzt des Kunden sorgt für die Einheitlichkeit der Versorgung. Dazu ergänzt das Netzwerk unter seiner Verantwortung das individuelle Dossier zu

medizinischen Elementen, Sanitätern, Alltagshilfen und Pflegezielen. Bei Bedarf erfolgt der Austausch per E-Mail.

- Berichte der verschiedenen Beteiligten des interdisziplinären Teams (Physiotherapeut, Ergotherapeut, Ernährungsberaterin, Psychologe, Logopäde usw.)
- Kopien der Medikamentenverordnungen
- Ergebnisse der Gesundheitsuntersuchung und anderer Untersuchungen
- Behandlungsbogen
- Gezielte Informationsweitergabe

Die Planung der Pflege erfolgt im Übrigen entsprechend den Bedürfnissen des einzelnen Patienten (Hygiene, Essen, Mobilität, Unterstützung, Haushalt usw.) und den Entscheiden der Pflegeversicherung. Jede Woche finden interdisziplinäre Meetings statt, bei denen unser Patientenansatz kontinuierlich optimiert und die Betreuung im Einvernehmen mit dem Patienten selbst nachjustiert wird.

Die Verantwortlichen der Pflegestelle und der Beauftragte der Leitung kontaktieren den Leistungsempfänger und seine Angehörigen in regelmäßigen Abständen, um die Kohärenz der von den Pflegekräften tagtäglich durchgeführten Handlungen zu überwachen.

Im Falle eines Krankenhausaufenthalts fährt die Verbindungskrankenschwester in die Einrichtung, in der der Patient stationär aufgenommen wird, um den Gesundheitszustand des Patienten zu überwachen und die Verbindung zwischen dem Pflegepersonal der Antenne und dem Krankenhaus herzustellen.



6 **Bearbeitung von Reklamationen**

Beschwerdeanfragen können an den Beauftragten der Leitung gerichtet werden. Dessen Kontaktdaten werden dem Leistungsempfänger von den Verantwortlichen der verschiedenen Pflegestellen mitgeteilt, so dass nach Wahl ein persönliches Gespräch nach Terminvereinbarung oder ein telefonischer Kontakt oder der Austausch per E-Mail möglich sind, je nachdem, was der Patient oder seine Vertrauenspersonen wünschen.

Der Beauftragte der Leitung beantwortet alle Anfragen entsprechend der Verfügbarkeit der einzelnen beteiligten Parteien.

7 **Vorbeugung des Infektionsrisikos und Einhaltung der Hygieneregeln**


Ein Verfahren, das den Plan zur Prävention und Bekämpfung von Infektionen und die Einhaltung der Hygienevorschriften sowie die entsprechenden Anweisungen beschreibt, wurde auf Novelia Senior Services veröffentlicht und eingerichtet. Das Verfahren soll die Maßnahmen definieren, die umgesetzt werden müssen, um eine sichere und hygienische Umgebung für alle Mitglieder und Kunden von Novelia Senior Services S.A. zu gewährleisten.

Siehe ***P-S.7.1.C-001_Plan zur Prävention und Bekämpfung von Infektionen_V.01***

Das gesamte Personal des Hilfs- und Pflegenetzwerks "Camille" ist verpflichtet, das Verfahren und die damit verbundenen Anweisungen zu befolgen.

8 **Die Ethikkommission**

Das Novelia Senior Services Ethikkommission hat die Aufgabe, ethische Praktiken in der Einrichtung zu leiten, zu bewerten und zu fördern. Jedes Mitglied des Betreuungs- oder Verwaltungsteams, Bewohner/Patient/Benutzer oder Familienangehörige kann eine ethische Frage an das Komitee richten, indem es eine E-Mail an die Adresse ethique@camille.lu sendet.

	Prozess		Gesundheitsprotokoll Camille	
	Nr. P-S.7.1.C-001	Seite 1 von 9	Revision Nr. 01	Datum: 06.10.2023
	Plan zur Prävention und zur Bekämpfung von Infektionen – Einhaltung der Regeln für Hygiene und Gesundheit			

Zweck / Ziele: Mit dem Prozess sollen die Maßnahmen definiert werden, die durchzuführen sind, um ein sicheres und hygienisches Umfeld für alle Mitarbeiter und Klienten der Novelia Senior Services S.A. zu garantieren.


Verbundene Dokumente: IO-S.7.2.C-002_Hygiène des mains [Handhygiene], IO-S.7.2.C-003_Les équipements de protection individuelle [Persönliche Schutzausrüstung], IO-S.7.2.C-001_La tenue professionnelle [Berufskleidung], IO-S.7.3.C-001_Accident Exposition au Sang ou aux Liquides Biologiques [Arbeitsunfälle, bei denen es zu Kontakt mit Blut und Körperflüssigkeiten kommt], IO-R.3.1.C-009_Utilisation des antiseptiques [Verwendung von Antiseptika], IO-S.7.2-004_gestion des excréta [Umgang mit Ausscheidungen], IO-R.3.2.C-003_gestion et traitement du linge en SH [Wäschemanagement und Behandlung der Wäsche in der Unterkunft], IO-S.7.1.C-008_Gestion du matériel et des dispositifs médicaux [Umgang mit medizinischem Material und medizinischen Geräten], DT_Fiches d'isolement [DT_Blätter zur Isolation]

Keywords (Methoden):

1. Schulung und Sensibilisierung
2. Reinigung und Desinfektion der Infrastruktur
3. Hygienemaßnahmen
4. Nutzung von persönlicher Schutzausrüstung
5. Berufskleidung
6. Prävention von Arbeitsunfällen bei denen es zu Kontakt mit Blut und Körperflüssigkeiten kommt
7. Verwendung von Antiseptika
8. Umweltmanagement
9. Umgang mit Infektionen
10. Kontrolle von Besuchern
11. Kommunikation und Dokumentation
12. Prüfung und Revision
13. Einhaltung von Rechtsvorschriften

Adressaten: Pflegepersonal – Leiter – Leiter QHSE Novélia-Camille - Hygienebeauftragte, externe Dienstleister

Autor	Prüfer	Prüfer Qualitätssicherung	Freigebender	Anwender
Leiter Qualität Healthcare	Leiter Pflege	Leiter Qualität für Hygiene Sicherheit und Umwelt	Head of Health Services	Camille

	Prozess		Gesundheitsprotokoll Camille	
	Nr. P-S.7.1.C-001	Seite 2 von 9	Revision Nr. 01	Datum: 06.10.2023
	Plan zur Prävention und zur Bekämpfung von Infektionen – Einhaltung der Regeln für Hygiene und Gesundheit			

1 Schulung und Sensibilisierung

1.1 Schulung des Personals

Alle Mitarbeiter erhalten eine Schulung zu den bewährten Hygienepraktiken und zu den Protokollen für den Infektionsschutz.

1.2 Sensibilisierung

Es gibt regelmäßig Sensibilisierungskampagnen zur Bedeutung von Hygiene und Infektionsschutz.

2 Reinigung und Desinfektion der Infrastruktur

2.1 Regelmäßige Protokolle zur Reinigung und Desinfektion von Oberflächen und Ausrüstung

2.1.1 Gemeinschaftsräume

Die Reinigung der Gemeinschaftsräume ist an einen *externen Dienstleister* vergeben. Das Monitoring der Dienstleistung erfolgt mit Hilfe des Reinigungsplans und der entsprechenden Protokolle. Die Reinigungs- und Desinfektionsmittel werden aufgelistet und sind mit den Anforderungen der Einrichtung konform.

2.1.2 Wohnraum

Innerhalb der Unterkünfte werden die Wohnräume täglich gemäß einem Reinigungsplan gereinigt, der dem *Dienstleister* vorgegeben wurde.

Die Anwesenheit des *Dienstleisters* von 6.30 bis 21.00 Uhr ermöglicht die Reinigung der Wohnräume, wenn es im Laufe des Tages versehentlich zu Verunreinigungen kommt.

Die Möbel im persönlichen Umfeld des Patienten und die medizinischen Hilfsmittel werden täglich vom *Pflegepersonal* gereinigt und desinfiziert. Es folgt dabei einem Protokoll, das *Pflegepersonal*, *Pflegeleitung* und der *Leiter Qualität* gemeinsam erstellt haben.

2.1.3 Verwendung von Reinigungsprodukten und -materialien

Gebrauchsanweisungen, Nutzungsbedingungen und Protokolle der Reinigungsprodukte und -materialien sind genauso verfügbar wie die technischen Datenblätter und Sicherheitsdatenblätter.


Der Zugang zu den Reinigungs- und Desinfektionsmitteln ist ausschließlich auf die Nutzer beschränkt.

Die Reinigungs- und Desinfektionsmittel werden vom *Einkauf* und unter Aufsicht des *Leiters Qualität* gelistet, damit sie den Anforderungen der einzelnen Räume je nach Infektionsrisiko entsprechen.

2.1.4 Überwachung und Inspektionen

Durch Audits zur Qualität der vom *Dienstleister* und von einem *externen Unternehmen* erbrachten Leistung wird der Service des *Dienstleisters* kontrolliert.

Autor	Prüfer	Prüfer Qualitätssicherung	Freigebender	Anwender
Leiter Qualität Healthcare	Leiter Pflege	Leiter Qualität für Hygiene Sicherheit und Umwelt	Head of Health Services	Camille

	Prozess		Gesundheitsprotokoll Camille	
	Nr. P-S.7.1.C-001	Seite 3 von 9	Revision Nr. 01	Datum: 06.10.2023
	Plan zur Prävention und zur Bekämpfung von Infektionen – Einhaltung der Regeln für Hygiene und Gesundheit			

3 Hygienemaßnahmen

3.1 Handhygiene (Siehe IO-S.7.2.C-002_Hygiène des mains [Handhygiene])

Die Handhygiene ist Teil der Standardvorsichtsmaßnahmen. Sie wird von allen praktiziert und jeder Einzelne ist dafür verantwortlich. Material, interne Prozesse und eine angemessene Sensibilisierung sind vorhanden, um ihre Umsetzung zu garantieren:

3.1.1 Grundvoraussetzungen bei den Fachkräften

- An Händen und Handgelenken darf kein Schmuck getragen werden (auch kein Ehering und keine Uhr)
- Die Fingernägel müssen kurz und sauber sein
- Kein Nagellack und keine Nagelprothesen
- Freie Unterarme (max. 3/4-lange Ärmel)

3.1.2 Händewaschen

- An jedem Standort ist ein Händewaschbereich mit geeignetem Material verfügbar.
- Es gibt eine Anleitung zur Methode des Händewaschens und diese wurde verteilt.
- Auf bewährte Händewasch-Praktiken wird regelmäßig hingewiesen.

3.1.3 Handdesinfektion

- Für Pflegekräfte wird Desinfektionsmittel in der Kittelflasche bereitgestellt und sie haben Zugang zu Spendern mit Handdesinfektionsmitteln.
- Es gibt eine Anleitung zur Methode des Desinfizierens und diese wurde verteilt.
- Auf bewährte Handdesinfektions-Praktiken wird regelmäßig hingewiesen.


3.2 Standardvorsichtsmaßnahmen

Es handelt sich um allgemeine Hygienevorsichtsmaßnahmen, die von allen Pflegekräften bei Unterstützung und Pflege aller Bewohner/Patienten/Klienten unabhängig von deren Infektionsstatus umzusetzen sind.

Zu den Standardvorsichtsmaßnahmen gehören:

- Handhygiene,
- Persönliche Schutzausrüstung (PSA),
- Atemhygiene,
- Prävention von Unfällen, bei denen es zu Kontakt mit Blut kommt,
- Umweltmanagement (Wasser, Luft, Ausscheidungen, Berufskleidung, Wäsche, Medizinprodukte und Pflegematerial),
- Entsorgung von Abfällen, Ausscheidungen sowie von Objekten, die Stich- und Schnittverletzungen verursachen können, usw.

Autor	Prüfer	Prüfer Qualitätssicherung	Freigebender	Anwender
Leiter Qualität Healthcare	Leiter Pflege	Leiter Qualität für Hygiene Sicherheit und Umwelt	Head of Health Services	Camille

	Prozess		Gesundheitsprotokoll Camille	
	Nr. P-S.7.1.C-001	Seite 4 von 9	Revision Nr. 01	Datum: 06.10.2023
	Plan zur Prävention und zur Bekämpfung von Infektionen – Einhaltung der Regeln für Hygiene und Gesundheit			

3.3 Zusätzliche Vorsichtsmaßnahmen

Zusätzliche Vorsichtsmaßnahmen sind Maßnahmen, die ergänzend zu den Standardvorsichtsmaßnahmen zu ergreifen sind. Das Ziel besteht darin, der Übertragung bestimmter pathogener Keime vorzubeugen oder die Übertragung zu unterbrechen.

Die zusätzlichen Maßnahmen werden bei Kontakten mit Bewohnern/Patienten/Klienten angewandt, bei denen der Verdacht besteht, dass sie Träger von übertragbaren Mikroorganismen oder mit solchen infiziert sind.

Sie sind auf die Mikroorganismen, auf die Krankheiten und auf deren Übertragungswege abgestimmt.

Man spricht daher von **zusätzlichen Vorsichtsmaßnahmen im Bereich der Kontakt- und Tröpfcheninfektion und der Übertragung über die Luft.**

Sie schließen einander nicht aus und können kombiniert werden, da bei einem Krankheitserreger mehrere Infektionswege möglich sind.

Verschiedene Orte können befallen/infiziert sein und können somit verschiedene Übertragungsrisiken mit sich bringen. Genauso können verschiedene Krankheitserreger oder Krankheiten zugleich auftreten.

Die Anwendung zusätzlicher Vorsichtsmaßnahmen ist mit speziellen Hinweisen verbunden, um sie zu kommunizieren.

Die Anwendung zusätzlicher Vorsichtsmaßnahmen wird vom Arzt verordnet.

4 Einsatz von persönlicher Schutzausrüstung (PSA)

4.1 Bereitstellung von PSA

Die geeignete PSA wird dem gesamten Personal von Novelia Senior Services je nach Position und Verantwortlichkeit und bei Bedarf auch den Besuchern bereitgestellt.

Sie wird bereitgestellt, um die Übertragung von Infektionen und die Verbreitung von Krankheitserregern zu verringern.


Die Schutzausrüstung schützt Fachkräfte, Bewohner/Patienten/Klienten oder Besucher bei allen Tätigkeiten je nach erkanntem Risiko (z. B. Kontakt mit Körperflüssigkeiten, Infektion über die Hände ...).

4.2 Schulung zum richtigen Einsatz von PSA

Eine Anweisung wurde erarbeitet (*siehe IO-S.7.2.C-003_Les équipements de protection individuelle [Persönliche Schutzausrüstung]*) und ausgeteilt, um jedem **Mitarbeiter** die bewährten Praktiken zur PSA zu erläutern.

Plakate wurden aufgehängt und die **Pflegekräfte** geben Erläuterungen, damit **Besucher und/oder Dienstleister** die PSA richtig anwenden können.

Autor	Prüfer	Prüfer Qualitätssicherung	Freigebender	Anwender
Leiter Qualität Healthcare	Leiter Pflege	Leiter Qualität für Hygiene Sicherheit und Umwelt	Head of Health Services	Camille

	Prozess		Gesundheitsprotokoll Camille	
	Nr. P-S.7.1.C-001	Seite 5 von 9	Revision Nr. 01	Datum: 06.10.2023
	Plan zur Prävention und zur Bekämpfung von Infektionen – Einhaltung der Regeln für Hygiene und Gesundheit			

5 Berufskleidung

Jeder im Dienst befindliche **Mitarbeiter** ist zum Tragen der vorgeschriebenen Arbeitskleidung verpflichtet.

Diese wird von Novelia Senior Services gestellt und gereinigt.

In einer Anweisung wird die angemessene Kleidung für die Betreuung unserer Bewohner/Patienten/Klienten in der Pflege definiert (*siehe IO-S.7.2.C-001_La tenue professionnelle [Berufskleidung]*).

6 Prävention von Arbeitsunfällen, bei denen es zu Kontakt mit Blut und Körperflüssigkeiten kommt

Unfälle, bei denen es durch Schnittwunden, Kratzer oder durch Benetzung der Haut oder der Schleimhäute zum Kontakt mit Blut oder Körperflüssigkeiten kommt, können schwerwiegende Folgen haben.

Eine Anweisung (*siehe IO-S.7.3.C-001_Accident Exposition au Sang ou aux Liquides Biologiques [Arbeitsunfälle, bei denen es zu Kontakt mit Blut und Körperflüssigkeiten kommt]*) definiert die Bestimmungen zur Verringerung von Risiken einer Ansteckung durch Arbeitsunfälle, bei denen es zu Kontakt mit Blut und Körperflüssigkeiten kommt, und zu deren Behandlung.

Sie gilt für das gesamte **Personal**, das Bewohner/Patienten/Klienten betreut – unabhängig vom bekannten oder vermuteten Infektionsstatus dieser Personen.

7 Verwendung von Antiseptika

Eine Anweisung (*siehe IO-R.3.1.C-009_Utilisation des antiseptiques [Verwendung von Antiseptika]*) definiert die allgemeinen Grundsätze zum richtigen Umgang mit Antiseptika, um bei Novelia Senior Services im Pflegealltag bei der Auswahl von Antiseptika zu unterstützen.

8 Umweltmanagement


Das Umweltmanagement umfasst den Umgang mit Wasser, Luft, Oberflächen, medizinischen Geräten und medizinischem Material, Wäsche und allen Aspekten im Umfeld der Bewohner/Patienten/Klienten.

8.1 Management und Monitoring der Wasserqualität

Jährlich nimmt ein zugelassenes Labor an verschiedenen Stellen des Leitungsnetzes in der Einrichtung Wasseranalysen vor.

Mit ihnen lassen sich das Legionellose-Risiko und die mikrobiologische und biochemische Konformität des in den Unterkünften und Tagesstätten verwendeten Wassers überwachen.

Autor	Prüfer	Prüfer Qualitätssicherung	Freigebender	Anwender
Leiter Qualität Healthcare	Leiter Pflege	Leiter Qualität für Hygiene Sicherheit und Umwelt	Head of Health Services	Camille

	Prozess		Gesundheitsprotokoll Camille	
	Nr. P-S.7.1.C-001	Seite 6 von 9	Revision Nr. 01	Datum: 06.10.2023
	Plan zur Prävention und zur Bekämpfung von Infektionen – Einhaltung der Regeln für Hygiene und Gesundheit			

8.2 Abfallmanagement

Das Abfallmanagement hat das Ziel, die Abfälle gemäß der geltenden Gesetzgebung zu entsorgen. Damit kann beim Umgang mit Abfällen der Übertragung von Mikroorganismen vorgebeugt werden und die Fachkräfte können vor Unfällen geschützt werden, bei den sie mit Körperflüssigkeiten in Kontakt kommen.

Die Abfälle müssen getrennt und unter Anwendungen der geltenden Richtlinien für die verschiedenen Entsorgungswege entsorgt werden (*Papier, Papier-Metall-Karton, Glas, Haushaltsmüll, Biomüll, infektiöse Abfälle, Abfälle, die zu Schnitt- oder Stichwunden führen können, usw.*).

Die eingeführte Mülltrennung bei Novelia Senior Services ermöglicht es, jede Müllart nachzuverfolgen und Maßnahmen zu ergreifen, um die Umweltauswirkungen unserer Abfälle zu verringern (SDK-Label).

8.3 Umgang mit Ausscheidungen

Der Umgang mit Ausscheidungen gehört zu den Standardvorsichtsmaßnahmen (*siehe 10-S.7.2-004_gestion des excréta [Umgang mit Ausscheidungen]*).

Diese Vorsichtsmaßnahme wird getroffen, um die Übertragung von Infektionen in Verbindung mit der Pflege und die Verbreitung von Krankheitserregern zu verringern. Sie schützt außerdem Fachkräfte und Bewohner/Patienten/Klienten oder auch die Besucher bei allen Tätigkeiten, bei denen es zum Kontakt mit Körperflüssigkeiten kommen könnte.

Zu den Körperflüssigkeiten gehören folgende Substanzen, die vom Körper ausgeschieden werden: Urin, Fäkalien, Erbrochenes.

Der Prozess (Reinigungs- und Desinfektionsgerät, Schutzhülle oder Einwegbehälter) wird ausgewählt, nachdem die Bedarfssituation analysiert wurde. Entscheidend für die Auswahl sind die Effizienz sowie die Sicherheit für Bewohner/Patienten/Klienten, für das Personal und für die Umwelt.

In Unterkünften wird ein Reinigungs- und Desinfektionsgerät verwendet.

8.4 Umgang mit Wäsche

Da der Umgang mit Schmutzwäsche der wichtigste Faktor für Krankenhausinfektionen ist, ist der Wäschekreislauf strikt einzuhalten.

Um Kreuzkontaminationen zwischen sauberer und schmutziger Wäsche zu vermeiden, ist es zwingend erforderlich, dass sie nicht miteinander in Kontakt kommen.


In den Einrichtungen unterscheidet man zwischen zwei Kreisläufen:

- dem Kreislauf für Flachwäsche, deren Reinigung mit einem externen Lieferanten organisiert wird,
- und dem Kreislauf für die Wäsche der Bewohner, die in der internen Wäscherei gewaschen wird.

Daher müssen unterschiedliche Wäschewagen für saubere und schmutzige Wäsche verwendet werden.

Der Kreislauf basiert auf dem Vorwärtsverfahren und stützt sich auf folgende Aspekte:

Autor	Prüfer	Prüfer Qualitätssicherung	Freigebender	Anwender
Leiter Qualität Healthcare	Leiter Pflege	Leiter Qualität für Hygiene Sicherheit und Umwelt	Head of Health Services	Camille

	Prozess		Gesundheitsprotokoll Camille	
	Nr. P-S.7.1.C-001	Seite 7 von 9	Revision Nr. 01	Datum: 06.10.2023
	Plan zur Prävention und zur Bekämpfung von Infektionen – Einhaltung der Regeln für Hygiene und Gesundheit			

- Einsammeln und Vorsortieren
- Wäscherei
- Lagerung und Ausgabe sauberer Wäsche auf den Etagen und in den Zimmern

(siehe IO-R.3.2.C-003_gestion et traitement du linge en SH [Wäschemanagement und Behandlung der Wäsche in der Unterkunft])

NB: Die Reinigung der Berufskleidung des Personals wird an einen externen Dienstleister untervergeben, damit das Personal bei jedem Dienstbeginn saubere Kleidung aus der Großwäscherei erhält.

8.5 Umgang mit medizinischem Material und medizinischen Geräten

Der Umgang mit medizinischem Material und medizinischen Geräten gehört zu den Standard-Vorsichtsmaßnahmen für die Umwelt.

Medizinische Geräte und medizinische Ausrüstung, die von Fachleuten und Bewohnern/Patienten/Klienten bedient werden, können an der Übertragung von Mikroorganismen beteiligt sein, wenn zwischen zwei Nutzungen keine konforme Reinigung und Desinfektion erfolgt.

Das Ziel besteht darin, das medizinische Material und die medizinischen Geräte je nach Infektionsrisiko und empfohlenem Behandlungsniveau zu reinigen und zu desinfizieren, um der Übertragung von Mikroorganismen vorzubeugen und diese zu stoppen. Außerdem sollen auf diesem Wege Fachkräfte vor dem Risiko geschützt werden, mit Körperflüssigkeiten in Kontakt zu kommen.

Allgemein ist das Pflegepersonal für den Umgang mit medizinischem Material und medizinischen Geräten verantwortlich.

Der Umgang mit medizinischem Material und medizinischen Geräten wird in einer Anweisung erklärt (*siehe IO-S.7.1.C-008_Gestion du matériel et des dispositifs médicaux [Umgang mit medizinischem Material und medizinischen Geräten]*). Reinigung und Desinfektion erfolgen zwischen zwei pflegerischen Tätigkeiten und bei sichtbarer Verschmutzung.

9 Umgang mit Infektionen


9.1 Präventionsmaßnahmen

Um Infektionen vorzubeugen, wird allen Mitarbeitern sehr dazu geraten, sich impfen zu lassen. Auch eine Impfung der Bewohner/Patienten/Klienten wird dringend empfohlen.

9.2 Melden von Infektionen

Alle Mitarbeiter mit Symptomen einer Infektion haben diese ihrem Vorgesetzten unmittelbar zu melden, der dann direkt die Leitung, den Leiter Qualität und den/die Hygienebeauftragten informiert, damit entsprechende Protokolle zur Anwendung gebracht werden können.

Autor	Prüfer	Prüfer Qualitätssicherung	Freigebender	Anwender
Leiter Qualität Healthcare	Leiter Pflege	Leiter Qualität für Hygiene Sicherheit und Umwelt	Head of Health Services	Camille

	Prozess		Gesundheitsprotokoll Camille	
	Nr. P-S.7.1.C-001	Seite 8 von 9	Revision Nr. 01	Datum: 06.10.2023
	Plan zur Prävention und zur Bekämpfung von Infektionen – Einhaltung der Regeln für Hygiene und Gesundheit			

Alle Mitarbeiter, die Symptome einer Infektion bei einem Bewohner/Patienten/Klienten entdecken, müssen dies dem diensthabenden Krankenpfleger melden, damit dieser den *behandelnden Arzt* benachrichtigt.

Bei dem Verdacht einer Infektionskrankheit oder beim tatsächlichen Erkennen einer Infektionskrankheit (*siehe www.guichet.lu/maladies Liste des maladie infectieuse*), *muss der behandelnde Arzt* oder *das Labor* die Abteilung der Gesundheitsinspektion informieren:

- innerhalb von 2 Stunden, wenn die Krankheit eine schwere Bedrohung für die öffentliche Gesundheit darstellt;
- spätestens 24 Stunden oder eine Woche nach der Diagnose bei anderen gelisteten Infektionskrankheiten (je nach Schweregrad der Bedrohung).

9.3 Isolation

Im Verdachtsfall kann bis zum ärztlichen Gutachten eine präventive Isolation vorgenommen werden, um die Gefahr einer möglichen Ansteckung zu begrenzen.

Die Anwendung von Protokollen zur Isolation von infizierten Personen oder von Personen, die mit Infizierten Kontakt hatten, erfolgt auf ärztliche Verordnung (*siehe DT_Fiches d'isolement [Blätter zur Isolation]*).

9.4 Ärztliche Beobachtung

Infizierte und Personen, die engen Kontakt mit ihnen hatten, werden bei Bedarf ärztlich beobachtet.

9.5 Abstandsregeln

Auf Empfehlung werden Abstandsregeln und die Neuorganisation von Arbeitsbereichen und Orten der Begegnung angeordnet.

10 Kontrolle von Besuchern

10.1 Registrierung von Besuchern und Bekanntmachung von Hygieneprozessen


Der Zutritt von Besuchern wird über eine eingeführte Registrierung vor Ort kontrolliert. Informationen zu Hygieneregeln und zur Einhaltung ergänzender Vorsichtsmaßnahmen werden ausgehängt.

10.2 Beschränkung nicht dringend notwendiger Besuche

Bei Infektionen werden Besucher gebeten, ihren Besuch zu beschränken und sich an die Isolationsprotokolle zu halten.

11 Kommunikation und Dokumentation

Autor	Prüfer	Prüfer Qualitätssicherung	Freigebender	Anwender
Leiter Qualität Healthcare	Leiter Pflege	Leiter Qualität für Hygiene Sicherheit und Umwelt	Head of Health Services	Camille

	Prozess		Gesundheitsprotokoll Camille	
	Nr. P-S.7.1.C-001	Seite 9 von 9	Revision Nr. 01	Datum: 06.10.2023
	Plan zur Prävention und zur Bekämpfung von Infektionen – Einhaltung der Regeln für Hygiene und Gesundheit			

Das Kommunizieren des Präventionsplans und der damit verbundenen Anweisungen an alle Mitglieder der Organisation ist im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems vorgesehen. Auch die Überarbeitung von Präventionsplan und Anweisungen, die mindestens im Jahresabstand oder sobald erforderlich erfolgen soll, ist dort vorgesehen.

Die ergriffenen Maßnahmen und die Zahl und Art der Vorfälle werden beobachtet und können als Indikator genutzt werden, der zu einer Neubewertung der Anweisungen, Methoden und Inspektionen führen kann.

12 Prüfung und Revision

Der Leiter Qualität Healthcare überprüft regelmäßig den Plan hinsichtlich neuer Entwicklungen und Informationen.

Der Leiter Qualität Healthcare überwacht gemeinsam mit den *Hygienebeauftragten der Abteilungen* die kontinuierliche Verbesserung der Protokolle und Praktiken in den Bereichen Hygiene und Infektionsprävention.

13 Einhaltung von Rechtsvorschriften

Intern werden die lokalen, nationalen und internationalen Vorschriften und Richtlinien zu Hygiene und Infektionsprävention regelmäßig verfolgt. Das Einhalten der Vorschriften wird durch Inspektionen und einen Maßnahmenplan überwacht.

Autor	Prüfer	Prüfer Qualitätssicherung	Freigebender	Anwender
Leiter Qualität Healthcare	Leiter Pflege	Leiter Qualität für Hygiene Sicherheit und Umwelt	Head of Health Services	Camille