



EINRICHTUNGSPROJEKT HILFE UND PFLEGE

CURA AIDE ET SOINS À DOMICILE SÀRL
2, am Brill L-3961 Ehlange-sur-Mess
Tel : 27 17 20 Fax : 27 17 20 50
Mail : info@cura-soins.lu
Web : cura-soins.lu

INHALTSVERZEICHNIS

PREAMBULE.....	3
1. VORSTELLUNG DER STRUKTUR	4
1.1. Geschichte.....	4
1.2. Der verwaltende Verein	4
1.3. Geografische Lage	4
1.4. Sicherheit und Schutz von Personen, Eigentum und Daten.....	5
1.5. Philosophie der Pflege.....	5
1.6. Das allgemeine Organigramm.....	9
2. DIE INDIVIDUALISIERUNG DER BEGLEITUNG – DAS PERSONALISIERTE PROJEKT.....	10
2.1. Das multidisziplinäre Team	10
2.2. Die wichtigsten Grundsätze	11
2.2.1. Die Sammlung der Zustimmung	11
2.2.2. Die Achtung der Intimsphäre und des Privatleben	11
2.2.3. Die Achtung der Rechte und Freiheiten des Kunden.	11
2.2.4. Betreuung von Nutzern mit Demenz.....	12
2.2.5. Die würdevolle und respektvolle Begleitung am Lebensende	18
3. QUALITÄT UND SICHERHEIT DER PFLEGE UND BETREUUNG	23
3.1. Der Umgang mit Beschwerden/Reklamationen	24
3.1.1. Ziele des Beschwerdemanagements	25
3.1.2. Methode	26
3.2. Das Pflegeprojekt.....	28
3.3. Die Stärken des Pflegeprojekts	30
3.4. Das Hilfsprojekt.....	31
4. DIE WOHLWOLLENDE BEHANDLUNG	33
5. MISSHANDLUNGSHANDLUNGEN	34
6. DIE MELDUNG	34
7. MENSCHLICHE RESSOURCEN.....	35
7.1. Die Ausbildung	35
7.2. Die Mitarbeitergespräche	38
7.2.1. Das jährliche Gespräch.....	38
7.2.2. Die Berücksichtigung psychosozialer Risiken	38
8. PLAN ZUR VORBEUGUNG UND BEKÄMPFUNG VON INFEKTIONEN UND ZUR EINHALTUNG DER HYGIENE- UND GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN	40
9. MODALITÄTEN DER ÜBERNAHME VON KUNDEN	43
9.1. Koordinationsverfahren für die Erbringung von geplanten oder Notfall massigen Pflegehandlungen.....	44
9.2. Koordinierungsverfahren für die Erbringung geplanter Pflegeleistungen	45
9.3. Koordinationsverfahren für Notfallversorgung	46
10. INTERNE UND EXTERNE KOMMUNIKATION	47
10.1. Interne Kommunikation	47
10.2. Gi Pflegeversicherung Netzwerke.....	47
10.3. Externe Kommunikation.....	49
10.4. Unterverträge und Partnerschaften	50
10.5. Schutz personenbezogener Daten bei Auftragnehmern	51
ANHÄNGE	52

PREAMBULE

Das Einrichtungsprojekt ist ein echtes Instrument der Antizipation, der Entwicklung und der Zukunftsforschung. Es handelt sich um ein Dokument, das für die internen und externen Akteure der Gesellschaft unumgänglich ist.

Das Einrichtungsprojekt des Unternehmens "CURA" ist das Ergebnis einer kollektiven, freiwilligen Reflexion und einer Gegenüberstellung von Standpunkten bezüglich der Funktionsweise der Einrichtung. Diese Überlegungen wurden entsprechend den Änderungen und Erwartungen des Ministeriums für Familie, Solidarität, Zusammenleben und Aufnahme vom 27. August 2024 überarbeitet und nach Beratung vom Verwaltungsrat am 29. August 2024 gebilligt.

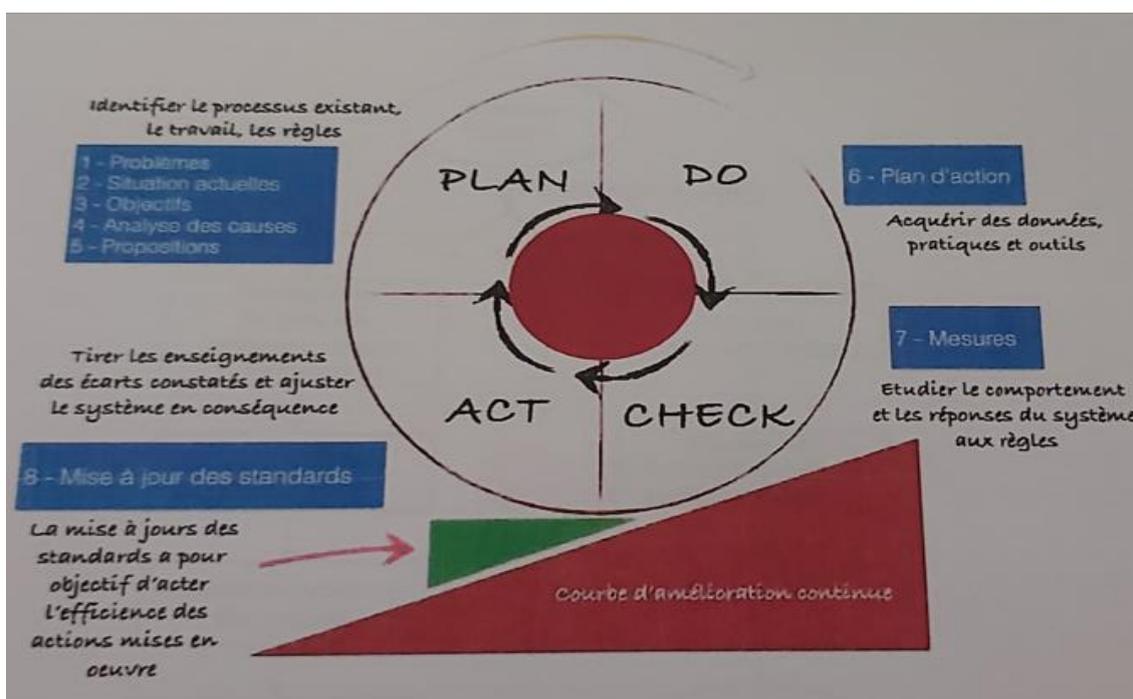
Das institutionelle Projekt ist das zentrale Element der von allen Mitarbeitern verfolgten Politik. Es ermöglicht die Anpassung der Betreuung der Kunden an die Entwicklung ihrer Abhängigkeit und legt die strategische Ausrichtung des Unternehmens fest.

Dieses Einrichtungsprojekt soll ein Instrument für die Verhandlungen mit den Behörden bei der nächsten Neubewertung sein, die in einem Jahr ansteht.

Dieses Einrichtungsprojekt, das sich aus den vom Unternehmen vertretenen Werten ableitet, soll allen Akteuren, die innerhalb des Unternehmens zusammenarbeiten, die Vision der Organisation vermitteln.

Er ist die Richtschnur für all unsere Maßnahmen zur Förderung des Wohlbefindens und für unser Streben nach der Zufriedenheit jedes einzelnen CURA-Kunden.

CURA verpflichtet sich auch, seine Prozesse regelmäßig zu hinterfragen, um sie zu verbessern und so Fortschritte zu machen und unseren Kunden ein optimales Betreuungsangebot zu bieten.



1. VORSTELLUNG DER STRUKTUR

1.1. Geschichte

Cura, mit Sitz in Ehlange-Sur-Mess, ist ein Unternehmen für häusliche Pflege und Hilfe, das sich der Unterstützung von Personen widmet, die auf Hilfe angewiesen sind.

Jede Aktivität, die entweder von der Pflegeversicherung oder der Krankenversicherung übernommen wird.

Cura ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung.

1.2. Der verwaltende Verein

Das Unternehmen wird von einem Vorstand geleitet, der aus drei Mitgliedern besteht.

Der erklärte Wille des Vereins ist es, seine Entwicklung im Einklang mit ethischen Werten wie dem Respekt vor der Person, der Achtung individueller Überzeugungen und der Offenheit gegenüber allen Menschen ohne Diskriminierung jeglicher Art fortzusetzen.

Das Unternehmen hat nur die Aufgabe, die unten aufgeführten Ziele zu erfüllen:

- Dienstleistungen für individuelle oder kollektive Partner anbieten, die dieselben Ziele verfolgen und die Werte unserer Gesellschaft teilen z. B. Ergotherapeuten, Psychologen, Physiotherapeuten etc.
- Vorschlag eines innovativen Managements, das den aktuellen Anforderungen an die Beschäftigten, die sich für die Gesellschaft und das Wohlbefinden der betreuten Klientinnen und Kunden einsetzen, gerecht wird.

Die strategische Entwicklung entspricht vollkommen der Logik einer Kundenreise mit einer koordinierten Organisation zwischen den verschiedenen Gesundheitsfachkräften und/oder Dienstleistern.

1.3. Geographische Lage



1.4. Sicherheit und Schutz von Personen, Eigentum und Daten

Die Sicherheit von Personen, Eigentum sowie der persönlichen Daten von Kunden, Familien und Mitarbeitern ist ein zentrales Anliegen unseres Unternehmens. Siehe beigefügtes Dokument. Zu diesem Zweck wurde ein Sicherheitsplan erstellt, der aus folgenden Punkten besteht:

- Für Arbeitnehmer: Ein spezieller Antrag zum Arbeitsvertrag, der bei der Einstellung ausgehändigt wird.
- Für Kunden: ein spezieller Antrag auf den Betreuungsvertrag zwischen dem Kunden und Cura

1.5. Philosophie der Pflege

Menschenrechte sind unveräußerliche Rechte aller Menschen ohne jegliche Unterschiede. Aus diesem Grund verpflichten sich das Unternehmen Cura, sein Vorstand und alle Mitarbeiter, die das Unternehmen bilden, dazu, jeden Kunden ohne Ansehen der Rasse, der Nationalität, der ethnischen Herkunft, der Sprache, der Religion oder einer anderen Situation zu betreuen und zu pflegen.

Die Betreuung erfolgt auf der Grundlage ethischer Werte, der Achtung individueller Überzeugungen und der Offenheit gegenüber allen Menschen ohne Diskriminierung jeglicher Art. Wir pflegen Kranke, betreuen Ältere und leisten Hilfe für Bedürftige. Wir versuchen, Familien und Freunde in unsere Therapien und Pflege einzubeziehen.

Wir begleiten Sterbende und ihre Familien. Alle CURA-Mitarbeiter haben mindestens eine 40-stündige Ausbildung in Palliativpflege und Herr Raach ist die erste Person, die derzeit die erweiterte Ausbildung absolviert.

Diese Schulungen haben das mittelfristige Ziel, einen Pflegepool mit Herrn Raach an der Spitze zu schaffen, dessen Spezialität die Begleitung des Kunden am Lebensende sowie die Begleitung der Familie sein wird, wobei die richtige Hilfe und Unterstützung notwendig ist, um sie bestmöglich zu begleiten.

Bis zur Einrichtung dieses Pools führt CURA ein Protokoll für das Lebensende ein Vgl. *Anhang A* CURA stellt der Familie und den Angehörigen auch ein Dokument "Schritte nach einem Todesfall" zur Verfügung, um die trauernde Familie zu leiten und zu beraten.

Außerdem wird eine Beileidskarte an die Familie geschickt, um ihnen unsere Unterstützung zu zeigen.

Wir tragen zur gesundheitlichen und sozialen Unterstützung der Bevölkerung bei.

Wir versuchen, die Sorgen und Nöte unserer Mitbürger zu verstehen und Antworten auf die Fragen zu finden, die sich der Gesellschaft stellen.

Wir nehmen unsere soziale Verantwortung wahr und denken über ethische Fragen nach.

Der betreute Kunde bleibt frei in seinen Entscheidungen:

- Wir wissen das Vertrauen, das uns entgegengebracht wird, sehr zu schätzen und werden die Zufriedenheit unserer Kunden sicherstellen, indem wir ihnen einmal im Jahr einen Fragebogen zur Zufriedenheit vorlegen. Der Fragebogen ermöglicht es uns, die Eindrücke der Kunden zu sammeln und unsere Leistungen und Betreuung zu verbessern. *Siehe Anhang B*
- Die persönliche Geschichte des Kunden, seine Kultur und Herkunft werden bei unserer Pflege berücksichtigt.
- Wir berücksichtigen die kulturellen und religiösen Besonderheiten jedes Einzelnen, indem wir seine Bräuche und Traditionen respektieren.
- Unsere Entscheidungen werden mit Respekt vor den Überzeugungen der von uns betreuten Personen, ihrer Familien, Freunde oder anderer Beteiligter Personen getroffen.
- Wir versuchen, durch Dialog und Reflexion über ethische Grundsätze eine Antwort auf die schwierigsten Fälle zu finden. Wenn nötig, bieten wir eine ethische Sitzung zwischen dem Kunden, einem "Referenz"-Familienmitglied/Vormund, dem Hausarzt, einer Krankenschwester und einem Pfleger sowie der leitenden Mitarbeiterin an, um eine auf die Bedürfnisse und Wünsche des Kunden zugeschnittene Betreuung zu entwickeln und umzusetzen.
- Wir vermitteln ihm ein Gefühl warmer Geborgenheit durch das System "CARETRONIC NURSE CARE".

Es handelt sich um ein Tablet mit Kamera und Alarmarmband, um regelmäßig mit dem Kunden und seiner Familie in Kontakt zu bleiben. Die Kamera und das Armband sind Tag und Nacht direkt mit dem Mobiltelefon des ide verbunden, so dass dieser Telealarm im Notfall aktiviert wird und das Pflegepersonal schnell eingreifen kann.

Das Tablet ermöglicht Übertragungen zwischen der Familie/dem Kunden in Echtzeit (Uhrzeit, zu der die Pflegekraft kommt, wichtige Bemerkungen usw.).

Es handelt sich um Übertragungen zwischen dem Kunden/seiner Familie und CURA.

Es ist wichtig zu erwähnen, dass dies eine Innovation in Luxemburg wäre, da es derzeit in keiner anderen Einrichtung angeboten wird. Außerdem ist das Personal, das Tag und Nacht zum Einsatz kommt, dem Kunden bekannt. Es handelt sich nämlich nicht um externes Personal, das nur in dringenden Fällen eingreift.

Das System sollte schnell eingeführt werden und die Kosten werden von der Familie getragen. Zum jetzigen Zeitpunkt ist es nicht möglich, die Kosten für das Abonnement und den Zeitpunkt der Einführung des Systems zu beziffern.

CURA arbeitet nach dem Modellkonzept von Frau Virginia Henderson, indem es Folgendes integriert

DIE VERSCHIEDENEN DIMENSIONEN DER PFLEGE:

- Die Bildungs**dimension**.
- Die präventive **Dimension**.
- Die **Dimension** der Instandhaltung.
- Die kurative **Dimension**.
- Die palliative **Dimension**

“ **Die Pflege besteht hauptsächlich darin, dem Individuum, ob krank oder gesund, bei der Durchführung von Handlungen zu helfen, die zur Erhaltung der Gesundheit (oder zu einem friedlichen Tod) beitragen und die er selbst ausführen würde, wenn er genügend Kraft, Willen oder Wissen hätte. Wahrscheinlich besteht der spezifische Beitrag der Krankenschwester darin, diese Unterstützung so zu leisten, dass der Empfänger so schnell wie möglich ohne Rückgriff auf externe Hilfe handeln kann.** ”

Nach dem Konzept von Virginia Henderson ist eine Person "gesund", solange sie ihre Bedürfnisse allein befriedigen kann. Das Gesundheitsproblem wird diese Unabhängigkeit beeinträchtigen und die Person von der Fachkraft abhängig machen. Die Rolle der Fachkraft wird daher darin bestehen, zu handeln (als Pfleger, Helfer, Stellvertreter usw.), um die Bedürfnisse der Patienten zu befriedigen.

Virginia Hendersons Definition der Grundpflege gilt für alle Kranken und in allen Umgebungen. Nach Virginia Henderson kann ein Bedürfnis nur dann erfüllt werden, wenn die vorherigen Bedürfnisse bereits befriedigt sind.

Das konzeptionelle Modell von V.H. hebt drei wichtige Begriffe hervor, und zwar:

- Der Begriff des Grundbedürfnisses.
- Der Begriff der Abhängigkeit / Unabhängigkeit.
- Der Begriff "Quelle von Schwierigkeiten"

Vgl. Virginia Henderson's Conceptual Model in Nursing *Vgl. Anhang C*

Diese schematische Sicht auf die Funktionsweise und die Bedürfnisse des Menschen ist ein Leitfaden für die Pflegekraft und die Schülerinnen und Schüler. Das Raster der vierzehn Bedürfnisse wird auch verwendet, um die Anamnese einer Person oder eine pflegerische Datensammlung zu erstellen, wenn diese Person Pflege, insbesondere Krankenpflege, beansprucht.

Von der Theorie zur Praxis

Beim ersten Besuch der Betreuerin in der Wohnung des Kunden wird diese eine genaue Datensammlung vornehmen, um ein möglichst vollständiges persönliches *Dossier* erstellen zu können
Vgl. Anhang D

Diese nicht erschöpfende Datensammlung dient dazu, eine Bestandsaufnahme von allem zu machen, was den Kunden betrifft. Dieser beschreibende Schritt zielt darauf ab, Informationen zu suchen, die es ermöglichen, den Kunden in seiner Gesamtheit zu erfassen.

Diese Informationen sind sowohl administrativer als auch medizinischer Natur und stehen im Einklang mit dem RDG vom 13. Dezember 2017.

Die Datenerhebung gibt uns Aufschluss darüber, wer der Kunde ist, woran er leidet, welche Lebensgewohnheiten er hat, wie er in seiner Umgebung einzuordnen ist, inwieweit seine Grundbedürfnisse befriedigt sind und welche Folgen das Auftreten seiner Krankheit hat. Es ermöglicht uns, Informationen zu erfassen, die für die aktuelle Betreuung von Bedeutung sind, oder sogar eine Erst- oder Neubewertung bei der Pflegeversicherung in Betracht zu ziehen. Das ultimative Ziel ist es, den Patienten in seiner Gesamtheit zu erfassen und ihm eine personalisierte und konkret auf SEINE Bedürfnisse zugeschnittene Behandlung anzubieten.

Dem Kunden, der AD hat oder auf eine AD wartet, werden zwei Bezugspersonen zugewiesen: eine IDE und eine Pflegekraft.

Ihre Aufgabe ist es, die Akte des Kunden sowie den in der Wohnung vorhandenen Ordner auf dem neuesten Stand zu halten und sie bei Pflegemaßnahmen vorzulegen.

Der Pflegeprozess ermöglicht eine umfassende und kohärente Betreuung des pflegebedürftigen Kunden, indem er zwischen dem Bedarf an AEV, Aktivitäten und Hilfe beim täglichen Leben unterscheidet und in einem Pflegeplan münden muss.

Die Qualitätsindikatoren für die Betreuung des Kunden werden auch die Indikatoren für die Qualität der Betreuung und die Zufriedenheit des Kunden durch CURA sein, da sie eine regelmäßige Bewertung und Überwachung ermöglichen.

Eine Verbindung zwischen verschiedenen Indikatoren zu finden, wird einen ganzheitlichen Zugang zum Kunden ermöglichen.

Anhand dieser Informationen wird eine Standardwoche erstellt, die regelmäßig in multidisziplinären Besprechungen überprüft wird, um eine angemessene Betreuung des Kunden zu gewährleisten. Sie ermöglicht es auch, eine Neubewertung in Betracht zu ziehen und eine Bilanz mit dem informellen Helfer zu ziehen, falls es einen gibt (will der Helfer diese Rolle noch übernehmen, braucht er Hilfe, eine Auszeit usw.).

Die verantwortliche Pflegekraft ist dafür zuständig, die Daten der Papierakte in das Gi care-System zu übertragen. Wenn die verantwortliche Pflegekraft nicht anwesend ist, wird diese Aufgabe von einer Pflegekraft übernommen, die vor Ort anwesend ist.

Diese Sammlung wird von den Krankenschwestern bei ihren aufeinanderfolgenden Besuchen ergänzt und die zusätzlichen Informationen werden ebenfalls in der Gi care vermerkt.

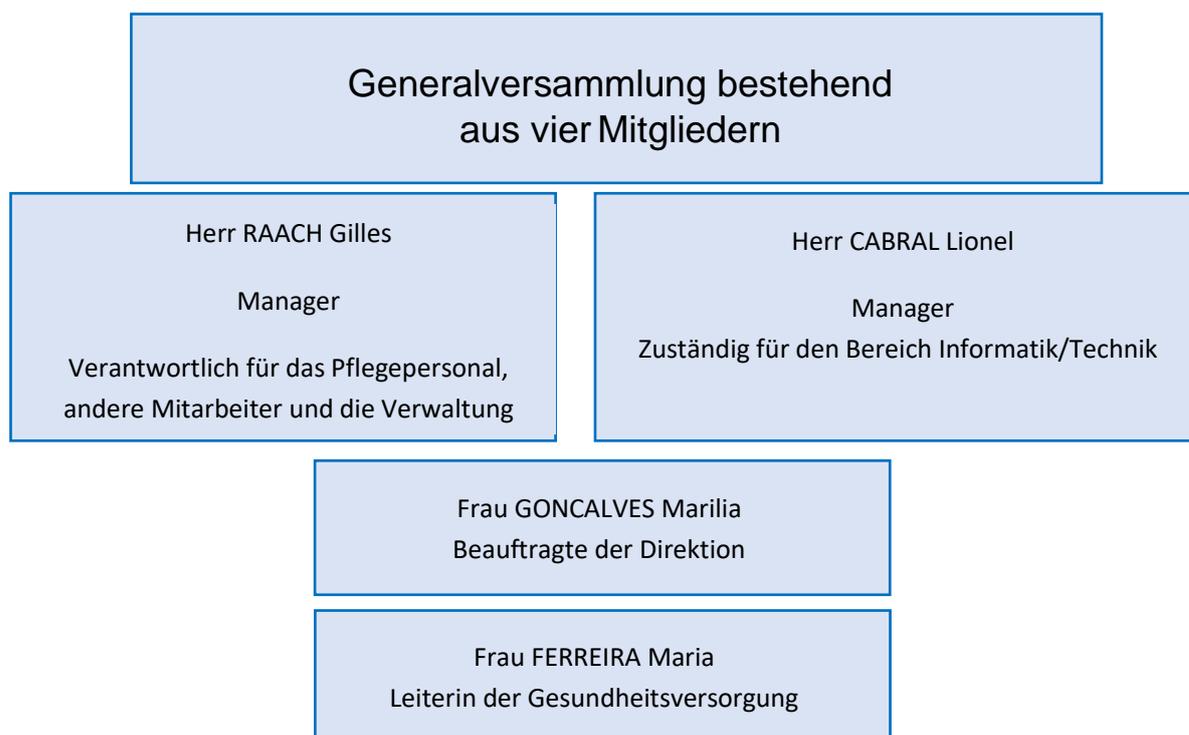
Die Datenerhebung wird spätestens alle acht Wochen, wenn es der Gesundheitszustand des Kunden erfordert, auch früher, zu einem Pflegeprozess im multidisziplinären Team führen und von einem der Bezugspersonen des Kunden in die Software Gicare übertragen werden.

Darauf folgt eine Bewertung (das Datum der Bewertung wird je nach Dringlichkeit und/oder Zielen festgelegt), die es uns ermöglicht, die Wirksamkeit zu bewerten und/oder die Betreuung gegebenenfalls anzupassen.

Es kann sein, dass das Ziel nicht vollständig erreicht wird, und das multidisziplinäre Team muss dann feststellen, welche Maßnahmen angepasst oder neu eingeführt werden müssen. Wenn das Ziel definitiv nicht erreicht wurde, muss das Team nach den Gründen für das Scheitern suchen.

1.6. Das allgemeine Organigramm

Die Struktur des Organigramms wird von der Geschäftsführung bestätigt. Die Ausführung, Zusammensetzung und Aktualisierung derselben liegt in der Verantwortung der Direktion.



2. DIE INDIVIDUALISIERUNG DER BEGLEITUNG - DAS PERSONALISIERTE PROJEKT

2.1 Das multidisziplinäre Team

Das Pflege- und Betreuungsprojekt umfasst alle Maßnahmen, die von einem multidisziplinären Team als Antwort auf die gesundheitlichen Bedürfnisse und die Wünsche/Erwartungen der betreuten Personen festgelegt und umgesetzt werden.

Aus diesem Grund findet einmal pro Woche oder wenn sich die Situation des Kunden verschlechtert, ein multidisziplinäres Treffen statt, an dem möglichst alle Beteiligten teilnehmen



**Ein Team von Mitarbeitern in der
sich jeder für das Kollektiv einsetzt in einer
positiven Dynamik rund um ein gemeinsames Projekt**

2.2 Die wichtigsten Grundsätze

Das personalisierte Projekt ist ein Instrument zur Koordination zwischen allen Fachkräften, die mit dem Kunden zu tun haben, und hat zum Ziel, den Bedürfnissen und Erwartungen des Kunden gerecht zu werden.

Jeder Kunde hat einzigartige Erwartungen und Bedürfnisse, die wir als Fachkräfte in ein individuelles Projekt integrieren müssen.

Für uns als Fachleute der Firma Cura legen wir besonderes Augenmerk auf die folgenden Punkte:

2.2.1 Die Einholung der Zustimmung

Das Einholen der Zustimmung ist eine unserer Prioritäten, die sich insbesondere auf :

- Die Information über ihren Gesundheitszustand und die angebotene Pflege
- Die Akzeptanz von Behandlungsverweigerung
- Die Sensibilisierung der Fachkräfte für die Wahrung der Vertraulichkeit von Informationen
- Die Möglichkeit des Kunden, eine Vertrauensperson zu benennen und eine Patientenverfügung zu verfassen
- Die Notwendigkeit von Schritten bei der Pflegeversicherung (1ère Bewertung, Neubewertung, Beantragung von Material usw.)

2.2.2 Achtung der Intimsphäre und des Privatlebens

Der private Charakter der Wohnung des Kunden ist ein bestätigter Grundsatz der Einrichtung. Die Betriebsordnung legt die Modalitäten fest.

2.2.3 Die Achtung der Rechte und Freiheiten der Kundinnen und Kunden

Dieser muss erklärt werden und auf menschlichen, ethischen, klinischen und regulatorischen Überlegungen beruhen.

So muss diese Achtung der Rechte der Person nicht nur angebracht werden, sondern erfordert unermüdlich Sensibilisierung, Beratung, Dialog und Reflexion im multidisziplinären Team, um die Äußerung möglicher Schwierigkeiten und Situationen zuzulassen.

Das Zuhause der Kundinnen und Kunden ein Arbeitsplatz, an dem Fachkräfte Regeln, Verantwortlichkeiten und ethischen Richtlinien unterliegen.

Die Umsetzung des personalisierten Projekts ist :

- ✓ Eine Pflicht für alle Fachkräfte mit dem Ziel, eine qualitativ hochwertige, respektvolle und auf die Einzigartigkeit jedes Kunden zugeschnittene Begleitung anzubieten.
- ✓ Aber auch die Suche nach einem Kompromiss zwischen den Wünschen der Person und den Zwängen des Unternehmens. Jede Ablehnung einer Pflege wird ernst genommen und mit dem Kunden besprochen, um gemeinsam einen Kompromiss zu finden. Wenn es nötig ist, werden die Betreuungszeiten geändert. Der Betreuer wird ihn in der Gi care gezielt ansprechen.

2.2.4 Betreuung von Kundinnen und Kunden mit Demenz

Es gibt verschiedene Arten von Demenz: die Alzheimer-Demenz, die vaskuläre Demenz, die frontotemporale Demenz und die semantische Demenz. Gemeinsam ist ihnen die fortschreitende kognitive Verschlechterung, die durch Veränderungen der kognitiven Prozesse wie: Orientierung, Aufmerksamkeit, Konzentration, Kurz- und Langzeitgedächtnis sowie Verhaltens- und

Stimmungsstörungen gekennzeichnet ist, die die Selbstständigkeit und Unabhängigkeit der Kunden mit Demenz einschränken. Dies führt dazu, dass sie die individuelle Hilfe von Spezialisten wie Physiotherapeuten, Krankenschwestern usw. benötigen.

Das Ziel von CURA besteht darin, wirksame, in eine Routine eingebettete Alltagsstrategien umzusetzen und den Pflegern Werkzeuge und Strategien für den Kontakt und das Erfassen der Kunden an die Hand zu geben, um sie bestmöglich zu unterstützen und die Bedürfnisse und Erwartungen der

Kunden und Familien bestmöglich zu erfüllen. Ermutigen Sie die aktive Teilnahme von Betreuern, Freunden, indem Sie sie in den Prozess der Planung und Auswahl von Aktivitäten einbeziehen.

Trotz einer neurokognitiven Störung sind sie Menschen, die unsere Aufmerksamkeit, Geduld, Empathie, Fürsorge und vor allem viel Liebe verdienen. Wichtig ist, dass man lernt, flexibel zu sein, sich anzupassen und Geduld zu haben. Wenn eine Aktivität nicht wie geplant verläuft, muss man bereit sein, "die Pläne" anzupassen oder etwas Neues auszuprobieren.

Diese Strategien ermöglichen es uns, optimal und lebensbejahend mit den Familienmitgliedern oder unserem Kunden zu kommunizieren. Ziel ist es, ihnen bei der Bewältigung ihrer täglichen Aktivitäten zu helfen, zu einer besseren Lebensqualität beizutragen und schließlich positive emotionale Bindungen aufzubauen, die Ruhe und vor allem Sicherheit erzeugen.

CURA basiert auf 15 Strategien, um mit einem Familienmitglied oder Kunden zu kommunizieren, sowie auf dem Pflegeprozess, um eine individuelle Betreuung für jeden Kunden anzupassen:

1. Verwenden Sie den Tonfall der Stimme entsprechend den Hörbedürfnissen des Kunden. Stellen Sie fest, ob der Kunde eine Hörschwäche hat oder Hörgeräte benutzt. Die Verwendung von leisen Stimmtönen ist möglicherweise nicht für alle Kunden hilfreich. Die CURA-Pflegekraft identifizieren die Eigenschaften unserer Kunden und Angehörigen, um den Ton zu bestimmen, mit dem sie uns deutlich hören können.
2. Sprechen Sie deutlich und langsam, damit der Kunde oder das Familienmitglied die gelieferten Informationen erfassen kann. Vermeiden Sie es, ungewöhnliche Wörter zu verwenden oder schnell zu sprechen. Bevorzugen Sie die Muttersprache des Kunden.
3. Geben Sie konkrete Anweisungen, eine Anweisung nach der anderen, z. B. "Schließe den Schrank, öffne das Fenster, spüle das Geschirr". Halten Sie sich nicht mit komplexen Anweisungen auf. Solange es möglich ist, sollten Sie nicht anstelle des Kunden handeln. Eine Anleitung ist für den Kunden hilfreicher.
4. Stellen Sie jederzeit Blickkontakt her, z. B.: wenn Sie eine Anweisung erhalten, wenn Sie sprechen oder Fragen zu etwas stellen. Also sollte sich die Pflegekraft vor dem Kunden positionieren und auf Augenhöhe mit ihm sein.
5. In späteren Stadien sollten Sie Gesten zur Ergänzung der Kommunikation einsetzen und dazu ermutigen. Zum Beispiel: die Gebärde des Zähneputzens, des Einschlafens, des Ja- und Nein Sagens. Solange es möglich ist, sollten Sie nicht anstelle des Kunden handeln. Guidance ist für den Kunden hilfreicher.
6. Stellen Sie Körperkontakt mit dem Kunden her, drücken Sie sanft auf seine Hand oder Schulter, während Sie eine Anweisung geben oder sich wertschätzend unterhalten.
7. Sprechen Sie ihn mit seinem Namen an oder fragen Sie ihn, wie er gerne genannt werden würde, infantilisieren Sie ihn nicht mit Diminutiven oder mit unkorrekten Begriffen wie alter Mann, Großvater, alter Mann.
8. Ihm helfen, Informationen abzurufen, phonologische oder semantische Hinweise darauf geben, wie man ein Wort beginnt oder welches Konzept es uns sagen will. Beispiel: Name einer gewöhnlichen Frucht (po) = Apfel.
9. In fortgeschrittenen Demenzzuständen visuelle Unterstützung durch Zeichen, Piktogramme, ein physisches oder digitales Fotoalbum verwenden.
10. Bestätigen Sie die Rede des Kunden. Konfrontieren Sie ihn nicht mit den Informationen, sondern ermutigen Sie ihn, auf neue Fragen zu antworten, anstatt ständig zu wiederholen, dass er uns mehrmals von dem Thema erzählt hat. Beispiel: Er hat uns dreimal erzählt, dass er im Park war. Anstatt ihn zu konfrontieren, sollten wir ihn fragen: Was hat er im Park gesehen? Wie lange war es her? Wie hat er sich gefühlt? Welche anderen Parks kennt er?
11. Bringen Sie den Kunden dazu, kurze Sätze zu schreiben
12. Motivieren Sie die Kunden, mit anderen Personen zu kommunizieren
13. Bitten Sie ihn, ein Thema anzusprechen, für das er sich begeistert, stellen Sie ihm Fragen dazu
14. Führen Sie relevante Wiederholungen durch, wiederholen Sie ohne Übertreibung die Anweisungen oder Informationen, die der Kunde benötigt. Zu viele Wiederholungen können dazu führen, dass der Kunde verärgert ist.
15. Legen Sie Rollen fest und haben Sie eine qualitativ hochwertige Zeit für die Arbeit mit dem Kunden. Auch die Pflegekraft braucht Ruhe, um in einem optimalen körperlichen und emotionalen Zustand mit dem Kunden zu sein.

Selbst in turbulenten Zeiten, wenn die Krankheit ein schweres Stadium erreicht hat, können bestimmte Aktivitäten die kognitiven Funktionen der Kundinnen und Kunden stimulieren, ihre Lebensqualität verbessern und Momente der Freude und des Lichts initiieren. CURA hat sich Gedanken über Aktivitäten und deren Integration in den Alltag der Kunden gemacht.

Die Aktivitäten sind auf die individuellen Interessen, Fähigkeiten und Vorlieben der Kundinnen und Kunden abgestimmt. Sie basieren auch auf dem Pflegeprozess. Die Aktivitäten werden natürlich regelmäßig evaluiert, neu angepasst und bei Bedarf verändert.

Nur weil demente Menschen ihr Gedächtnis, ihre Kommunikationsfähigkeit oder ihre Bewegungsfähigkeit verlieren, sollte man sie ruhig allein warten lassen. Entgegen der landläufigen Meinung kann jede Stimulation Erinnerungen wecken, die Koordination verbessern, den Dialog fördern und positive Emotionen hervorrufen. Im Einzelnen :

- Kognitive Stimulation hilft, das Fortschreiten der Krankheit zu verlangsamen, indem die verbliebenen geistigen Fähigkeiten erhalten bleiben.
- Mentale Stimulation kann die Lebensqualität der Betroffenen verbessern, indem sie ihnen hilft, sich stärker in die Welt um sie herum einbezogen zu fühlen, Frustrationen abzubauen und ihr allgemeines Wohlbefinden zu fördern.
- Indem die funktionellen und kognitiven Fähigkeiten so weit wie möglich aufrechterhalten werden, kann die Stimulation die Selbstständigkeit fördern und die Pflegebedürftigkeit so lange wie möglich hinauszögern.
- Die Teilnahme an anregenden Aktivitäten kann dazu beitragen, soziale und emotionale Bindungen zu stärken, indem sie Momente der Verbindung und des Austauschs schafft (sowohl zwischen den Kranken als auch zwischen den Kranken und ihren Angehörigen).
- Körperliche Stimulation kann den Patientinnen und Patienten auch helfen, Spaß zu haben, ihre Mobilität zu erhalten, ihre Stimmung zu verbessern und Selbstvertrauen zu gewinnen.
- Schließlich trägt die kognitive und soziale Stimulation dazu bei, Verhaltensweisen wie Unruhe und Aggressivität zu reduzieren, indem sie eine Gelegenheit bietet, Frustration und Angst auszudrücken.

Die Aktivitäten sind:

a) Kunsttherapie: Malen, Zeichnen, Collagen, Töpfern, Nähen, Schreiben oder auch Musik und Gesang.

- Die Kunsttherapie ermöglicht eine Form der nonverbalen Kommunikation, die den Austausch zwischen Menschen mit fortgeschrittener Demenz und ihren Angehörigen erleichtert. Sie ist ein Moment des Austauschs und der Sozialisierung.
- Die Beschäftigung mit künstlerischen Aktivitäten hilft ihnen, ihre Konzentration zu stärken, ihr Gedächtnis zu erhalten und ihre Fähigkeit zur Problemlösung zu fördern.
- Die Kunsttherapie bietet den Kunden auch einen sicheren Raum, in dem sie ihre Gefühle, Ängste und Befürchtungen ausdrücken können, die verbal vielleicht schwer zu artikulieren sind.
- Schließlich kann der kreative Prozess ein Gefühl der Erfüllung und des Stolzes fördern, wodurch ihr Selbstwertgefühl und ihr allgemeines Wohlbefinden gestärkt werden.

b) Die Museumstherapie / Besichtigungen

Je nach den finanziellen Möglichkeiten der Kunden (CURA übernimmt den Teil der Mitarbeiter) besteht die Museumstherapie darin, Museumsbesuche und Interaktionen mit der Kultur zu nutzen, um das Wohlbefinden und die Lebensqualität von dementen Kunden zu verbessern. Sie betrachtet Museen, ihre Galerien und Sammlungen als einen eigenständigen Ort der Pflege: Das Betrachten und Kommentieren von Kunstwerken ist genauso wohltuend wie das Schlendern durch ein Museum und das Zuhören einer Kulturvermittlerin:

- Indem sie die Möglichkeit bietet, über Kunstwerke zu diskutieren und neue historische oder kulturelle Informationen zu erfahren, stimuliert die Museumstherapie die kognitiven Funktionen
- Auch Museumsbesuche und das Betrachten von Kunstwerken können die Kreativität inspirieren und den Selbstaussdruck der Kunden fördern.
- Museen bieten eine ruhige und beruhigende Umgebung, fernab von stressigen äußeren Reizen, was die Gäste besänftigen und ihnen helfen kann, sich zu entspannen.
- Sie bieten auch eine Vielzahl von Sinnesreizen an, die das Sehen, den Klang und manchmal sogar den Tastsinn involvieren, was für die Kunden angenehm und anregend sein kann.
- Es ist eine Gelegenheit, einen Moment mit anderen Menschen zu teilen und das Selbstwertgefühl zu stärken, wenn man ein Kunstwerk erkennt und seine Eindrücke teilt.

C) Puzzles, Gedächtnis- und Konzentrationsspiele: Man muss darauf achten, keine kindlichen Spiele vorzuschlagen, da die demente Person ein Erwachsener und kein Kind ist.

- Sie helfen dabei, kognitive und funktionelle Fähigkeiten zu stimulieren und zu stärken, sowohl das Gedächtnis als auch die Konzentration oder Problemlösung, die Mustererkennung, die feinmotorische Koordination und die Planung.
- Puzzles und Gedächtnisspiele sind auch beruhigend für Menschen mit Demenz, da sie eine strukturierte und vertraute Aktivität bieten, die helfen kann, Angst und Stress zu reduzieren.
- Für viele Menschen sind diese Spiele auch angenehme und engagierte Aktivitäten, die ihnen ein Gefühl der Zufriedenheit und Erfüllung vermitteln.
- Obwohl einige dieser Aktivitäten individuell durchgeführt werden können, bieten sie auch die Möglichkeit, sich mit anderen Menschen auszutauschen und mit ihnen zu interagieren.
- Man kann auch Bau- oder Geschicklichkeitsspiele, Karten- oder Schachspiele, Gedächtnisspiele, Puzzles, Sudokus, Buchstaben- und Sortierspiele wie Kreuzworträtsel, Scrabble, Pictionary oder Memory, Spiele zur Identifizierung von Orten, Flaggen oder Persönlichkeiten usw. anbieten.

d) L'exercice et les activités physiques douces

Körperliche Bewegung und sanfte Aktivitäten sind für Menschen mit Demenz äußerst vorteilhaft.

Zwar können diese Aktivitäten die Krankheit nicht heilen, aber sie können helfen, die Lebensqualität zu verbessern und das Fortschreiten der Symptome zu verlangsamen.

Körperliche Betätigung :

- Verbessert das Gedächtnis, die Aufmerksamkeit und andere kognitive Funktionen von Demenzkranken.
- Hilft, Angst, Depressionen, Unruhe und andere Verhaltenssymptome im Zusammenhang mit der Krankheit zu reduzieren.
- Fördert eine bessere Schlafqualität, was zu einer besseren Stimmung und besseren kognitiven Fähigkeiten beitragen kann.
- Stärkt die Muskeln und verbessert das Gleichgewicht, wodurch die Mobilität erhalten und Stürze verhindert werden können
- Setzt Endorphine frei, Hormone, die ein Gefühl des Wohlbefindens vermitteln, Stress abbauen und die Stimmung verbessern

Verschiedene Aktivitäten können förderlich sein, z. B. Wandern, Yoga oder auch Tanzen. Sie sollten an die Fähigkeiten und Interessen der Klientinnen und Klienten angepasst werden. Beginnen Sie mit sanften Aktivitäten und steigern Sie deren Intensität oder Dauer allmählich, wobei Sie auf Anzeichen von Müdigkeit oder Überanstrengung achten sollten.

e) Gartenarbeit

Letzteres beinhaltet die Ausübung von Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Anbau und der Pflege von Kräutern, Zimmerpflanzen oder Gemüse etc.....

- Gartenarbeit fördert logisches Denken und Reflexion.
- Es bietet eine Vielzahl von Sinnesreizen, wie z. B. die Texturen der Pflanzen, den Duft der Blumen und den Kontakt mit der Erde, was anregen kann.
- Gartenarbeit beinhaltet eine Reihe sanfter körperlicher Aktivitäten wie Pflanzen, Jäten, Gießen und Beschneiden, die dazu beitragen können, die Beweglichkeit zu erhalten, die Muskeln zu stärken und die Koordination zu verbessern.
- Der Kontakt mit der Natur kann beruhigend und belebend wirken: Gartenarbeit hilft, Stress, Angstzustände und Depressionen abzubauen, und fördert ein Gefühl der Ruhe und des geistigen Wohlbefindens.
- Gartenarbeit bietet auch die Möglichkeit, zu lernen und zu erforschen, was dazu beitragen kann, die kognitiven Funktionen zu fördern. Dazu kann das Erkennen von Pflanzen, das Erlernen von Gartentechniken und das Verfolgen des Fortschritts der Pflanzen im Laufe der Zeit gehören.
- Schließlich ist die Gartenarbeit eine kreative und persönliche Ausdrucksform, die es ihnen ermöglicht, Wissen mit ihren Angehörigen oder anderen Menschen zu teilen.

Es ist wichtig, Aufgaben auszuwählen, die an die physischen und kognitiven Fähigkeiten der einzelnen Personen angepasst sind, und ihnen bei Bedarf Unterstützung und Hilfe zu bieten.

f) „Erinnerung“-Aktivitäten"

„Erinnerung“-Aktivitäten mit der Familie oder Freunden regen das Gedächtnis an und fördern die soziale Interaktion, was das allgemeine Wohlbefinden und die Lebensqualität dementer Menschen verbessert.

Blättern Sie in Fotoalben, sehen Sie sich Videos von glücklichen und wichtigen Momenten an oder ermutigen Sie demente Personen, ihre Erinnerungen und Anekdoten mit anderen zu teilen. Hören Sie die Lieblingsmusik, sehen Sie sich ihre Lieblingsfilme an, lassen Sie sie mit Familienegegenständen hantieren usw.

Wählen Sie einen ruhigen und gemütlichen Ort, um Ablenkungen zu vermeiden. Zeigen Sie Geduld und Wohlwollen: Wichtig ist, dass Sie den Moment genießen.

g) Kochen, Aufräumen, Putzen etc....

Alle alltäglichen Aufgaben können Anlass für Anregungen sein, sofern sie an die Fähigkeiten der jeweiligen Person angepasst sind:

- - In der Küche kann man sie z. B. dazu anregen, Zutaten zusammenzustellen und zu mischen, einfaches Gemüse zu schneiden, den Tisch zu decken, das Essen für das Haustier zuzubereiten etc.
- - Ebenso kann man die Personen in einfache Aufräumarbeiten einbeziehen, z. B. Servietten falten, Kleidung sortieren oder bestimmte Gegenstände einordnen.
- - Haushaltsaufgaben sind auch eine Gelegenheit, die Koordination und Kognition zu fördern: Bitten Sie die Person, Ihnen beim Abstauben eines Tisches, beim Wischen oder Fegen, beim Abwaschen des Geschirrs usw. zu helfen.

2.2.5 Die würdevolle und respektvolle Begleitung am Lebensende

Eine ethische Reflexion in einem multidisziplinären Team, das den Klienten, wenn möglich die Familie, die Vertrauensperson, den Vormund, den Arzt und alle anderen Personen, die mit dem Klienten zu tun haben, einschließt, ist notwendig, um diese Begleitung so gut wie möglich anzupassen.

Das Ziel von CURA besteht darin, wirksame Alltagsstrategien anzuwenden, um zur Linderung von körperlichen, seelischen und geistigen Schmerzen und anderen Symptomen, die mit dem Lebensende verbunden sind, beizutragen. CURA und seine Mitarbeiter helfen dabei, die Lebensqualität der Klienten am Lebensende zu erhalten.

Für CURA ist es wichtig, die Familie in die Pflege einzubeziehen und ihnen anzubieten, bei dem Klienten zu bleiben, wenn sie dies wünschen. Die Pflegekräfte und alle, die für CURA arbeiten, müssen unbedingt eine Haltung des aktiven Zuhörens und des Einfühlungsvermögens einnehmen.

Die Betreuung am Lebensende wird folgendermaßen organisiert:

a) Grundlegende Pflege:

- Körper- und Kapillarehygiene
- Hautpflege (Massage der Kontaktstellen, der Hände, des Schädels).
- Vorsicht bei Lippen, die rissig werden können (Lippenbalsam und ggf. mit Quark massieren).
- Trockener Mund: Glandosane-Spray; regelmäßige Mundpflege praktizieren.
- Trockene Nase: Feuchtigkeitssprays oder -cremes verwenden.
- Trockene Augen: Künstliche Tränen verwenden.
- Überwachung der Diurese in/out
- Den Klienten auch dann lateralisieren, wenn er eine Wechselmatratze erhält.
- Bestellen Sie ein Pflegebett mit Wechselmatratze und ein Antidekubituskissen für den Sessel.
- Daran denken, den Klienten mit Flüssigkeit zu versorgen, solange er akzeptiert, Vorsicht vor
- Fehlritten (zögern Sie nicht, die Flüssigkeiten zu verdicken).
 - Es gibt keine Verbote mehr für Getränke und Speisen.
 - (Beziehen Sie sich auf die Biografie, um die Geschmäcker der Klienten zu kennen).

→ **Einzig Verbote und Einschränkungen sind Lebensmittelallergien.**

b) Komfortpflege:

- Mundpflege :
- Verwenden Sie in Flüssigkeiten und/oder Honig getauchte Stäbchen.
- An eisgekühlte Sticks denken
- Lockere, dem Klienten angepasste Kleidung bevorzugen
- Denken Sie daran, den Klienten in eine halbsitzende Position zu bringen, um eine Verstopfung der Bronchien möglichst zu vermeiden.
- Fragen Sie, ob der Klient eine religiöse Präsenz wünscht.

c) Psychologische Betreuung:

- Mit dem Arzt und der Familie über eine medikamentöse Behandlung von Ängsten/ Ängstlichkeit sprechen, wenn sanfte Therapien nur wenig oder keine Ergebnisse bringen.
- Sanfte Musik und ruhige Momente bevorzugen.
- Möglichkeit der Anwendung von Aromatherapie

Die **ätherischen Öle des „Durchgangs“** fördern das **Loslassen**, das für den Übergang vor dem Tod notwendig ist. Die Angst vor dem Tod wird dank ihrer angstlösenden Eigenschaften besser bewältigt. Sie können als Diffusor verwendet werden.

- Ätherisches Öl aus **Hemlocktanne** (*Tsuga canadensis*).
Seine Anti-Stress-Rolle hängt hauptsächlich mit Bornylacetat und Limonen zusammen. Seine „cortisonähnlichen“ Pinen sind förderlich für die Klarheit in den letzten Augenblicken mit den Angehörigen.
- Ätherisches Öl aus der **Himalaya-Narde** (*Nardostachys jatamansi*). Es soll durch einen gabaergen Mechanismus Angstzustände lindern und gleichzeitig antidepressiv wirken. Ihre beruhigende Wirkung auf das Herz- und Atmungssystem ist ein Pluspunkt, um die Entspannung zu fördern.
- Ätherisches Öl der **Damaszener-Rose** (*Rosa damascena*)
Heilmittel für Herzschmerzen, bekämpft Traurigkeit. Citronellol und Geraniol tragen zur Linderung von Angstzuständen bei.
- Ätherisches Öl aus **Weihrauch** (*Boswellia carterii*)
Es bringt den inneren Frieden zurück, der in der Meditation gesucht wird. Seine Monoterpene fördern die geistige Klarheit und die spirituelle Erhebung.

Die Essenzen von Zitrusfrüchten (**Süßorange, Bergamotte**) sind sehr beruhigend und eignen sich besonders gut, um Ängste abzubauen. Die ätherischen Öle von **Zitronenmelisse** oder **Majoran** vertreiben düstere Gedanken. Wenn die Angst ihren Höhepunkt erreicht, sind die ätherischen Öle von **kleiner Korn Bigarade, Ylang ylang, edler Kamille** oder **feinem Lavendel** sehr gut geeignet.

- Sanfte Massage der Hände, des Kopfes, des Nackens, der Füße, des Rückens etc.
- Eine Präsenz und tröstende Worte

d) Gestion de la douleur

- Auf die Einnahme der Medikamente achten und vor allem ihre Wirksamkeit beurteilen. Bei Bedarf den Arzt für geeignete Schmerzmittel kontaktieren. Verwenden Sie Schmerzskaleten (EVS / Doloplus).
- Zu beurteilende Lagerungen

Nicht zögern, Kissen zu verwenden, um eine für den Klienten angenehme schmerzlindernde Position zu ermöglichen.

Wenn eine Person am Lebensende angelangt ist, will sie nicht mehr essen und trinken und kann ihren Wunsch zu sterben äußern.

- Das multidisziplinäre Team zusammenrufen, um die Situation zu besprechen, insbesondere wenn es keine Patientenverfügung gibt.
- Den Arzt informieren
- Informieren Sie die Familie/den Vormund
- Raten Sie der Familie und dem Arzt, Kontakt aufzunehmen, um die Situation zu besprechen. Wenn es der Zustand des Klienten erlaubt, sollte er anwesend sein
- Mit dem Klienten, der Familie, dem Arzt und dem multidisziplinären Team eine gemeinsame Lösung finden.

Was ist während der Nacht, am Wochenende und an Feiertagen zu tun, wenn das diensthabende Pflorgeteam allein ist und der behandelnde Arzt nicht erreichbar ist?

- Probleme tagsüber und vor dem Wochenende und den Feiertagen mit dem behandelnden Arzt lösen.
- Planen Sie mit dem behandelnden Arzt ein Behandlungsprotokoll für diese Zeiten. Fragen Sie ihn, ob er während dieser Zeit erreichbar ist, am besten fragen Sie ihn nach seiner Handynummer.

Die Begleitung von Sterbenden am Lebensende

Jede Person kann begleiten. Nicht die Quantität der Beziehung ist wichtig, sondern die Qualität.

Im Rahmen des „Gesamtbrotes“ sollten die Betreuer darauf achten, dass :

- **Physischer Schmerz :** Verschiedene Schmerzskaalen verwenden z.B.:
Doloplus
Informieren Sie den Arzt bei körperlichen Schmerzen.
- **Der soziale Schmerz :**
Den Verlust der eigenen Identität verstehen und zuhören.
Dem Sterbenden helfen, soweit möglich, seine letzten Wünsche zu regeln und/oder die Familie informieren, die diese Aufgabe übernehmen kann.
- **Psychische Schmerzen :**
Auf Ängste hören und ggf. den behandelnden Arzt benachrichtigen.
- **Geistiger Schmerz :**
Zuhören und falls gewünscht das Pastoralteam der religiösen Konfession des Klienten für die letzten Sakramente kontaktieren.

Begleitung von Familien, Betreuern und anderen nahestehenden Personen

- Begleiten, beistehen, unterstützen
- Sie in die Pflege einbeziehen, wenn sie es wünschen
- Sie die Kleidung auswählen lassen und bei Bedarf da sein
- Die Familie fragen, ob Schmuck abgelegt werden muss, z. B. Ehering
- Erklären Sie der Familie, wie sie die Todeserklärung abgeben müssen und die

Das Zimmer des Sterbenden

- Eine ruhige und gelassene Atmosphäre schaffen.
- Bei Bedarf, auch wenn es sich um die Wohnung des Bewohners handelt, nicht zögern, aufzuräumen, zu entrümpeln, wenn es möglich ist.
- Eine Aromatherapie einsetzen
- Leise Musik nach Wunsch des Klienten auflegen.

Leichentoilette

Wenn die Familie es wünscht und je nach religiösen Riten, kann das Team die Leichentoilette vornehmen. Schlagen Sie der Familie vor, ob sie sich beteiligen möchte. Die Leichentoilette ist eine letzte Ehrerbietung der Angehörigen, außerdem ermöglicht sie eine gewisse Kontinuität der körperlichen Beziehung und vor allem die Bewusstmachung des Lebensendes.

3. QUALITÄT UND SICHERHEIT DER PFLEGE UND BETREUUNG

Der Einsatz der häuslichen Pflege, der manchmal gewählt, manchmal erzwungen wird, ist eine Etappe, in der sich die Person an eine neue Lebensweise und eine neue Organisation ihres Alltagslebens anpassen muss.

Wir, die Fachkräfte von CURA, sind der Ansicht, dass wir Leistungen anbieten müssen, die die Erfahrungen und Lebensgewohnheiten der Person respektieren und es ihr ermöglichen, sich während unserer Intervention gelassen zu fühlen.

Aus diesem Grund beruhen unsere Ethik, unsere Werte und unser Auftrag auf der Aufrechterhaltung der Lebensqualität durch:

- ✓ Förderung des Aufbaus vertrauensvoller Beziehungen zwischen der Person und den Menschen, die sie begleiten.
- ✓ Die Person und ihre Würde werden respektiert.
- ✓ Die Person wird vor ihrer Krankheit betrachtet.
- ✓ Medikation wird nicht als Mittel zur Verhaltenskontrolle eingesetzt und dient nicht dazu, menschliche Begleitung zu ersetzen oder organisatorische Mängel zu beheben;
- ✓ Die Achtung ihrer Privatsphäre, d. h., soweit möglich,
- ✓ Eine kontinuierliche Reflexion über die Freiheit zu kommen und zu gehen.
- ✓ Die Achtung des Lebensrhythmus, indem nach Möglichkeit ein flexibler Rahmen gefördert wird, der es der Person ermöglicht, über ihren Tagesablauf zu entscheiden.
- ✓ Die Berücksichtigung und Achtung der Rechte der Person.

Das Konzept unserer Leistungen ist die Individualisierung der Pflege und eine ständige Suche nach der Zufriedenheit und dem Wohlbefinden der Klientinnen und Klienten. Daher zielen die Ziele in Bezug auf die Qualität und Sicherheit der Pflege und Betreuung darauf ab:

- ✓ Die Integration der Pflegenden in die Wohnung des Klienten fördern, die Struktur und die Dienstleistungen passen sich der Person und ihren Bedürfnissen an und nicht umgekehrt, daher die Vielfalt der Antworten, die wir geben können.
- ✓ Gegebenenfalls die Einbeziehung der Familie fördern.
- ✓ Die Fähigkeiten des Klienten dynamisieren, indem ihre funktionelle und geistige Autonomie auf optimalem Niveau erhalten oder sogar verbessert wird.
- ✓ Selbstwertgefühl bewahren und fördern (Die Begleitungen orientieren sich nicht an Defiziten, sondern an den Ressourcen und Fähigkeiten der Personen).
- ✓ Die Lebensqualität des Klienten und die Kommunikation privilegieren

- ✓ Alle Verhaltensweisen haben eine Bedeutung und stellen eine Botschaft dar, die an uns gerichtet ist und die wir zu verstehen versuchen. Etiketten sind hinderlich: Sie erlauben implizit, das gesamte Problem oder Verhalten auf die Person und ihren Zustand zu übertragen. Wenn wir diese Etiketten überwinden, stellen wir uns die Frage nach unserer Rolle und unserem Anteil an der Verantwortung für schwieriges Verhalten.
- ✓ Es liegt an uns Betreuern, den Zugang zur Welt des anderen zu finden, und nicht an der Person, unsere Realität zu verstehen.
- ✓ Verbesserung der Qualität der geleisteten Pflege durch die Konkretisierung einer umfassenden Betreuung des Klienten, indem die Komplementarität zwischen den verschiedenen Betreuern organisiert wird.

Die Kontinuität der Pflege durch die Entwicklung verschiedener Dokumente und Instrumente zur Erleichterung der Datenübertragung sicherstellen. Siehe 1.5 Pflegephilosophie.

3.1. Umgang mit Beschwerden / Reklamationen

Beschwerdemanagement bedeutet hauptsächlich, dass Beschwerden strukturiert bearbeitet werden und eine Beschwerde als Prozess zur Optimierung der Beziehung zwischen Kunden/in und CURA betrachtet wird, unabhängig davon, ob die Beschwerde vom Klienten/von der Klientin, von den in der Personalakte genannten Kontaktpersonen oder von den gesetzlichen Vertretern/innen eingereicht wird.

Zusätzlich zur gesetzlichen Grundlage: *Art. 9 des RDG vom 13. Dezember 2017 zur Festlegung des Inhalts der Dokumentation der Betreuung und der Qualitätsindikatoren für die Betreuung.*

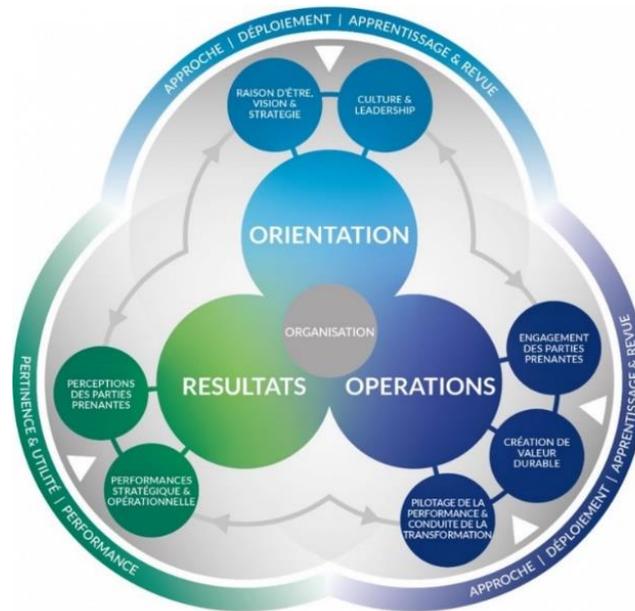
„Um sicherzustellen, dass die pflegebedürftige Person und ihr Umfeld in die kontinuierliche Verbesserung der Betreuung einbezogen werden, bewertet die Administration d'évaluation et de contrôle (AEC) der Pflegeversicherung das Vorhandensein eines formalisierten Mechanismus für das Beschwerdemanagement bei dem Anbieter von Hilfe und Pflege.

Dieser Mechanismus des Beschwerdemanagements ist Gegenstand einer Information der pflegebedürftigen Person und ihres Umfeldes.“

Das Beschwerdemanagement ist ein integraler Bestandteil unserer Unternehmenskultur, und zwar mit dem Ziel, Anregungen, Bedenken und Beschwerden offen und ehrlich zu behandeln, um sie zu nutzen und daraus zu lernen und so zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Qualität unserer täglichen Arbeit beizutragen.

In unserem Mission Statement heißt es dazu: Teamgeist und gegenseitiges Vertrauen sind keine Selbstverständlichkeit, sondern müssen von uns allen immer wieder aufs Neue umgesetzt werden. Die Bereitschaft, ein offenes Gespräch zu führen, ist eine wichtige Voraussetzung für die Lösung von Problemen. Wenn Meinungsverschiedenheiten zu Konflikten führen, verwenden wir konstruktive Meinungen.

Das EFQM-Modell, das unserer Qualitätspolitik zugrunde liegt, legt Folgendes fest.



Durch Umfragen zur Kundenzufriedenheit wird jeder (Kunde, Familie, Mitarbeiter) von CURA gebeten, das Unternehmen und seine Maßnahmen im Hinblick auf die Erfüllung der Bedürfnisse und Erwartungen der Öffentlichkeit insgesamt zu bewerten. Dazu gehört auch, dass die Kunden, Familien und Mitarbeiter die Einstellung des Unternehmens zu Lebensqualität, Umwelt und Erhaltung der weltweiten Ressourcen sowie die internen Maßnahmen des Unternehmens in diesem Zusammenhang bewerten.

Diese proaktive Maßnahme zielt auf eine Verringerung der Beschwerden und ein gegenseitiges Verständnis ab. Denn hier finden sich die Beweise für Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit etc.

Ein äußerst aussagekräftiges Maß ist der Trend des Verhältnisses von Symptomen zu Aktivitäten im Laufe der Zeit. Ein richtig geführtes Beschwerdemanagementsystem sollte diese Messgröße ständig anzeigen. Das Beschwerdemanagement ist als förderliche Komponente in das Qualitätsmanagement integriert und unterliegt damit der direkten Kontrolle der Unternehmensleitung.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist Aufgabe des Beauftragten der Unternehmensleitung.

Es ist aber auch wichtig, die Offenheit des Unternehmens für Vorschläge und Investitionen zu demonstrieren. Nur ein Unternehmen, das sich wirklich für seine Umgebung und das Wissen, das man ihm vermittelt, interessiert, kann sich erfolgreich entwickeln.

3.1.1. Ziele des Beschwerdemanagements:

Die Zufriedenheit der Beschwerdeführer wiederherstellen, sei es der/der Kunde/in, die in der Personalakte erwähnten Kontaktpersonen oder die gesetzlichen Vertreter.

Minimierung der negativen Auswirkungen auf das Unternehmen.

Die Nutzung von Informationen aus Beschwerden, um Fehler und Schwächen zu identifizieren und geeignete Korrekturmaßnahmen einzuleiten.

3.1.2. Methode :

Kritik mit geeigneten Mitteln ermöglichen:

Es ist nicht einfach, Kritik in Form einer präzisen formulierten Beschwerde zu üben. Wir bieten allen potenziellen Beschwerdeführern, insbesondere aber unseren Kunden, deren Familien und Mitarbeitern, die folgenden Ressourcen und Strukturen an:

Informationen über unser Beschwerdemanagement. Hilfestellungen, z. B. in Form von Beschwerdeformularen.

Jedes Formular wird dem Management per Post zugestellt oder den Mitarbeitern ausgehändigt, die es dem Management übergeben.

Die Beauftragte der Geschäftsleitung bestätigt, dass Beschwerden unverzüglich bearbeitet werden und dem Beschwerdeführer ein angemessenes Feedback geben. Eine erste Antwort sollte innerhalb von 48 Stunden oder spätestens am ersten Werktag nach Eingang der Beschwerde (bei Feiertagen oder Wochenenden) erfolgen.

Zuordnung und Klassifizierung von Beschwerden:

Jede Beschwerde ist wichtig. Die Klärung des Sachverhalts im Detail ist der erste Schritt bei der Bearbeitung einer Beschwerde. Dies kann bereits bei Eingang der Beschwerde in einer der Kontaktstellen geschehen, oder wenn nötig in einem späteren Gespräch mit dem Beschwerdeführer.

- Wenn der Sachverhalt klar ist, ist eine genaue Einordnung und Bewertung erforderlich, um situationsgerechte Maßnahmen einleiten zu können. Es ist wichtig zu bestimmen.
- Wer der Beschwerdeführer ist (Bewohner, Familienmitglied, Mitarbeiter.)
- Welchen Bereich die Beschwerde betrifft (Pflege, Medikamente, Wohnen, Küche, Verwaltung.)
- Welcher Art ist das Problem, auf das sich die Beschwerde stützt (z. B. Beleidigung, unangemessene Pflege, unzureichende Informationen, schlechte Unterbringung ...)
- Welche möglichen Folgen sind aus dem Problem entstanden oder können daraus entstehen, und wie dringend und weitreichend ist dies
- Wird die Behandlung des Problems sein (Körperverletzungen, Sachschäden, Probleme im Bereich der persönlichen Rechte...)

Analyse der Grundursachen und Korrekturmaßnahmen:

Nach Zuweisung und Einstufung durch die Beauftragte genaue Analyse der Ursachen in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen der betroffenen Gebiete.

Durchgeführt mit dem Ziel, konkrete Korrekturmaßnahmen einzuleiten. Die Umsetzung dieser Korrekturmaßnahmen wird anschließend auf ihre Wirksamkeit hin überprüft und gegebenenfalls optimiert.

Information und Wiederherstellung der Zufriedenheit:

Probleme offen und ehrlich zu behandeln erfordert auch, dass alle Beteiligten vollständig über die Ergebnisse der Ursachenanalyse und die Abhilfemaßnahmen informiert werden. Auch die zur Schadensregulierung notwendigen Maßnahmen müssen schnell und einfach ergriffen und mit der notwendigen Konsequenz umgesetzt werden.

Der Lernprozess:

Die schnelle und effiziente Bearbeitung von Problemen bei der täglichen Arbeit liegt uns am Herzen. Die Vermeidung von Problemen durch einen systematischen und kontinuierlichen Lernprozess ist jedoch eine Herausforderung, der wir uns im Rahmen der definierten Qualitätspolitik auf der Grundlage des EFQM-Modells stellen.

Dazu müssen wir alle Probleme, die uns durch Beschwerden bekannt werden oder die wir durch Kontrollmechanismen aufdecken, systematisch erfassen und bearbeiten, sie nach erfolgten Verbesserungen immer wieder überprüfen und gegebenenfalls weiter optimieren.

Der Umgang mit Beschwerden ist ein fester Bestandteil unserer internen Richtlinien.

Mitarbeiter, Angehörige und Kunden werden gezielt darauf hingewiesen, dass es ein Beschwerdeformular gibt: Erste Ansprechpartnerin bei Beschwerden ist die Beauftragte der Geschäftsführung, die den Kontakt beantwortet.

Da jeder Mitarbeiter auch eine potenzielle Anlaufstelle für Beschwerden ist, muss diese definierte Anlaufstellenstruktur allen bekannt sein: Beschwerden werden systematisch und neutral erfasst.

Sie werden an das Direktionssekretariat weitergeleitet. Die Zuordnung und Bewertung der Beschwerde erfolgt durch die Direktion.

Im Rahmen der Qualitätssicherung und nach Abschluss des Beschwerdeprozesses erhält jede Partei eine Kopie der Beschwerdedokumente.

3.2. Das Pflegeprojekt

Das Pflegeprojekt wird den Krankenschwestern zugewiesen. Siehe Punkt 1.6 von der Theorie zur Praxis.

Die Krankenschwester arbeitet nach ihrem eigenen Tätigkeitsbereich:

- bereitet Medikamente vor und verteilt sie,
- wechselt Verbände,
- führt Blutentnahmen, intramuskuläre (IM), subkutane (SC) und intravenöse (IV) Injektionen durch,
- misst den Blutdruck und die Temperatur,
- führt Hygienepflege durch. Bei aufwendigen Pflegearbeiten und Verbandswechseln stimmt sich die Krankenschwester mit ihrer Kollegin ab, um zur gleichen Zeit beim betreffenden Patienten zu sein. Dies bietet sowohl dem Patienten als auch den Pflegenden Komfort.
- achtet auf das Wohlbefinden und die Sicherheit des Patienten,
- setzt die ärztlichen Verordnungen um,
- übernimmt die Überwachung des Zustands des Patienten (Nebenwirkungen oder Komplikationen im Zusammenhang mit der Behandlung),
- arbeitet eng mit Pflegehilfskräften und Ärzten zusammen, um die bestmögliche Pflege zu gewährleisten,
- übernimmt administrative Aufgaben (Verfolgung der Krankenakten, Pflegeplanung, Organisation der Ein- und Ausgänge von Patienten usw.).

Das Pflegeprojekt stellt einen theoretischen Bezugsrahmen dar, der es ermöglicht, Wissen zu entwickeln, Reflexionen anzustellen und berufliche Handlungen zu lenken. Es ermöglicht die Individualisierung der Pflege, ihre Organisation und die Erfassung des gesamten Handlungsspektrums der Krankenschwester. Die interdisziplinären Pflegemaßnahmen werden so geplant und durchdacht. Es besteht in der Formulierung der Problematik auf der Grundlage der gesammelten Datenanalyse, wodurch die Basis für die Ausarbeitung des Pflegeprojekts gelegt wird. Es ist ein Raster, das von allen genutzt werden kann, um die Praxis zu erleichtern und eine gemeinsame Sprache und ein gemeinsames Ziel zu haben.

Es geht darum, auf der Grundlage der identifizierten Probleme einen Interventionsplan zu erstellen, der die Festlegung der Ziele, die Planung der Pflegehandlungen und die Organisation ihrer Umsetzung sowie ihrer Bewertung umfasst. Diese sogenannte Entscheidungsphase findet im Rahmen einer interprofessionellen Zusammenarbeit statt, um die Bedingungen für die Umsetzung und Überwachung des Pflegeprojekts festzulegen, wobei die Ressourcen und Bedürfnisse der betreuten Person und/oder ihres Umfelds berücksichtigt werden.

Am Ende mündet dies in einen Interventionsplan, der in einem dynamischen Prozess verankert ist, der auf einer therapeutischen Allianz und dem Aushandeln von Kompromissen mit dem Patienten basiert. Nach der Identifizierung der Probleme folgt eine Phase, in der die durchzuführenden Maßnahmen festgelegt werden: die Entscheidungsphase.

Diese Phase besteht in der Erstellung eines täglichen Aktionsplans in Form einer Tabelle.

In der Regel zeigt dieser tägliche Aktionsplan die in der Problematik identifizierten Probleme auf, die meist in der Reihenfolge ihrer Priorität genau, klar, prägnant und vollständig dargestellt werden. Das bedeutet, dass die Probleme benannt werden und die Ätiologie angegeben wird (z. B. "Problem X in Verbindung mit ... äußert sich durch ...").

Anschließend werden für jedes Problem unter Berücksichtigung der Ressourcen und Einschränkungen kohärente Ziele festgelegt. Diese Ziele müssen realisierbar, messbar und beobachtbar sein. Es kann für jedes Problem ein oder mehrere Ziele geben, wobei die Ziele alle Aspekte des Problems abdecken müssen.

Für jedes Ziel werden entsprechende Maßnahmen festgelegt, die technischer, zwischenmenschlicher oder pädagogischer Natur sein können. Diese Maßnahmen können auf ärztliche Verordnung hin oder im Rahmen des eigenen Tätigkeitsbereichs durchgeführt werden; sie zielen darauf ab, die festgelegten Ziele zu erreichen. Darüber hinaus müssen sie angepasst, sicher, effektiv sein, den Komfort gewährleisten und natürlich auch die Wirtschaftlichkeit berücksichtigen. Die Maßnahmen werden in prägnanter und personalisierter Form formuliert. Diese Ziele werden in Gruppensitzungen im Rahmen der Pflegeplanung diskutiert. Diese Planungen basieren auf den von der Krankenschwester einige Tage vor der Pflegeplanung gesammelten Daten.

Ein Terminplan für die Pflegeplanungen wird erstellt. Jeder Patient wird ein- bis zweimal pro Jahr eine Pflegeplanung haben.

Diese Maßnahmen werden geplant, indem ein Zeitplan für die vorgesehenen Maßnahmen erstellt wird, der personalisiert ist, die beteiligten Akteure angibt und die geltenden Hygienevorschriften und Gesetze berücksichtigt.

Die während der Pflegeplanung beschlossenen und umgesetzten Maßnahmen werden überprüft, um ihre Angemessenheit zu bestätigen.

Dieses Pflegeprojekt und seine Nachverfolgung erfolgen über die Pflegeplanung, die in der Software GIAD RESEAU, die von CURA genutzt wird, hinterlegt ist.

Die Besonderheit der PFLEGE und unserer BEGLEITUNG besteht darin, dass wir uns um die Person in ihrer Gesamtheit kümmern.

Alle Dimensionen der aufgenommenen Person müssen berücksichtigt werden: physische, psychologische, soziale, spirituelle usw.

Alle in der Einrichtung tätigen Berufsgruppen sind aufgefordert, den Bedürfnissen, Erwartungen und Wünschen der Person gerecht zu werden.

Unser berufliches Handeln soll wohlwollend sein und kontinuierlich hinterfragt werden.

Unsere Aufgabe und unsere Pflicht bestehen darin, Dienstleistungen zu erbringen, die den Anforderungen der Pflegeversicherung oder auf der Grundlage eines Rezepts entsprechen.

Um eine optimale Pflegeüberwachung sicherzustellen, wird die Leiterin regelmäßig eine Runde mit der Krankenschwester machen.

3.3. Die Stärken des Pflegeprojekts

Die medizinische Betreuung: Eine Zusammenarbeit zwischen den Teams und den behandelnden Ärzten.

Die Unterzeichnung von Vereinbarungen mit verschiedenen Partnern: CHEM und Hôpital Kirchberg, um eine Kontinuität der Pflege nach der Rückkehr nach Hause zu gewährleisten.

Die Organisation der Betreuung des Kunden: Aufmerksamkeit für spezifische Bedürfnisse.

Die Organisation der Pflege: Individualisierung der Betreuung durch unsere internen Fachkräfte und auf Wunsch des Kunden.

Die Erfassung von Daten zu den Risiken, die mit der Fragilität des Kunden verbunden sind: Sturzrisiko, Hautzustand, Ernährungsüberwachung, Beeinträchtigung der Sinne, psychische Fragilität und familiäre Isolation usw., verschiedene Einschätzungen.

Die Mittel zur Förderung der Autonomie der Kunden:

Die Autonomie älterer Menschen ist von größter Bedeutung. Der Verlust der Autonomie führt zu einer Abhängigkeit des Kunden und erfordert tatsächlich eine Begleitung und Betreuung, um die täglichen Aktivitäten weiterhin ausführen zu können. Es ist daher unerlässlich, Wege zu finden, um diese Autonomie so weit wie möglich zu erhalten.

Die Förderung der Autonomie, nach CURA, beinhaltet:

- Aufbau einer gleichberechtigten Partnerschaft: Herausfinden, was die Person motiviert und was sie erreichen möchte.
- Konzentration auf ihre Stärken: Was kann die Person bereits tun und wie können wir das Weiterentwickeln?
- Stärkung der Resilienz und des Vertrauens: Was wird der Person helfen, sich fähiger zu fühlen, den Alltag zu bewältigen?
- Beobachten und ermutigen – auch wenn die Person eine Aktivität schwierig findet und der Pflegenden helfen oder die Aufgabe übernehmen möchte.

Es ist wichtig, die Ziele im Voraus bei der Pflegeplanung sorgfältig auszuwählen.

Es ist wichtig, die Ziele mit der Person, falls möglich, oder mit der Familie oder dem Pfleger zu vereinbaren, wobei zu berücksichtigen ist, was ihr wichtig ist und was der Dienst zu erreichen versucht. Die Ziele können Dinge wie die Teilnahme an sozialen oder Freizeitaktivitäten sowie praktische oder alltägliche Aufgaben umfassen.

Es muss sichergestellt werden, dass die Ziele der Person:

- messbar sind,
- ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden berücksichtigen,
- widerspiegeln, was sie während und nach der Betreuung erreichen möchten,
- darüber nachdenken, wie ihre Bedingungen oder Erfahrungen sie beeinflussen,
- ihre besten Interessen und Wünsche widerspiegeln.

Aktivitäten, die ebenfalls dazu beitragen, die Autonomie im Alltag zu fördern, sind:

- Gedächtnistraining,
- eine Biografie schreiben,
- ein Fotoalbum ansehen und Erinnerungen austauschen,
- Sport wie Spaziergehen und Körperpflege,
- Make-up, Frisieren,
- Kochen, Nähen, Gartenarbeit,
- Gesellschaftsspiele,
- Kunsttherapie, Musiktherapie usw.

Diese, wenn auch nicht abschließende, Sammlung sowie Pflegeplanungen werden zur Verbesserung der Pflege und Begleitung des Kunden beitragen. *Siehe Anhang G.*

3.4. Das Hilfsprojekt

Das Hilfsprojekt ist den Pflegehelfern, Betreuungskräften und ASF (Auxiliaires de Soins Familiaux) zugewiesen. Siehe Punkt 1.6 von der Theorie zur Praxis.

Es findet im Rahmen des eigenen Tätigkeitsbereichs jeder Berufsgruppe statt, um die Pflege und die alltäglichen Aktivitäten älterer, kranker, behinderter oder hospitalisierter Menschen durchzuführen, die nicht mehr in der Lage sind, sich selbst zu versorgen.

Der Helfer arbeitet entsprechend seinem eigenen Aufgabenbereich.

Er muss Hilfe und Unterstützung bieten und gleichzeitig maximalen Komfort sicherstellen und die Autonomie der Person fördern. Der Mitarbeiter/Die Mitarbeiterin übernimmt auch häusliche Aufgaben. Tatsächlich ist der Mitarbeiter für die Haushaltsreinigung verantwortlich, d. h. für die allgemeine Reinigung der Wohnräume, um das Wohlbefinden zu Hause zu fördern und gleichzeitig der sozialen Isolation entgegenzuwirken.

Jeder Pflegehelfer, Betreuungskraft und ASF arbeitet unter der Verantwortung des Krankenpflegers und im Rahmen seiner Aufgaben.

Es handelt sich um pflegerische Maßnahmen, die auf die Erhaltung und Kontinuität des Lebens ausgerichtet sind und darauf abzielen, einen Mangel oder eine Verringerung der Autonomie des Kunden teilweise oder vollständig auszugleichen.

Die Hilfe besteht in der Begleitung der Person bei den Aktivitäten des täglichen Lebens und trägt maßgeblich zu ihrer Autonomie bei.

Der Pfleger arbeitet zwingend in Zusammenarbeit mit den Krankenschwestern und nimmt somit an der Ausarbeitung und Umsetzung des individuellen Pflegeplans im Rahmen der Pflegeplanung teil.

Die Besonderheit der PFLEGE und unserer BEGLEITUNG besteht darin, die Person in ihrer Gesamtheit zu versorgen.

Alle Dimensionen der aufgenommenen Person müssen berücksichtigt werden: physisch, psychologisch, sozial, spirituell usw.

Alle in der Einrichtung tätigen Berufsgruppen sind aufgefordert, den Bedürfnissen, Erwartungen und Wünschen der Person gerecht zu werden.

Die Hilfskräfte leisten auch Betreuungsdienste, die entsprechend den Erwartungen und Bedürfnissen des Kunden festgelegt werden, wie z.B. Einkäufe, Bankbesuche, Postbesuche, Arzttermine, Friseurbesuche oder einfach Spaziergänge, Besuche auf dem Friedhof, in einem Gotteshaus usw., und bieten so eine aufmerksame und sichere Präsenz.

Die Hilfskräfte unterstützen das Umfeld und tragen zum physischen und moralischen Wohlbefinden sowie zum Komfort des Kunden bei.

Dieses Pflegeprojekt und seine Nachverfolgung erfolgen über die Pflegeplanung, die in der Software GIAD RESEAU, die von CURA genutzt wird, hinterlegt ist.

Unsere beruflichen Praktiken sollen wohlwollend sein und kontinuierlich hinterfragt werden.

Unsere Aufgabe und unsere Pflicht bestehen darin, Dienstleistungen zu erbringen, die den Anforderungen der Pflegeversicherung oder auf der Grundlage eines Rezepts entsprechen.

Um eine optimale Pflegeüberwachung sicherzustellen, wird die Leiterin regelmäßig eine Runde mit dem Pfleger machen.

4. DIE WOHLWOLLENDE BEHANDLUNG

La bientraitance a pour but d'accompagner et faciliter la mise en œuvre de la politique de la bientraitance de la société.

Elle (Veiller au Bien) englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs ...) et permet un développement harmonieux.

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein de la société.

Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

La bientraitance impose :

- Un ensemble de comportement, d'attitudes respectueuses de la personne ;
- La recherche d'un environnement adapté ;
- L'exigence de professionnalisme.

Chaque personne a besoin que l'on préserve son bien-être psychique et physique, que l'on respecte son rythme de vie, ses envies, ses goûts, son autonomie.

Elle concerne tous les membres de l'équipe et consiste en :

- Prendre soin du client
- Participer à son alimentation
- Délivrer des soins adaptés aux besoins du client
- Réaliser l'entretien de sa chambre et/ou de son domicile
- Avoir une communication adaptée
- Accompagner
- Communiquer et faire le lien avec la famille, les proches dans le respect du secret professionnel et du désir du client
- Accompagner la personne dans ses déplacements en évitant de la laisser seule.

5. DIE AKTE DER MISSBRAUC

Körperliche Gewalt:

- Missbräuchliche Fixierung und Zwangsernährung, sexueller Missbrauch, Mangelernährung, Schläge, Knochenbrüche...

Psychische Gewalt:

- Belästigung, Beleidigungen, Erpressung, Demütigung, Drohungen, Einschüchterung, Schuldzuweisungen, Infantilisierung, Bestrafung...

Medikamentöse Gewalt:

- Überdosierung oder Entzug von Medikamenten, keine Berücksichtigung von Schmerzen...

Finanzielle Gewalt:

- Zurückhaltung von Renten, Diebstahl, Geldextorsion, missbräuchliche Vollmachten...

Passive oder aktive Vernachlässigung:

- Autoritäre Unterbringung, Mangel an Pflege und Unterstützung bei alltäglichen Handlungen, Einsperren.
-

6. DIE MELDUNG

Das Berufsgeheimnis kann juristisch nicht entgegengehalten werden.

Das Unterlassen der Weitergabe von Informationen, die einen Fall von Misshandlung betreffen, muss als Komplizenschaft betrachtet werden.

Jeder Mitarbeiter ist zur Meldung verpflichtet. Das Gesetz schützt diejenigen, die sprechen.

Wohltuende Behandlung ist eine Hauptachse der Qualität der Betreuung der Bewohner, die von allen Fachkräften der Einrichtung entwickelt wird.

Jede Person, die einen Missbrauchsfall feststellt, muss dies direkt ihrem Vorgesetzten und der Leitung mitteilen, die sofort alle notwendigen Maßnahmen ergreifen wird.

7. DIE PERSONALRESSOURCEN

7.1. Die Ausbildung

CURA fördert eine kontinuierliche Weiterbildung. Die Verbesserung der Betreuung der Kunden erfordert eine ständige Aktualisierung des Wissens und der Qualifikationen des Personals.

Die Maßnahmen zur Förderung der kontinuierlichen Weiterbildung sind im Hinblick auf die Ziele und Perspektiven des Einrichtungsprojekts zu betrachten, müssen jedoch auch den individuellen Bedürfnissen der Mitarbeiter entsprechen, um jedem die Möglichkeit zu geben, sein berufliches Projekt zu gestalten.

Ein Feedback zur Weiterbildung wird protokolliert. Tatsächlich ist es notwendig, einige Monate nach Abschluss der Weiterbildung deren Auswirkungen auf die berufliche Praxis und insbesondere ihren Mehrwert für den Mitarbeiter zu messen.

Die Bewertung der Weiterbildung ist vielfältig und kann mühsam sein, aber sie ist für die Organisation notwendig, um eine solide Rendite auf die Investition zu erzielen, indem die positiven Auswirkungen der durchgeführten Maßnahmen bestätigt werden. Es können mehrere Methoden zur Bewertung dieses Schrittes eingesetzt werden, insbesondere die Erstellung eines Analysebogens zur Verhaltensentwicklung nach der Weiterbildung.

Schließlich wird CURA durch den Austausch mit Ausbildungseinrichtungen Praktikanten (Betreuungspersonal, angehende Pflegehelfer, angehende Krankenschwestern) aufnehmen.

Derzeit hat das gesamte französischsprachige Personal luxemburgisch Kurse am Standort CURA absolviert und alle haben das Niveau B1 erreicht. Regelmäßig finden Gespräche auf Luxemburgisch statt, um die Landessprache zu fördern und dem Personal die Möglichkeit zu geben, sie in die Praxis umzusetzen. Es wird von den Mitarbeitern verlangt, sich beim Kunden nach Möglichkeit auf Luxemburgisch zu verständigen.

Darüber hinaus ist das Personal, das die 40-stündige Ausbildung in Palliativpflege noch nicht absolviert hat, für diese Ausbildung angemeldet.

Herr Raach absolviert derzeit eine 160-stündige Ausbildung in Palliativpflege. Die Krankenschwestern haben auch eine Schulung bei Bionext (Labor für Analysen) erhalten.

CURA hat Referenten eingerichtet:

- Wunden
- Hygiene
- Dekubitus und Gewicht
- Stürze
- Psychogeriatric

Jeder Referent ist in einer speziellen Ausbildung eingeschrieben, um einen professionellen Ansatz zu gewährleisten.

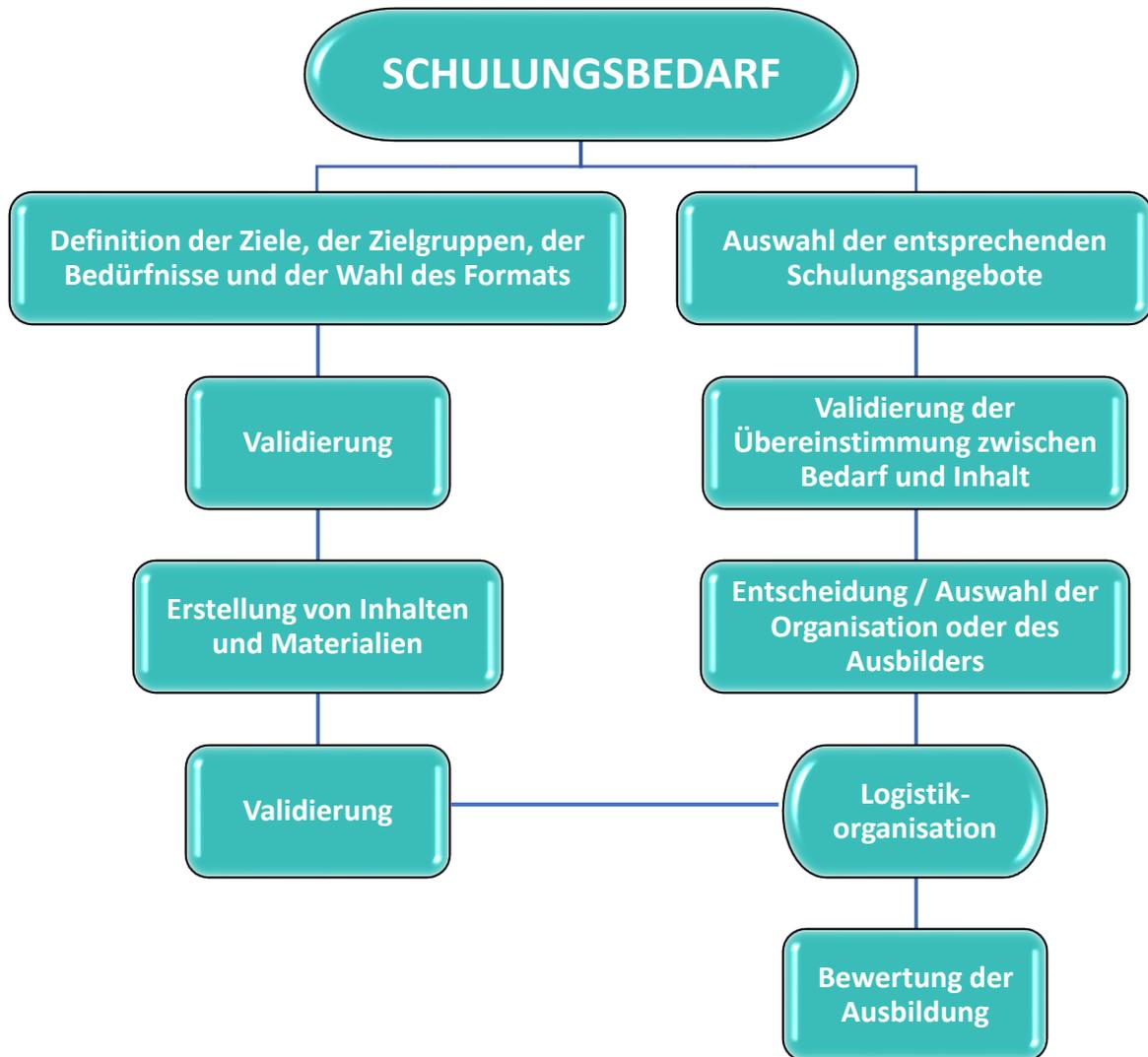
Die Schulungen finden regelmäßig statt, **um die Kompetenzen und Kenntnisse** auf den neuesten Stand **zu bringen** und **neue Fähigkeiten zu erwerben**.

Die Mitarbeiter verbessern sich in ihrer Aufgabe und Rolle, da sie an Sicherheit gewinnen, die Werkzeuge besser beherrschen und die Herausforderungen besser verstehen sowie Komfort und Sicherheit in ihrer Arbeit erlangen.

Die Vorteile für CURA sind vielfältig:

- Steigerung der Produktivität,
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit,
- Verringerung von Abwesenheit und Fluktuation,
- Attraktivität des Unternehmens bei der Personalrekrutierung.

Die Schulungen werden in den Jahresendgesprächen je nach Bedarf des Mitarbeiters und den Bedürfnissen von CURA vorgeschlagen und besprochen.



7.2. Mitarbeitergespräche

7.2.1. Das jährliche Mitarbeitergespräch

Im Einklang mit den Vorschriften und um die Wünsche der Mitarbeiter zu erfassen sowie ihnen die Möglichkeit zur Äußerung zu geben, wird das jährliche Mitarbeitergespräch von der Leitung durchgeführt. Dieses Gespräch, ein Moment des Dialogs und der Motivation, ermöglicht:

- ✓ Die Identifizierung der Stärken und der Bereiche, die noch verbessert werden müssen.
- ✓ Die Identifizierung des Weiterbildungsbedarfs.

Ein Gesprächsprotokoll wird von beiden Parteien ausgefüllt. Jeder Mitarbeiter führt eine Selbsteinschätzung durch, zieht eine Bilanz des vergangenen Jahres und bewertet, ob seine Ziele erreicht wurden oder nicht, um diese gegebenenfalls anzupassen und neue Ziele für das kommende Jahr gemeinsam mit der Leitung festzulegen.

7.2.2. Berücksichtigung psychosozialer Risiken

Alle Mitarbeiter engagieren sich in ihrer Mission, "sich zu kümmern und zu begleiten". Diese Aufgabe ist umso schwieriger, da die Mitarbeiter mit hoher Abhängigkeit, Krankheit usw. konfrontiert sind. Neben der körperlichen Belastung durch die Betreuung von pflegebedürftigen älteren Menschen ist das Personal einer psychischen Belastung ausgesetzt, die durch die vielfältigen und komplexen Anforderungen der Bewohner und ihrer Familien entsteht. Diese psychische Belastung wird durch die Folgen möglicher Fehler oder Versäumnisse, die Stress am Arbeitsplatz verursachen, noch verstärkt.

Das Gespräch ermöglicht es, dieses Leid abzubauen und das Risiko von missbräuchlichem Verhalten oder Absentismus zu verringern. Es ist notwendig, während der Arbeitszeit Momente des Dialogs im Team, aber vor allem auch den Austausch mit der Leitung zu ermöglichen.

Einmal im Monat finden im Unternehmen Abteilungsbesprechungen statt, bei denen die Pflegekräfte zu Wort kommen können. 15 Tage vor der Besprechung wird im Computerraum ein Blatt aufgehängt, auf dem die Pflegekräfte die Themen notieren können, über die sie sprechen möchten.

CURA verpflichtet sich mit Offenheit und Verständnis, seinen Mitarbeitern Folgendes zu bieten:

- Eine angenehme Arbeitsatmosphäre. Jeder Mitarbeiter erhält täglich kostenlos einen frischen Fruchtsmoothie oder frisches Obst.
- Jeder Mitarbeiter sollte, soweit möglich, gute Laune, Aufrichtigkeit und respektvolles Verhalten gegenüber anderen in seine Arbeit einbringen.
- Wer seine Arbeit als sinnvoll und erfüllend empfindet, identifiziert sich mit seinem Unternehmen und seiner Aufgabe.
- Kommunikation ist daher eine wesentliche Voraussetzung für das gute Funktionieren des Unternehmens.

- Alle Mitarbeiter und ihre Vorgesetzten unterliegen einer Informationspflicht und haben das Recht, informiert zu werden.
- Angemessene Komplimente und berechtigte Kritik tragen zur Wertschätzung der Arbeit bei und fördern die Identifikation mit dem Unternehmen und seinen Zielen.
- Transparenz und Dialog sind wichtige Elemente in Streitfällen. Meinungsverschiedenheiten und Konflikte müssen durch Dialog und Verständnis für die Argumente des jeweils anderen gelöst werden.
- Wir respektieren die Persönlichkeit jedes Mitarbeiters. Die Vielfalt der persönlichen Interessen muss dem Gemeinwohl dienen. Die Grenzen der Eigeninteressen sind der Respekt vor der Integrität und Würde des Menschen, vor dem Lebensraum und den Interessen des Unternehmens.
- Teamgeist ist keine Selbstverständlichkeit, sondern ein Ziel, das durch den Willen jedes Einzelnen erreicht werden muss. Die Qualität unserer Arbeit setzt eine interdisziplinäre Zusammenarbeit voraus. Daher ist das gegenseitige Verständnis der verschiedenen Beteiligten ein unverzichtbares Gut.
- Die Organisation gemeinsamer Feierlichkeiten fördert die Zusammenarbeit im Unternehmen. So erhalten die Mitarbeiter regelmäßig zu wichtigen Feiertagen eine Aufmerksamkeit von der Unternehmensleitung (z.B. Schokolade zu Ostern, Teamessen zu Weihnachten usw.).
- Soziale Kompetenz erfordert vorbildliches Verhalten.
- Mitarbeiterführung bedeutet auch, die Mitarbeiter in die Lage zu versetzen, von Veränderungen zu profitieren, um sich optimal an die sich ständig ändernden Arbeitsbedingungen anzupassen.
- Wir berücksichtigen die Meinungen der Mitarbeiter, die von den zu treffenden Entscheidungen betroffen sind.
- Entscheidungen müssen so kommuniziert werden, dass sie für alle verständlich sind.
- Entscheidungen partnerschaftlich zu treffen und zu kommunizieren, fördert den Lernprozess.
- Der rote Faden unseres Führungskonzepts besteht darin, alle Akteure in einen Lernprozess einzubeziehen, der das gemeinsame Nachdenken, den gemeinsamen Willen und die gemeinsame Abstimmung fördert.
- Um das persönliche Leben der Mitarbeiter zu erleichtern, steht ihnen im Computerraum ein Ordner zur Verfügung, in dem jeder zwei Wünsche pro Woche notieren kann, ein Überblick über aktualisierte Protokolle und Verfahren sowie alle notwendigen Informationen für den Mitarbeiter.

CURA vertraut seinen Mitarbeitern

- Ohne seine Mitarbeiter könnte unser Unternehmen seine Aufgaben nicht erfüllen.
- Wir respektieren die Persönlichkeit jedes unserer Mitarbeiter und fördern ihre persönliche Entwicklung, indem wir ihnen unser Vertrauen schenken.
- Durch eine objektive und detaillierte interne Kommunikationspolitik zeigen wir unseren Mitarbeitern unser Vertrauen und Bieten ihnen Sicherheit und Orientierung.
- Diskretion ist beim Austausch von Informationen unerlässlich.
- Unsere Mitarbeiter wissen, dass sie sich uns anvertrauen können, aber dass wir nicht über sie sprechen werden.
- Wenn sich einer unserer Mitarbeiter in einer schwierigen Situation befindet, sind wir verpflichtet, unserer sozialen Verantwortung nachzukommen. Zum Beispiel: ein Vorschuss auf das Gehalt usw.
- Unsere Zeit geben und uns Zeit nehmen.

- Zeit an sich ist nicht nur eine quantitative und messbare Dimension. Was zählt, ist die Qualität und Intensität der Zeit, die wir geben.
- Zeit und Termindruck bestimmen unser Berufsleben. Sich bewusst zu sein, dass man nicht immer alles planen kann, ist entscheidend für eine effektive und sinnvolle Nutzung seiner Zeit. Zeit für andere zu haben und seine Zeit zu schenken, ist ein Prinzip der Nächstenliebe, das in unserer täglichen Arbeit angewendet wird.
- Wenn wir der Meinung sind, dass unsere Arbeit Sinn macht, wird die investierte Zeit nicht mehr als Belastung empfunden. Die Identifikation mit unseren Aufgaben und dem Unternehmen eröffnet zeitliche und handlungsfreie Räume, die Platz für eine zufriedenstellende Arbeit schaffen.
- Wir nehmen uns auch die Zeit, über unsere Zukunft als christliches Unternehmen nachzudenken. Wir möchten uns an diese sich wandelnde Gesellschaft anpassen und weiterhin für unsere Kranken und älteren Menschen sorgen. Dem Menschen zu dienen wird immer das Fundament unseres Unternehmens und unserer Arbeit bleiben.

8. PLAN ZUR PRÄVENTION UND BEKÄMPFUNG VON INFEKTIONEN UND ZUR EINHALTUNG DER HYGIENE- UND SANITÄRSCHUTZREGELN

Die Politik zur Prävention des Infektionsrisikos stellt während des gesamten Betreuungsprozesses eines Nutzers durch einen Gesundheitsfachmann in allen Pflegebereichen (kurativ und präventiv) ein zentrales Thema der öffentlichen Gesundheit dar. Für CURA ist es unerlässlich, gute berufliche Praktiken in diesem Bereich zu fördern.

CURA legt großen Wert darauf, seine Mitarbeiter zu schützen, indem es geeignetes und in ausreichender Menge vorhandenes Material zur Verfügung stellt (Einmalhandschuhe aus Nitril in den erforderlichen Größen, sterile Handschuhe, Masken, FFP2- und FFP3-Masken, Hauben, Einwegüberschuhe, Schutzbrillen, Visiere, Ganzkörperanzüge usw.). Darüber hinaus werden regelmäßig präventive Plakate und kurze Schulungen in den CURA-Räumlichkeiten durchgeführt.

Es gibt interne Verfahren, die sich beziehen auf:

- Die Verwendung von Reinigungsprodukten und -materialien.
- Ein Ordner steht den Mitarbeitern zur Verfügung, in dem die „Sicherheitsdatenblätter“ für jedes von CURA verwendete Produkt bereitgestellt werden. Im Falle eines Kontakts kann der Mitarbeiter dieses Blatt mitnehmen und mit den richtigen Daten ins Krankenhaus gehen, um eine optimale Versorgung zu gewährleisten.
- Die Händehygiene und die anzuwendenden zusätzlichen Vorsichtsmaßnahmen.
- CURA hat eine Hygienebeauftragte, die Ende des Jahres eine Schulung besuchen wird.
- Die Verwendung von persönlicher Schutzausrüstung.
- Die Verwendung von Berufskleidung.
- Jeder Mitarbeiter erhält und pflegt:

- 5 Baumwoll-T-Shirts
- 5 Blusen
- 1 Fleeceweste
- 1 Winterjacke

Jedes beschädigte Arbeitskleidungsstück wird von CURA ersetzt.

Die Arbeit, die von den Mitarbeitern ausgeführt wird, kann mehr oder weniger starke Verschmutzungen verursachen. Der Mitarbeiter hat daher die Möglichkeit, für seine persönliche Sauberkeit am Arbeitsplatz zu sorgen. Der Mitarbeiter hat Zugang zu einer Dusche, zu gut ausgestatteten Waschbecken (Flüssigseifenspender, Mülleimer, elektrische Handtrockner, ausreichend Einmalpapier).

- Die Verhütung von Unfällen mit Blut- oder Humanbiologischem Kontakt
- Die Verwendung von antiseptischen Produkten
- Umweltmanagement: Abfälle, Ausscheidungen, Materialien
- Verfahren bei einem Benutzer oder Mitarbeiter mit einer ansteckenden Krankheit
- Verfahren zur Meldung von Infektionen

Die Meldung von Infektionskrankheiten ist eine Verpflichtung für Krankheiten:

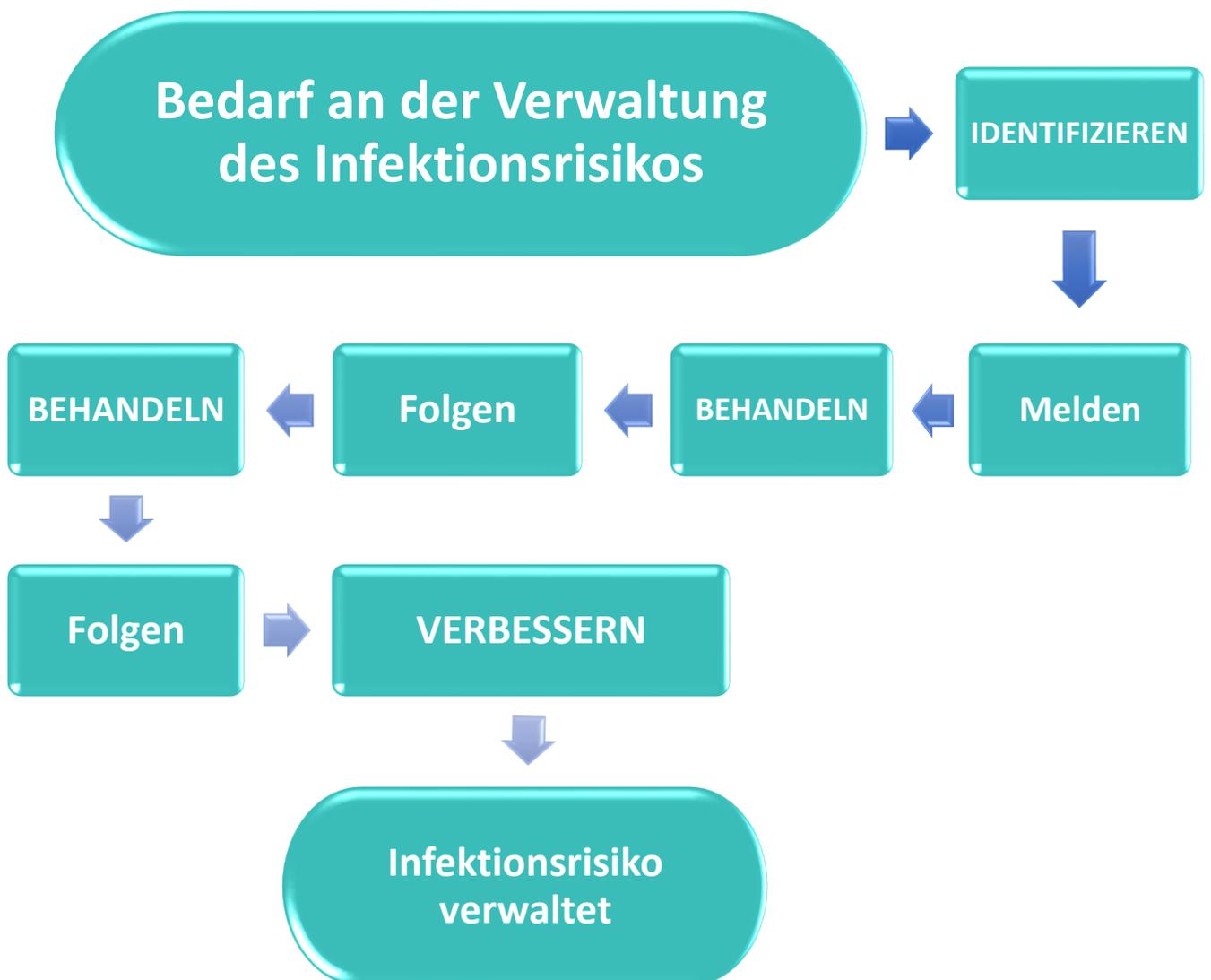
- Die eine dringende Intervention auf lokaler, nationaler oder internationaler Ebene erfordern;
- Deren Überwachung für die Durchführung und Bewertung der öffentlichen Gesundheitspolitik notwendig ist.

Für jede ansteckende oder übertragbare Krankheit wird eine maximale Meldefrist festgelegt. Je nach Schweregrad der Bedrohung für die öffentliche Gesundheit sind 3 Stufen vorgesehen:

- Unverzüglich per Telefon, d. h. innerhalb von 2 Stunden nach Verdacht auf eine Diagnose,
- Spätestens 24 Stunden nach der Diagnose,
- Spätestens 1 Woche nach der Diagnose.

Ein spezifisches Formular für jede Infektionskrankheit ist verfügbar und kann direkt auf „Guichet.lu“ ausgefüllt werden.

Gestion du risque infectieux



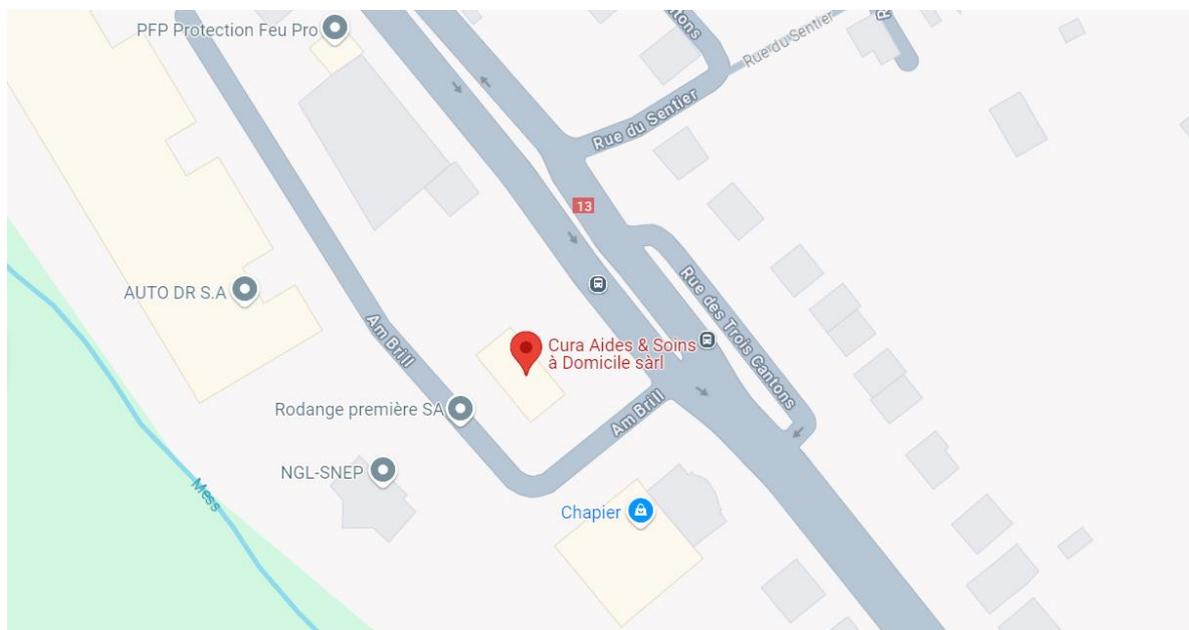
9. MODALITÄTEN DER BETREUUNG DER NUTZER

Jede Person, die unsere Dienstleistungen benötigt, kann CURA rund um die Uhr kontaktieren:

- Telefonisch unter +352 27 17 20
- Per Fax unter +352 27 17 20 50
- Per E-Mail an info@cura-soins.lu
- Über die Website www.cura-soins.lu
- Für Anfahrten lauten die GPS-Koordinaten G2W7+7X Reckange-sur-Mess, Luxemburg

Hauptsitz: 2 Am Brill, 3961 Ehlange-sur-Mess, Luxemburg

Die Kontaktdaten finden sich im Betreuungsvertrag sowie auf der Website und in den sozialen Netzwerken.



9.1. VERFAHREN ZUR KOORDINATION FÜR GEPLANTE ODER NOTFALLPFLEGELEISTUNGEN

Eine individualisierte und digitalisierte Akte wird ab dem ersten Tag für jeden Kunden erstellt, auch wenn die Betreuung nur von kurzer Dauer ist.

Eingehende Anrufe 24/7 unter der Nummer 271720
Von 8:00 bis 17:00 Uhr werden Anrufe an die Leitung weitergeleitet.
Nach 17:00 Uhr wird der Anruf auf das Mobiltelefon des Nachtdienstes umgeleitet.

Der Anrufer ist der Pflegeempfänger.
 Der Anrufer ist nicht der Pflegeempfänger.

Zu erfassende Informationen:

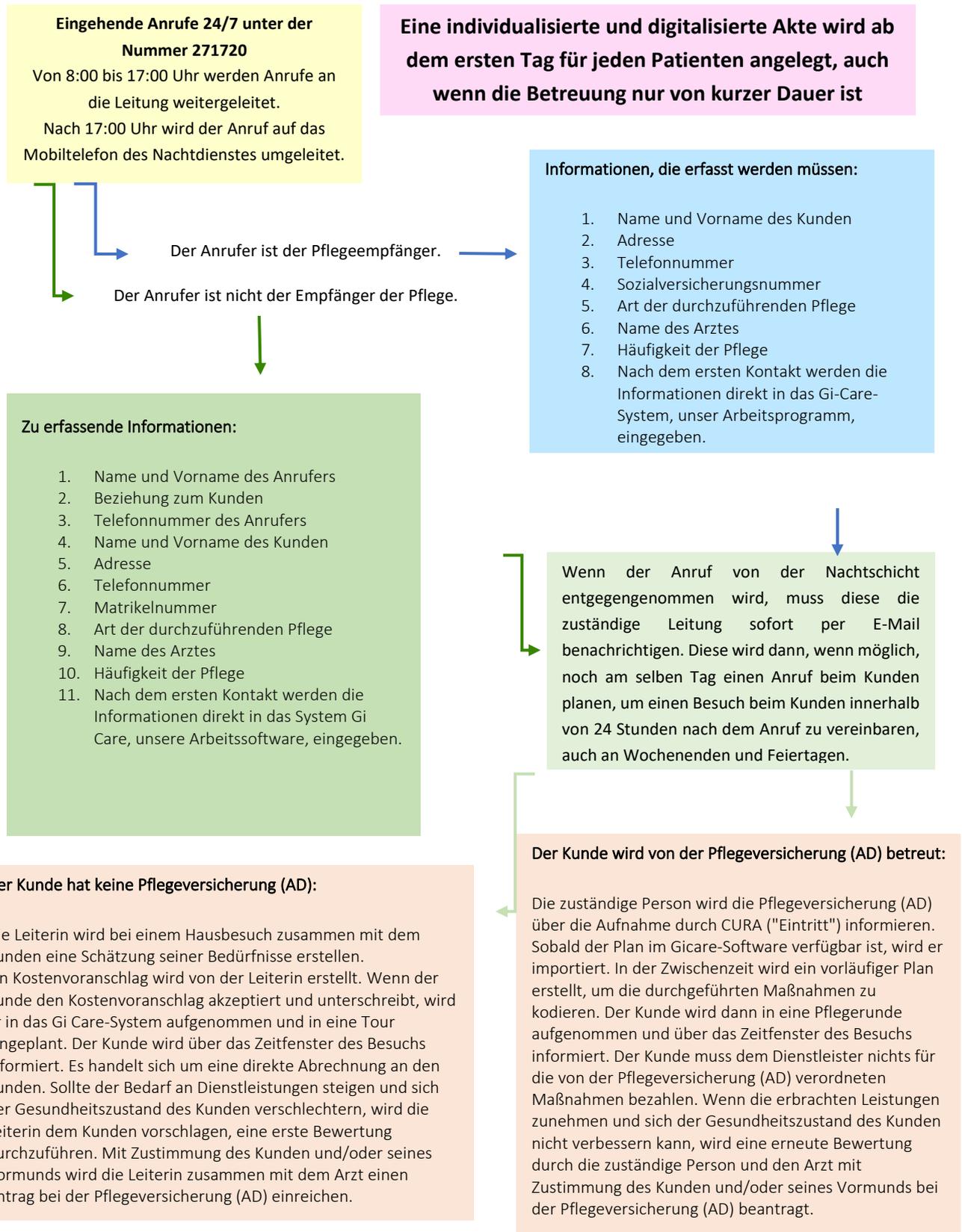
1. Name und Vorname des Kunden
2. Adresse
3. Telefonnummer
4. Matrikelnummer
5. Art der durchzuführenden Pflege
6. Name des Arztes
7. Häufigkeit der Pflege
8. Geplantes Datum des ersten Einsatzes
9. der Kunde das Material nicht hat und niemand zur Apotheke gehen kann, kann die Krankenschwester (IDE) es in der Apotheke abholen.
- Die zuständige Person oder die
10. Nachtdienstpflegekraft vereinbart bei Bedarf noch am selben Tag einen Besuchstermin, informiert den Kunden über das Zeitfenster und integriert den Kunden in eine Runde.

Zu erfassende Informationen:

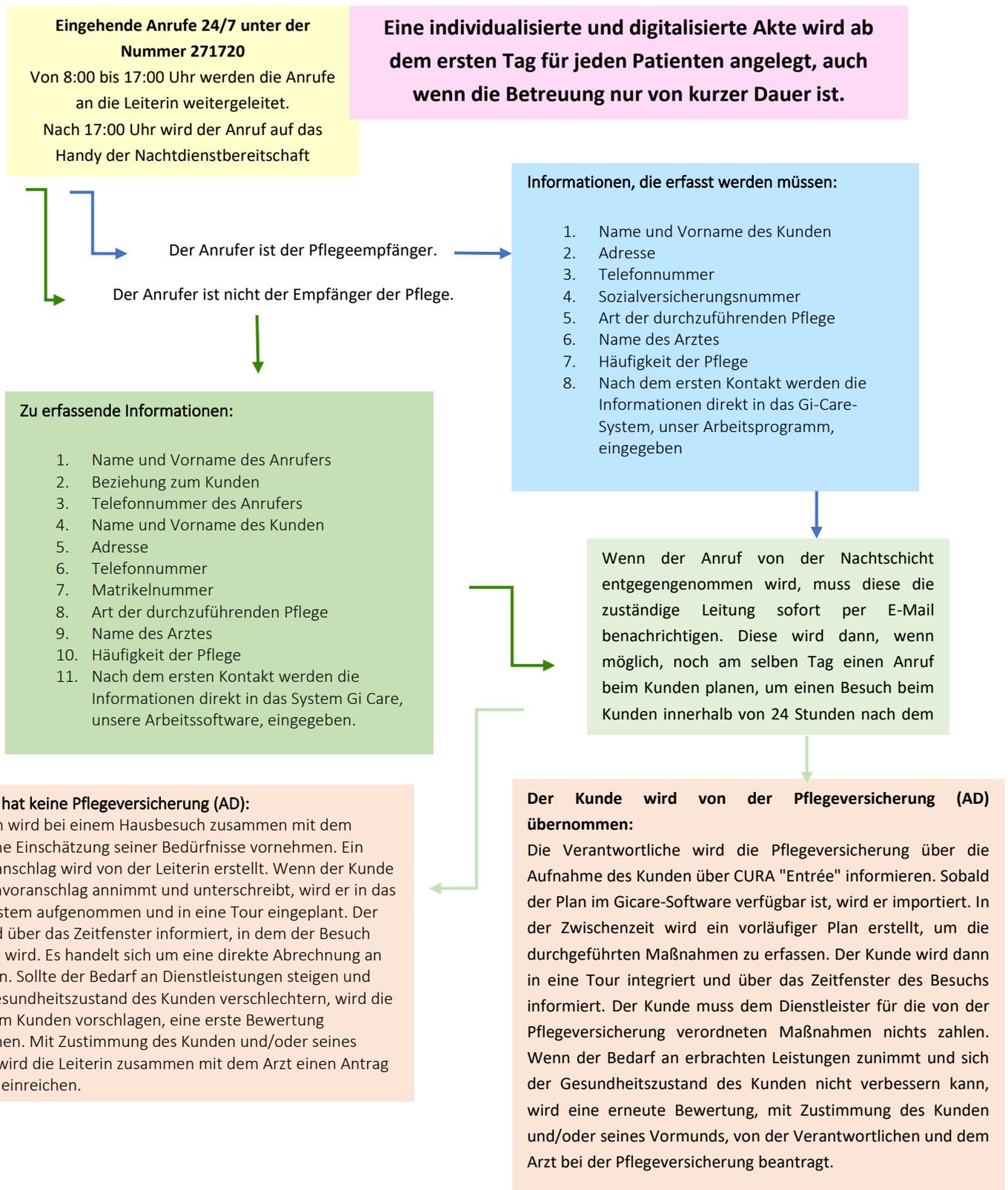
1. Name und Vorname des Anrufers
2. Beziehung zum Kunden
3. Telefonnummer des Anrufers
4. Name und Vorname des Kunden
5. Adresse
6. Telefonnummer
7. Kundennummer
8. Art der durchzuführenden Pflege
9. Name des Arztes
10. Häufigkeit der Pflege
11. Geplantes Datum der ersten Intervention
12. Erkundigen Sie sich, ob die Person, die anruft, das Material abholen kann, andernfalls kann die Krankenschwester es in der Apotheke abholen.
13. Die verantwortliche Person oder der Nachtdienst vereinbart, falls erforderlich, am selben Tag einen Besuchstermin und informiert den Kunden über das Zeitfenster und integriert den Kunden in eine Tour.

Nach dem ersten Kontakt werden die Informationen direkt in das System Gi Care eingegeben, das unsere Arbeitssoftware ist. Eine Übermittlung wird über Gi Care veröffentlicht, damit jeder Mitarbeiter sowie die Leitung informiert sind. Bei der ersten Besichtigung werden eine Datenerfassung und ein Foto der Wunde gemacht, und das Originalrezept wird eingesammelt. Der Kunde wird in die Touren integriert. Gi Care wird aktualisiert, die Maßnahme wird im System erfasst und von der Krankenschwester, die die Maßnahme durchgeführt hat, eingetragen. Beim zweiten Besuch wird dem Kunden eine Mappe mit einer Kopie des Rezepts sowie unserer Visitenkarte hinterlassen. Es handelt sich um eine Abrechnung über die CNS.

9.2. KOORDINATIONSVERFAHREN FÜR GEPLANTE PFLEGELEISTUNGEN



9.3. Verfahren zur Koordination von Notfallpflegeleistungen



10. INTERNE UND EXTERNE KOMMUNIKATION

10.1. Interne Kommunikation

Gi Care, gegründet 1994, ist eine Software, die für Gesundheitsfachkräfte entwickelt wurde. Unsere Ansprechpartnerin ist Frau Micheline NOEL, Programmieranalytistin.

Mobil: 621 19 35 517

E-Mail: mnoel@gisolution.lu

10.2. Gi Pflegeversicherung Netzwerke:



GI Assurance Dépendance
Réseaux et Senior
(GI Care en complément)

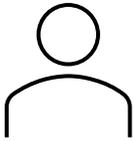
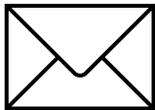
- Verwaltung und Abrechnung
 - Modernes und maßgeschneidertes Layout für verschiedene Berichte und Dokumente
 - Zugriff auf die CNS-Datei der luxemburgischen Ärzte und automatische Übernahme
 - Verordnungen für pflegerische Leistungen, Physiotherapie
 - Verwaltung des SMA-Geräteparks (Anfragen, Inventare, Rückgaben)
 - Verwaltung und Nachverfolgung von Arztterminen
 - Einfache Handhabung der Verbindung mit der CNS: automatische Anzeige neuer abzuholender Pläne, Rückmeldungen zur Vorabrechnung, unterstützte Analyse von Abrechnungsfehlern usw.
 - Abrechnung der Pflegeversicherung gemäß 3 Währungswerten (RAS, ESI und CSS), die CURA entsprechend dem aktuellen Index anwenden wird. Siehe beigegefügte CNS-Blätter
 - Abrechnung der inter-netzwerklichen Unterauftragsvergabe
- MiFa Pflegeversicherung Abrechnung für Überschreitungen (Sozialtarifierung) gemäß Einkommensskala des Patienten
 - Vergleich Verordnet / Abgerechnet (TRPS1)
 - Pflegeplanung (Einheiten + Zeitplan)
 - Validierung der Pflege- und Pflegedienstleistungen mit einem einfachen Klick: zahlreiche Optionen zur Erleichterung und Beschleunigung der Echtzeiterfassung der von den Pflegekräften erbrachten Leistungen
 - Unterstützte Vorbereitung von Neubeurteilungsanträgen und Nachverfolgung
 - Vollständige Jahreserhebungen (erforderlich, erbracht und/oder abgerechnet in TRS, TRPS1 und/oder TRPS2, Pflegepauschalen)
 - Statistiken zur Pflegeversicherung für 1 oder mehrere aufeinanderfolgende Wochen, mit/ohne Ausschlüsse/Einschlüsse, mit/ohne Grafiken nach QMR, nach Kategorien usw.
 - Aufschlüsselung nach Nationalitäten/Geschlecht/Altersklassen, Aufschlüsselung der Pflegeleistungen nach Zeitfenstern (Analyse von Arbeitsspitzen), Aufnahmen, Anwesenheiten pro Monat, Belegungsrate, Aufschlüsselung Männer/Frauen nach Altersklassen usw.

- Export von Hauptberichten und Statistiken in Excel-, Text- oder PDF-Dateien.
- Multi-Dossier-Version: Zentrale Verwaltung bestimmter Basisdateien (Nomenklaturen, Tarife, Koeffizienten) -> Einmalige Aktualisierung für alle Dossiers.
- Anbindung an die gängigen Buchhaltungsprogramme auf dem Markt (optional); Möglichkeit, Rechnungen mit 1 -> 6 analytischen Achsen zu exportieren.
- Schnittstelle (Mailing) mit MS-Word, Open Office, Star Office zur Verwaltung der Korrespondenz (Verfolgung von Aufnahmeanfragen, verschiedene Einladungen, Informationsschreiben).
- Diese Software kann durch die Software GI Care© zur Verwaltung der Pflegedokumentation ergänzt werden (ohne doppelte Dateneingabe).

Diese digitalisierten Informationen werden durch wöchentliche Team-Übertragungen innerhalb des Unternehmens ergänzt, um eine optimale Betreuung zu gewährleisten.

Den Mitarbeitern steht ein Büro mit Computern und Drucker zur Verfügung, um Eingaben zu erfassen und andere IT-Aufgaben zu erledigen.

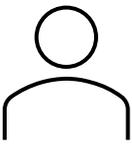
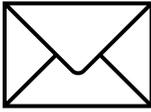
Die Geschäftsleitung ist rund um die Uhr, 7 Tage die Woche, für jeden Kunden und Mitarbeiter über Firmensm und per E-Mail unter den folgenden Adressen erreichbar:

		
Mr Raach	621 760 020	g.raach@cura-soins.lu
Mr Cabral	621 770 020	l.cabral@cura-soins.lu
Mme Goncalves	621 773 117	m.gstyr@cura-soins.lu

10.3. Externe Kommunikation

Die externe Kommunikation umfasst alle Maßnahmen, die von CURA ergriffen werden, um sich an die externe Öffentlichkeit zu wenden.

Die Geschäftsleitung ist für alle Kunden und Mitarbeiter rund um die Uhr (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche) über Firmenhandys und per E-Mail unter den folgenden Adressen erreichbar:

		
Mr Raach	621 760 020	g.raach@cura-soins.lu
Mr Cabral	621 770 020	l.cabral@cura-soins.lu
Mme Goncalves	621 773 117	m.gstyr@cura-soins.lu

Das Unternehmen CURA macht sich bekannt durch:

- **Website:** Präsentation der Dienstleistungen, Online-Terminvereinbarung und informative Artikel.
- **Soziale Medien:** Interaktionen und Beiträge auf Facebook und Instagram.
- **Mund-zu-Mund-Propaganda:** Empfehlungen zufriedener Patienten und ihrer Familien.
-



cura-soins.lu



[cura-soins](https://www.facebook.com/cura-soins)



[cura_soins](https://www.instagram.com/cura_soins)



Mund-zu-Mund-Propaganda

- **Flyer und Broschüren:** Lokale Verteilung in Arztpraxen, Apotheken, Gemeindezentren, Flohmärkten und Märkten.
- **Stände auf Märkten:** Präsenz auf lokalen Märkten zur Förderung unserer Dienstleistungen und direkter Interaktion mit der Gemeinschaft.
- **Sponsoring:**
 - FLIC-FLAC: Ein lokaler Sportverein.
 - IRON SPARKS: Eine Gruppe von Athleten.
 - Handball Schiffflange: Ein Handballverein.

10.4. Subunternehmerverträge und Partnerschaften

Jede unserer Partnerschaften setzt in erster Linie auf den Austausch von Erfahrungen und Kompetenzen der jeweiligen Mitarbeiter der beteiligten Parteien. Es handelt sich um eine äußerst flexible Win-Win-Strategie, die zudem den Vorteil hat, reversibel zu sein. Darüber hinaus ermöglicht sie eine Kontinuität der Pflege für den Kunden beim Übergang nach Hause.

Unsere aktuellen Subunternehmerpartnerschaften bestehen mit:

- Ergotherapeutin Dorothea Hemmer

Um die notwendigen Pflegeleistungen für einen unserer Kunden sicherzustellen und da wir bei CURA über keinen solchen Fachmann verfügen, greifen wir auf eine von der Familie gewählte Aushilfskraft zurück.

Frau Hemmer stellt regelmäßig eine Dokumentationskarte zu den Aktivitäten zur Unterstützung der Selbstständigkeit aus, um eine Nachverfolgung zu gewährleisten.

- Alive + - Pflege und Hilfe zu Hause

CURA wird von Alive + im Rahmen der Betreuung eines abhängigen Kindes mit AD-Plan (Pflegeversicherung) unter Vertrag genommen.

Unsere aktuellen Partnerschaften bestehen mit:

- BIONEXT **Realisiert**
- Pharmacie „Op der Mess“ **Realisiert**
- CHEM **Realisiert**
- COPAS **Realisiert**
- KIRCHBERG **(in Arbeit)**
- HELP Doheem Versuergt **(in Arbeit)**

Die Zusammenarbeit zwischen dem CHEM und CURA zielt darauf ab, Synergien zwischen den Parteien zu schaffen, indem sie ihre jeweiligen Kompetenzen und Ressourcen nutzen, um den bestmöglichen Service für ihre jeweiligen Patienten und deren Angehörige zu bieten, insbesondere:

- Eine Kontinuität in der Patientenversorgung, insbesondere im Rahmen der organisierten Transfers zwischen den unterzeichnenden Dienstleistern.
- Eine kontinuierliche Verbesserung der medizinischen und pflegerischen Betreuung der Patienten.
- Ein hohes Maß an Zufriedenheit.
- Zusammenarbeit in einem partnerschaftlichen Geist, der auf das Wohl und die Sicherheit der Kunden bedacht ist.
- Gemeinsame Erstellung von Interventionsplänen beim Transfer eines Patienten vom CHEM und umgekehrt.
- Engagement in einem gemeinsamen und innovativen Ansatz zur Integration moderner Technologien in die Betreuung der Kunden.
- Schriftlicher Austausch der für die Betreuung der gemeinsamen Patienten erforderlichen Informationen (z.B. Überweisungsbogen, Formular für die Betreuung im Netzwerk der häuslichen Pflege nach CHEM).

10.5. Schutz personenbezogener Daten mit den Partnern

Soweit die Zusammenarbeit die Verarbeitung personenbezogener Daten beinhaltet, verpflichten sich die Parteien in ihrer jeweiligen Eigenschaft als unabhängige Verantwortliche, die geltenden gesetzlichen und regulatorischen Bestimmungen zur Verarbeitung der im Rahmen dieser Zusammenarbeit erhobenen und verarbeiteten personenbezogenen Daten zu beachten, insbesondere die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr.

Die Parteien verpflichten sich, die personenbezogenen Daten der betroffenen Personen nur für ihre eigenen Zwecke, im Rahmen ihrer jeweiligen Aufgaben und unter Beachtung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen zu verarbeiten.

Die Parteien erkennen an, dass jeder Austausch personenbezogener Daten über einen Kunden zwischen den Partnern und CURA und umgekehrt, sofern dieser Austausch strikt für die oben genannten Zwecke erforderlich ist, immer im Interesse des Kunden erfolgt, der zuvor informiert wurde, und unter Einhaltung der gesetzlichen und regulatorischen Bestimmungen zum Berufsgeheimnis und zum Datenschutz, insbesondere der Grundsätze der Datenminimierung und der Verhältnismäßigkeit.

Die Parteien verpflichten sich außerdem, alle personenbezogenen oder vertraulichen Daten sicher per E-Mail zu übermitteln und allgemein alle technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen umzusetzen, die für die durchgeführte Datenverarbeitung angemessen sind.

Die Parteien erkennen an, dass die im Rahmen dieses Vertrags mitgeteilten Daten in keiner Weise für andere Zwecke als die oben genannten verwendet werden dürfen. Nur autorisierte Mitarbeiter der Parteien, die einer Geheimhaltungspflicht unterliegen und in Datenschutz geschult sind, dürfen auf die zwischen den Partnern ausgetauschten personenbezogenen Daten zugreifen.

Die Partner verpflichten sich außerdem, alles in ihrer Macht Stehende zu tun, um sicherzustellen, dass die Rechte der von der Verarbeitung personenbezogener Daten betroffenen Personen (Information, Zugang, Berichtigung, Widerspruch, Löschung, Datenübertragbarkeit) gemäß den oben genannten Vorschriften respektiert werden.

Darüber hinaus verpflichten sich die Partner im Interesse der Vertraulichkeit zur strikten Einhaltung der Bestimmungen über das Berufsgeheimnis. Die Partner sind verpflichtet, die Daten und Tatsachen jeglicher Art, die ihnen bekannt werden - unabhängig davon, ob diese als „vertraulich“ gekennzeichnet sind oder nicht - streng vertraulich zu behandeln.

Dies gilt für Daten, die auf irgendeine Weise, auf irgendeinem Träger und aus oder in irgendein Territorium ausgetauscht werden, sowohl während der Ausführung des Vertrags als auch nach dessen Beendigung. Die Parteien verpflichten sich auch, sicherzustellen, dass ihre Mitarbeiter und gegebenenfalls Unterauftragnehmer diese Verpflichtung strikt einhalten.

ANHÄNGE

Anhang A: Protokoll für das Lebensende

Anhang B: Zufriedenheitsfragebogen

Anhang C: Konzeptuelles Modell nach Virginia Henderson

Anhang D: Erster Hausbesuch

Anhang E: Mögliche Aktivitäten vor Ort zur Erfüllung der 14 Grundbedürfnisse gemäß VH