
Entwicklungsplan

Im Jahr 1987 hat die Stadt Luxemburg ein Telealarm-System eingeführt, über das ältere Menschen von ihrem Wohnsitz aus einen Notruf an die Notrufzentrale absetzen können, die 7 Tage die Woche rund um die Uhr erreichbar ist.

1. Zielgruppe

Das Telealarm-System kann von allen Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt Luxemburg, die über 60 Jahre alt sind, sowie von Personen mit besonderen Bedürfnissen abonniert werden.

2. Modalitäten für die Anmeldung zum Telealarm-Dienst

Das Antragsformular für den Anschluss an das Notrufsystem wird der betreffenden Person auf Anfrage per Post übermittelt. Alternativ kann das Formular auch auf der Website telealarme.vdl.lu heruntergeladen werden.

Nach Erhalt des Antrags stattet eine Sozialfachkraft den künftigen Kundinnen und Kunden einen Besuch ab, um eine Akte anzulegen. Im Zuge dieses Besuchs erfolgt eine individuelle, vertrauliche Analyse der Bedürfnisse, damit das Wohlbefinden und die Sicherheit der betroffenen Personen bestmöglich gewährleistet werden können.

Die Stadt kümmert sich über das von ihr beauftragte Unternehmen um die Installation und, im Falle eines Defekts oder technischen Versagens der Anlage, um die Wartung und Reparatur am Wohnsitz des Kunden.

Bevor die Anlage in Betrieb genommen wird, muss der Kunde der mit dem Nothilfedienst betrauten Dienststelle der Stadt die Schlüssel zu seiner Wohnimmobilie bereitstellen, einschließlich eines Schlüssels für die Haustür. Die Schlüssel sind der Person, welche die Erhebung zum Zweck des Anschlusses an das Telealarm-System durchführt, beim ersten Termin zu übergeben. Sollte kein Schlüssel vorhanden sein, wird jedes andere Mittel zum Zugang zur Wohnimmobilie (Badge, Zugangscode usw.) ebenfalls akzeptiert. Der Kunde ist allein verantwortlich für den Fall, dass das bereitgestellte Mittel nicht ausreicht, um Rettungsdiensten oder der Polizei einen Notfallzugang zur Wohnimmobilie zu ermöglichen.

Die Dienststelle der Stadt verpflichtet sich, die bereitgestellten Wohnungsschlüssel sicher zu verwahren und ausschließlich im Rahmen des Telealarm-Dienstes zu verwenden.

3. Im Rahmen des Telealarm-Dienstes bereitgestellte Leistungen

Die Stadt Luxemburg stellt ihren Einwohnerinnen und Einwohnern seit 1987 ein Telealarm-System zur Verfügung, über das von zu Hause aus ein Notruf an eine Zentrale abgesetzt werden kann, die 7 Tage die Woche rund um die Uhr erreichbar ist.

Die Notrufzentrale befindet sich in der *Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte*. Um eine kontinuierliche Bereitstellung des Dienstes zu gewährleisten, können die Notrufe dank der dort eingerichteten Infrastruktur auch in den Büros des *Service Seniors* (Dienststelle Senioren; 13 rue Notre-Dame, L-2240 Luxembourg) entgegengenommen werden.

Das Antragsformular ist von dem künftigen Kunden an den *Service Seniors* zu übermitteln. Nach Eingang des Antrags stattet eine Sozialfachkraft den künftigen Kundinnen und Kunden einen Besuch ab, um eine individuelle, vertrauliche Analyse der Bedürfnisse vorzunehmen, damit das Wohlbefinden und die Sicherheit der betroffenen Personen bestmöglich gewährleistet werden können.

Die Installation und Wartung der Anlage werden von einer technischen Fachkraft vorgenommen. Das klassische Telealarm-System besteht aus einer Notrufstation und einem tragbaren Funksender (Halskette oder Armband). Auf Wunsch kann das System um verschiedene Zubehörteile wie Sturzdetektoren, Rauch- oder Gasmelder usw. erweitert werden.

Seit 2013 bietet der *Service Seniors* außerdem ein tragbares Notrufgerät mit Ortungsfunktion an. Mit diesem Gerät kann der Notruf auch außerhalb der Wohnräume abgesetzt werden. Bei einem Notfall werden die Notfalldienste benachrichtigt und können die Betroffenen auf dem gesamten Staatsgebiet des Großherzogtums Luxemburg orten (sofern im jeweiligen Gebiet eine Netzabdeckung mit Mobilfunk und GPS besteht).

Wenn der Kunde stürzt oder sich unwohl fühlt, kann er durch einfaches Drücken des roten Knopfes einen Alarm auslösen. Die Mitarbeitenden der Telefonzentrale analysieren die Lage und nehmen bei Bedarf Kontakt mit einer Ansprechperson oder den Bediensteten des Großherzoglichen Feuerwehr- und Rettungskorps (CGDIS) auf.

Sollte aufgrund eines Notfalles, Unfalles oder Brandes ein Einsatz der Rettungsdienste erforderlich sein, kann der Mitarbeitende der Telefonzentrale den Kunden auf Wunsch mittels Konferenzschaltung direkt mit dem Rettungsdienst in Verbindung setzen, damit die Betroffenen persönlich miteinander kommunizieren können.

Damit der Zugang zum Wohnsitz des Kunden stets gewährleistet ist, hat der Kunde dem *Service Seniors* einen Schlüssel zum Wohnsitz zu übergeben. Der Schlüssel wird in den Räumlichkeiten des CGDIS in einem sicheren Schlüsselschrank verwahrt. Auf diese Weise haben die Bediensteten des CGDIS bei einem medizinischen Notfall direkt Zugang zum Schlüssel und können rasch am Wohnsitz der in Not geratenen Person eingreifen.

Die Stadt kann den Sanitärerinnen und Sanitätern ein Infoblatt zur Verfügung stellen, auf dem die Daten des Kunden, Informationen betreffend den Zugang zum Wohnsitz sowie gesundheitsbezogene Angaben angeführt sind.

4. Interne und externe Kommunikationsmittel

Die Notrufzentrale ist 7 Tage die Woche rund um die Uhr erreichbar. Der Notruf kann durch einfaches Drücken des Knopfs auf dem Funksender oder der Notrufstation ausgelöst werden. Es besteht jedoch auch die Möglichkeit, die Notrufzentrale unter der zentralen Telefonnummer 45 75 75 zu kontaktieren. Unter dieser Nummer sind die Mitarbeitenden ebenfalls 7 Tage die Woche rund um die Uhr erreichbar.

Im Bedarfsfall werden die personenbezogenen Daten zwischen den verschiedenen beteiligten Akteuren ausgetauscht bzw. weitergegeben. Die verarbeiteten Daten werden von der Stadt an verschiedene Empfänger weitergegeben, darunter: die Kontaktpersonen, das CGDIS sowie gegebenenfalls die Großherzogliche Polizei, das eingreifende medizinische und Pflegepersonal sowie sonstige Dritte, die im Notfall eingreifen müssen und bei der Ausführung ihrer Aufgabe personenbezogene Daten (einschließlich Gesundheitsdaten) benötigen, das Unternehmen, das mit

der Wartung und Instandhaltung des Geräts beauftragt ist, sowie das Sozialamt (*Office social*) der Stadt Luxemburg (im Falle einer Betreuung).

Der Austausch und die Weitergabe der personenbezogenen Daten sind ausschließlich für die unerlässlichen und spezifischen Bedürfnisse der angeforderten Notfallintervention zulässig. Sofern eine dringende Notwendigkeit besteht, kann die Stadt die Daten und Informationen des Kunden an die am Notruf beteiligten medizinischen Fachkräften weitergeben.

Durch die Rückverfolgbarkeit der ein- und ausgehenden Anrufe sowie die Erfassung der Informationen in einer Software durch die Bediensteten der Stadt haben die Mitarbeitenden der Notrufzentrale einen vollständigen Überblick über die jeweilige Situation und noch ungeklärte Punkte.

Nach Terminvereinbarung stehen die Sozialfachkräfte des *Service Seniors* älteren Menschen und ihren Angehörigen im Büro beratend und unterstützend zur Seite; gegebenenfalls stellen sie zu diesem Zweck auch einen Hausbesuch ab.

5. Verwaltung der Beschwerden, die von den Nutzern, den in der persönlichen Akte angeführten Kontaktpersonen oder der gesetzlichen Vertretung eingereicht werden

Beschwerden sind innerhalb von **drei** Monaten nach dem Ereignis, das Anlass zur Beschwerde gibt, beim *Service Seniors* der Stadt einzureichen.

Der zwischen der Stadt und dem Kunden unterzeichnete Vertrag unterliegt luxemburgischem Recht. Im Falle eines Rechtsstreits sind ausschließlich die Gerichte des Gerichtsbezirks Luxemburg zuständig.

6. Mittel zur Förderung der Autonomie der Nutzer

Vor der Installation stattet eine Sozialfachkraft den künftigen Kundinnen und Kunden einen Besuch ab, um eine Akte anzulegen. Im Zuge dieses Besuchs erfolgt eine individuelle, vertrauliche Analyse der Bedürfnisse, damit das Wohlbefinden und die Sicherheit der betroffenen Personen bestmöglich gewährleistet werden können.

Nach Terminvereinbarung stehen die Sozialfachkräfte des *Service Seniors* älteren Menschen und ihren Angehörigen im Büro beratend und unterstützend zur Seite; gegebenenfalls stellen sie zu diesem Zweck auch einen Hausbesuch ab.

7. Organigramm des *Service Seniors* der Stadt Luxemburg

