

A photograph of two elderly women clapping their hands and smiling joyfully. The woman on the left has short grey hair and is wearing a pink floral patterned top. The woman on the right has short white hair, wears glasses, and a striped shirt. They are positioned in front of a window with patterned curtains. A semi-transparent blue rectangle is overlaid on the bottom half of the image, containing the text.

LES HOSPICES CIVILS

DE LA VILLE DE LUXEMBOURG

PFAFFENTHAL • HAMM

VORWORT DES PRÄSIDENTEN

Äert Wuelbefannen ass eise Métier

Die Covid-19-Pandemie hat uns gezeigt, dass die Betreuung von schutzbedürftigen Personen als vollwertiger, eigenständiger Beruf zu sehen ist. Diese Aufgabe lässt sich nicht einfach improvisieren, sondern bedarf besonderer Sorgfalt eines professionellen und qualifizierten Personals, das sich auf humanem und empathischem Umgang mit Bewohnern versteht.

Die Hospices Civils der Stadt Luxemburg mit ihren Standorten Pfaffenthal und Hamm haben die Berufung sowohl den individuellen Bedürfnissen der Bewohner gerecht zu werden als auch alle nötigen Anforderungen im gesetzlichen und rechtlichen Rahmen zu gewährleisten.

Jede Person, die nicht mehr autonom zu Hause leben kann, findet in unseren Häusern ein einladendes und warmes Umfeld, ein Lebensort, wo die Würde jedes Einzelnen respektiert wird und das Recht eigene Entscheidungen treffen zu können im Mittelpunkt steht.

Unser qualifiziertes und spezialisiertes Personal ist darauf bedacht allen Bewohnern ein Maximum an Komfort und größtmögliches Wohlbefinden zu ermöglichen.

Eine sowohl ganzheitliche als auch individualisierte Unterstützung durch unser Team bietet eine wertvolle Betreuung an, die durch Empathie, Respekt und Toleranz geprägt ist und somit Gastfreundlichkeit, Sicherheit, Wohlbefinden und ein Daheimgefühl garantiert.

Wir bedanken uns im Vorfeld für Ihr Vertrauen und wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt bei uns.

Henri Grethen
Präsident des Verwaltungsausschusses



LES HOSPICES CIVILS
DE LA VILLE DE LUXEMBOURG



INHALTSVERZEICHNIS

01	UNSERE GESCHICHTE _____	4
02	UNSERE PHILOSOPHIE _____	6
03	HOSPICE DE PFAFFENTHAL _____	8
04	HOSPICE DE HAMM _____	12
05	UNSER PFLEGE- UND BETREUUNGSKONZEPT _____	16
06	UNSER HOTELKONZEPT _____	24
07	DER AUFNAHMEPROZESS _____	26
08	UNSERE KONTAKTDATEN _____	28



01 • UNSERE GESCHICHTE



Gründung der Zivilhospize durch Gräfin Margareta von Brabant und deren Gatten, Graf Heinrich VII, Graf von Luxemburg und Kaiser des deutschen Reiches mit Sitz in Luxemburg-Grund (heutiges Naturhistorisches Museum)

1308



Kauf des Klosters Pfaffenthal durch die Zivilhospize und Umzug der Kranken, Waisen und Nonnen aus dem Vorort Grund ins Hospice de Pfaffenthal.

1842 • 1843



Letzte Vergrößerung, Modernisierung und Restaurierung des Hospice de Pfaffenthal.

1999 • 2003

1687 • 1689

Bau eines Klosters in Luxemburg-Pfaffenthal durch die Ordensschwwestern der Klarissinnen-Urbanistinnen des Heiligen Geistes.



1958 • 1962

Bau der „maison de gériatrie et de retraite“ in Luxemburg-Hamm (heutiges Hospice de Hamm).



2009 • 2012

Letzte Vergrößerung, Modernisierung und Restaurierung des Hospice de Hamm.



02 • UNSERE PHILOSOPHIE

UNSER ZIEL

Oberstes Ziel der Zivilhospize ist es den Bewohnern in unseren Einrichtungen

- ein Daheimgefühl zu vermitteln
- eine angemessene Lebensqualität sowie eine familiäre und soziale Einbindung zu ermöglichen
- eine ganzheitliche Betreuung (Körper, Geist und Seele), angepaßt an die individuellen Bedürfnisse, zu gewährleisten
- die Wahrung der Individualität und der Menschenwürde des Einzelnen sicherzustellen

UNSER ANGEBOT

Um die vorgenannten Ziele erreichen zu können bieten wir jedem Bewohner

- ein komfortables Umfeld, das Wohlbefinden und Sicherheit vermittelt
- die Möglichkeit die Autonomie und Selbstbestimmung durch biographisch angepasste Milieugestaltung zu erhalten, beziehungsweise zu fördern
- eine angemessene und hochqualifizierte Pflege und Betreuung durch einen interdisziplinären und personenzentrierten Ansatz
- spezifische Pflegeansätze angepasst an die geriatrischen Krankheitsbilder, sowie differenzierte Lebensbereiche gemäß den von den Zivilhospizen entwickelten Konzepten
- Offenheit und Neutralität gegenüber Herkunft, persönlichen und kulturellen Sichtweisen, Überzeugungen und Handlungen
- eine Einbindung der Angehörigen, die wir als privilegierte Partner sehen, in den Heimalltag
- einen garantierten Informationsaustausch, sowie eine an die Situation angepasste Hilfestellung



Unser Handeln orientiert sich an folgenden Werten:

Respekt



Toleranz



Vertrauen



Kommunikation



Wohlbefinden



Teamgeist



Empathie



HOSPICE DE PFAFFENTHAL

71, rue Mohrfels • L-2158 Luxembourg



ZIMMERKATEGORIE



101
EINZELZIMMER



BELEGUNGSZAHL



101
BEWOHNER



AKTIVITÄT/TÄTIGKEIT



SHPA

„STRUCTURE D'HÉBERGEMENT POUR
PERSONNES ÂGÉES“ GENEHMIGUNG/
ZULASSUNG AUSGESTELLT VOM
MINISTERIUM FÜR FAMILIE



STATUT



**ÖFFENTLICHE
EINRICHTUNG**

UNTER DER AUFSICHT
DER STADT LUXEMBURG



HOSPICE DE PFAFFENTHAL

Das Hospice de Pfaffenthal wurde zur Förderung des Wohlbefindens konzipiert und bietet den Bewohnern im Besonderen:

- 101 Einzelzimmer
- modernisierte und restaurierte historische Gebäude
- eine ruhige Lage am Ufer der Alzette und in der Nähe des Stadtzentrums, mit wunderschöner Aussicht auf die Altstadt
- eigene Parkanlagen
- einen privaten Parkplatz
- eine Bibliothek
- eine Kirche mit der unter Denkmalschutz stehenden restaurierten Orgel (1843)
- einen Speisesaal
- eine Cafeteria
- einen Frisörsalon
- einen Kiosk/Lebensmittelladen
- eine Raucher-Zone

Das Hospice de Pfaffenthal empfängt teilautonome und pflegebedürftige ältere Menschen.



Bushaltestelle: *Plateau Altmunster* (Linien 9, 14 und 20) • *Vauban* oder *Théiwesbour* (Linie 23)

Weitere Zugänge: *Panoramaaufzug* zwischen Pfaffenthal und der Oberstadt mit Zugang zum Pescatore Park (Oberstadt) und der rue du Pont (Pfaffenthal) • *Bahnhof Pfaffenthal-Kirchberg*, Zugang über die rue St. Mathieu (Pfaffenthal)

EINZELZIMMER



Jedes Zimmer verfügt über folgende Grundausstattung:

- ein elektrisch verstellbares Krankenhausbett
- ein Nachttisch
- ein Tisch mit zwei Stühlen
- ein Sessel
- Vorhänge/Jalousien
- ein Kleiderschrank
- eine Küchennische mit elektrischer Kochplatte, Spülbecken und Kühlschrank
- ein barrierefreies Badezimmer

Die Zimmerausstattung kann mit persönlichen Möbeln sowie mit Dekorationsobjekten individuell vervollständigt werden.



HOSPICE DE HAMM

2, rue Englebert Neveu • L-2224 Luxembourg

ZIMMERKATEGORIE



193
EINZELZIMMER

BELEGUNGSZAHL



193
BEWOHNER

AKTIVITÄT/TÄTIGKEIT



SHPA

„STRUCTURE D'HÉBERGEMENT POUR
PERSONNES ÂGÉES“ GENEHMIGUNG/
ZULASSUNG AUSGESTELLT VOM
MINISTERIUM FÜR FAMILIE

STATUT



**ÖFFENTLICHE
EINRICHTUNG**

UNTER DER AUFSICHT
DER STADT LUXEMBURG



HOSPICE DE HAMM

Das Hospice de Hamm wurde zur Förderung des Wohlbefindens konzipiert und bietet den Bewohnern im Besonderen:

- 193 Einzelzimmer
- eine Cafeteria mit großer Terrasse
- eine ruhige Lage nahe dem Stadtzentrum, mit Panoramablick auf die Stadt
- eine Kapelle
- eine eigene Parkanlage
- einen Festsaal
- einen privaten Parkplatz
- einen Frisörsalon
- einen Speisesaal
- ein Kiosk „de Buttek“
- einen Geldautomaten

Das Hospice de Hamm empfängt Menschen mit schwerer physischer und/oder psychischer Pflegebedürftigkeit.



Bushaltestelle: *Englebert Neveu* (Linie 15)

EINZELZIMMER



Jedes Zimmer verfügt über folgende Grundausstattung:

- ein elektrisch verstellbares Krankenhausbett
- ein Nachttisch
- ein Tisch mit zwei Stühlen
- ein Sessel
- Vorhänge/Jalousien
- ein Kleiderschrank
- ein barrierefreies Badezimmer mit unterschiedlicher Ausstattung je nach Zimmerkategorie

Die Zimmerausstattung kann mit persönlichen Möbeln sowie mit Dekorationsobjekten individuell vervollständigt werden.



05 • UNSER PFLEGE- UND BETREUUNGSKONZEPT

Um den Bewohnern die Pflege zu bieten, die ihren Bedürfnissen am besten entspricht, verfügen wir über unterschiedliche Wohnbereiche:

- **Gerontologisch-geriatrische Wohnbereiche**
Sie bieten Betreuung und Pflege für Personen, die an typischen altersbedingten Polyopathologien und Syndromen leiden.
- **Gerontologisch-psychiatrische Wohnbereiche**
Sie nehmen ältere Menschen auf, die an psychischen Störungen leiden.
- **Psychogeriatrische Wohnbereiche**
Diese Wohneinheiten sind darauf spezialisiert, Personen zu begleiten, die psychische Verhaltensstörungen im Zusammenhang mit Demenzerkrankungen aufweisen.
- **Ein Wohnbereich, der nach den Kriterien einer Therapiegemeinschaft gestaltet ist**
Er nimmt Personen mit Suchtproblemen auf, vor allem Personen mit Korsakow-Syndrom.
- **Ein Wohnbereich für Intensivpflege**
Dieser Bereich ist Personen vorbehalten, die sich in einem komatösen Zustand befinden.



ÄERT WUELBEFANNEN ASS EISE MÉTIER



PFLEGEPROZESS

Der Pflege- und Betreuungsansatz beruht auf einer **ganzheitlichen Betreuung** der Person. Dieser **mehrdimensionale und zugleich individualisierte Ansatz bezieht verschiedene Therapie- und Pflegemodelle ein, darunter auch biografisches Arbeiten**. Er ist die konzeptionelle Grundlage für die Pflege und Betreuung von Personen, die in einer unserer Einrichtungen leben.

Unsere Pflege- und Betreuungsteams werden regelmäßig und nach bewährten Modellen in spezialisierten Bereichen der Betreuung geschult.

Die Zivilhospize beschränken sich nicht auf ein einziges Modell, sondern wenden in Abhängigkeit von den Bedürfnissen der Bewohner unterschiedliche Pflegekonzepte an.

Für jeden Bewohner wird gemeinsam mit dem multidisziplinären Team eine individuelle Betreuung festgelegt und mithilfe des **SIS®-Modells** (Strukturierte InformationsSammlung) dokumentiert. Dieses Modell garantiert, daß der Pflege- und Betreuungsplan an die Bedürfnisse des Bewohners angepasst ist.

Während des Aufenthalts in den Zivilhospizen ermöglichen regelmäßige Beurteilungen die Anpassung des individuellen Pflegeplans an die Entwicklung der persönlichen Situation des Bewohners. Dank regelmäßiger Besprechungen kann jede Pflegesituation in ihrer Gesamtheit analysiert werden, mit dem Ziel, die Pflege und Betreuung unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse des Bewohners festzulegen.



PFLEGEQUALITÄT

Die Pflege und Betreuung wird durch unser **qualifiziertes Personal** (Krankenpfleger/innen, Pflegehelfer/innen, Familien- und Sozialhelfer/innen, Erzieher/innen, Altenseelsorger) geleistet, und die therapeutischen Rehabilitationsmaßnahmen erfolgen auf ärztliche Verordnung durch unsere Physiotherapeuten. Zudem wird ein **täglich rund um die Uhr verfügbarer ärztlicher Bereitschaftsdienst durch ein Team von zugelassenen Ärzten** bereitgestellt. Je nach den Bedürfnissen der Bewohner können wir in unseren Einrichtungen auch optionale Leistungen (Logopäde, Zahnarzt, Psychologe usw.) anbieten.

Der Pflegeprozess nach dem **SIS®-Modell** ist integraler Bestandteil der digitalen Pflege- und Betreuungsdokumentation im integrierten Verwaltungssystem **Sinfonie®**. Diese Software ermöglicht die Verwaltung aller Daten, die die Bewohner betreffen und die erforderlich sind, um die Kontinuität der Pflege zwischen den verschiedenen internen Fachbereichen der Zivilhospize, den externen Akteuren und den konsultierten Fachleuten zu gewährleisten.

Im Rahmen der Bemühung um eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung auf allen Ebenen – für Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter – analysieren die Zivilhospize sämtliche Aktivitäten nach dem **E-Qalin®-Modell**. Dieses europäische Qualitätsmodell orientiert sich an den Bedürfnissen der Bewohner, Angehörigen und Mitarbeiter und bewertet die Ergebnisse im Hinblick auf die Zufriedenheit aller Beteiligten.

DAS RECHT ENTSCHEIDEN ZU DÜRFEN

Der Zugang zur Palliativversorgung ist in allen unseren Wohnbereiche sichergestellt durch:

- umfassende Behandlung von Schmerzen und anderen damit einhergehenden Symptomen
- psychologische Unterstützung und Begleitung der Bewohner und Angehörigen in Bezug auf ihre physischen, psychischen, sozialen und geistlichen Bedürfnisse
- die Möglichkeit, eigene religiöse oder philosophische Überzeugungen zu leben
- die Achtung des individuellen Willens und die Begleitung beim Verfassen der Patientenverfügung
- die Dienste des Seelsorgers der Zivilhospize

Wir setzen uns für das Recht auf Sterben in Würde ein, wo die Verfügungen zum Lebensende respektiert werden.

SOZIALER DIENST

Jeder Bewohner kann sich bei Bedarf an den sozialen Dienst wenden, um Unterstützung bei administrativen und finanziellen Formalitäten und Verfahren im Zusammenhang mit seiner Aufnahme und seinem Aufenthalt in den Zivilhospizen zu erhalten.



SOZIOKULTURELLES PROGRAMM

Die Zivilhospize bieten ein abwechslungsreiches Programm an sozialen und kulturellen Veranstaltungen, bei denen die Bewohner am gesellschaftlichen Leben teilhaben können.

In Zusammenarbeit mit verschiedenen Musikvereinen, lokalen Chören und Solokünstlern werden regelmäßig Konzerte veranstaltet.

Feststehende Veranstaltungstermine sind unserem Jahresprogramm zu entnehmen: Unsere Kiermes am Park sowie unsere Advents- und Ostermärkte, unsere Themenmenüs „Sou schmaacht Lëtzebuerg“, der Besuch der Schueberfouer sowie der Octave und ihres traditionellen Mäertchen sind nur einige Beispiele.

Es gibt ein breites Angebot an wöchentlichen Freizeitaktivitäten: sanfte Gymnastik, Gedächtnistraining, Rückblick auf aktuelle Ereignisse und Veranstaltungen der Woche, Gesangstreffen, Seniorennachmittage usw.

Schließlich organisieren wir an unseren beiden Standorten regelmäßig den Verkauf von Bekleidung und Schuhen in Zusammenarbeit mit verschiedenen Einzelhändlern.

Unsere Einrichtungen verfügen über eine Kapelle, wo ein wöchentlicher Gottesdienst angeboten wird.



06 • UNSER HOTELKONZEPT

UNTERKUNFT

Die Leistungen für die Unterkunft beinhalten:

- ein möbliertes Zimmer und ein Bad mit Dusche und WC, zugänglich für Personen mit eingeschränkter Mobilität
- die Bereitstellung und Pflege von Bettwäsche
- die Reinigung des Zimmers (Fußböden, Möbel, Fenster und Vorhänge) und des Badezimmers wird von den Haushaltshilfen der Einrichtung entsprechend dem geltenden Hygienekonzept sichergestellt

Die Grundausstattung darf durch Kleinmöbel und persönliche Dekoration ergänzt werden.

Besuche von Haustieren sind erlaubt.

Folgende optionale Leistungen sind verfügbar:

Telefonabonnement, Fernseher und Fernsehabonnement, Internetabonnement, Reinigung und Pflege von Privatwäsche, zusätzliche Zwischenreinigung.

Technischer Dienst:

Unsere Teams sorgen für die Instandhaltung und den reibungslosen technischen Betrieb in unseren Einrichtungen.

Bei Bedarf können sie gegebenenfalls und auf Anfrage des Bewohners individuelle Anpassungen an der Gestaltung des Zimmers vornehmen.

Ein Bereitschaftsdienst ist rund um die Uhr gewährleistet.



VERPFLEGUNG

Unsere gastgewerblichen Leistungen:

- Vollpension und Snacks, inklusive alkoholfreier Getränke während der Mahlzeiten
- *Frühstück*: nach Wahl und nach den Gewohnheiten des Kunden
- *Mittagessen*: 2 Menüs zur Auswahl sowie Empfehlungen der Woche
- *Abendessen*: Variation von kalten Speisen
- und festliche Menüs (Weihnachten, Ostern...)

Alle Gerichte werden täglich in unserer Produktionsküche zubereitet. Unsere Köche bieten **abwechslungsreiche, ausgewogene und zur Jahreszeit passende Gerichte, die hauptsächlich aus frischen und regionalen Produkten zubereitet werden**. Spezielle Diäten, die von einer Ernährungsberaterin geprüft wurden, runden unser Angebot ab.

Unsere Köche verfügen über kulinarische Kompetenzen im Bereich Gerontologie, insbesondere in der altersgerechten Gastronomie, die den kulinarischen Biografien, den altersbedingten Veränderungen der Ernährungsgewohnheiten und den angepassten Ernährungsplänen Rechnung trägt.

Angehörige sind in unseren Einrichtungen willkommen und können auf Reservierung ebenfalls in unserem Restaurant speisen. Zudem haben wir ein besonderes Angebot für die Organisation von Familienfeiern.

Jede Einrichtung verfügt über eine eigene **Cafeteria, die 7 Tage die Woche** für die Bewohner und die Öffentlichkeit **geöffnet** ist.

Unsere Qualitätssiegel:

- HACCP seit 2005 (Lebensmittelsicherheit)
- „Sou schmaacht Lëtzebuerg“ (Förderung luxemburgischer Lebensmittel)



07 • DER AUFNAHMEPROZESS

EINZUG VORBEREITEN

Wenn Sie sich für eines unserer Wohnzentren entschieden haben, dann senden Sie uns bitte in einem ersten Schritt einen vollständig ausgefüllten **Aufnahmeantrag sowie das ärztliche Attest** Ihres Vertrauensarztes zu. Das Zulassungsformular können Sie von unserer Webseite hcvl.lu herunterladen.

Präventive Anfrage

Der zukünftige Bewohner möchte auf die präventive Warteliste aufgenommen werden.

Dringende Anfrage

Der zukünftige Bewohner ist nicht autonom und benötigt Pflegeleistungen respektive kann nicht an seinem aktuellen Wohnort verbleiben.

Ein spezialisiertes Team begleitet den künftigen Bewohner und seine Angehörigen bei sämtlichen Schritten des Aufnahmeverfahrens.

Aufnahme-Team

Tel.: 43 60 86 - 50 00 • admission@hcvl.lu



PREISE VERSTEHEN

Die an den Bewohner verrechneten Leistungen teilen sich in drei Bereiche auf:

1. Pensionspreis. Der Pensionspreis deckt unter anderem die Kosten für Unterkunft, Verpflegung, Reinigung und gerontologische Betreuung.
2. Extraleistungen: Extraleistungen auf Wunsch des Bewohners werden extra berechnet. Darunter fallen zum Beispiel die Kosten für Telefon, TV, private Wäsche, Begleitung bei Arztbesuchen, Krankentransporte, ...
3. Sonstige Kosten: Die sonstigen Kosten umfassen zum Beispiel die Garantieleistungen für Zimmer und Schlüssel, Renovierungspauschale, neue Matratze für jeden Bewohner, Friseur, Fuß- und Nagelpflege, Kiosk, mobile Geschäfte für Schuhe und Kleider, Optiker, etc.

Die aktuelle Preisliste steht auf unserer Webseite zur Verfügung.

Personen, deren Einkommen nicht ausreicht, um den Pensionspreis vollständig zu zahlen, können Hilfen beim Nationalen Solidaritätsfond (Fonds National de Solidarité) beantragen.

Leistungen die nicht oder nur teilweise an den Bewohner verrechnet werden:

1. Bei Bewohnern mit Pflegeplan der Pflegeversicherung erbringen die Zivilhospize sämtliche zugehörige Leistungen (wie zum Beispiel Körperpflege, Toilettengang, Ernährung, An- und Auskleiden, Mobilität, ...), ohne dass hierdurch für den Bewohner zusätzliche Kosten entstehen. Auf Wunsch des Bewohners können zusätzliche Leistungen erbracht werden. Diese werden gemäß der aktuell gültigen Preisliste verrechnet.
2. Die Zivilhospize erbringen ebenfalls medizinisch-pflegerische Behandlungen (unter anderem Verbandswechsel, Injektionen, usw.) und sonstige verordnete therapeutische Leistungen (z.B. Physiotherapie), deren Kosten die Krankenversicherung in Teilen oder in ihrer Gesamtheit übernimmt. Für Besuche bei Allgemeinmedizinern oder Fachärzten muss der Bewohner selbst aufkommen.

09 • UNSERE KONTAKTDATEN



HOSPICE DE PFAFFENTHAL

71, rue Mohrfels • L-2158 Luxembourg
Tel.: 47 76 76-6 • Fax: 43 60 86-2094

secretariat@hcvl.lu

hcvl.lu



L'HOSPICE DE HAMM

2, rue Englebert Neveu • L-2224 Luxembourg
Tel.: 43 60 86-1 • Fax: 43 60 86-2094

secretariat@hcvl.lu

hcvl.lu



LES HOSPICES CIVILS
DE LA VILLE DE LUXEMBOURG

ÄERT WUELBEFANNEN ASS EISE MÉTIER