



Projekt für die Einrichtung SUR.lu

Einführung

SUR.LU verpflichtet sich, eine umfassende und fürsorgliche Betreuung für alle seine Nutzer anzubieten. Dieses Projekt für die Einrichtung beschreibt die allgemeinen Merkmale des individuellen Betreuungsplans, der den Nutzern angeboten wird, und konzentriert sich auf die folgenden Aspekte:

1. Zielgruppe

Unser Ziel ist es, zu dienen:

- Ältere Menschen,
- Personen mit Demenzerkrankungen,
- Nutzer am Lebensende,
- Jede Person, die Unterstützung benötigt, um ihre Autonomie zu Hause zu bewahren.
- Personen, die häusliche Pflegedienste benötigen

2. Modalitäten der Nutzerbetreuung

Im Rahmen unseres Engagements für eine personalisierte und angepasste Betreuung berücksichtigen wir die verschiedenen Versicherungsdeckungen unserer Nutzer im gesamten luxemburgischen Territorium. Dies schließt Personen ein, die im Rahmen der Pflegeversicherung betreut werden, gemäß dem von der Bewertungsstelle alis festgelegten Plan, sowie die Pflegeleistungen - auf ärztliche Anordnung - oder palliative Pflegeleistungen, die von der Krankenversicherung übernommen werden. Darüber hinaus arbeiten wir eng mit privaten oder ausländischen Krankenversicherungen zusammen, um sicherzustellen, dass unsere Nutzer alle notwendigen Leistungen gemäß ihrer Deckung erhalten.

3. Konzepte der spezialisierten Betreuung

- Für Nutzer mit Demenzerkrankungen: Angepasste therapeutische Ansätze zur Erhaltung der Autonomie und zur Reduzierung von Angstzuständen.
- Für Nutzer am Lebensende: Palliativpflege, die auf Komfort, emotionale Unterstützung und die Wahrung der Würde konzentriert ist.
- Für Personen mit schweren Behinderungen und hoher Abhängigkeit: Implementierung personalisierter Strategien zur Maximierung ihrer Lebensqualität, unter Berücksichtigung ihrer spezifischen Bedürfnisse und Förderung ihrer Einbeziehung und Teilnahme am täglichen Leben.



4. Konzept der Fürsorglichkeit

Die Fürsorglichkeit steht im Mittelpunkt unserer Philosophie und fördert eine Kultur des Respekts, der Empathie und der Unterstützung in all unseren Interventionen. Zu diesem Zweck bieten wir in Zusammenarbeit mit dem Betreuungspersonal eine Fürsorglichkeit Charta an, deren Ziele sind: Risikosituationen zu erkennen, gemeinsame Werte zu formalisieren, Prinzipien, Methoden, Einstellungen und Verhaltensweisen zu übernehmen, die zu einer beruflichen Ethik beitragen, und die Person in den Mittelpunkt des Pflege- oder Arbeitsprozesses zu stellen.

5. Kommunikation

Wir etablieren effektive Mittel für eine fließende Kommunikation, sowohl intern (zwischen Fachkräften) als auch extern (mit Nutzern, Familien und Partnern).

6. Beschwerdemanagement

Um die Zufriedenheit der Nutzer und die Achtung ihrer Rechte zu gewährleisten, implementieren wir ein fortschrittliches Beschwerdemanagementsystem über unsere spezielle IT-Plattform und auch per Telefon. Ziel dieses Prozesses ist es, eine klare, leicht zugängliche und effektive Methode zur Erfassung und schnellen Bearbeitung von Beschwerden bereitzustellen, die von Benutzern, ihren Angehörigen, in ihrer individuellen Akte genannten Kontaktpersonen oder ihren gesetzlichen Vertretern eingereicht werden.

Das Beschwerdemanagementsystem wird schrittweise eingeführt, um eine reibungslose Integration in unsere bestehenden Dienste zu gewährleisten und Anpassungen auf der Grundlage erster Rückmeldungen der Benutzer und ihrer Umgebung zu ermöglichen. Ziel dieses schrittweisen Vorgehens ist es, den Prozess der Sammlung und Bearbeitung von Beschwerden kontinuierlich zu verbessern.

Unsere speziell entwickelte IT-Plattform erleichtert die Einreichung von Ansprüchen durch die Bereitstellung einer intuitiven Benutzeroberfläche. Nutzer oder ihre Vertreter können ihre Beschwerden jederzeit einreichen, was eine erhöhte Reaktionsfähigkeit und Transparenz bei der Bearbeitung ermöglicht.

Im Anschluss an die Analyse der Beschwerden werden Korrekturmaßnahmen eingeleitet, um die identifizierten Stolper Punkte zu beheben. Unser Ziel besteht nicht nur darin, die aufgeworfenen spezifischen Probleme zu lösen, sondern auch die Qualität unserer häuslichen Pflegedienste kontinuierlich zu verbessern. Feedback aus Beschwerden wird als wertvolle Lern- und Entwicklungschance gesehen.



Während des gesamten Beschwerdemanagementprozesses wird eine regelmäßige Kommunikation mit den Benutzern oder ihren Vertretern sichergestellt, um sie über Fortschritte und bereitgestellte Lösungen auf dem Laufenden zu halten. Wir verpflichten uns zu einem hohen Maß an Transparenz bei der Bearbeitung von Beschwerden, um das Vertrauen und die Zufriedenheit unserer Nutzer zu stärken.

Durch diesen fortschrittlichen Ansatz und den Einsatz unserer IT-Plattform verpflichtet sich unser Unternehmen zu einer effizienten Bearbeitung von Beschwerden, der Bereitstellung angemessener Lösungen und einer kontinuierlichen Verbesserung der Qualität unserer Dienstleistungen.

7. Förderung der Autonomie der Nutzer

Wir setzen Strategien ein, um die Unabhängigkeit der Nutzer zu fördern, indem wir sie aktiv in ihren Pflegeplan einbeziehen. Fachkräfte wie Physiotherapeuten und Ergotherapeuten spielen in diesem Prozess eine Schlüsselrolle. Sie setzen individuelle Ziele für jeden Nutzer fest, basierend auf deren Fähigkeiten und spezifischen Bedürfnissen. Diese Ziele sind darauf ausgerichtet, die Mobilität, funktionale Autonomie und die Fähigkeit, Alltagsaktivitäten auszuführen, zu verbessern. Durch die enge Zusammenarbeit mit dem Pflegeteam entwickeln Physiotherapeuten und Ergotherapeuten therapeutische Programme, die nicht nur das körperliche Wohlbefinden fördern, sondern auch das Gefühl von Unabhängigkeit und Würde bei unseren Nutzern.

8. Kontinuität der Pflege

Die Kontinuität und Kohärenz der Pflege wird durch eine effektive Planung und konstante Kommunikation zwischen allen Beteiligten sichergestellt. Dies umfasst effektive Austauschprozesse mit Ärzten, Laboren und anderen Pflege Netzwerken, die zur Betreuung des Nutzers beitragen. Die enge Zusammenarbeit mit diesen Fachkräften gewährleistet, dass alle relevanten medizinischen Informationen in Echtzeit geteilt werden, was eine informierte und schnelle Entscheidungsfindung für das Wohlbefinden des Nutzers erleichtert. Dieser multidisziplinäre Ansatz stellt sicher, dass jeder Aspekt des Pflegeplans synchronisiert ausgeführt wird, von medizinischen Eingriffen und Laboranalysen bis hin zu therapeutischen Anpassungen und regelmäßigen Nachuntersuchungen, was die Qualität und Effizienz der bereitgestellten Pflegeleistungen verstärkt.

9. Präventions- und Infektionsbekämpfungsplan

Wir ergreifen strenge Maßnahmen zur Infektionsprävention, einschließlich:

- Die angemessene Verwendung von Reinigungsprodukten und -materialien,
- Die strenge Einhaltung der Händehygiene und zusätzlicher Vorsichtsmaßnahmen,
- Die Verwendung von persönlicher Schutzausrüstung und das Tragen von Berufskleidung,



-
- Die Prävention von Unfällen im Zusammenhang mit Blut oder biologischen Produkten menschlichen Ursprungs,
 - Die Verwendung von Antiseptika,
 - Das effektive Umweltmanagement, einschließlich der Abfall-, Excreta- und Materialverwaltung,
 - Spezifische Verfahren im Falle einer Infektionskrankheit bei einem Nutzer oder einem Mitarbeiter,
 - Das Verfahren zur Meldung von Infektionen.

10. Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer

Die Sicherheit und das Wohlbefinden am Arbeitsplatz sind wichtige Prioritäten, im Einklang mit den Richtlinien der ITM. Unser Ansatz basiert auf der Prävention von Risiken, Unfällen und Konflikten, was eine geteilte Verantwortung zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer beinhaltet.

- **Risikoprävention:** Das Personal ist angehalten, wachsam zu bleiben und systematisch jede Risikosituation zu melden, auch wenn kein Vorfall eingetreten ist, um die Umsetzung angepasster Lösungen zu ermöglichen, insbesondere angesichts der spezifischen Herausforderungen der häuslichen Pflege (unangepasste Umgebungen, Beziehungskonflikte usw.).
- **Ausstattung und Hygiene:** Das Tragen von persönlicher Schutzausrüstung (PSA) und die Einhaltung von Hygieneprotokollen sind obligatorisch, um sowohl die Betreuungskräfte als auch die Nutzer zu schützen.
- **Unterwegs:** Verkehrssicherheit ist unerlässlich, mit einer Null-Toleranz-Politik in Bezug auf Alkohol und Substanzen, die die Wachsamkeit während beruflicher Fahrten beeinträchtigen, sowie einem Rauchverbot in Fahrzeugen und bei Kunden.
- **Kommunikation:** Eine fließende und proaktive Kommunikation mit der Hierarchie, insbesondere über das Übergabebuch und die Pflegekonferenzen, ist unerlässlich, um die Sicherheit und Kontinuität der Leistungen zu gewährleisten.



Pflegeexpertise und Schmerzmanagement (Ansatz „Total Pain“)

Unsere Arbeitsschutzpolitik integriert die kontinuierliche Entwicklung klinischer Kompetenzen. Das Konzept des „Total Pain“ leitet unsere Praxis und betrachtet Schmerz in seinen vier Dimensionen: physisch, sozial, psychologisch und spirituell. Dieses Modell fördert eine ganzheitliche Begleitung des Nutzers, hilft dabei, komplexe Situationen zu entschärfen, reduziert das Gefühl der Machtlosigkeit der Pflegekräfte und stärkt die Lebensqualität bei der Arbeit durch einen strukturierten und multidisziplinären Ansatz.

Kontinuierliche Fortbildung und Kompetenzentwicklung

Exzellenz in der Pflege basiert auf einer anspruchsvollen kontinuierlichen Fortbildung. Über die Grundkenntnisse hinaus investiert SUR.lu in gezielte Spezialisierungen, wie:

- Zertifizierende Schulungen in Palliativpflege (einschließlich des Konzepts „Total Pain“).
- Schulungen zu Beziehungsansätzen und Fürsorglichkeit (z. B. Humanitude-Methode).
- Workshops zur Prävention von Burnout und zum Management psychosozialer Risiken.

Diese Strategie der Kompetenzsteigerung ermöglicht es den Teams, komplexe Situationen mit Gelassenheit anzugehen und gleichzeitig die Technik und die soziale Kompetenz jedes Mitarbeiters zu schätzen.