
„PROJET D’ETABLISSEMENT“

FÜR DEN HAUSNOTRUFDIENST

DER STIFTUNG HËLLEF DOHEEM

Alle Rechte vorbehalten, © „Stifting Hëllef Doheem“, 26.02.2024

Das vorliegende Werk einschließlich aller Inhalte ist urheberrechtlich geschützt gemäß dem Gesetz vom 18. April 2001 betr. die Urheberrechte; alle Rechte sind der Stifting vorbehalten; Nachdruck oder Reproduktion, auch auszugsweise, in irgendeiner Form ist untersagt.

Die Verwendung der männlichen Form in diesem Dokument dient ausschließlich der besseren Lesbarkeit und hat keine diskriminierenden Absichten. Die „Stifting Hëllef Doheem“ respektiert das Prinzip der Geschlechtergleichheit und die Rechte der sogenannten "LGBTQIA+"-Gemeinschaft.

PE – Version 1 du 05.08.2024.

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS	1
1. Einleitung	2
2. Die Zielgruppe	2
3. Die Vorgehensweise für den Beitritt der Nutzer zum Telealarmdienst	3
4. Das vom Telealarmdienst ausgearbeitete Dienstleistungsangebot	3
5. Die Mittel zur Gewährleistung der internen und externen Kommunikation	5
a) Allgemeines	5
b) Interne Kommunikation	5
c) Externe Kommunikation	6
6. Die Bearbeitung von Beschwerden, die von den Nutzern, ihren gesetzlichen Vertretern oder Kontaktpersonen eingereicht werden können	6
7. Die Mittel zur Förderung der Autonomie der Nutzer	7
8. Das Organigramm des Telealarmdienstes	9
Glossar	10

Anmerkung :

Einige wichtige Begriffe, die in diesem „Projet d'établissement“ verwendet werden, sind im anschließenden Glossar Seite 10 definiert. Um das Lesen zu erleichtern, bitten wir Sie, diese vorab nachzulesen.

1. EINLEITUNG

Die „Stéftung Hëllef Doheem“ ist eine gemeinnützige, nicht gewinnorientierte Stiftung, die 1999 gegründet wurde.

Ihr Ziel ist die Förderung des psychischen, physischen und sozialen Wohlbefindens sowie der Autonomie von älteren, abhängigen, kranken und/oder behinderten Menschen, um ihnen ein möglichst langes Leben zuhause zu ermöglichen.

Für weitere Informationen über die „Stéftung Hëllef Doheem“, ihre Dienstleistungen und Betreuungskonzepte, lesen Sie bitte den „Projet d’Etablissement“ der „Häuslichen Pflegedienste“, der „Tagesstätte für Senioren“ und der „Seniorenaktivitäten“.

Der „Externe Hausnotrufdienst“, der sogenannte „Telealarm“, ist ein wesentlicher Bestandteil des 360°-Ansatzes der von der „Stéftung Hëllef Doheem“ angebotenen Dienstleistungen.

Die 2001 unter dem Namen „Sécher Doheem“ gegründete Dienststelle hat sich von einem einfachen Hausnotrufdienst zu einem hochmodernen Telehealth-/Fernmeldedienst entwickelt. Mit seinem spezialisierten Team gewährleistet „Sécher Doheem“ rund um die Uhr einen qualitativ hochwertigen Dienst, der die notwendigen Sicherheitsbedingungen schafft, damit ältere und/oder pflegebedürftige Menschen weiterhin unbeschwert in ihrem Zuhause und in ihrer Gemeinschaft leben können.

Wenn der Nutzer über sein Armband einen Alarm auslöst, tritt er sofort mit Ansprechpartnern in Kontakt, die ihm angesichts des aufgetretenen Notfalls bestmöglich helfen können.

„Sécher Doheem“ ist dank einer Konvention mit dem Familienministerium staatlich anerkannt und wird von den luxemburgischen Städten und Gemeinden unterstützt. Als anerkannter gemeinnütziger Dienst arbeitet „Sécher Doheem“ eng mit allen internen Akteuren der „Stéftung Hëllef Doheem“ sowie mit externen Partnern wie den anderen Hilfs- und Pflegediensten, den Sozialämtern oder dem Großherzoglichen Feuerwehr- und Rettungsdienst (CGDIS – Corps Grand-Ducal d’Incendie et de Secours) zusammen.

2. DIE ZIELGRUPPE

Der Dienst richtet sich an alle Personen, die einen externen Notrufdienst in Anspruch nehmen möchten, insbesondere an pflegebedürftige Personen oder Menschen mit Behinderungen.

Der Dienst ist auf nationaler Ebene für alle Nutzer und unabhängig von Geschlecht, Nationalität, sozialer Situation, religiösen, politischen und philosophischen Überzeugungen zugänglich.

Zugelassen sind sowohl Nutzer, die noch keinen Hilfs- und Pflegedienst in Anspruch nehmen, als auch Klienten der „Stéftung Hëllef Doheem“ und anderer Dienstleister, die Hilfe und Pflege zu Hause anbieten.

3. DIE VORGEHENSWEISE FÜR DEN BEITRITT DER NUTZER ZUM TELEALARMDIENST

Der Nutzer oder sein gesetzlicher Vertreter kontaktiert den Dienst „Sécher Doheem“ entweder per Telefon unter der Nummer + 352 26 32 66 oder per E-Mail an secherdoheem@shd.lu. Er kann sich auch an eines der Hilfs- und Pflegezentren der „Stéftung HËllef Doheem“ wenden, deren Kontaktdaten über die Internetseite www.shd.lu abrufbar sind.

Nach Eingang des Antrags auf Erhalt eines Telealarms werden die persönlichen Daten des zukünftigen Nutzers erfasst und ein Termin vor Ort in der Wohnung des Nutzers mit der zuständigen Person vereinbart.

Dieser Besuch ermöglicht:

- den Bedarf des Nutzers zu ermitteln, vor allem an Notrufgeräten, die an seine Situation angepasst sind;
- die Zugangsmöglichkeiten zur Wohnung des Nutzers zu ermitteln;
- dem Nutzer die Funktionsweise des Materials und den Vorgang zu erklären, der bei der Benutzung des Alarms ausgelöst wird;
- die persönliche Akte des Nutzers anzulegen;
- den Vertrag zu erläutern und den Nutzer über den Preis und eventuelle Gebühren zu informieren;
- den Dienstleistungsvertrag und andere relevante Dokumente vom Nutzer oder seinem gesetzlichen Vertreter unterzeichnen zu lassen;
- die Geräte zu installieren.

Die Rechte und Pflichten beider Parteien werden im Dienstleistungsvertrag festgelegt.

4. DAS VOM TELEALARMDIENST AUSGEARBEITETE DIENSTLEISTUNGSANGEBOT

Die „Stéftung HËllef Doheem“, Verwalter des Telealarmdienstes, garantiert:

- einen operationellen Dienst, der von seinen Kommunikationsagenten an allen Tagen des Jahres, 24 Stunden am Tag, gewährleistet wird. Sobald ein Notruf eingeht, wird die elektronische persönliche Nutzerakte auf dem Bildschirm des Agenten angezeigt, so dass dieser den eingehenden Anruf sofort bearbeiten kann und über alle Informationen über den Nutzer in Not verfügt;
- die Verwaltung des Zutrittes zur Wohnung des Nutzers im Falle einer Hilfs- und Rettungsintervention durch die vom Nutzer zur Verfügung gestellten Zugangsmittel – u.a. Schlüsselsets - die sich in einem gesicherten Safe befinden, welcher nur für autorisierte Helfer, durch elektronische Fernöffnung oder über andere Verfahren, zugänglich ist;
- eine Bewertung der Bedürfnisse des Nutzers und die Bestimmung der Kommunikationsmittel, die an die festgestellten Bedürfnisse angepasst sind, entsprechend dem oben unter Punkt 3 beschriebenen Ansatz ; die Palette der verfügbaren Produkte umfasst Sender wie z. B. Sturzmelder, Bett- oder Epilepsiematratzen, Rauch- oder Gasmelder, Atemsensoren (für

Tetraplegiker), Präsenzmelder und viele andere Sender zur Unterstützung der Selbstständigkeit des Nutzers, und nicht zu vergessen Geräte, die für den Einsatz im Freien entworfen sind und eine Geolokalisierung des Nutzers ermöglichen;

- dass Bewerter („évaluateurs“) mit einer Krankenpfleger-Qualifikation nach Rücksprache mit dem Nutzer einen Übermittlungsbogen erstellen, der die Anamnese und die in der persönlichen Nutzerakte vermerkten Medikamentenallergien enthält und im Falle einer Intervention durch den Rettungsdienst an das Krankenhaus weitergeleitet werden kann;
- dass seine Techniker für die Installation, den Betrieb und die Wartung des dem Nutzer zur Verfügung gestellten Materials sorgen;
- eine enge Zusammenarbeit mit dem „CGDIS“, mit dem in gegenseitigem Einvernehmen folgendes festgelegt wird:
 - die technischen Voraussetzungen einer direkten Kommunikation in allen Situationen, die das Eingreifen der Rettungsdienste zugunsten eines Nutzers erfordern können, der einer Lebensnotlage, einem Unfall oder einem Brandrisiko ausgesetzt ist;
 - die Regelung des Zugangs zur Wohnung des Nutzers mittels Vorrichtungen, die den Anforderungen an Nähe und Zugänglichkeit entsprechen, die erforderlich sind, um das schnelle Eintreffen der Hilfs- und Rettungsdienste des „CGDIS“ im Falle der Auslösung eines Notrufs zu gewährleisten.

Diese Zusammenarbeit mit dem „CGDIS“ besteht seit 2001 und beinhaltet einen regelmäßigen Austausch, der auf Effizienz bei den jeweiligen Einsätzen ausgerichtet ist. „Sécher Doheem“ nimmt des Weiteren an der Kooperationsplattform teil, die gemeinsam mit dem Familienministerium eingesetzt wurde. Diese Plattform, an der auch das „CGDIS“ teilnimmt, soll die den Nutzern angebotenen Leistungen insgesamt verbessern.

- eine enge Zusammenarbeit mit den Teams des Hilfs- und Pflegedienstes, wenn der Nutzer häusliche Hilfs- und Pflegeleistungen in Anspruch nimmt (Austausch von Kontaktdaten, Austausch spezifischer Informationen über den Nutzer, Rückmeldungen zu Notfalleinsätzen usw.);
- Kommunikation mit den Angehörigen des Klienten, wann immer es dessen Situation erfordert;
- einen professionellen Ansatz über unsere Bewerter („évaluateurs“) und Kommunikationsagenten, die für ein fachgerechtes Fernmanagement von Notfallsituationen ausgebildet sind.

Der Hausnotrufdienst von „Sécher Doheem“ verfügt seit 2005 über die Zertifizierung ISO 9001, wodurch die Konformität der Leistungen mit den Prozeduren und Dienstanweisungen gewährleistet werden kann. Er wird jährlich neu auditiert, um diese Zertifizierung beizubehalten.

Mit ihrem Sinn für Innovation und dem Bestreben auf dem neuesten Stand der Technologie zu bleiben, sind die Teams von „Sécher Doheem“ ständig auf der Suche nach innovativen Produkten und neuen technischen Entwicklungen, um die Produktpalette zu vervollständigen mit dem Ziel, die Autonomie, die Sicherheit und das Wohlbefinden der Nutzer zu unterstützen.

In diesem Sinn können auch Nutzer, die noch nicht über ein Hilfs- und Pflegedienst verfügen, von pluridisziplinärer Expertise und Kompetenz profitieren, da „Sécher Doheem“ mit den verschiedenen Dienststellen der „Stéftung Hellef Doheem“ zusammenarbeitet und unter seinen Mitarbeitern ehemalige Pflegekräfte mit Praxiserfahrung hat.

5. DIE MITTEL ZUR GEWÄHRLEISTUNG DER INTERNEN UND EXTERNEN KOMMUNIKATION

a) Allgemeines

Eine empathische, transparente und wohlwollende Kommunikation ist die Grundlage für den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung, die es den Klienten oder ihren Angehörigen ermöglicht, ihre Bedürfnisse, Sorgen und Vorlieben frei zu äußern.

Wir achten auf eine klare, transparente und umfassende Kommunikation, sei es mündlich oder schriftlich.

Unsere Mitarbeiter sind sensibilisiert und auf gute Kommunikationstechniken im Zusammenhang mit Telealarmrufen geschult.

In unserer internen und externen Kommunikation greifen wir auf traditionelle (Telefon, Postsendungen, Informationsbroschüren, Kundenzeitung, Kundentermine, Teamsitzungen, ...) und neue (Telefonkonferenzen, E-Mails, Videokapseln, Website, soziale Netzwerke, ...) Kommunikationskanäle zurück. Unsere Kommunikationsmittel sind an die neuen Normen und den technologischen Fortschritt angepasst (4G, 5G, ...) und werden regelmäßig erneuert, sodass wir sowohl bei unseren Mitarbeitern als auch bei den Nutzern über leistungsfähige Instrumente verfügen.

Unser Informationsaustausch erfolgt unter Einhaltung des Berufsgeheimnisses, der Grundsätze der Vertraulichkeit und insbesondere der Allgemeinen Datenschutzverordnung (GDPR).

b) Interne Kommunikation

Mithilfe der oben genannten Kommunikationskanäle und -techniken, und um jederzeit einen qualitativ hochwertigen Service zu gewährleisten:

- informieren wir die Mitarbeiter regelmäßig über Entwicklungen und Neuerungen, die sich auf ihre Arbeit auswirken, und haben ein offenes Ohr für sie, indem wir Informationen und Fragen aus der Praxis an die Hierarchie weiterleiten;
- bieten wir den Mitarbeitern, aufgrund der Schichtarbeit, die Möglichkeit punktuell über ein „elektronisches Informationsportal“ zu kommunizieren, das sie jederzeit ergänzen können, oder auch die Schwarzen Bretter zu nutzen;
- nutzen wir eine individuelle Klientenakte in computergestützter Form, auf die (auch über die „Pop-up“-Technik durch Erkennung der Telefonnummer des Nutzers) jeder Mitarbeiter jederzeit zugreifen kann, der an der Betreuung des Klienten und seiner Anrufe beteiligt ist. Sie besteht aus Workflows und Aufgaben, die die Standardbearbeitungsprozesse unserer verschiedenen Interventionen wiedergeben. Durch die Echtzeit-Aktualisierung der Dokumentation von Informationen über den Nutzer stellen wir die Effizienz in Notsituationen sicher.
- stellen wir unseren Mitarbeitern unsere Prozesse, Dienstablaufe und Anweisungen in elektronischer Form und in physischen Ordnern zur Verfügung;

- organisieren wir Briefings und Teamsitzungen mit dem Ziel einer kontinuierlichen Verbesserung, um die Betreuung der Klienten zu koordinieren und um sich abzustimmen, wenn eine Anpassung der Praktiken erforderlich ist.

c) Externe Kommunikation

Mithilfe der oben genannten Kommunikationskanäle und -techniken, und um jederzeit einen qualitativ hochwertigen Dienst zu gewährleisten:

- ist „Sécher Doheem“ während der Bürozeiten telefonisch oder per E-Mail erreichbar,
- ist „Sécher Doheem“ rund um die Uhr jeden Tag der Woche über sein Callcenter unter der Telefonnummer +352 26 32 66 erreichbar.
- macht „Sécher Doheem“ Testanrufe bei den Nutzern, um zu überprüfen, ob die Geräte ordnungsgemäß funktionieren, und um sich nach dem Befinden der Nutzer zu erkundigen,
- sendet „Sécher Doheem“, in der Regel per Post, alle im Rahmen der Vertragsbeziehung nützlichen oder notwendigen Informationen an die Adresse des Nutzers, einschließlich Glückwunschkarten zum Geburtstag und zu den Feiertagen (was im Übrigen auch eine Überprüfung der Aufenthaltsadresse ermöglicht).

„Sécher Doheem“ steht in ständiger Kommunikation mit seinen externen Partnern in regelmäßigen oder spezifischen Treffen, einschließlich der oben genannten Plattform.

6. DIE BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN, DIE VON DEN NUTZERN, IHREN GESETZLICHEN VERTRETERN ODER KONTAKTPERSONEN EINGEREICHT WERDEN KÖNNEN

Die Zufriedenheit unserer Nutzer ist vorrangig und ein fester Bestandteil unserer Werte. Während der Betreuung wird alles getan, um die bestmöglichen Dienstleistungen zu erbringen.

Es kann jedoch vorkommen, dass der Nutzer, seine Angehörigen oder sein gesetzlicher Vertreter nicht vollständig zufrieden sind. In diesem Fall möchten wir darüber informiert werden und ermutigen sie, ihre Beschwerden zu äußern.

Wir erfassen diese und verfolgen sie in einem „Feedbackmanagement-Tool“.

Der Nutzer hat mehrere Möglichkeiten, uns seine Unzufriedenheit jederzeit mitzuteilen. Wir sind telefonisch, per E-Mail, per Post oder über ein spezielles Formular auf unserer Website erreichbar.

Wenn der Nutzer den Hilfs- und Pflegedienst der „Stéftung Héléf Doheem“ in Anspruch nimmt, kann er sich direkt an das Personal wenden, das ihn zu Hause betreut, oder, während der Öffnungszeiten, das Hilfs- und Pflegezentrum oder den Dienst ansprechen, der ihn betreut. Er kann auch unser Callcenter, das rund um die Uhr erreichbar ist, unter der Nummer +352 40 20 80 anrufen, das die Beschwerde entgegennimmt und an die zuständigen Personen weiterleitet. Der eingesetzte Beschwerdemanager sorgt dafür, dass Beanstandungen analysiert und beantwortet werden. Wenn der Nutzer es wünscht, kann er darum bitten, während der Bürozeiten über das Callcenter mit dem Beschwerdemanager verbunden zu werden.

Dank unseres eigens aufgebauten Feedbackmanagement-Systems können Beschwerden effizient behandelt und dokumentiert werden. Unsere Mitarbeiter sind in diesem System geschult und setzen alles daran, die Beschwerden zu bearbeiten. Indem wir den Nutzer und seine Angehörigen als Partner betrachten, beziehen wir sie in das Beschwerdemanagement mit ein. Wir bemühen uns, beiderseits annehmbare Antworten und Lösungen, im Rahmen unserer Grenzen und so schnell wie möglich, anzubieten. Unsere Ziele sind die Verbesserung der Qualität unserer Dienstleistungen und die Zufriedenheit der Nutzer.

In unserem Prozess der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung ist es für uns ebenso wichtig, positive Rückmeldungen und Glückwünsche von Nutzern zu dokumentieren. Denn das Ausdrücken von Zufriedenheit mit der Qualität, einer Leistung oder anderen Aspekten ermöglicht es uns, unsere Stärken auszubauen und Chancen zu erkennen. Der Umgang mit Lob trägt dazu bei, die Bedürfnisse der Nutzer besser zu kennen, darauf einzugehen und die Qualität und das Angebot von Pflege- und Dienstleistungen zu verbessern.

7. DIE MITTEL ZUR FÖRDERUNG DER AUTONOMIE DER NUTZER

Die Erhaltung und Entwicklung der Autonomie sowie die Achtung der Normalität des Nutzers werden im Pflegekonzept der „Stéftung Héléf Doheem“ als das wichtigste Ziel für die Pflegenden bei der Ausübung ihrer Aufgaben beschrieben.

In diesem Zusammenhang hat sich der Hausnotrufdienst der „Stéftung Héléf Doheem“ schon frühzeitig eine Struktur gegeben, in der ausgebildete Krankenpfleger als Bewerter („évaluateurs“) fester Bestandteil des Teams von „Sécher Doheem“ sind. Diese einzigartige Konstellation hat mehrere Vorteile:

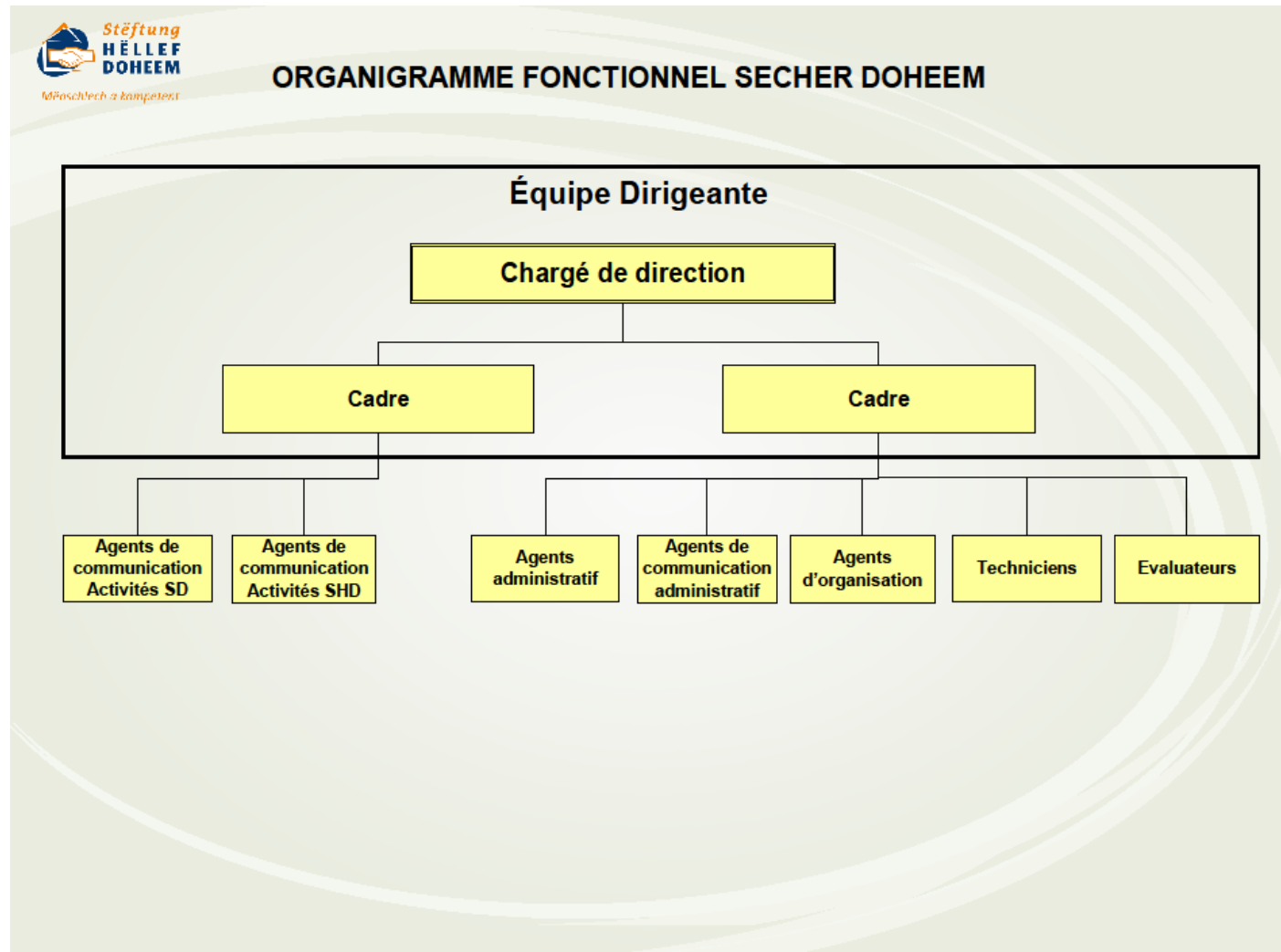
- Die Auswahl der technischen Hilfsmittel ist optimal auf den Grad der Abhängigkeit des Nutzers abgestimmt.
- Die angebotenen Hilfsmittel sollen es dem Nutzer ermöglichen, seine Lebensgewohnheiten beizubehalten, und gleichzeitig ein Gefühl der Sicherheit vermitteln.
- Die Kontinuität der Betreuung sowie die Koordination und Kommunikation bei multidisziplinären Behandlungen mit den anderen Abteilungen der Stiftung werden dank einer gemeinsamen Pflegephilosophie und einer gemeinsamen Sprache erleichtert.
- Der regelmäßige Austausch mit den Pflegeteams des Pflegedienstes ermöglicht ein Feedback der Beobachtungen hinsichtlich der Angemessenheit des Materials und der aktuellen Situation des Klienten. Dies ermöglicht eine Anpassung des Materials, wenn sich der Grad der Autonomie des Klienten ändert.

Die Produktpalette des Telealarmdienstes umfasst außerdem Geräte, die eine Fernunterstützung auch über den Wohn- und Aufenthaltsbereich des Nutzers hinaus ermöglichen und so die Selbstständigkeit bei der Fortbewegung in größerer Sicherheit fördern.

Die Hausbesuche der Bewerter beim Nutzer ermöglichen auch die Empfehlung von Hilfsmitteln zur Unterstützung dessen Selbstständigkeit in seinem Zuhause, sowie Ratschlägen, die insbesondere das Risiko eines Sturzes vermeiden.

Die 24-Stunden-Telefonbereitschaft durch unser Callcenter ermöglicht es, jederzeit auf Anfragen des Nutzers zu reagieren, so dass dieser bei besonderen Bedürfnissen nicht auf Dritte angewiesen ist.

8. DAS ORGANIGRAMM DES TELEALARMDIENSTES



GLOSSAR

- **Externer Hausnotrufdienst, Telealarmdienst:** Eine Tätigkeit, die darin besteht, an allen Tagen des Jahres, 24 Stunden am Tag, einen Kommunikationsdienst zu gewährleisten, der im Bedarfsfall die Entsendung von Hilfs- und Rettungsdiensten sicherstellt. Im Gegensatz zu einem hausinternen Notrufsystem wie z.B. in Altenheimen oder Kliniken, wird der ausgelöste Alarm an eine Dienststelle außerhalb des Hauses des Nutzers oder seinem derzeitigen Aufenthaltsort geleitet.
- **Sécher Doheem:** Hausnotrufdienst der „Stéftung Hëllef Doheem“
- **Telehealth:** Telemedizin ist die Bereitstellung gesundheitsbezogener Dienstleistungen und Informationen über elektronische Informations- und Telekommunikationstechnologien und ermöglicht den Kontakt zwischen Patienten und Ärzten oder dem Pflegepersonal aus der Ferne, Pflege, Beratung, Erinnerung, Schulung, Intervention, Überwachung und Ferneinweisung
- **Nutzer:** Jeder Kunde von „Sécher Doheem“ und u.a, eine ältere Person mit einem Bedarf an Begleitung und Unterstützung im physischen, psychischen und sozialen Bereich
- **Zugangsmittel Zuhause:** Schlüssel, Fernbedienung, Mini-safe (kleiner Schlüsseltresor am Haus des Nutzers), Code zur Alarmanlage,...
- **Kommunikationsagenten:** Personal der Notrufzentrale von Sécher Doheem, das die eingehenden Alarme annimmt und behandelt, indem es dem Nutzer die benötigte Hilfe schickt
- **Elektronische persönliche Nutzerakte:** Persönliche Akte des Nutzers, die über Computer angelegt, abgerufen und vervollständigt werden kann
- **Bewerter („évaluateur“):** Personal der Notrufzentrale von Sécher Doheem, das krankenschwägerisch ausgebildet ist, und für das Erstellen des Überleitungsbogens und die Aufnahme des Gesundheitszustandes des Nutzers zuständig ist
- **Anamnese:** Krankengeschichte
- **Direkte Kommunikation:** Im Falle eines Notfalls, eine direkte Telefonverbindung zwischen dem Nutzer, dem Personal des Notrufdienstes und der Notrufzentrale (112 – „CGDIS“).