



## **BETREUUNGSVERTRAG** **IM RAHMEN HÄUSLICHER BETREUUNG**

Zwischen einerseits: **GROUPE HËLLEF** Sàrl  
mit Sitz in: 9, Groeknapp  
**L - 6240 GRAULINSTER**

eingetragen im Handels- und Firmenregister unter der Nummer B244899  
Agréments Ministère de la Famille PA/20/11/016 & PA/20/04/68 Centre de jour pour personnes âgées

vertreten durch Michèl **FASSIAN** – chargé de direction

nachstehend als „**der Pflegedienst**“ genannt

und andererseits

Tel.: +352 26 91 54  
[contact@groupe-hellef.lu](mailto:contact@groupe-hellef.lu)  
[www.groupe-hellef.lu](http://www.groupe-hellef.lu)

B244899  
LU25 0027 9374 9684 8300

PA/20/11/016  
PA/20/04/68

**Frau/ Herrn**  
**wohnhaft in:**

**geboren am:**  
**Matricule:**

nachstehend „**der Kunde**“  
beide zusammen „**die Parteien**“ genannt;

Kontaktperson aus dem Umfeld des Patienten:

**Frau/ Herrn**  
**wohnhaft in:**  
**Matricule:**  
NOTIZ:

## **WIRD FOLGENDER BETREUUNGSVERTRAG IM RAHMEN DER TAGESBETREUUNG GESCHLOSSEN:**

### **1. DEFINITION**

#### **1.1. BETREUUNGSAKTIVITÄTEN**

Die Betreuungsaktivitäten sind darauf ausgerichtet, die Sicherheit der Kunden zu gewährleisten, eine soziale Isolation zu vermeiden, sowie der häuslichen Pflegekraft die Möglichkeit der Erholung / Ruhephase zu gewähren.

#### **1.2. ANPASSUNG DER WOHN-SITUATION**

Wir unterstützen Sie bei den notwendigen Maßnahmen oder Anträgen. Die Anpassungen der Wohn-situation, welche es dem Kunden ermöglichen soll seine Autonomie im Bereich der Körperhygiene, Nahrungszubereitung sowie Mobilität innerhalb und außerhalb des Hauses / der Wohnung aufrechtzuerhalten und / oder aufzubauen.

#### **1.3. PFLEGEPERSON**

Jene Person die alle, bzw. einen Teil der Hilfe - und Pflegeleistung im Rahmen der häuslichen Betreuung ausführt, dies unabhängig von einem Pflegedienstleister und als solche von der Synthese der Pflegeversicherung als Aidant angesehen wird.

#### **1.4. AKTIVITÄTEN ZUR UNTERSTÜTZUNG DER UNABHÄNGIGKEIT (AAI)**

Ziel der Aktivitäten ist das Erlernen und die Erhaltung der für die Verrichtung der Aktivitäten des täglichen Lebens erforderlichen motorischen, kognitiven und / oder psychischen Fähigkeiten oder die Verhinderung einer Verschlechterung der Pflegebedürftigkeit im Bezug auf die Aktivitäten des täglichen Lebens.

## **1.5. FÜRSORGE**

Die Fürsorge einer Drittperson besteht darin, dass anstelle des Kunden die wesentlichen Lebenshandlungen ganz oder teilweise durchgeführt werden, ihn zu beaufsichtigen oder zu unterstützen, um ihm diese Handlungen selbstständig zu ermöglichen.

## **1.6. PFLEGEDIENST**

Netzwerk von Hilfs- und Betreuungseinrichtungen, eine rechtsgültige zusammengesetzte Gruppe von einer oder mehreren juristischen Personen, die sicherstellen, dass der zu Hause betreute Kunde die entsprechende, seinem Abhängigkeitszustand, erforderliche Hilfe- und Betreuungsleistung erhält. Der Pflegedienst ist ein Leistungserbringer der häuslichen Betreuung gemäß der Gesetzgebung.

## **1.7. LEISTUNGEN**

Alle Pflegeleistungen im Bereich der grundlegenden Bedürfnisse, im Bereich der Tätigkeiten zur Unterstützung, der Unabhängigkeit und der technischen Hilfsmittel, von denen der Kunde auf Grund des vorliegenden Betreuungsvertrages profitiert.

## **1.8. KRANKENHAUSAUFENTHALT**

Aufenthalt des Kunden, welcher zu Dienstleistungen aus dem klinischen Bereich führt, insbesondere sämtliche Leistungen an Versicherte, welche in einer Klinik behandelt werden, einem spezialisierten klinischen Institut oder einer Empfangsstruktur für Personen am Lebensende gemäß dem Gesetz vom 28. August 1998 über Klinikeinrichtungen.

## **1.9. WOCHENBEISPIEL / LEISTUNGSNACHWEIS**

Vom Pflegedienst auf Grundlage der Synthese der Pflegeversicherung erstelltes Dokument, welches die regelmäßige tägliche Hilfe, die Begleitung und die Betreuung des Kunden durch den Pflegedienst darstellt.

## **1.10. SYNTHESE**

Dokument welches die geforderten Leistungen des Kunden auf der Grundlage der täglichen Bedürfnisse der Person im Bereich der Hilfe- und Pflegeleistungen im Bereich der Aktivitäten des täglichen Lebens, der Hilfe- und Pflegeleistungen im Bereich der Aktivitäten zur Unterstützung der Unabhängigkeit und der technischen Hilfsmittel enthält.

Die Bedarfsermittlung erfolgt multidisziplinär auf der Grundlage eines ärztlichen Gutachtens des behandelnden Arztes, eines Instruments zur Bewertung und Feststellung der Leistungen der Pflegeversicherung, eines Referenzsystems für Hilfsmittel und Pflege, sowie einer Auflistung der technischen Hilfsmittel im Einklang mit der Gesetzgebung.

Die Synthese führt die Verteilung der zu erbringenden Maßnahmen zwischen dem Pflegedienst und der Aidant auf.

## **2. ZWECK**

Zweck des vorliegenden Vertrages ist die Bereitstellung von Leistungen des Pflegedienstes an den Kunden gemäß der Aufstellung in der Synthese der Pflegeversicherung und welche außerhalb der Rahmenbedingungen der Pflegeversicherung liegen.

### **3. VERPFLICHTUNGEN DES PFLEGEDIENSTES**

- 3.1.** Der Pflegedienst verpflichtet sich dem Kunden seine Leistungen bereitzustellen.
- 3.2.** Eine detaillierte Aufstellung der zu erbringenden Leistungen ist in der Synthese der Pflegeversicherung dargestellt und stellt einen festen Bestandteil dieses Betrages dar.
- 3.3.** Der Pflegedienst verpflichtet sich dem Kunden seine Leistungen gemäß nachstehendem Art. 10 in Rechnung zu stellen.
- 3.4.** Der Pflegedienst informiert den Kunden, dass alle über die Obergrenze hinausgehenden Leistungen zu Lasten des Kunden gehen.

### **4. VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN**

- 4.1.** Der Kunde beauftragt den Pflegedienst mit der Erbringung einer Dienstleistung welche Bestandteil der Synthese der Pflegeversicherung ist.
- 4.2.** Der Kunde verpflichtet sich, an den mit dem Pflegedienst vereinbarten Orten, Tagen und Uhrzeiten anwesend zu sein.
- 4.3.** Der Kunde verpflichtet sich dem Pflegedienst spätestens 48 Stunden im Voraus eine vorhersehbare Abwesenheit mitzuteilen. Die Kosten, die sich aus einer nicht mitgeteilten Abwesenheit ergeben, gehen zu Lasten des Kunden.
- 4.4.** Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die vom Pflegedienst ausgestellten Rechnungen für erbrachte Leistungen außerhalb der Synthese zu bezahlen.
- 4.5.** Der Kunde sorgt dafür, dass das notwendige Material für die Pflege- und Hilfsleistungen zur Verfügung stehen.
  - 4.5.1.** Ist dies nicht der Fall, wird das notwendige Material in Rechnung gestellt.

### **5. VORLÄUFIGE UNTERBRECHUNG UND WIEDERAUFNAHME DES BETREUUNGSVERTRAGES**

- 5.1.** Der vorliegende Vertrag ruht während eines Krankenhausaufenthaltes.
- 5.2.** Der Vertrag kann ebenfalls aus persönlichen Gründen und auf expliziten Wunsch des Kunden ruhen. Die Mitteilung muss jedoch an einen Leiter des Pflegedienstes gerichtet werden.
- 5.3.** Die Aussetzung der Dienstleistung aus persönlichen Gründen beginnt einen Tag nach der Mitteilung und beginnt erneut mit Leistungserbringung seitens des Pflegedienstes.

### **6. BEENDIGUNG DES VERTRAGS**

- 6.1.** Der Vertrag endet am ersten Tag nach dem Ableben des Kunden.
- 6.2.** Der Kunde kann den Vertrag zu jeder Zeit kündigen. Er muss dem Pflegedienst die Kündigung mittels eines Einschreibebriefes mitteilen. Der Vertrag endet nach Ablauf einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat. Der Pflegedienst informiert die Gesundheitskasse über das Ende des Vertrages.
- 6.3.** Der Pflegedienst kann den Vertrag lediglich beenden, wenn es ihm unmöglich ist seinen Zweck zu erfüllen oder im Fall von schweren Unvereinbarkeiten in den Verhältnissen zwischen den Mitarbeitern des Pflegedienstes und dem Kunden oder dessen Umfeld.

Der Pflegedienst muss dem Kunden mittels eines Einschreibebriefes mitteilen und darin die Motive sowie das Ende der Kündigungsfrist von einem (1) Monat. Diese Kündigungsfrist endet, sobald der Kunde einen neuen Pflegedienst gefunden hat, einen neuen Betreuungsvertrag abgeschlossen hat und dieser in Kraft getreten ist.

**6.4.** Wenn die Mitarbeiter des Pflegedienstes Aggressionen, Bedrohungen oder anderen Fakten ausgesetzt sind, die ihrer physischen oder psychischen Integrität schaden, kann der Vertrag vom Pflegedienst ohne Frist gekündigt werden. Der Pflegedienst meldet zugleich die Fakten per Brief dem Sozialdienst und dem Bürgermeister der Gemeinde des Kunden. Der Pflegedienst informiert ebenfalls die „Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance“ auch „AEC“ genannt, über die Kündigung aus schwerwiegenden Gründen, ohne Angabe der genauen Motive.

## **7. VERTRAGSDAUER**

Der vorliegende Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und wird ab dem \_\_\_\_\_ gültig.

Zum jetzigen Zeitpunkt wurden \_\_\_\_\_ Anwesenheitstage in der Tagesstätte ausgemacht:

Alle Änderungen außerhalb dieses Vertrages müssen schriftlich in Form eines ‚Avenants‘ vereinbart werden.

## **8. SONDERVOLLMACHT**

Der Kunde bevollmächtigt den Pflegedienst alle notwendigen Schritte mit den zuständigen Behörden einzuleiten, dies zum Zweck des Erhalts von Leistungen durch die Pflegeversicherung oder im Hinblick auf den Erhalt von Sozialleistungen (Tarification sociale) im Fall wo der Kunde kein Anrecht auf Leistungen der Pflegeversicherung hat.

Der Pflegedienst ist weder für den Erhalt von Leistung seitens der Pflegeversicherung noch seitens der Sozialleistungen verantwortlich zu machen.

## **9. WICHTIGE BESTIMMUNGEN UND HAFTUNGSAUSSCHLUSS**

**9.1.** Der Pflegedienst sowie das Pflegepersonal lehnen jegliche Verantwortung ab, sollte der Kunde die Einnahme von Medikamenten oder etwaige Behandlungen verweigern. Die Ablehnung/Verweigerung wird mittels einer Verzichtserklärung zur Absicherung festgehalten.

**9.2.** Der Pflegedienst sowie das Pflegepersonal lehnen jegliche Verantwortung ab, sollte der Kunde zusätzlich zu den verordneten Medikamenten irgendwelche zusätzlichen Mittel oder Medikamente einnehmen.

**9.2.1.** Der Pflegedienst behält sich vor die Präparation, sowie die Gabe abzulehnen, sollte eine sichere Präparation der Medikamente durch Einwirken des Patienten oder dessen Angehörigen nicht gewährleistet sein.

**9.2.2.** Betreffend der Aufbewahrung der BTM (Betäubungsmittel) bietet der Pflegedienst dem Kunden den Ankauf eines Safes, inklusive Entsorgungsbehälter und BTM-Dokumentationsliste an. Sollte kein Safe zur Lagerung des BTM vorhanden sein, kann die medizinische Versorgung mit Betäubungsmitteln nicht gewährleistet werden.

**9.2.2.1.** Für Betäubungsmittel, die gekühlt werden müssen, bietet der Pflegedienst dem Kunden den Ankauf eines Kühlschranks-Medikamentensafes an.

**9.3.** Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass der Pflegedienst eine medizinische Akte von ihm anlegt, welche regelmäßig aktualisiert wird und vom Pflegepersonal sowie dem behandelnden Arzt eingesehen werden kann.

Die Akte enthält persönliche Daten, auf die der Kunde jederzeit und auf Anfrage Zugriff hat. (Art. 11)

**9.4.** Der Pflegedienst übernimmt keine Haftung für Verlust oder Beschädigung mitgebrachter Kleidung, auch nicht durch Waschen oder Trocknen.

## **10. KOSTEN DER LEISTUNGEN**

**10.1.** Die Preise der Leistungen sind angepasst und entsprechend dem Tarif des zwischen der COPAS und der Krankenkasse ausgehandelten Geldwertes (Valeur monétaire).

In der Regel werden die Stunden des Aufenthaltes in der Tagesstätte durch ihren Pflegeplan der Assurance dépendance gedeckt.

Es muss eine Selbstbeteiligung von **31,19 € (Index 968,04 Punkte)** pro Tag in der Tagesbetreuung entrichtet werden.

Die Kosten der Selbstbeteiligung werden am Monatsende durch eine Anwesenheitsliste belegt und in Rechnung gestellt.

**10.1.1.** Für Leistungen, die nicht vom Livre V des Sozialgesetzbuchs übernommen werden, wird ein Kostenvoranschlag erstellt.

**10.2.** Der Pflegedienst behält sich vor, sollten die Rechnungen ohne vorherige Absprache nicht beglichen werden, den Vertrag zu beenden.

## **11. VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN**

**11.1.** Die Datenverarbeitung durch den Pflegedienst, die für die Verarbeitung der vom Kunden gesammelten Daten verantwortlich ist, geschieht in strikter Übereinstimmung mit den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen und insbesondere im Einklang mit der Datenschutz - Grundverordnung (REGLEMENT EU 2016/679).

Der Kunde erteilt seine Einwilligung zur Anfertigung und Nutzung von Foto- und Videoaufnahmen zu Dokumentationszwecken.

**11.2.** Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten ist die Zustimmung des Kunden, die er mittels Unterschrift bei diesem vorliegenden Vertrag gegeben hat, sowie die Notwendigkeit der Datenverarbeitung für die ordnungsgemäße Durchführung des vorliegenden Vertrages.

Ausführliche Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten entnehmen Sie bitte dem Anhang.

**11.3.** Eine Einsicht der Patientenunterlagen kann nur mit einer gültigen Vorsorgevollmacht, Vormundschaft (curatelle/tutelle) oder eines rechtsgültigen Urteils erfolgen.

## **12. HAUSORDNUNG**

**12.1.** Der Kunde bestätigt, eine Ausfertigung der Hausordnung erhalten zu haben.

**12.2.** Durch die Unterschrift des vorliegenden Vertrages, bestätigt der Kunde, sich an die Bestimmungen der Hausordnung zu halten.

**12.3.** Jede Änderungen der Hausordnung werden dem Kunden und/oder seinem gesetzlichen Vertreter schriftlich mitgeteilt.

**12.4.** Die Hausordnung ergänzt diesen vorliegenden Vertrag. Im Fall von Inkohärenzen zwischen dem Vertrag und der Hausordnung, ist der Vertrag letztendlich maßgebend.

## **13. ANWENDBARES RECHT**

**13.1.** Der vorliegende Vertrag unterliegt dem Luxemburger Recht.

**13.2.** Für Streitigkeiten sind ausschließlich die jeweiligen Bezirksgerichte am Wohnsitz des Kunden zuständig.

Ausgefertigt in zwei Exemplaren in Graulinster am \_\_\_\_\_, wobei jede Partei bestätigt ein Original erhalten zu haben.

---

Michèl **FASSIAN**  
Chargé de direction  
**GROUPE HËLLEF Sàrl**

---

**Der Kunde**

Anlagen :

- Schutz personenbezogener Daten
- Preisliste
- Einrichtungsprojekt
- Ethik-Charta
- Hausordnung

## Protection des données personnelles

Notice de protection des données à caractère personnel

Le Règlement Général sur la Protection des Données est entré en application le 25 mai 2018. Ce Règlement fournit aux personnes se trouvant sur le territoire européen de nouveaux droits pour protéger leurs données personnelles et leur vie privée.

Soucieux de la protection des données personnelles que vous lui confiez lors de la prestation de ses différents services, **Groupe Hëllef**, a désigné Madame Natacha Fassian comme Déléguée à la protection des données (DPD). Elle aura pour mission de contrôler que les traitements de vos données personnelles sont effectués conformément à la réglementation sur la protection des données.

Des règles générales à propos du traitement des données personnelles

Vous pouvez librement visiter notre site sans donner aucune information sur vous-même. Lors de chaque accès à notre site web des données d'utilisation sont transmises par le navigateur respectif et elles sont stockées dans des fichiers journaux, dits fichiers Log, tels que la date et l'heure de la consultation, le nom de la page visitée, la quantité de données transmises et le fournisseur demandeur. Ces données ne peuvent être attribuées à une certaine personne et elles servent exclusivement au fonctionnement sûr de notre site web et à l'amélioration de notre offre.

Dans le cadre d'une prise de contact (par exemple via formulaire de contact ou par courriel), des données personnelles sont recueillies.

Ces données sont stockées et utilisées exclusivement à des fins de traitement de votre demande ou de prise de contact et à des fins d'administration technique qui y sont liées. Après expiration du traitement de votre demande vos données sont effacées, pourvu que vous le demandiez et que des délais de conservation légaux ne s'opposent pas à un tel effacement.

Au moment de la prise en charge, le patient donne son consentement à la production et à l'utilisation de photos à des fins de documentation (p.ex. évolution de la plaie, position alité).

### Données collectées

Les données collectées sont les données que vous nous fournissez (inscription newsletter). Ces données ne sont cédées à aucune société commerciale ou autre organisation, que ce soit luxembourgeoise ou étrangère, à des fins commerciales. Conformément à la réglementation européenne relative à la protection des personnes (RGPD 2016/679) à l'égard du traitement des données à caractère personnel, vous disposez du droit d'accès, de rectification et d'opposition de ces données.

Vous pouvez nous contacter par courriel à **contact@groupe-hellef.lu** en précisant votre objet "Suppression/Modification des données personnelles - Newsletter Groupe Hëllef" et votre adresse courriel utilisée pour l'inscription ou par téléphone au **26 91 54** comme le recommande la réglementation, les données collectées sont réduites au minimum nécessaire à la réalisation de nos Services.

Informations relatives aux droits du patient et aux contacts

Vous disposez du droit d'accéder gratuitement à vos données enregistrées ainsi que du droit de rectifier, de bloquer ou d'effacer ces données. Si vous avez d'autres questions relatives au recueil, au traitement ou à l'utilisation de vos données à caractère personnel, n'hésitez pas à nous contacter. Il en va de même pour des informations et des demandes relatives au blocage ou à l'effacement en ce qui concerne vos données à caractère personnel ainsi que pour la révocation des autorisations accordées.

Pour toute demande d'information concernant le traitement de vos données personnelles par Groupe Hëllef ou pour l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter la déléguée à la protection des données par courriel : **contact@groupe-hellef.lu** ou à l'adresse suivante :

**Groupe Hëllef**

**Protection des données**

**9, Groeknapp**

**L - 6240 Graulinster**

En tant qu'entité responsable, Groupe Hëllef s'engage à ce que vos données personnelles soient traitées dans la plus stricte confidentialité.

## PREISLISTE

Eigenanteil Tagesstätte pro Anwesenheitstag	31,19 € * pro Tag
Tarif Pflegeleistung ** mobiler Pflegedienst (nur angewandt wenn keine Kostenübernahme seitens der Pflegeversicherung besteht)	95,58 € **
Tarif Pflegeleistung ** Tagesstätte (nur angewandt, wenn keine Kostenübernahme seitens der Pflegeversicherung besteht)	90,44 € **
Tarif Pflegeleistung ** AAI (activités d`appui à l`indépendance (nur angewandt wenn keine Kostenübernahme seitens der Pflegeversicherung besteht)	86,03 € / ½Stunde 172,06 € / Stunde
Medikamentenstellung (wöchentlich) + Verabreichung (pro Passage)	40,00 €* 6,83 €*
Begleitung zu externen Terminen (Arzt usw.) (nur angewandt, wenn keine Kostenübernahme seitens der Pflegeversicherung besteht)	86,03 € ** inklusive KM / Stunde
Maniküre Set	16,40 € *
Botendienste (z.B. Apotheke) (nur angewandt, wenn keine Kostenübernahme seitens der Pflegeversicherung besteht)	66,91 € ** inklusive KM / Stunde
Technikerarbeiten (z.B. Reparaturarbeiten, Montage usw.)	Preis auf Anfrage
Medizinische Fußpflege / Pediküre	65,60 € *
Waschen von Kleidung / Wechselkleidung	Preis auf Anfrage
Bereitstellung Putzausstattung	Preis auf Anfrage
Einmalwaschlappen (Kiste 50 St.)	11,00 €
Handtuchset (4 Handtücher, 2 Badetücher)	36,00 €
Seife (TENA Seife und Shampoo)	10,00 €
Waschgel	7,00 €
Lagerungskissen / Fersenpolster	Preis auf Anfrage
Hausschuhe je nach Modell	Ab 36,00 €
Material für Ergotherapie	Preis auf Anfrage
Abschließbarer Betäubungsmittel- (BTM) oder Wertsachen - Safe - Ankauf inkl. Bearbeitungskosten	100 €
Abschließbarer Kühlschrankbehälter, Außenmaße: 22x15x10 cm	40,00 €
Abschließbarer Medikamentenbehälter, Außenmaße: 30x18x16 cm	47,00 €
Abschließbarer Medikamentenbehälter, Außenmaße: 30x18x16 cm	50,00 €

Alle Angaben mit \* sind indexgebunden, alle Angaben mit \*\* sind berechnet auf Basis der aktuellen " valeur monétaire"

Preisangaben laut Index vom 01.05.2025  
968,04 Punkte

# EINRICHTUNGSPROJEKT - GROUPE HËLLEF

## 1. ZIELGRUPPE

Das Tageszentrum für ältere Menschen vom Groupe Hëllef ist im Osten des Landes angesiedelt und hat sich zum Ziel gesetzt, Patienten in einer an ein häusliches Umfeld erinnernden Atmosphäre zu versorgen - unabhängig von ihrem Alter, ihrer Religion, ihrer Rasse oder ihrer Herkunft. Unsere Dienstleistungen stehen jedem offen.

Sie können bei allen Patienten eingesetzt werden die Leistungen von der luxemburgischen Pflegeversicherung erhalten.

Wenn Patienten noch keinen Pflegeversicherungsanspruch haben, beraten und begleiten wir sie bei den notwendigen Schritten, wie Antragstellung (demande de prestation), Arztbesuch und Evaluierung durch die Pflegeversicherung.

In unserer Tagesstätte können täglich bis zu 12 Tagesgäste mit körperlichen, geistigen und / oder seelischen Erkrankungen sowie Mehrfacherkrankungen betreut werden.

Wir wenden uns an pflege- und behandlungsbedürftige sowie an psychisch oder somatisch erkrankte Menschen, insbesondere:

- Menschen die auf Grund körperlicher Einschränkungen und fehlender Pflegeperson ihren Tagesablauf in der eigenen Häuslichkeit nicht mehr organisieren können
- Menschen mit Demenz, die ihre Tagesstruktur nicht mehr eigenständig gestalten können und einen erhöhten Betreuungsbedarf haben
- Menschen die auf Grund ihrer Erkrankung wenig soziale Kontakte haben oder diese aufgrund der Erkrankung nicht mehr eigenständig pflegen können
- alleinstehende betreuungsbedürftige Menschen die Gesellschaft suchen

## Aufnahmemodalitäten

Die Aufnahme von Patienten in unserem Tageszentrum ist ein strukturierter Prozess, der bestimmte Modalitäten und Anforderungen umfasst. Hier sind die allgemeinen Schritte und Bedingungen, die bei Groupe Hëllef bei Aufnahme ins Tageszentrum berücksichtigt werden:

### 1. ) Antragsstellung

Die Familie des Patienten oder der Patient selbst muss einen Antrag zur Aufnahme in die Tagesstätte stellen. Dies kann telefonisch bei unserem Sekretariat oder bei der zuständigen Koordination erfolgen. Weiterhin ist unsere Emailadresse vielerorts, wie in Printmedien oder Online, verfügbar und kann für solche Anliegen kontaktiert werden. Selbstverständlich steht es Interessenten und Bedürftigen frei, unseren Standort in Wasserbillig zu besuchen und einen Antrag vor Ort mit Unterstützung der Verwaltungsbeamten auszufüllen.

### 2. ) Medizinische und soziale Bewertung

Es wird eine umfassende Bewertung der medizinischen und sozialen Situation des Patienten durchgeführt. Dies umfasst in der Regel eine Einschätzung des Pflegebedarfs durch unsere

Koordination bei einem persönlichen Treffen im zuhause des Patienten. Dabei wird auch geprüft, ob die Tagesstätte grundsätzlich die benötigte Betreuung und Unterstützung bieten kann.

### 3. ) Pflegebedürftigkeit

Die Pflegebedürftigkeit des Patienten muss festgestellt und dokumentiert werden. Dies erfolgt bei Aufnahme regulär durch den Anamnesebogen.

Im Falle einer bestehenden Pflegeversicherung ist die Pflegebedürftigkeit grundsätzlich gegeben.

### 4. ) Kostenübernahme

Die Finanzierung wird im Falle einer bestehenden Pflegeversicherung vorbehaltlich der bewilligten Leistung „AMD-GG“ von eben dieser übernommen. Liegt keine Bewilligung dieser Leistung vor, so stellt Groupe Hëllef einen individuellen Kostenvorschlag zur Selbstzahlung aus.

Gemäß Indexstand 968,04 vom 01.05.2025 fällt ein Eigenkostenanteil von 31,19 € pro Besuchstag an, welcher vom Patienten oder seiner Familie zu begleichen ist.

### 5. ) Vertragliche Vereinbarungen

Zwischen Tagesstätte und Patient wird ein Betreuungsvertrag geschlossen.

In diesem Vertrag werden die Betreuungszeiten, die angebotenen Dienstleistungen und die Kosten detailliert festgelegt.

### 6. ) Angebote

Nach der Aufnahme erfolgt eine Eingewöhnungsphase, in der der Patient die Tagesstätte und die Betreuungsangebote kennenlernt.

Es wird ein individueller Betreuungsplan erstellt, der auf die speziellen Bedürfnisse des Patienten abgestimmt ist.

### 7. ) Regelmäßige Überprüfung

Die Betreuungssituation wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst, um sicherzustellen, dass der Patient die bestmögliche Betreuung erhält.

Frühstens nach der Eingewöhnungsphase, regulär jedoch nach einem ersten bilanzierenden Gespräch mit dem Patienten nach vier Wochen Besuchszeit, erachten wir den Aufnahmeprozess als abgeschlossen.

## **Die Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Gastronomie, Partizipation, Unterhaltung und des sozialen Lebens sowie der Hilfe und Pflege**

In Ihrem Zuhause bieten wir Ihnen das Anrichten ihrer Mahlzeiten zu den verschiedenen Tageszeiten an und unterstützen Sie bei der Beschaffung der notwendigen Nahrungsmittel zu einer ausgewogenen Ernährung. (Einkaufen, Bestellen von Tagesmenüs usw.). Auf Wunsch kann die Unterstützung eines Ernährungsberaters vermittelt werden.

Wir bieten täglich ein kleines Frühstück bei der Ankunft in der Tagesstätte an. Das Mittagessen wird in der Regel gemeinsam eingenommen, zudem reichen wir einen Imbiss vor dem nach Hause fahren gegen 16 Uhr. Zwischenmahlzeiten werden je nach Wunsch und/oder Bedarf des Tagesgastes angeboten. Unser Speiseplan in der Tagesstätte wird in Form eines Wochenplans in gut lesbarer

Schrift ausgehängt. Unser Speiseplan ist abwechslungsreich, wobei uns regionale Herkunft der Zutaten und jahreszeitlicher Bezug der Gerichte wichtig sind. Die Mahlzeiten werden täglich frisch geliefert. Besondere Wünsche unserer Gäste werden, im Rahmen des bei Gruppenverpflegung möglichen, berücksichtigt.

Um Ernährungsdefiziten vorzubeugen, können insbesondere für Gäste mit Kau- und Schluckstörungen spezielle Kostformen angeboten werden. Für Gäste, die unter demenzbedingten Essstörungen leiden, wird Fingerfood angeboten, so dass ein „Eat by walking“ möglich ist.

Die Mahlzeiten werden grundsätzlich gemeinsam im Wohn-/ Essbereich eingenommen.

In der Tagesstätte findet die soziale Betreuung vorwiegend in Gruppenaktivitäten statt. Diese wird auf die jeweilige tagesindividuelle Zusammensetzung der Gruppe abgestimmt.

In der mobilen Pflege findet die soziale Betreuung in der Regel immer in einer Einzelbetreuung statt.

Die Betreuungsangebote dienen der geistigen Anregung und tragen zur körperlichen Aktivität bei. Sie bedeuten Teilnahme und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und sollen die erlebte Zufriedenheit fördern.

Um die Normalität des Alltags zu erleben, versuchen wir die Patienten resp. Tagesgäste in die verschiedenen Aktivitäten einzubinden. Hier steht der Erhalt der Alltagskompetenzen im Fokus. Sämtliche Betreuungs- und Aktivierungsangebote richten sich an die Erwartungen, Wünschen, Fähigkeiten und Befindlichkeiten der zu betreuenden Menschen.

Die jahreszeitlichen bzw. saisonale Aspekte (Weihnachten, Fastnacht, nationaler Feiertag usw..) werden bei der Gestaltung der Angebote berücksichtigt.

Die Angebote umfassen u.a.:

- Spaziergänge / Spazierfahrten
  - Aktivitäten zum Alltagsgeschehen (z.B. Backen, Abwasch, Tisch decken)
  - Zeitung lesen und Diskussionen über den Inhalt führen
  - spielerisches Gedächtnistraining
  - Erhalt und Förderung der Mobilität (z.B. Sport im Sitzen, Sitztanz)
  - Kreativangebote (z.B. Malen, Kräutergarten)
  - Singkreis (Musik hören, mitsingen)
  - diverse Spielangebote (Gesellschaftsspiele, Brett- und Kartenspiele)
  - Lesen (für- und miteinander)
  - Biographiearbeit
  - besondere Tagesausflüge (Schiffahrt, Besichtigung Elternhaus, Besuch des Heimatortes)
  - Gestalten von Festen und gemeinsamen Feiern
  - auf Wunsch Teilnahme an religiösen Veranstaltungen (Oktave, Springprozession)
- und vieles mehr

## **Betreuungskonzepte zum Wohle Demenzerkrankter und Patienten am Ende des Lebens**

Ein Betreuungskonzept für Patienten mit demenziellen Erkrankungen und Patienten am Lebensende sollte umfassend, ganzheitlich und patientenzentriert sein. Es muss auf den individuellen Bedürfnissen und Wünschen der Patienten basieren und sowohl medizinische als auch psychosoziale Aspekte berücksichtigen. Die grundlegenden Maxime von Groupe Hëllef in der Palliativpflege werden folgend beschrieben:

Betreuungskonzept für Patienten mit demenziellen Erkrankungen und Patienten am Lebensende

### 1.) Zielsetzung

Das Betreuungskonzept hat das Ziel, die Lebensqualität von Patienten mit demenziellen Erkrankungen und Patienten am Lebensende zu maximieren. Dies geschieht durch eine ganzheitliche Versorgung, die sowohl körperliche als auch emotionale, soziale und gegebenenfalls sogar spirituelle Bedürfnisse berücksichtigt.

### 2.) Grundsätze der Betreuung

- Würde und Respekt: Jeder Patient wird mit Würde und Respekt behandelt.
- Individualität: Die individuellen Bedürfnisse, Vorlieben und Lebensgeschichten der Patienten werden berücksichtigt
- Ganzheitlicher Ansatz: Die Betreuung umfasst physische, psychische, soziale und gegebenenfalls spirituelle Aspekte
- Multidisziplinäres Team: Die Betreuung erfolgt durch ein Team aus Ärzten, Pflegekräften und Therapeuten, gegebenenfalls auch aus Sozialarbeitern und Seelsorgern, welche in stetigem Austausch sind

Generell müssen demenziell erkrankte Patienten natürlich von Palliativpatienten unterschieden werden. Eine Vermischung beider Fälle ist jedoch realistisch.

### 3.) Betreuung von Patienten mit demenziellen Erkrankungen

#### 3.1. Diagnose und Behandlungsplanung

- Früherkennung und Diagnose: Regelmäßige Screenings und innerbetriebliche Maßnahmen zur frühzeitigen Erkennung von Demenz, wie im Fall von Groupe Hëllef der „Mini Mental Status Test“, welcher bei rhythmischer Durchführung die Früherkennung dementieller Anzeichen möglich machen kann.
- Individuelle Behandlungspläne: Erstellung personalisierter Behandlungspläne unter Berücksichtigung des Demenzstadiums und der individuellen Bedürfnisse.

#### 3.2. Therapeutische Maßnahmen

- Medikamentöse Behandlung: Einsatz von Medikamenten zur Linderung der Symptome.
- Nicht-medikamentöse Therapien: Kognitive Stimulation, basale Stimulation, Aromatherapie, Gedächtnistraining, Ergotherapie, Musik- und Kunsttherapie, Psychologische Betreuung, Psychomotorik und Physiotherapie
- Integrierung in unser Tageszentrum

- Umweltanpassungen: Anpassung der Lebensumgebung zur Förderung von Sicherheit und Orientierung.

### 3.3. Psychosoziale Betreuung

- Angehörigenarbeit: Unterstützung und Schulung von Angehörigen, um ihnen zu helfen, besser mit der Erkrankung umzugehen.
- Integrierung in unser Tageszentrum

### 3.4. Pflege und Betreuung

- Personenzentrierte Pflege: Individualisierte Pflege, die sich an den Bedürfnissen und Vorlieben der Patienten orientiert.
- Biographiearbeit: Einbeziehung der Lebensgeschichte der Patienten in die Betreuung, um ein Gefühl der Identität und Kontinuität zu fördern.

## 4.) Betreuung von Patienten am Lebensende

### 4.1. Palliative Versorgung

- Symptomkontrolle: Linderung von Schmerzen und anderen belastenden Symptomen.
- Ganzheitliche Betreuung: Berücksichtigung physischer, emotionaler, sozialer und spiritueller Bedürfnisse.
- Kontinuierliche, enge Zusammenarbeit mit dem behandelnden Arzt, um die bestmögliche medizinische Versorgung lückenlos sicherzustellen.

### 4.2. Psychosoziale Unterstützung

- Psychologische Betreuung: Bereitstellung von psychologischer Unterstützung für Patienten und ihre Familien.
- Unterstützung bei sozialen und praktischen Fragen, wie z.B. der Regelung rechtlicher Angelegenheiten.

### 4.3. Spirituelle Begleitung

- Seelsorge: Angebot spiritueller Unterstützung entsprechend der religiösen und spirituellen Überzeugungen der Patienten.
- Rituale und Abschied: Unterstützung bei der Durchführung von Ritualen und Abschiedszeremonien.

## 5.) Organisation und Koordination

### 5.1. Multidisziplinäres Team

- Teamzusammensetzung: Ärzte, Koordination, Pflegekräfte, Therapeuten
- Regelmäßige Teambesprechungen: Fallbesprechungen und Supervision zur Sicherstellung einer ganzheitlichen und abgestimmten Versorgung im Sinne des Patienten

### 5.2. Dokumentation und Kommunikation

- Pflegedokumentation: Sorgfältige und umfassende Dokumentation der Pflege- und Betreuungsmaßnahmen
- Kommunikation: Offene und transparente Kommunikation zwischen allen Beteiligten, einschließlich der Patienten und ihrer Familien.

### 5.3. Weiterbildung und Supervision

- Fortbildungen: Regelmäßige Schulungen und Fortbildungen für das Betreuungsteam. Mindestens 40% unserer Angestellten sind Absolventen des Omega 90 Kurses zum Thema Palliativpflege.
- Supervision: Angebot von Supervision und Unterstützung für das Betreuungsteam und die Angehörigen des Patienten, um mit den emotionalen Belastungen umgehen zu können.

### 6.) Qualitätssicherung

- Evaluierung: Regelmäßige Evaluierung der Betreuungsmaßnahmen und Anpassung der Strategien entsprechend den Ergebnissen.
- Feedback: Einholen von Feedback von Patienten und Angehörigen zur kontinuierlichen Verbesserung der Betreuung.

### 7.) Schlussfolgerung

Ein umfassendes Betreuungskonzept für Patienten mit demenziellen Erkrankungen und Patienten am Lebensende stellt sicher, dass die Patienten in ihrer letzten Lebensphase die bestmögliche Unterstützung erhalten. Durch die ganzheitliche und individuelle Betreuung wird die Lebensqualität maximiert und den Patienten ein würdevolles und respektvolles Lebensende ermöglicht.

## **Das Konzept der Bientraitance**

### Einleitung

Das Konzept der Bientraitance, auf Deutsch „gute Pflege“ oder „wohlwollende Pflege“, stammt aus dem französischen Sprachraum und hat seinen Ursprung im Gesundheits- und Sozialwesen. Es zielt darauf ab, die Lebensqualität und das Wohlbefinden von Menschen, die Pflege und Unterstützung benötigen, durch einen respektvollen, empathischen und positiven Ansatz zu fördern. Für uns geht die konzeptionelle Bientraitance über die bloße Vermeidung von Misshandlungen hinaus und betont die Förderung eines unterstützenden und sicheren Umfelds.

### Definition und Grundprinzipien

Bientraitance kann als systematischer Ansatz beschrieben werden, der darauf abzielt, eine Kultur des Wohlwollens und der Wertschätzung zu schaffen. Die Hauptkomponenten dieses Konzepts sind:

- 1.) Respekt und Würde: Jeder Mensch wird mit Respekt und Würde behandelt, unabhängig von seinen körperlichen oder geistigen Fähigkeiten, seinem Alter, Geschlecht, seiner Herkunft oder anderen Merkmalen
- 2.) Empathie und Mitgefühl: Pflegekräfte und Betreuungspersonal zeigen Empathie und Mitgefühl gegenüber den Bedürfnissen und Gefühlen der Patienten
- 3.) Selbstbestimmung und Autonomie: Die Selbstbestimmung und Autonomie der Patienten werden gefördert, indem ihre Wünsche und Entscheidungen respektiert und unterstützt werden
- 4.) Sicherheit und Schutz: Durch multiprofessionelle Zusammenarbeit wird eine sichere Umgebung geschaffen, in der die Pflegebedürftigen vor körperlichem, emotionalem und psychologischem Schaden geschützt sind

- 5.) Qualität der Interaktionen: Die Interaktionen zwischen Pflegekräften und Patienten sind von hoher Qualität, geprägt von Kommunikation, Geduld und Verständnis

#### Implementierung der Bienveillance

Die Umsetzung des Bienveillance-Konzepts erfordert eine ganzheitliche Herangehensweise und die Zusammenarbeit aller Beteiligten:

- 1.) Schulung und Weiterbildung: Pflegekräfte und Betreuer werden regelmäßig in den Prinzipien der Bienveillance geschult. Dies umfasst Themen wie Kommunikation, ethische Standards und die Förderung von Empathie und Mitgefühl
- 2.) Organisationale Kultur: Groupe Hëllef fördert eine Kultur der Bienveillance durch klare Leitlinien, Werte und Verhaltensnormen, die von allen Mitarbeitern geteilt und gelebt werden
- 3.) Partizipation: Patienten und ihre Familien werden aktiv in die Pflegeplanung und Pflegeumsetzung einbezogen. Ihre Meinungen und Wünsche werden berücksichtigt und respektiert
- 4.) Kontinuierliche Verbesserung: Es werden Mechanismen zur Überwachung und Bewertung der Pflegequalität eingeführt, um kontinuierlich Verbesserungen vorzunehmen und sicherzustellen, dass die Prinzipien der Bienveillance eingehalten werden.
- 5.) Formationsangebote: Pflegekräfte und Betreuer erhalten Zugang zu Formationen, die ihnen helfen, ihre emotionale und physische Gesundheit zu bewahren, um Burnout zu vermeiden und eine hohe Pflegequalität aufrechtzuerhalten

#### Fazit

Das Konzept der Bienveillance stellt für Groupe Hëllef einen wichtigen Schritt zur Verbesserung der Pflegequalität und des Wohlbefindens von Pflegebedürftigen dar. Durch die Betonung von Respekt, Empathie, Autonomie und Sicherheit kann eine positive und unterstützende Pflegeumgebung geschaffen werden, die sowohl Patienten und ihren Angehörigen als auch Pflegekräften zugutekommt. Die erfolgreiche Implementierung erfordert jedoch kontinuierliche Anstrengungen, Zusammenarbeit und eine klare Ausrichtung auf die Grundprinzipien der Bienveillance.

#### **Die Inanspruchnahme der Ethikkommission**

Die Modalitäten für den Rückgriff auf eine Ethikkommission gemäß Artikel 37 im Gesetz vom 23.08.23 über die Qualität der Dienstleistungen für ältere Menschen und die Änderung bestimmter Bestimmungen beinhalten spezifische Richtlinien und Verfahren, die sicherstellen, dass ethische Fragen und Bedenken im Zusammenhang mit der Betreuung und dem Dienstleistungsangebot für ältere Menschen angemessen geprüft und adressiert werden. Hier ist eine Übersicht der wesentlichen Modalitäten:

- 1.) Einrichtung der Ethikkommission:
  - Eine Ethikkommission wird eingerichtet, um ethische Fragen zu bewerten und Empfehlungen zu geben.
  - Die Kommission setzt sich aus Experten verschiedener relevanter Fachrichtungen zusammen, darunter Ethik, Medizin, Pflege, Recht und Sozialarbeit. In unserem

Fall ist die Mitwirkung über den Dachverband COPAS gewährleistet, welchem wir angehören und kollektiv mit weiteren Dienstleistern eine Ethikkommission gegründet haben.

2.) Anrufung der Ethikkommission:

- Jede Person oder Einrichtung, die in der Betreuung älterer Menschen involviert ist, kann die Ethikkommission anrufen.
- Anfragen können sowohl von Patienten selbst, Angehörigen der betreuten Personen als auch von den betreuenden Fachkräften gestellt werden.

3.) Verfahren zur Einreichung von Anfragen:

- Anfragen an die Ethikkommission sollten schriftlich erfolgen und die spezifischen ethischen Bedenken oder Fragen klar darlegen.
- Die Anfragen sollten alle relevanten Informationen und Dokumente enthalten, um eine fundierte Beurteilung zu ermöglichen.
- Neben den üblichen Wegen, wie dem Versand von Emails, steht auch ein Briefkasten an allen Standorten bereit, um seine Anfragen schriftlich und unter Wahrung des Datenschutzes zu stellen.

4.) Prüfung und Beratung:

- Die Ethikkommission prüft die eingereichten Anfragen und kann gegebenenfalls zusätzliche Informationen oder Anhörungen anfordern.
- Die Kommission berät über die ethischen Fragen und erarbeitet Empfehlungen und Leitlinien zur Lösung der angesprochenen Probleme.

5.) Empfehlungen und Maßnahmen:

- Die Empfehlungen der Ethikkommission sind nicht bindend, dienen jedoch als wichtige Orientierungshilfe für die beteiligten Parteien.
- Die betroffenen Einrichtungen und Fachkräfte sind angehalten, die Empfehlungen in ihre Praxis zu integrieren und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

6.) Dokumentation und Transparenz:

- Alle Anfragen und die entsprechenden Empfehlungen der Ethikkommission werden dokumentiert.
- Es wird darauf geachtet, dass die Anonymität der betroffenen Personen gewahrt bleibt, sofern dies gewünscht wird.

7.) Schulung und Sensibilisierung:

- Die Ethikkommission kann auch Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen für Fachkräfte und Angehörige anbieten, um ethische Kompetenzen zu stärken.

Diese Modalitäten gewährleisten, dass ethische Fragen im Kontext der Pflege und Betreuung älterer Menschen professionell und systematisch behandelt werden. Die Einrichtung einer Ethikkommission nach diesen Leitlinien stellt außerdem sicher, dass die Interessen und Rechte der älteren Menschen respektiert und geschützt werden.

### **Die interne und externe Kommunikation**

Bei der Kommunikation von vertraulichen Patienteninformationen mit Ärzten und Kliniken ist der Datenschutz von höchster Bedeutung. Hier sind einige wichtige Aspekte, die zu beachten sind, um

sicherzustellen, dass sowohl interne als auch externe Kommunikation datenschutzkonform gestaltet werden:

#### Interne Kommunikation

- 1.) Zugriffsrechte und Vertraulichkeit: Wir stellen sicher, dass nur autorisierte Mitarbeiter Zugang zu vertraulichen Patienteninformationen haben. Wir implementieren Zugriffskontrollen und authentifizieren Benutzer individuell.
- 2.) Sichere Kanäle: Wir nutzen verschlüsselte Kommunikationskanäle für die Übertragung vertraulicher Daten innerhalb der Organisation. Dies kann durch interne Netzwerke, E-Mail-Systeme mit Ende-zu-Ende-Verschlüsselung oder andere sichere Kommunikationsplattformen erfolgen.
- 3.) Schulung und Sensibilisierung: Wir schulen Mitarbeiter regelmäßig zum Thema Datenschutz und dem Umgang mit sensiblen Daten. Sie sollten die Bedeutung der Vertraulichkeit verstehen und wissen, wie sie Daten sicher handhaben können. Jeder Mitarbeiter unterschreibt mit seinem Arbeitsvertrag eine Datenschutzerklärung und eine Verschwiegenheitsklausel.

#### Externe Kommunikation

- 1.) Einwilligung und Information: Jeder Patient unterschreibt sein Einverständnis zum Informationsaustausch mit Kliniken oder Ärzten. Wir stellen sicher, dass der Patient über den Zweck und Umfang der Weitergabe informiert ist.
- 2.) Sichere Übertragung: Wir verwenden sichere Übertragungswege, wie Ende-zu-Ende verschlüsselte E-Mails oder gesicherte Online-Plattformen, um Patientendaten an externe Stellen zu übermitteln, wie zum Beispiel im Falle des Programms GIAD zum Informationsaustausch mit der Pflegeversicherung.
- 3.) Minimalprinzip: Wir geben nur die Informationen weiter, die für den jeweiligen Zweck erforderlich sind. Es werden nicht mehr Daten als notwendig übermittelt.

Durch die Einhaltung dieser Grundsätze stellt Groupe Hëllef sicher, dass die Kommunikation vertraulicher Patienteninformationen sowohl intern als auch extern datenschutzkonform erfolgt und die Privatsphäre der Patienten gewahrt bleibt.

#### **Die Verwaltung von Beschwerden**

Die Verwaltung von Beschwerden, die von den Patienten, den genannten Kontaktpersonen oder den gesetzlichen Vertretern eingereicht werden können, umfasst mehrere Schritte und ist für alle Standorte von Groupe Hëllef in dieser Form bindend:

- 1.) Empfang der Beschwerde: Wenn eine Beschwerde eingeht, wird sie zunächst registriert und dokumentiert. Dies kann mündlich, schriftlich oder online per E-Mail erfolgen. Im Falle einer Beschwerdeführung in Präsenz wird analog das entsprechende Formular ausgefüllt und von beiden Seiten unterschrieben.
- 2.) Bestätigung des Eingangs: Der Beschwerdeführer erhält eine Eingangsbestätigung, die den Erhalt der Beschwerde und eine Beschreibung des weiteren Vorgehens enthält. Erfolgt die Beschwerde telefonisch, so wird die Bestätigung der Aufnahme

auch sofort telefonisch bestätigt, außer der Beschwerdeführer verlangt eine schriftliche Bestätigung.

- 3.) Analyse der Beschwerde: Die Beschwerde wird gründlich analysiert. Dabei wird überprüft, ob alle relevanten Informationen vorliegen und ob die Beschwerde berechtigt ist.
- 4.) Untersuchung: Eine detaillierte Untersuchung wird durchgeführt, um die Ursachen der Beschwerde zu ermitteln. Dies kann die Befragung von Mitarbeitern, die Durchsicht von Dokumenten und anderen Beweisen sowie gegebenenfalls externe Prüfungen umfassen.
- 5.) Lösungsfindung: Nach der Untersuchung wird eine Lösung erarbeitet. Dies kann die Behebung eines Fehlers, eine Entschädigung oder eine andere geeignete Maßnahme sein.
- 6.) Kommunikation der Lösung: Die gefundene Lösung wird dem Beschwerdeführer mitgeteilt. Dabei wird erklärt, welche Schritte unternommen wurden und wie die Lösung umgesetzt wird.
- 7.) Umsetzung und Nachverfolgung: Die beschlossene Lösung wird umgesetzt. Es wird überwacht, ob die Maßnahmen erfolgreich sind und ob die Beschwerde damit zufriedenstellend gelöst wurde.
- 8.) Dokumentation und Auswertung: Alle Schritte und Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung werden dokumentiert. Diese Informationen können genutzt werden, um zukünftige Beschwerden zu vermeiden und den Service kontinuierlich zu verbessern.

Beschwerdemanagement nehmen wir sehr ernst. Indem die Beschwerden der Patienten, der Angehörigen oder der gesetzlichen Vertreter sorgfältig verwaltet werden, kann die Organisation sicherstellen, dass Probleme effektiv gelöst werden und die Zufriedenheit aller Beteiligten gewahrt bleibt.

### **Die Förderung der Autonomie**

Die Förderung der Autonomie von Patienten im ambulanten Pflegedienst und in der Tagesstätte ist entscheidend, um ihre Lebensqualität und Unabhängigkeit zu erhalten. Hier sind einige probate Mittel und Methoden, um diese fundamentalen Ziele zu erreichen:

- 1.) Personenzentrierte Pflege
  - Individuelle Pflegepläne: Erstellung von Pflegeplänen, die auf die persönlichen Bedürfnisse, Vorlieben und Fähigkeiten der Patienten abgestimmt sind. Die Ressourcen des Patienten zur eigenen Mithilfe werden stets eingebunden.
  - Beteiligung der Patienten: Einbeziehung der Patienten in Entscheidungsprozesse über ihre Pflege und tägliche Aktivitäten.
- 2.) Schulung und Weiterbildung
  - Patientenschulung: Bereitstellung von Schulungen und Informationen, die den Patienten helfen, ihre Erkrankungen besser zu verstehen und zu managen. Dies kann zum Beispiel durch unsere Krankenpfleger/innen oder unseren therapeutischen Service geschehen.
  - Fortbildung des Pflegepersonals: Regelmäßige Schulungen für das Pflegepersonal, um aktuelle Methoden und Techniken zur Förderung der Autonomie zu erlernen. Die Formationen können intern oder extern stattfinden.

### 3.) Hilfsmittel

- Assistive Hilfsmittel: Gehstützen, Rollstühle, Hörgeräte oder gar Smart-Home-Technologien können den Alltag erleichtern.

### 4.) Förderung der Mobilität

- Kinesitherapie: Regelmäßige kinesitherapeutische Übungen, die die Mobilität und Unabhängigkeit fördern, zum Beispiel Sitztanz oder Gymnastikrunden.
- Ergotherapie: Ergotherapeuten unterstützen die Patienten in der Reaktivierung von motorischen und kognitiven Fähigkeiten und deren Implementierung in den Alltag.
- Passive Mobilitätshilfen: Bereitstellung von individuellen Trainingsprogrammen und Bewegungsangeboten.

### 5.) Soziale und emotionale Unterstützung

- Gruppenaktivitäten: Ermöglichung der Teilnahme an Gruppenaktivitäten Tageszentrum, um den Austausch und die Unterstützung unter den Patienten zu fördern.
- Psychosoziale Betreuung: Unser psychologisches Team stellt eine umfassende psychosoziale Unterstützung sicher.

### 6.) Anpassung der Umgebung

- Barrierefreie Gestaltung: Die Tagesstätte ist an die Mobilitätsbedürfnisse der Patienten angepasst (z.B. rutschfeste Böden, Haltegriffe, keine Schwellen).
- Ergonomische Möbel: Verwendung von Möbeln und Ausstattungen, die die Selbstständigkeit unterstützen. So z.B. unsere seniorengerechten Stühle für leichtes Sitzen und Aufstehen, höhenverstellbare Tische zur adäquaten Sitzposition und elektrische Sessel mit Aufstehhilfe.

### 7.) Ernährungsberatung

- Gesunde Ernährung: Beratung zur gesunden Ernährung und Unterstützung bei der Zubereitung von Mahlzeiten im häuslichen Raum, die den individuellen Gesundheitsbedürfnissen und Vorlieben der Patienten entsprechen.

### 8.) Freizeit- und Bildungsangebote

- Aktivitätenplanung: Multiprofessionelle Organisation von Freizeit- und Bildungsaktivitäten die auf die Interessen und Fähigkeiten der Patienten abgestimmt sind. Hier stehen Mitarbeiter der Pflege, Therapie und Koordination in ständigem Austausch.
- Kulturelle Angebote: Einbeziehung von kulturellen Veranstaltungen und Aktivitäten, die soziale Interaktion und geistige Anregung fördern. Hierzu zählen unsere saisonalen Feste, sowie der Besuch nationaler Festlichkeiten, wie z.B. der Schueberfouer.

Diese Liste ist nicht vollständig, spiegelt aber wichtige Punkte und Prozesse im Sinne der Autonomieförderung bei Groupe Hëllef wider. Durch diese Maßnahmen kann die Autonomie der Patienten im ambulanten Pflegedienst und in der Tagesstätte erheblich gefördert werden, was zu einer verbesserten Lebensqualität und einem gesteigerten Wohlbefinden führt.

## **Die Kontinuität der Pflege**

Die Kontinuität der Pflege ist ein grundlegendes Prinzip in der alltäglichen Arbeit von Groupe Hëllef. Sie bezieht sich auf die Qualität und Konsistenz der Pflege, die einem Patienten, während seines

gesamten medizinischen Verlaufs bereitgestellt wird. Hier sind die Hauptaspekte der Kontinuität der Pflege:

#### 1.) Informationelle Kontinuität

- Beschreibung: Stellt sicher, dass alle relevanten Informationen über den Patienten verfügbar sind und zwischen den verschiedenen Fachkräften, die an der Pflege beteiligt sind, geteilt werden.
- Bedeutung: Dies hilft, medizinische Fehler, doppelte Untersuchungen und unangemessene Behandlungen zu vermeiden, indem sichergestellt wird, dass jede Gesundheitsfachkraft über eine vollständige und aktuelle Patientenakte verfügt.

#### 2.) Koordinative Kontinuität

- Beschreibung: Umfasst eine effektive Koordination der Behandlungen zwischen den verschiedenen Gesundheitsfachkräften und den verschiedenen Teams innerhalb Gruppe Hëllef (Soins, Therapie, Gardes, Ménage)
- Wichtigkeit: Sorgt dafür, dass die Versorgung gut organisiert und koordiniert ist, wodurch Unterbrechungen und Doppelungen der Gesundheitsdienste reduziert werden.

#### 3.) Beziehungskontinuität

- Beschreibung: Bezieht sich auf die dauerhafte und kontinuierliche Beziehung zwischen dem Patienten und einem oder mehreren Gesundheitsfachkräften. Dies schließt die therapeutische Betreuung mit ein.
- Wichtigkeit: Fördert Vertrauen, Kommunikation und ein besseres Verständnis der Bedürfnisse des Patienten, was die Therapietreue und die allgemeine Zufriedenheit des Patienten verbessern kann.

#### Warum ist die Kontinuität der Pflege wichtig?

1. Verbesserung der Pflegequalität: Die Kontinuität der Pflege trägt zu einer kohärenteren und umfassenderen Betreuung des Patienten bei.
2. Kostenreduzierung im Gesundheitswesen: Durch die Vermeidung von Doppelungen und die Verbesserung der Koordination kann die Kontinuität der Pflege dazu beitragen, unnötige Ausgaben zu reduzieren.
3. Verbesserung der Patientengesundheit: Die Patienten profitieren von einer besseren Versorgung, was zu besseren Gesundheitsergebnissen führen kann.
4. Patientenzufriedenheit: Patienten sind im Allgemeinen zufriedener, wenn sie das Gefühl haben, dass ihre Pflege kohärent und kontinuierlich ist.

#### Wie kann die Kontinuität der Pflege sichergestellt werden?

- Elektronische Patientenakten: Nutzung von computergestützten Systemen zur Erfassung und Weitergabe medizinischer Informationen des Patienten, in unserem Falle durch das Programm CuraSoft.
- Interdisziplinäre Koordination: Förderung einer regelmäßigen Kommunikation zwischen den verschiedenen Fachkräften, die an der Pflege des Patienten beteiligt sind.
- Regelmäßige Nachsorge: Planung regelmäßiger Visiten durch unsere Koordination, um den Gesundheitszustand des Patienten zu bewerten und gegebenenfalls die Behandlungen anzupassen.

- Aufklärung und Einbindung der Patienten: Information und Einbeziehung der Patienten in ihre eigene Pflege, damit sie aktiv an der Verwaltung ihrer Gesundheit teilnehmen können.

Zusammengefasst zielt die Kontinuität der Pflege darauf ab, sicherzustellen, dass jeder Patient eine durchgängige und koordinierte Betreuung erhält, die alle Aspekte seiner Gesundheit berücksichtigt und eine effektive Kommunikation zwischen allen Beteiligten gewährleistet.

## **2. SICHERHEITSVORSCHRIFTEN UND INTERVENTIONSPLÄNE**

### **Plan zur Infektionsprävention**

#### **Reinigung des Tageszentrums**

Das Foyer de Jour wird alltäglich vor Tagesbetrieb grundgereinigt. Teilreinigungen, wie z.B. das Reinigen der Tische vor und nach den Malzeiten und deren Protokollierung sowie die Reinigung der Toiletten nach Nutzung erachten wir als selbstverständlich.

#### **Die Verwendung von Reinigungsprodukten und - Materialien**

Die produktspezifischen Anwendungen und Verwendungen sowie die benötigte persönliche Schutzausrüstung finden Sie in den Sicherheitsdatenblättern, welche immer in der Nähe der Produkte zu finden sind. Die persönliche Schutzausrüstung ist jedem Mitarbeiter selbstverständlich jederzeit frei zugänglich.

#### **REINIGUNGSPRODUKTE FÜR FAHRZEUGE**

##### Cockpitreiniger:

Anwendung: Cockpitreiniger werden verwendet, um Schmutz und Staub von der Instrumententafel zu entfernen. Sie werden auch verwendet, um Fingerabdrücke und andere Verschmutzungen zu entfernen. Seltener wird Cockpitreiniger zur Außenpflege des Fahrzeugs verwendet.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe

#### **HAUSHALTSREINIGUNGSMITTEL**

##### Glasreiniger:

Anwendung: Ein Glasreiniger ist zur Reinigung von Spiegel- und Glasflächen geeignet.

Man verwendet ihn für:

- Spiegel aller Art
- Autoscheiben
- Glastüren
- Glasflächen auf Küchenschränken
- Glastische
- Fenster
- Duschtüren
- Glasflächen von Windlichtern, aber auch glatte Flächen diverser Haushaltsgeräte

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille
- Mundschutz

#### Polsterreiniger:

Anwendung: Ein Polsterreiniger ist ein spezielles Produkt zum Reinigen von Polstermöbeln wie Sofas, Teppichen und Teppichböden, Matratzen, Stühlen, Sesseln oder Autositzen. Es wird in der Regel als Schaum oder Spray angewendet und entfernt Verschmutzungen wie Flecken, Staub oder Gerüche.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe

#### Reinigungsprodukte für die Spülmaschine

##### Spülmaschinensalz:

Anwendung: Spülmaschinensalz, auch Regeneriersalz genannt, ist notwendig, um hartes Wasser in der Spülmaschine zu enthärten. Es verhindert Kalkablagerungen an Heizstäben und Geschirr. Das Salz sollte gemäß den Herstellerangaben verwendet werden und auf die lokale Wasserhärte eingestellt werden.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille

##### Klarspüler:

Anwendung: Klarspüler ist ein grenzflächenaktiver Stoff, d. h. er verringert die Oberflächenspannung des Wassers, sodass es leichter vom Geschirr im Geschirrspüler abläuft. Insbesondere in Gebieten mit hartem Wasser trägt Klarspüler dazu bei, Wasserflecken zu verhindern, beispielsweise auf Gläsern, Tellern und Besteck.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille

##### Tabts:

Anwendung: Spülmaschinentabs sind kleine, komprimierte Tabletten oder Kapseln, die speziell für die Verwendung in Geschirrspülmaschinen entwickelt wurden. Sie enthalten eine Kombination aus Reinigungsmitteln, Enthärtern und anderen Chemikalien, die dabei helfen, hartnäckige Speisereste zu lösen, Flecken zu entfernen und Glanz zu verleihen.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe

#### Reinigungsprodukte für die Waschmaschine

##### Waschmittel:

Anwendung: Waschmittel sind Gemische verschiedener Substanzen in flüssiger, gelartiger oder

pulverförmiger Art, die zum Reinigen von Textilien verwendet werden. Neben den Pulver- und Flüssigwaschmitteln haben sich in den letzten Jahren zusätzlich Fertigdosiswaschmittel etabliert, die im Wesentlichen aus sogenannten Pods mit portioniertem Flüssigwaschmittel bestehen. Sie alle enthalten waschaktive Substanzen, die im Zusammenspiel mit der Einwirkzeit, der Temperatur der Waschlauge und der mechanischen Bearbeitung der Textilien in der Lage sind, verschiedenartige Verunreinigungen zu lösen.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille

#### Wäschedesinfektionsmittel:

Anwendung: Wäschedesinfektion ist vor allem für textile Medizinprodukte, OP-Bekleidung und OP-Tücher aus Pflegediensten, Krankenhäusern oder Seniorenresidenzen wichtig. Auch im Bereich der Küche und Lebensmittelverarbeitung wird die Wäschedesinfektion empfohlen. Die Wäschedesinfektion erfolgt in der Waschmaschine mit einem speziellen Desinfektionswaschpulver und wirkt in der Regel ab 60°C. Wäschedesinfektionsmittel reinigen, desinfizieren und beseitigen sogar unangenehme Gerüche. Einige Waschmittel wirken auch gegen Eiweiß- und Stärkeverschmutzungen. Wäschedesinfektionsmittel wirken gegen Bakterien, Keime, Pilze und Viren. Um möglichst vollkommene Desinfektion zu erzielen, wird empfohlen, auf geprüfte und zertifizierte Desinfektionswaschmittel zurückzugreifen. Hierbei sind die Listungen des RKI (Robert-Koch-Institutes), die Prüfung des VAH (Verbund für angewandte Hygiene e.V.) und die Prüfung und Zertifizierung der DGHM (Deutsche Gesellschaft für Hygiene und Mikrobiologie) zu beachten.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille
- Mundschutz

#### Weichspüler:

Anwendung: Weichspüler sind Waschhilfsmittel die eingesetzt werden, um den bei trocknender Wäsche auftretenden Effekt der Trockenstarre zu unterbinden. Meist werden der Wäsche zusätzlich Duftstoffe und optische Aufheller zugefügt. Ein Nebeneffekt ist die Reduktion elektrostatischer Aufladung von Synthetikfasern. In manchen Produkten befinden sich unter anderem auch Cyclodextrine, welche unerwünschte Gerüche binden.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe

### REINIGUNGSPRODUKTE FÜR GEBÄUDE UND INVENTAR

#### Desinfektionsreiniger zum Sprühen oder in Form von Tüchern:

Anwendung: Desinfektionsreiniger ist das ideale Mittel für Ihre Infektionsprävention. Viele Krankheitserreger wie z.B. Grippe- und Erkältungsviren oder Ecoli-Bakterien setzen sich unbemerkt im Alltag auf den Oberflächen ab. Dies kann leicht zu Durchfallerkrankungen oder Atemwegsinfektionen führen. Desinfektionsreiniger bietet effektiven Schutz gegen 99,99% aller

Bakterien, Pilze und spezielle Viren. Diese Produkte desinfizieren und reinigen Oberflächen hygienisch rein in einem Arbeitsgang. Dadurch können Sie nach dem Reinigen von Oberflächen wie Türklinken, Tastaturen, Handys, Handläufen, Arbeitsflächen, Kühlschränken, WC-Sitzen oder Mülleimern sicher sein, auch alle gefährlichen Krankheitserreger abgetötet zu haben. Desinfektionsreiniger ist also gezielt dafür entwickelt, die Gesundheit zu schützen, die Entstehung von Krankheiten zu vermeiden und reinliche Oberflächen zu schaffen.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille
- Mundschutz

#### Spülmittel:

Anwendung: Spülmittel sind Reinigungsmittel, die zum Abwaschen von Geschirr, Besteck und Kochgeschirr verwendet werden. Sie lösen Schmutz und Fett und können auch für andere Reinigungszwecke eingesetzt werden, wie zum Beispiel für Fenster, Spiegel, Flecken, Badezimmer und Küche. Unter Beachtung der pH-Neutralität von Produkten kann ein intaktes Hautbild gewahrt werden.

#### Scheuermilch:

Anwendung: Scheuermilch ist ein Reinigungsmittel, das vor allem in der Küche und im Bad angewendet wird, um Schmutz zu entfernen, Oberflächen zu reinigen und Kalk- und Fettablagerungen zu beseitigen. Es gibt feste und flüssige Scheuermilch, die sich hinsichtlich der Inhaltsstoffe, Anwendungsbereiche und Duftstoffe unterscheiden. Scheuermilch eignet sich zur Reinigung von verschiedenen Oberflächen und Gegenständen, wie Herd, Spüle, Töpfe, Pfannen, Arbeitsplatten, Waschbecken, Badewanne, Fliesen, Dusche und WC.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille
- Mundschutz

#### Badreiniger:

Anwendung: Der Badreiniger bietet dank „2 in 1 Reinigung & Desinfektion mit Antischmutzfilm“ eine effektive Schmutz- und Kalkentfernung mit zuverlässiger Hygiene.

Durch den vielfältigen Anwendungsbereich im ganzen Bad entfernt der Reiniger 99,9 % der Bakterien dort, wo es wichtig ist - auf WC, Waschbecken, Badewannen und Duschwänden sowie Armaturen.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille

#### WC-Reiniger:

Anwendung: Einige Reiniger enthalten Probiotika, die hartnäckigen Schmutz, Kalk und Urinstein effektiv bekämpfen. Man trägt den Reiniger auf die Innenseite des WC-Beckens auf und lässt ihn einwirken. Unter Verwendung einer Toilettenbürste werden Verschmutzungen entfernt.

Reinige auch den Toilettendeckel und das äußere Becken, um Keimen vorzubeugen.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille
- Mundschutz

#### Entkalker:

Anwendung: Kalklöser können Sie zum Entkalken von Oberflächen einfach auf einen Lappen oder Schwamm geben. Entkalker lösen hartnäckige Verkalkungen besser, wenn Sie die Mittel bzw. Säuren für ca. 15 – 30 Minuten einwirken lassen. Entkalker Granulat wird meistens einfach in Wasser aufgelöst.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille
- Mundschutz

#### Rohrreiniger:

Anwendung: Flüssige Rohrreiniger sind eine praktische Lösung zur Beseitigung von Verstopfungen in Abflussrohren.

Stehendes Wasser entfernen: Leere den Abfluss und entferne stehendes Wasser. Rohrreiniger hinzufügen: Gib den Rohrreiniger unverdünnt in den Abfluss. Einwirken lassen: Lasse den Reiniger mindestens 30 Minuten einwirken. Spüle den Abfluss gründlich mit warmem Wasser nach.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille
- Mundschutz

#### Bodenreiniger:

Anwendung: Flüssigkonzentrat wird mit Wasser verdünnt. Zum Putzen von jeglichen Bodenbelägen.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Rutschfestes Schuhwerk

#### Essig Reiniger:

Anwendung: Mit Wasser verdünnt kann der Essigreiniger nahezu im ganzen Haushalt eingesetzt werden. Er reinigt schonend und befreit von Kalkablagerungen.

Fettige Spritzer auf dem Herd und an gefliesten Wänden sind mit Essigreiniger zu entfernen.

Kalkränder und -flecken auf der Edelstahlspüle oder im Topf sind für die Säure ebenfalls kein Problem.

Sie können auch bestimmte Haushaltsgeräte entkalken, wie beispielsweise den Wasserkocher. Oftmals wird Essig auch gegen Urinstein eingesetzt.

Verwenden Sie Essig nicht auf säureempfindlichen Materialien wie Marmor, Armaturen mit Silberbad oder emaillierten Badewannen.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille
- Mundschutz

#### Sanitärreiniger:

Anwendung: Sanitärreiniger sind essenziell für die Pflege und Hygiene im Badezimmer. Sie entfernen effektiv Kalkablagerungen, Seifenreste und Bakterien von Oberflächen wie Waschbecken, Toiletten und Duschkabinen. Moderne Sanitärreiniger bieten nicht nur gründliche Reinigung, sondern auch Schutz vor erneuter Schmutz- und Kalkbildung. Viele Produkte sind umweltfreundlich formuliert.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille
- Mundschutz
- Rutschfestes Schuhwerk

#### Parkett und Möbelreiniger (Holz):

Anwendung: Parkettreiniger sind speziell formuliert, um Schmutz und Staub von Parkettböden / Holzmöbeln zu entfernen, ohne die empfindliche Oberfläche zu beschädigen. In der Regel wird Parkettreiniger vor der Anwendung gemäß Herstellerangaben mit Wasser verdünnt.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille
- Mundschutz
- Rutschfestes Schuhwerk

#### Alkoholreiniger:

Anwendung: Alkoholreiniger sind vielseitig einsetzbar und haben verschiedene Anwendungsmöglichkeiten. Verwende Alkoholreiniger, um empfindliche Teile von Computern, LCD-Bildschirmen und anderen elektronischen Geräten zu säubern. Er verdunstet rückstandslos und schadet den Teilen nicht.

Alkoholreiniger wirkt effektiv gegen Bakterien, Viren und Pilze. Wische Oberflächen wie Türklinken, Lichtschalter oder Arbeitsflächen ab, um Keime abzutöten. Entferne Schimmel von Fliesen und Staub von Jalousien mit Alkoholreiniger.

Alkoholreiniger kann auch bei der Fleckentfernung auf Textilien hilfreich sein.

Verwende Alkoholreiniger, um Schmuckstücke zu reinigen und zum Glänzen zu bringen.

Verdünne Alkoholreiniger mit Wasser und nutze ihn als effektives Fensterreinigungsmittel.

Zu verwendende persönliche Schutzausrüstung:

- Handschuhe
- Schutzbrille
- Mundschutz

### **Händehygiene**

Ein zentraler Baustein der Hygiene im Betrieb ist die Händehygiene.

#### Hände regelmäßig waschen:

Die Hände sollten nicht nur gewaschen werden, wenn sie sichtbar schmutzig sind. Krankheitserreger sind in der Regel mit dem bloßen Auge nicht zu erkennen. Daher müssen die Hände im Alltag regelmäßig gewaschen werden, insbesondere bei folgenden Anlässen:

#### Immer nach:

- Dienstende
- dem nach Hause kommen
- dem Besuch der Toilette
- dem Wechseln von Windeln oder nach Hilfestellung bei der Reinigung nach dem Toilettengang des Patienten
- dem Naseputzen, Husten oder Niesen
- dem Kontakt mit Abfällen
- dem Kontakt mit Tieren, Tierfutter oder tierischem Abfall
- der Nutzung von Gemeinschaftsarbeitsplätzen wie PCs
- der Durchführung von Patientenpflegen
- dem Essen

#### Immer vor:

- den Mahlzeiten
- dem Kontakt mit Medikamenten oder Kosmetika
- dem Durchführen von Patientenpflegen

#### Immer vor und nach:

- der Zubereitung von Speisen, insbesondere wenn Sie rohes Fleisch verarbeiten
- dem Kontakt mit Kranken
- der Behandlung von Wunden

Richtiges Händewaschen erfordert ein sorgfältiges Vorgehen. Häufig werden die Hände beispielsweise nicht ausreichend lange eingeseift und insbesondere Handrücken, Daumen und Fingerspitzen vernachlässigt.

Gründliches Händewaschen gelingt in fünf Schritten:

1. Halten Sie die Hände zunächst unter fließendes Wasser. Die Temperatur können Sie so wählen, dass sie angenehm ist. Die gesamte Hand muss ausreichend befeuchtet sein.

2. Seifen Sie dann die Hände gründlich ein – sowohl Handinnenflächen als auch Handrücken, Fingerspitzen, Fingerzwischenräume und Daumen. Denken Sie auch an die Fingernägel. Hygienischer als Seifenstücke sind Flüssigseifen, besonders in Gemeinschaftswaschräumen.
3. Reiben Sie die Seife an allen Stellen sanft ein. Gründliches Händewaschen dauert 20 bis 30 Sekunden.
4. Danach die Hände unter fließendem Wasser abspülen. Verwenden Sie in Gemeinschaftswaschräumen zum Schließen des Wasserhahns ein Einweghandtuch oder Ihren Ellenbogen.
5. Trocknen Sie anschließend die Hände sorgfältig ab, auch in den Fingerzwischenräumen.

#### Keimreduktion durch Desinfektion:

Bei Tätigkeiten mit Infektionsrisiko sollten Sie die Hände desinfizieren, um keine Keime zu übertragen. Denn desinfizierte Haut ist hygienisch rein - Händewaschen ist dagegen keine ausreichende Maßnahme zur Herstellung hygienisch reinen Zustandes. Dabei belastet die Desinfektion mit geeigneten, zertifizierten Präparaten die Haut auch weniger. Waschen Sie also Ihre Hände nicht öfter als nötig und so schonend wie möglich und reduzieren sie sich, wo möglich, auf die fachgerechte Desinfektion.

#### Wann sollten die Hände desinfiziert werden?

Unabhängig davon, ob Sie Handschuhe tragen, ist eine Desinfektion der Hände beispielsweise notwendig:

- vor Arbeitsbeginn (gilt zum Beispiel für Arbeitsbereiche wie ambulante Pflege, Therapie, Garden)
- vor der Vorbereitung invasiver Maßnahmen und nach deren Nachbereitung
- vor und nach direktem Kontakt zu Patientinnen und Patienten
- nach Kontakt mit der unmittelbaren Umgebung von Patientinnen und Patienten
- vor jedem Umgang mit Lebensmitteln oder Medikamenten
- nach dem Toilettenbesuch
- nach Kontakt mit Blut, Sekreten, Ausscheidungen oder damit kontaminierten Gegenständen
- nach Reinigungs-/Schmutzarbeiten, Entsorgen von Müll oder keimbehaftetem Material
- nach Nutzung von Einweghandschuhen

#### Hygienische Händedesinfektion in 6 Schritten:

1. Legen Sie Ringe, Uhren und Armbänder ab. Zur sicheren Desinfektion der Hände geben Sie genügend Desinfektionsmittel in Ihre gewölbte Handinnenfläche. Anschließend legen Sie Ihre Handinnenflächen aufeinander und verreiben das Desinfektionsmittel zwischen Ihren Handflächen und auf Ihren Handgelenken.
2. Legen Sie nun für die richtige hygienische Händedesinfektion die rechte Handinnenfläche auf den linken Handrücken. Die Finger der rechten Hand greifen in die Zwischenräume der linken Hand. Schieben Sie die rechte Hand vor und zurück, sodass der Handrücken der linken Hand und die Seiten der Finger beider Hände mit dem Desinfektionsmittel benetzt werden. Wiederholen Sie den Ablauf mit der anderen Hand.

3. Für die wirksame Händedesinfektion spreizen Sie Ihre Finger, legen die Handinnenflächen aneinander und verschränken die Finger der einen Hand mit den Fingern der anderen Hand. Gleichzeitig reiben Sie Ihre Handflächen mit dem Desinfektionsmittel aneinander. Achten Sie bei jedem Schritt auf die Verwendung von ausreichend Desinfektionsmittel. Bei Bedarf geben Sie noch weiteres Desinfektionsmittel in Ihre Hände.
4. Im nächsten Schritt beugen Sie die Finger beider Hände. Sie befinden sich in einer Art Greifhaltung. Greifen Sie mit den Fingern der rechten Hand in die Fingerinnenfläche der linken Hand. Der Daumen der einen Hand befindet sich dabei am kleinen Finger der anderen Hand. Stellen Sie sich vor, Sie verhaken Ihre Hände ineinander. Halten Sie die Position. Wiederholen Sie die Prozedur mit der anderen Hand.
5. Umfassen Sie nun den Daumen der rechten Hand mit den Fingern der linken Hand. Machen Sie mit der linken Hand Drehbewegungen um den Daumen. Wiederholen Sie den Schritt mit dem Daumen der linken Hand.
6. Legen Sie die Fingerspitzen der rechten Hand aneinander, so, als ob Sie etwas mit allen Fingern greifen wollten. Mit der linken Hand machen Sie eine Kuhle. Die Fingerkuppen der rechten Hand legen Sie in die linke Handinnenfläche. Die Finger halten sie weiterhin so, als ob Sie etwas halten wollten. Machen Sie Drehbewegungen mit der rechten Hand. Damit wird sichergestellt, dass auch die Haut unter den Fingernägeln desinfiziert wird. Wiederholen Sie den Vorgang mit der linken Hand.

### **Einwirkzeiten beachten**

Für die hygienische Händedesinfektion ist die Einwirkzeit von 30 Sekunden von Bedeutung. Deshalb führen Sie jeden Schritt jeweils 5 Sekunden lang aus. Bei Bedarf wiederholen Sie die einzelnen Schritte, bis die 30 Sekunden erreicht sind. Achten Sie dabei stets darauf, dass Ihre Hände ausreichend feucht sind. Falls notwendig, benetzen Sie Ihre Hände mit mehr Desinfektionsmittel.

Im gesamten Gebäude stehen Desinfektionsmittelspender an stark frequentierten Bereichen.

### **Verwendung persönlicher Schutzausrüstung**

Hierzu gehören unter anderem:

- Einweg-Handschuhe
- Schutzbrille
- Mundschutz
- Haarnetz
- Schutzkittel
- Schuhüberzieher

Die persönliche Schutzausrüstung ist bei Verwendung von Reinigungsprodukten immer gemäß Herstellerempfehlung zu tragen.

Beim Besuch von Patienten mit infektiöser Krankheit ist stets in vollem Umfang die persönliche Schutzkleidung zu tragen.

## **Verwendung von Berufskleidung**

Folgende Berufskleidungsgegenstände finden Verwendung:

Pflegekasack:

- für Pflege-, Reinigungs- und Betreuungspersonal mit direktem Kontakt zum Patienten
- sie lassen sich den hygienischen Anforderungen des Berufsfeldes gemäß reinigen

Poloshirt:

- für Verwaltungspersonal
- Mitarbeiter der Tagesstätte

Hemd/Bluse:

- für administrative und leitende Mitarbeiter

Kaputzenweste:

- jeder Mitarbeiter

Fleeceweste:

- jeder Mitarbeiter

Im Rahmen ihrer Einarbeitung erhalten alle Mitarbeiter umfangreiche Aufklärung zum Tragen der Arbeitsbekleidung im Hause und beim Patienten. So verbietet hygienisch korrektes Arbeiten beispielweise das Tragen langärmeliger Kleidung oder generell anderer Oberbekleidung als die des Kasacks während der Pflege. Alle Mitarbeiter werden darüber aufgeklärt, dass ein Kasack für die Nutzung eines einzelnen Arbeitstages vorgesehen ist. Weiterhin trägt der Innensaum des Kasacks die Pflegehinweise, wie z.B. die Waschung bei 95 Grad zur effizienten Dekontaminierung. Jacken verbleiben beim Patienten im Eingangsbereich, respektiv an der Garderobe, um eine potentielle Kontamination zu vermeiden.

Sicherheitsschuhe S3:

- Technischer Dienst
- Chauffeur

S3-Sicherheitsschuhe sind für alle Tätigkeiten in trockenen sowie nassen Umgebungen mit hohem Fußverletzungs- und Abrutschrisiko, z.B. durch Öl und Kohlenwasserstoffe, geeignet.

Sicherheitsschuhe der Klasse S3 verfügen über eine Schutzkappe im Zehenbereich und der Sohle, die dazu dient, die Körperteile vor Stoßeinwirkungen und Quetschungen zu bewahren.

Warnschutzjacken:

- Technischer Dienst
- Chauffeur

## **Die Verhütung von Unfällen, bei denen Blut oder biologische Produkte menschlichen Ursprungs ausgesetzt sind**

Der fachgerechte Umgang mit Pflegematerial, welches möglicherweise mit einer Kontamination durch Material menschlichen Ursprungs einhergehen kann, ist jedem Mitarbeiter professionsgemäß

bekannt. Unterstützt werden sie unter anderem dadurch, dass allzeit persönliche Schutzausrüstung zur Verfügung steht. Ferner erachten wir es als selbstverständlich, dass Abwurfbehälter für genutzte Kanülen oder verweigerter Medikamente bereitstehen und regelmäßig geleert werden.

Pflegesituationen werden unter Beachtung der geltenden Hygiene- und Berufsvorschriften durchgeführt und implizieren das Tragen und Entsorgen von Einweg-Handschuhen, um eine Ansteckung durch Schmierinfektion zu vermeiden.

An allen Standorten hängen Hinweise aus, welche die Besucher und Mitarbeiter unserer Einrichtungen auf die aktuellen Hygienevorschriften aufmerksam machen, wie etwa das Husten in die Armbeuge und das Händewaschen nach dem Naseputzen.

Patienten mit Anzeichen einer Infektionskrankheit wird die Konsultation ihres Hausarztes angeraten. Bei positivem Befund wird der Besuch der Tagesstätte gegebenenfalls ausgesetzt sowie unsere Mitarbeiter per E-Mail informiert, sodass die persönliche Schutzausrüstung zu Pflege- und Kontrollpassagen getragen wird.

### **Die Verwendung von antiseptischen Produkten**

Hauptsächlich wirken Antiseptika bakterizid, bakteriostatisch, fungizid oder fungistatisch: das heißt, sie töten Bakterien und Pilze ab oder schädigen sie in ihrem Zellstoffwechsel, sodass keine Infektion mehr stattfinden kann. Seltener schützen Antiseptika auch vor Viren, da diese an Wundinfektionen selten beteiligt sind. Häufig werden Antiseptika in flüssiger oder gelartiger Form gehandelt, da sie damit leichter aufzutragen sind und die Wunde nicht direkt berührt werden muss. Antiseptische Produkte werden ausschließlich nach Arztverschreibung besorgt und gemäß Verordnung appliziert.

### **Umweltmanagement, das mindestens das Management folgender Bereiche umfasst**

#### **a) Orte des gemeinsamen Lebens**

Sämtliche gemeinschaftlich genutzte Räumlichkeiten unterliegen dem Hygieneprotokoll und werden täglich gereinigt. Hierzu zählen die Wasch- und Aufenthaltsräume, sowie Tische, Einbauküche und gemeinschaftlich genutzte Computerarbeitsplätze. Dies wird entsprechend protokolliert. Die Hygiene- und Abstandsregeln für Mitarbeiter sind diesen bekannt und hängen außerdem in Papierform in den entsprechenden Bereichen des Betriebes aus.

Das Foyer de Jour wird alltäglich vor Tagesbetrieb grundgereinigt. Teilreinigungen, wie z.B. das Reinigen der Tische vor und nach den Malzeiten und deren Protokollierung erachten wir als selbstverständlich. Sämtliches Betreuungs- und Therapiematerial wird nach Benutzung gereinigt und desinfiziert.

#### **b) Wasser**

Wasser, welches im Rahmen der Körperpflege außerhalb der Duschen und Badewannen verwendet wird, wird nach verrichteter Arbeit ordnungsgemäß in der Toilette entsorgt. Die verwendeten Behältnisse und die Toilette selber werden desinfiziert und gereinigt, um die Vermehrung und Verbreitung von Erregern nicht zu ermöglichen.

Wie in Luxemburg üblich wird Abwasser in der Kanalisation gesammelt und in eine Kläranlage weitergeleitet. Hier wird das Abwasser in einem mehrschrittigen Prozess gereinigt und zur Wiederverwendung aufbereitet.

Nach dem Duschen der Patienten im Foyer de Jour erfolgt stets eine hygienische Grundreinigung sämtlicher benutzter Flächen mit geeigneten Produkten. Nach dem Toilettenbesuch werden sowohl die Toilette selbst, als auch das Waschbecken und seine Armaturen hygienisch desinfiziert.

#### c) Abfall

Entsorgung von verschmutztem Material (Blut, Insulinnadeln, Blutzuckermessstäbchen, s/c-Nadeln oder Katheter zur Flüssigkeitszufuhr s/c.) werden bei der Superdrecksbüchse entsorgt.

Papier, Glas, Hausmüllabfälle, Valorex und Bio, werden getrennt entsorgt und von der Gemeinde zyklisch abgeholt. Die Aufbewahrung der Abfälle ist abseits des Tagesgeschäfts im Außenbereich, Keller- oder Garagenräumen sichergestellt.

#### d) Exkrememente

Exkrememente werden in der Toilette entsorgt, sofern keine Feuchttücher, Inkontinenzmaterial oder Einlagen verwendet wurden. Ausschließlich die Exkrememente selbst, sowie Toilettenpapier werden durch die Toilettenspülung entsorgt.

Bei der Verwendung von Feuchttüchern, Inkontinenzmaterial oder Einlagen, werden diese im Hausmüll entsorgt.

#### e) Wäsche

Für die Reinigung der Arbeitskleidung ist der jeweilige Mitarbeiter zuständig. Im Rahmen der Einarbeitung werden die Regularien und Reinigungsrythmen erklärt, wie z.B. die Nutzung eines Desinfektionsreinigers oder, dass pro Arbeitstag ein neuer Kasack zu verwenden ist.

Die Kasacks enthalten im Innensaum ein Schild mit Pflegehinweisen, welches unter anderem beinhaltet, dass diese bei bis zu 95 Grad gewaschen werden sollen, um eventuelle Keime, Bakterien und Viren abzutöten.

Auf Wunsch reinigen wir an unserem Standort in Graulinster Patientenwäsche. Die Nutzung von Wäschedesinfektionsmittel ist, wie eingangs unter „Reinigungsmittel für die Waschmaschine“ beschrieben, obligatorisch. Die Ablagebereiche auf der und um die Waschmaschine werden nach jedem Waschgang hygienisch desinfiziert, ebenso die Wäschekörbe und -ständer.

#### f) Ausrüstung

Nadeln und Kanülen

- Diese werden ausschließlich in den dafür bereitgestellten Abwurfbehälter entsorgt, welcher ordnungsgemäß an der regional vorgesehenen Sammelstelle abgegeben wird.

Medizinische Produkte

- Abgelaufene Medikamente und Pflege(hilfs-)mittel, volle Abwurfbehälter, Infusionen, Lösungen und ähnliche Medizinprodukte werden bei der nächsten Sammelstelle entsorgt.

#### **Verfahren, die gegen einen an einer Infektionskrankheit erkrankten Anwender oder Mitarbeiter anzuwenden sind**

In vielen Fällen der täglichen Praxis ist nicht bekannt, ob ein Patient infektiös ist. Beim Umgang mit Blut, Blutprodukten oder Körperflüssigkeiten wird daher immer von einer potentiell infektiösen Situation ausgegangen.

Bestmöglicher Schutz wird, wo möglich, durch Impfung bzw. Auffrischung, durch konsequent hygienebewusstes Verhalten und durch angemessene Nutzung der persönlichen Schutzausrüstung erzielt.

### 1. Infektionspräventive Maßnahmen am Patienten

- Anamnese zum Kennenlernen etwaiger früherer und akuter Infektionen
- Rücksprache mit dem Hausarzt zur Patientenakte des Patienten (alle Patienten stimmen bei Vertragsunterschrift einem Austausch mit dem Hausarzt zu)
- das Erkennen von Symptomen
- Sicherstellung der medikamentösen Behandlung durch Richten und Vergabe von verschriebenen Medikamenten
- gegebenenfalls Aussetzen der Besuche des Foyer de Jour oder Separation von weiteren Patienten in Situationen erhöhter Infektiosität, wie beispielsweise beim Mittagessen

### 2. Infektionspräventive Maßnahmen des Behandlungsteams

Die Einhaltung der zuvor genannten Händehygieneregeln sowie Wahrung des professionellen Abstandes zum Patienten sind obligatorisch. Weiterhin werden alle Mitarbeiter über etwaige Infektionskrankheiten beim Patienten informiert, sobald diese bekannt sind und erhalten spezifische Aufklärung über Besonderheiten und Prävention.

Regelmäßige Besuche des Amtsarztes stellen weiterhin einen ausreichenden Impfschutz sicher. Kranke Mitarbeiter gehören selbstverständlich nicht an den Arbeitsplatz und lassen sich vom behandelnden Arzt von der Arbeit befreien.

### 3. Schutz vor Kontamination, wie z. B.:

- Schutzhandschuhe
- Mund-Nasen-Schutz
- Schutzbrille
- Schutzkleidung wie Kittel und Kopfhaube (Einwegprodukte)
- Unfallsichere Abfallentsorgung

### **Verfahren zur Meldung von Infektionen**

Sobald ein Patient oder ein Mitarbeiter mit einer meldepflichtigen Infektionskrankheit infiziert ist, muss die Infektion umgehend deklariert werden unter:

[https://guichet.public.lu/de/entreprises/sectoriel/sante/medecins/declaration-maladies-infectieuses.html#accordionItem-accordionitem\\_services\\_en\\_ligne\\_et\\_formulaires](https://guichet.public.lu/de/entreprises/sectoriel/sante/medecins/declaration-maladies-infectieuses.html#accordionItem-accordionitem_services_en_ligne_et_formulaires)

Die Liste der zu meldenden Krankheiten ist unter dem bereitgestellten Link ebenfalls abrufbar und beinhaltet unter anderem: Cholera, Diphtherie, neue Unter-Typen der Grippe, Hepatitis (A/B/C), Tetanus, Tuberkulose ...

Die Meldung ist für Ärzte, Zahnärzte und Leiter medizinischer Labore innerhalb der vorgegebenen Fristen obligatorisch, gleiches gilt, wie beispielsweise während der Covid 19 Pandemie, für Gesundheitsdienstleister.

# ETHIK-CHARTA

Diese Ethik-Charta ist das Ergebnis einer Abstimmung zwischen verschiedenen Institutionen und Pflegediensten, darunter: AlivePlus a.s.b.l, Alyséa S.A, Elysis a.s.b.l, Emeis S.à.r.l, Groupe Hëllef S.à.r.l, Päiperléck S.à.r.l, Paramedicus S.A, Soss S.à.r.l.

Ziel ist es, einen gemeinsamen Rahmen zu schaffen, um den Respekt, die Würde und das Wohlbefinden der Nutzer zu gewährleisten und gleichzeitig das Engagement von Fachkräften und Pflegekräften zu würdigen. Die hier dargelegten Grundsätze gelten sowohl für die Pflege in Einrichtungen als auch für die häusliche Pflege, wobei der Schwerpunkt auf einem Ansatz liegt, der sich auf die Person, ihre Bedürfnisse, Entscheidungen und Vorlieben konzentriert.

## **1. Achtung der Würde und der Identität**

- Anerkennung jeder Person in seiner Menschlichkeit, Staatsbürgerschaft, Würde und ihrer einzigartigen Identität
- Ermöglichung und Respekt von Geschlechtsidentitäten und Ausdrucksformen
- Transparente und nicht wertende Kommunikation fördern

## **2. Autonomie und Ausdruck von Individualitäten**

- Förderung des Ausdrucks der Individualität jedes Einzelnen und Sorge um die Wirksamkeit seiner Rechte
- Wahrung der Integrität, des Wohlbefindens, des Komforts und der Interessen der Person und Gewährleistung seiner körperlichen, moralischen und sexuellen Sicherheit
- Mögliche Einschränkungen der Freiheit minimieren

## **3. Zuhören und fair informieren**

- Zuhören, was die Person weiß, versteht und ausdrückt
- Fair und angemessen informieren und die Entscheidungen der Person respektieren
- Sich der Zustimmung der Person vergewissern und ihre Lebensgewohnheiten/ Lebensstil, Kultur und Werte berücksichtigen

## **4. Gleichberechtigter Zugang zur Gesundheitsversorgung**

- Gewährleistung eines gleichberechtigten Zugangs zu spezifischer und angemessener Pflege und Unterstützung
- Die Situation und die Bedürfnisse jeder Person zum richtigen Zeitpunkt beurteilen.
- Bewertung der Auswirkungen der Interventionen auf das allgemeine Wohlbefinden der Person

## **5. Soziales, emotionales und sexuelles Leben**

- Anerkennung der Notwendigkeit eines emotionalen, beziehungsbezogenen, sozialen, familiären und sexuellen Lebens
- Das Recht auf Privatsphäre respektieren, die Intimität und die Vertraulichkeit von Informationen wahren

## **6. Umfassende und individuelle Begleitung**

- Eine umfassende und individuelle Begleitung anbieten, indem sie die Person als Patienten-Partner einbeziehen
- Die körperlichen, psychischen, sozialen, emotionalen und sexuellen Bedürfnisse berücksichtigen und die Autonomie und Inklusion in die Gesellschaft fördern

## **7. Qualität vom Ende bis zum Ende**

- Sicherstellung, dass jeder Mensch bis zum Ende seines Lebens die bestmögliche Lebensqualität erhalten kann
- Den Menschen die Möglichkeit geben, ihre Vorlieben und ihren Willen im Voraus anzugeben

## **8. Unterstützung für Familien und Angehörige**

- Respektieren und unterstützen Sie das Erfahrungswissen, die Kompetenzen, Rollen und Rechte der Familien und Angehörigen
- Fördern Sie die Zusammenarbeit und das Vertrauen mit den Betreuern, ohne dass sich die betreute Person dagegen wehrt

## **9. Wertschätzung der Fachkräfte**

- Betrachten und unterstützen Sie die Fachkräfte in ihrem Engagement für die Menschen in Bezug auf ethische Fragen
- Sensibilisierung der Fachkräfte für die Erkennung und Prävention von Misshandlungen und Vernachlässigung

## **10. Kontextualisierte und abgestimmte Entscheidungen**

- Überlegte und abgestimmte Entscheidungen treffen, die individuelle und kollektive Interessen miteinander in Einklang bringen
- Förderung der Produktion und des Austauschs von Wissen zwischen Fachkräften, Betreuern und Nutzer
- Die Kollegialität der Entscheidungen stärken und Räume für die Hinterfragung und der Reflexion der Pflegepraxis bewahren

Diese gemeinsame Ethik-Charta ist eine kollektive Verpflichtung, eine Kultur des Respekts, der Verantwortung und der Integrität zu fördern und gleichzeitig das Wohlbefinden und die Autonomie der Nutzer zu gewährleisten. Es erfordert eine enge Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten, um ein harmonisches Lebens- und Pflegeumfeld zu schaffen.

# **HAUSORDNUNG**

## **1. ALLGEMEIN**

### **1.1. Zweck und Zielsetzung**

Groupe Hëllef bietet Dienstleistungen eines mobilen Pflegedienstes bei Ihnen zu Hause an und seit April 2021 eine Tagesstätte (Centre de jour pour personnes âgées) in unseren Räumen in Graulinster. Ziel ist es Sie in Ihrem häuslichen Umfeld bei Ihren täglichen Bedürfnissen zu unterstützen und eine wertvolle Pflege mit Herz und Verstand anzubieten.

Dazu gehören:

- die pflegebedürftige Person, die in einem professionellen Umfeld betreut wird, indem die Leistungen der Pflegeversicherung umgesetzt respektiv angeboten werden
- die Autonomie zu fördern und so lange wie möglich zu erhalten
- die Tagesstätte soll den Familien und den pflegenden Angehörigen eine Entlastung und eine professionelle Unterstützung bieten

- die pflegebedürftige Person erhält zusätzlich die Möglichkeit in einem angepassten Umfeld der sozialen Isolation zu entfliehen
- wir möchten eine individuell auf Sie zugeschnittene Pflege, Unterstützung und Hilfestellung in den verschiedenen Lebensbereichen anbieten

Der Zweck der Dienstleistung ist es u.a. die Erbringung der Grundpflege, Behandlungspflege (actes infirmiers) Hilfestellung bei Ihren Einkäufen, hauswirtschaftliche Tätigkeiten, sprich den Leistungskatalogen der Pflegeversicherung sicherzustellen.

### 1.2. Zielgruppe:

Der mobile Pflegedienst (réseau d'aides et de soins à domicile) ist im Osten vom Land unterwegs und hat sich zum Ziel gesetzt Patienten in ihrem häuslichen Umfeld zu versorgen, unabhängig von ihrem Alter, ihrer Religion, ihrer Rasse oder ihrer Herkunft. Unsere Dienstleistungen stehen jedem offen. Sie können bei allen Patienten eingesetzt werden die Leistungen von der luxemburgischen Pflegeversicherung erhalten.

Wenn Patienten noch keinen Pflegeversicherungsanspruch haben, beraten und begleiten wir diese, bei den notwendigen Schritten, wie Antragstellung (demande de prestation), Arztbesuch und Evaluierung durch die Pflegeversicherung.

In unserer Tagesstätte können täglich bis zu 12 Tagesgäste mit körperlichen, geistigen und / oder seelischen Erkrankungen sowie Mehrfacherkrankungen betreut werden.

Wir wenden uns an pflege- und behandlungsbedürftige sowie an psychisch oder somatisch erkrankte Menschen, insbesondere:

- Menschen die auf Grund körperlichen Einschränkungen und fehlender Pflegeperson ihren Tagesablauf in der eigenen Häuslichkeit nicht mehr regeln können
- Menschen mit Demenz, die ihre Tagesstruktur nicht mehr eigenständig gestalten können und einen erhöhten Betreuungsbedarf haben
- Menschen, die auf Grund ihrer Erkrankung wenig soziale Kontakte haben oder diese aufgrund der Erkrankung nicht mehr eigenständig pflegen können
- alleinstehende betreuungsbedürftige Menschen die Gesellschaft suchen

## **2. LEISTUNGSANGEBOTE**

Das Leistungsangebot bietet ein breites Spektrum an verschiedenen Angeboten zur Betreuung, Pflege und Erhaltung/ Förderung der Aktivität unserer Patienten oder Tagesgästen an.

Vor der 1. Pflegeintervention oder Betreuung wird ein Vertrag im Einverständnis aller Beteiligten unterschrieben.

Bei der Planung der Angebote wird die Biografie des Patienten / Tagesgastes ebenso berücksichtigt, wie seine Wünsche und seine Fähigkeiten. Die psychosoziale und die betreuenden Aspekte der Leistungen und der Arbeit des mobilen Pflege-dienstes und der Tagesstätte (in Form von Einzel-, Gruppenaktivitäten und Angehörigenarbeit) stehen hier im Vordergrund. Es handelt sich insoweit um einen inhaltlichen Schwerpunkt der Groupe Hëllef.

In der Normalität des Lebens und des Alltags vollziehen sich die professionelle Grund - und Behandlungspflege möglichst im Hintergrund. Wir wollen die erforderliche Hilfestellung in den Bereichen der Körperpflege, Ernährung und Mobilität als aktivierende Leistungen gestalten und den Patienten / Gästen und Angehörigen eine Unterstützung im Alltag bieten.

Die medizinische Behandlungspflege (actes infirmiers) wird durch unsere Krankenpfleger(innen) gemäß der ärztlichen Anordnung (ordonnance médicale) bei Ihnen zu Hause oder in der Tagesstätte ausgeführt.

Eine indirekte Zielgruppe sind in beiden angebotenen Bereichen (mobiler Pflegedienst und Tagesstätte) die pflegenden Angehörigen bzw. die Pflegeperson zuhause.

Die Angebote der Groupe Hëllef ermöglichen Ihnen, andere Aktivitäten nachzugehen, sich zu erholen oder in den Austausch mit den Pflegefachkräften oder anderen Betroffenen zu gehen.

### **3. KONZEPT UND WERTE**

#### **3.1. Das Konzept der Groupe Hëllef**

Das Pflegemodell der Groupe Hëllef (des mobilen Pflegedienstes und der Tagesstätte) ist angelehnt an das Rahmenmodell ganzheitlich - fördernde Prozesspflege nach Monika Krohwinkel.<sup>1</sup>

Bei der Planung und Realisierung der Lebensaktivitäten ist die Integration der existentiellen Erfahrungen mit einzubeziehen. Der Pflegeprozess wird hier als individuelle Problemlösung - und Beziehungsprozess definiert. Er ist stets zyklisch und beinhaltet unter Beachtung der genannten Faktoren des Rahmenmodells folgende Abschnitte:

1. Pflegebedarfserhebung und Zielsetzung
2. Planung der Maßnahmen
3. Durchführung der geplanten Maßnahmen
4. Evaluation der Pflege und Feedback

Um diese Abschnitte leisten zu können, haben wir einen Erhebungsbogen für die 1. Visite ausgearbeitet, indem die Bedürfnisse und vor allem die Wünsche des Patienten / Gastes und der Familie in einem gemeinsamen Gespräch ermittelt werden.

Bei der Planung der Maßnahmen werden wir durch eine Software unterstützt, die es uns ermöglicht die gemeinsam festgehaltenen Wünsche und Bedürfnisse individuell auf jeden Einzelnen abzustimmen und schriftlich festzuhalten.

Die Durchführung ist dann für unser Pflegepersonal kohärent dargestellt und transparent in der Umsetzung.

Die Evaluation ist ein wichtiger Bestandteil des Pflegeprozesses und wird mit den verschiedenen Akteuren in regelmäßigen Abständen umgesetzt.

---

<sup>1</sup> **AEDL:** A – Aktivitäten und E – existenzielle Erfahrungen D – des L – Lebens

In unserer Tagesstätte / Foyer wollen wir nach dem Organisationssystem der „Bezugspflege“ arbeiten. Bezugspflege bedeutet, dass dem Tagesgast von Anfang an eine bestimmte Betreuungs- oder Pflegekraft zugeordnet wird. Diese erstellt zusammen mit der Leitung eine individuelle Pflege-, Wochen- und Tagesplanung. Die zugeordnete Betreuungs- oder Pflegekraft begleitet den Tagesgast nach Möglichkeit durch den Tag und erledigt dabei alle anfallenden Tätigkeiten und versucht die Bedürfnisse und Wünsche des Gastes zu erfüllen.

Die Pflegedokumentation ist ein integraler Bestandteil des Pflegeprozesses, die der Überprüfung, Entwicklung und der Durchführung einer individuell abgestimmten Pflege dient.

### 3.2. Betreuung

In der Tagesstätte findet die soziale Betreuung vorwiegend in Gruppenaktivitäten statt, diese wird auf die jeweilige tagesindividuelle Zusammensetzung der Gruppe abgestimmt.

In der mobilen Pflege findet die soziale Betreuung in der Regel immer in einer Einzelbetreuung statt. Die Betreuungsangebote dienen der geistigen Anregung und tragen zur körperlichen Aktivität bei, sie bedeuten Teilnahme und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und sollen die erlebte Zufriedenheit fördern.

Um die Normalität des Alltags zu erleben, versuchen wir die Patienten resp. Tagesgäste in die verschiedenen Aktivitäten einzubinden. Hier steht der Erhalt der Alltagskompetenzen im Fokus. Sämtliche Betreuungs- und Aktivierungsangebote richten sich an die Erwartungen, Wünschen, Fähigkeiten und Befindlichkeiten der zu betreuenden Menschen.

Die jahreszeitlichen bzw. saisonale Aspekte (Weihnachten, Fastnacht, nationaler Feiertag usw..) werden bei der Ausgestaltung der Angebote berücksichtigt.

Die Angebote umfassen u.a.:

- Spaziergänge / Spazierfahrten
  - Aktivitäten zum Alltagsgeschehen (z.B. Backen, Abwasch, Tisch decken)
  - Zeitung lesen und Diskussionen über den Inhalt führen
  - spielerisches Gedächtnistraining
  - Erhalt und Förderung der Mobilität (z.B. Sport im Sitzen, Sitztanz)
  - Kreativangebote (z.B. Malen, Kräutergarten)
  - Singkreis (Musik hören, mitsingen)
  - diverse Spielangebote (Gesellschaftsspiele, Brett- und Kartenspiele)
  - Lesen (für- und miteinander)
  - Biographiearbeit
  - besondere Tagesausflüge (Schiffahrt, Besichtigung Elternhaus / Besuch des Heimatortes)
  - Gestalten von Festen und gemeinsamen Feiern
  - auf Wunsch Teilnahme an religiösen Veranstaltungen (Oktave, Springprozession)
- usw..

### 3.3. Angehörigenarbeit

Eine ganzheitliche Betreuung und Pflege erfordert auch eine lebendige Kommunikation mit den Angehörigen als wichtiges Bindeglied zu unseren Patienten oder Tagesgästen. Ihre Erfahrungen und Hinweise im Alltag sind eine wertvolle Hilfe und Unterstützung für die Mitarbeiter. Insbesondere bei der Planung der Angebote und der Biographiearbeit werden die Angehörigen in die Informationssammlung mit einbezogen.

Des Weiteren unterstützen wir Angehörige, die in die Betreuung und Pflege mit einbezogen werden wollen. Bei Gesprächsbedarf stehen den Angehörigen alle Mitarbeiter sowie die Leitung zur Verfügung. Im Bedarfsfall können auch Termine außerhalb der Öffnungszeiten vereinbart werden und externe Fachberatung vermittelt werden.

### 3.4. Verpflegung

In Ihrem Zuhause bieten wir Ihnen das Anrichten ihrer Mahlzeiten zu den verschiedenen Tageszeiten an und unterstützen Sie bei der Beschaffung der notwendigen Nahrungsmittel zu einer ausgewogenen Ernährung. (Einkaufen, Bestellen von Tagesmenüs usw). Auf Wunsch kann die Unterstützung eines Ernährungsberaters vermittelt werden.

Wir bieten täglich ein kleines Frühstück bei der Ankunft in der Tagesstätte an. Das Mittagessen wird in der Regel gemeinsam eingenommen, zudem reichen wir einen Imbiss vor dem nach Hause fahren gegen 16 Uhr. Zwischenmahlzeiten je nach Wunsch und/oder Bedarf des Tagesgastes.

Unser Speiseplan in der Tagesstätte wird in Form eines Wochenplans in gut lesbarer Schrift ausgehängt. Unser Speiseplan ist abwechslungsreich, wobei uns regionale Herkunft der Zutaten und jahreszeitlicher Bezug der Gerichte wichtig sind. Die Mahlzeiten werden täglich frisch geliefert. Besondere Wünsche unserer Gäste werden, im Rahmen des bei der Gruppenverpflegung Möglichen, berücksichtigt.

Um Ernährungsdefiziten vorzubeugen, können insbesondere für Gäste mit Kau- und Schluckstörungen spezielle Kostformen angeboten werden. Für Gäste, die unter demenzbedingten Essstörungen leiden, wird Fingerfood angeboten, so dass ein „Eat by walking“ möglich ist. Die Mahlzeiten werden grundsätzlich gemeinsam im Wohn-/ Essbereich eingenommen.

## **4. PERSONELLE AUFSTELLUNG**

### 4.1. Unser Team

Um eine möglichst umfassende Betreuung und Pflege gewährleisten zu können, setzt sich unser Team aus verschiedenen Berufsgruppen zusammen:

- hauswirtschaftliche Mitarbeiter (aides-ménagères )
- Pflegefachkräfte (Infirmiers, Aides-soignantes, Aides-socio-familiales)
- Betreuungsfachkräfte (Educateurs, Auxiliaires de vie, Aide - Educateurs)
- Verwaltungsfachkräfte (Administration)

Bei Bedarf können wir auf interne Dienstleister wie Ergotherapeut, Physiotherapeut oder Psychologen zurückgreifen.

Die Mitarbeiter der Groupe Hëllef sind zur Verschwiegenheit in Bezug auf die Krankheit von den Patienten / Tagesgästen und über deren persönliche, wirtschaftliche und sonstige Verhältnisse verpflichtet und dürfen gegenüber Dritten keinerlei Auskunft geben.

Eine Ausnahme von der Schweigepflicht besteht nur insoweit, als sie vom Gesetz oder der dafür zuständigen Behörde im Einzelfall angeordnet ist, bzw. der Patient / Tagesgast eine Vertrauensperson benannt hat, welche Auskunft erhalten darf.

### **Regeln für den respektvollen Umgang miteinander**

Ein respektvoller Umgang ist die Grundlage für sachliche Dialoge und für das Lösen von Konflikten. Um Respekt zeigen zu können, braucht es auch Respekt sich selbst gegenüber.

Respekt ist eine Investition.

Nur wer bereit ist, sich anderen gegenüber respektvoll zu verhalten und einen respektvollen Umgang pflegt, kann erwarten, dass diese auch selbst Respekt entgegenbringen, d.h. Sie können erwarten, dass unsere Mitarbeiter Ihnen mit Respekt und Wertschätzung begegnen, im Gegenzug erwarten wir, dass Sie unsere Mitarbeiter und deren Angebote ebenso schätzen.

Bei Unstimmigkeiten bitten wir Sie umgehend Kontakt mit der Leitung aufzunehmen.

### **4.2. Leitung**

Vorstellung unserer Direktion

Natacha **FASSIAN**  
Directrice

Michèl **FASSIAN**  
Chargé de direction -  
Betreuung / Encadrement  
Centre de jour pour  
personnes âgées

Eve **FASSIAN**  
Chargée de direction –  
Pflegerie / Soins  
Réseau d'aides et de soins

### **5. BERATUNG UND SERVICELEISTUNGEN**

Wir beraten die Patienten, Gäste und ihre Angehörigen auf Wunsch umfassend zu allen relevanten Themen, die in ihrem Alltag auftauchen.

### **6. ZUSATZ ANGEBOTE <sup>2</sup>**

- Vermittlung einer Fußpflegerin
- Medikamentenvorbereitung und Verabreichung

---

<sup>2</sup> Die Zusatzangebote sind kostenpflichtig

- Bestellung und Abholen von Medikamenten in der Apotheke
- Bestellung von Hygiene- und Inkontinenzmaterial
- Technikerarbeiten (z.B. Reparaturarbeiten und Montage usw...)

Für alle weiteren Anfragen können Sie uns einfach anrufen oder die Pflegekraft vor Ort darauf ansprechen.

## **7. HINWEISE**

- **Betreuungsvertrag**

Der Vertrag wird zwischen dem „Patient“ und dem „Réseau“ (Groupe Hëllef) am Anfang der Dienstleistung unterzeichnet. Jede Partei erhält ein Exemplar. Der Vertrag ist beidseitig mit 1 Monat Kündigungsfrist kündbar.

- **Haftpflichtversicherung**

Jeder Mitarbeiter der Groupe Hëllef ist von uns aus mit einer Haftpflichtversicherung abgesichert, zögern Sie nicht einen entstandenen Sachschaden bei uns zu melden.

Im Gegenzug weisen wir Sie darauf hin, dass jeder Tagesgast eine Haftpflichtversicherung benötigt, der Beleg ist bei Anmeldung oder Aufnahme vorzulegen.

- **Abwesenheit**

Jede Abwesenheit des Patienten oder Tagesgastes muss uns mitgeteilt werden.

- **Eigenanteil Tagesstätte**

Die Betreuung in der Tagesstätte ist für Leistungsempfänger der Pflegeversicherung grundsätzlich kostenfrei, allerdings muss jeder Tagesgast mit einem Eigenanteil in Höhe von 31.19 € (Stand 01.05.2025) pro ganzen Anwesenheitstag sich an den Kosten für Mahlzeiten, Imbiss usw. beteiligen.

- **Öffnungszeiten Pflegedienst**

In der Regel von 6:00 bis 23:00

Im Bedarfsfall, bei palliativer Begleitung 24/24 (nach vorheriger Absprache)

- **Öffnungszeiten Tagesstätte: 8:00 bis 17:00**

- **Busdienst**

Die Tagesgäste werden auf Wunsch werktags von unserem Busdienst morgens zu Hause abgeholt und abends wieder nach Hause gebracht.

Bei den Abholzeiten versuchen wir die Wünsche der Familien im Rahmen unserer Möglichkeiten zu berücksichtigen.

Da die Abholzeiten stark von der aktuellen Verkehrslage abhängen, bitten wir Sie um Verständnis, wenn es zu Zeitverschiebungen kommt.

- **Kleidung und persönliche Gegenstände**

Beim Besuch in unserer Tagesstätte bitten wir Sie darauf zu achten, dass die Kleidung der Tagesgäste bequem und passend ist. Zudem bekommen Sie bei der Aufnahme in die Tagesstätte eine kleine Liste mit Kleidungsstücken als Ersatzkleidung, die wir bei uns im Haus aufbewahren.

Wir weisen Sie darauf hin, dass unsere Mitarbeiter leider nicht in der Lage sind alle Gegenstände von jedem Tagesgast jederzeit im Auge zu halten. Deshalb bitten wir Sie darum nur die notwendigen Gegenstände mit in die Tagesstätte zu geben. Gerne können Sie die persönlichen Gegenstände mit dem Namen Ihres Angehörigen kennzeichnen.

- Offizielle Dokumente

Wir benötigen von jedem Tagesgast eine Kopie seines gültigen Ausweises und eine Kopie seiner Sozialversicherungskarte.

- Kommunikationsbuch

Wir stellen jedem Tagesgast ein Kommunikationsbuch zur Verfügung. Wir bitten Sie dieses Buch rege zu benutzen und uns Ihre Anliegen oder z.B. Veränderungen mitzuteilen.

- Material

Wir erlauben uns Sie darauf hinzuweisen, dass unser Pflegepersonal bei einem Einsatz vor Ort die verschiedenen Materialien (wie z.B. Waschlappen, Handtücher, Seife, saubere Kleidung) vorfinden muss, um eine qualitative hochwertige Pflege leisten zu können. Wir bitten daher um Ihre Mitarbeit. Bei Bedarf (alleinlebende Personen oder Zeitmangel von pflegendem Angehörigen) können wir Ihnen gerne die Materialbeschaffung abnehmen. (z.B. Seife, Einmalwaschlappen, Handtücher, Maniküre Set usw., bitte entnehmen Sie die Kosten der beigefügten Preisliste)

Bei fehlendem Material z. B. bei der hauswirtschaftlichen Tätigkeit (Putzen) können wir Ihnen gerne eine Materialbeschaffung abnehmen (bitte entnehmen Sie die Kosten der beigefügten Preisliste)

## **8. KONTAKT**

### **GROUPE HËLLEF Sàrl**

9, Groeknapp

**L - 6240 GRAULINSTER**

Tel: 26 91 54

Site: [www.groupe-hellef.lu](http://www.groupe-hellef.lu)

E- mail: [contact@groupe-hellef.lu](mailto:contact@groupe-hellef.lu)

Mobiler Pflegedienst:

Eve **FASSIAN**            Tel. : 26 91 54

Tagesstätte / Centre de jour pour personnes âgées:

Michèl **FASSIAN**        Tel. : 26 91 54

# ORGANIGRAMM

Organigramm des Pflegedienstes und der Tagesstätte

