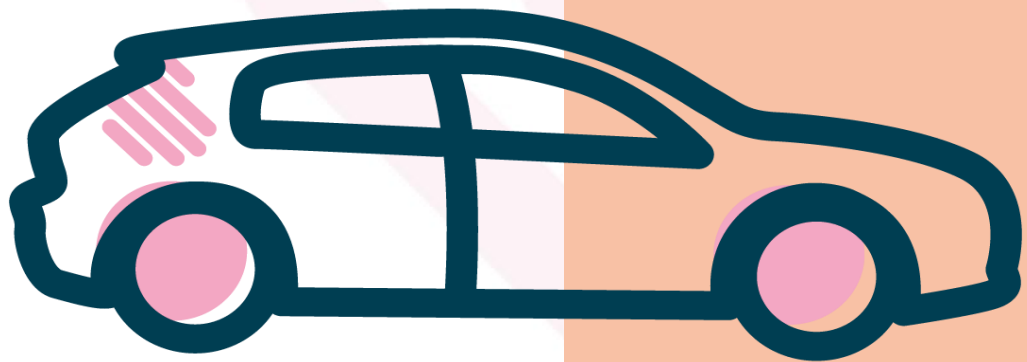




camille
le soin en toute confiance

2025

Einrichtungs-Konzept Hilfs- und Pflegenetzwerk « CAMILLE »



Melodie.ligier@camille.lu

Camille Healthcare Services S.A

01/10/2025

Camille Healthcare Services S.A.

1-5 rue de l'Innovation, L-1896 Kockelscheuer • +352 26 54 48
info@camille.lu • www.camille.lu

Internal

Inhalt

1	Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“	2
2	Pflegeansatz und ethischer Anspruch: Werte, Grundprinzipien und Regeln.....	2
3	Unsere ältere Bevölkerung:	4
3.1	Bearbeitung von Pflegeanfragen	4
4	Andere Gruppen:	5
4.1	Bearbeitung von Betreuungsanfragen.....	5
4.1.1	Kinder und Jugendliche.....	5
4.1.2	Betreuungskonzept für Nutzer mit Demenz.....	6
4.1.3	Konzept der Betreuung am Ende der Nutzungsdauer.....	7
4.1.4	Die punktuelle Pflege.....	7
5	Die einzelnen Schritte bei der Aufnahme in das Netzwerk „Camille“	8
5.1	Registrierung einer neuen Betreuung.....	8
5.2	Anlegen von Patientenakten	9
5.2.1	Kundenakte.....	9
5.2.2	Elektronische Pflegeakte.....	9
6	Bearbeitung von Reklamationen.....	11
7	Vorbeugung des Infektionsrisikos und Einhaltung der Hygieneregeln.....	11
8	Die Ethikkommission	11

1 Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“

Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“ gehört dem Konzern Novelia Seniors Services S. A. an, zu dem auch das Pflegeheim Am Schmëtzbësich in Schifflingen und das Seniorenzentrum Poetschebiirchen in Kehlen sowie zwei Tageszentren in Schifflingen und Niederkerschen gehören. Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“ ist auch in drei Seniorenresidenzen in Kehlen, Mertzig und Berdorf tätig, und zwar rund um die Uhr und auch an Sonn- und Feiertagen.

Camille ist seit nunmehr einem Jahrzehnt eine feste Größe in der häuslichen Hilfe und Pflege in Luxemburg.

Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“ konnte seine Geschäftstätigkeit diversifizieren und gewährleistet eine individuelle Betreuung aller Patienten unabhängig von Alter, Herkunft, Religionszugehörigkeit oder Weltanschauung.

Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“ bietet alle häusliche Hilfs- und Pflegeleistungen an, sei es Hilfe im Alltag, punktuelle Krankenpflegeleistungen, individuelle Betreuungsleistungen oder Haushaltshilfe.

Mit unserem interdisziplinären Team können wir allen Patientinnen und Patienten Physiotherapie, Ergotherapie und psychologische Unterstützung entsprechend den jeweiligen Bedürfnissen anbieten.

Unsere qualifizierten Pflegekräfte werden auch in der Praxis geschult. Jeden Monat finden Veranstaltungen zu vielen verschiedenen Themen statt (Palliativbehandlung, Demenz sowie kognitive und verhaltensbezogene Symptome, Erste Hilfe, Management, Schulungen zu eher heiklen Techniken usw.).

2 Pflegeansatz und ethischer Anspruch: Werte, Grundprinzipien und Regeln

Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille verbürgt sich dafür, alles in seiner Macht Stehende zu tun, damit sich die Patienten sicher fühlen und einen möglichst guten Verlauf haben.

Deshalb beherzigen unsere Verfahren folgende Aspekte:

- **Stärkung der Kommunikation:**

Kommunikation und aktives Zuhören sind Schlüsselfaktoren und grundlegend für die Patientenbetreuung. Die Betreuung unserer Patienten stützt sich auf eine menschliche Beziehung, in der

man miteinander redet oder eine beliebige andere Form der nonverbalen Kommunikation pflegt. Mit unseren Patientinnen und Patienten zu reden, bedeutet auch, sie so gut wie möglich in ihrer Persönlichkeit, ihren Werten, ihrem Menschsein, ihren Rechten und Pflichten zu bestärken. Es bedeutet auch und vor allem, ihnen ihre Identität zu erhalten.

- **Stärkung der Autonomie des Patienten:**

Stärkung und Erhalt der Fähigkeit, ein eigenständiges Leben zu führen, eigene Entscheidungen zu treffen und Beschlüsse zu fassen. Wir fragen die Patienten regelmäßig, was sie möchten, was ihnen noch wichtig ist, sei es beim Essen, bei Hygiene, Mobilität, Erscheinungsbild, Spiritualität, Beschäftigungen oder Sonstigem. Wir respektieren ihre Entscheidungen im Rahmen dessen, was angesichts ihres Zustands machbar ist.

- **Achtung der Wahlfreiheit** des Patienten, damit dieser möglichst lange körperlich eigenständig und autonom bleibt.
- **Respektieren des Schamgefühls des Patienten:**

Dazu verpflichtet sich unser Personal, sich in jeder Hinsicht respektvoll beim Berühren und Ansehen des entblößten Körpers bei der Pflege zu verhalten.

- **Respektieren des Bedürfnisses nach Anerkennung:**

Durch einen respektvollen Blick und Rücksichtnahme. Ein Patient, der sich anerkannt, in seiner Geschichte, seinen Werten und seiner Menschenwürde geachtet fühlt, erfährt die Betreuung als unbeschwerter. Die Pflegeleistungen orientieren sich grundsätzlich am Menschen und nicht ausschließlich an einer oder mehreren Krankheiten. **Der Patient steht bei der Pflege und bei allen wichtigen Alltagshandlungen im Mittelpunkt.**

- **Achtung der Würde:**

Jeder Mensch hat an sich einen Wert und eine Würde, ungeachtet des Geschlechts, des Alters, der sozialen Herkunft, der Lebensgeschichte oder der intellektuellen Fähigkeiten, der Physionomie und des Aussehens. Wir tun alles, damit Abhängigkeit, körperlicher und geistiger Verfall und Gebrechlichkeit am Ende des Lebens nicht die Würde des Patienten antasten.

- **Stärkung einer therapeutischen Allianz:**

Durch Anwendung diverser Techniken, die die Pflege für den Patienten angenehm machen. Einholen der Einwilligung des Patienten nach Aufklärung vor den Pflegehandlungen, wobei eine klare, adäquate Information ohne jede Irreführung erfolgt, bevor etwas gemacht wird. Der Patient soll so lange wie möglich Herr seines eigenen Lebens sein.

- **Ein offenes Ohr**

für die Beschwerden, Wünsche, Bedürfnisse, Erwartungen, Werte, Ängste und alle anderen Gefühle, die Abwehrmechanismen des Patienten und seiner Angehörigen. Wir helfen unseren Patienten, ihre Wünsche zu äußern. Im Hilfs- und Pflegenetzwerk hören wir uns die Fragen der Patienten an und versuchen, eine Reihe von Bedürfnissen zu befriedigen. Es ist wichtig, ihnen zu verstehen zu geben, dass sie gehört werden, auch wenn wir nicht allen Bitten nachkommen können.

- **Stärkung der familiären und freundschaftlichen Bindungen** ohne Einmischung in die persönliche Geschichte.

3 Unsere ältere Bevölkerung:

3.1 Bearbeitung von Pflegeanfragen

Die meisten Anfragen, die bei „Camille“ eingehen, erfolgen spontan durch Leistungsempfänger oder Angehörige, die eine Pflege unter ärztlicher Aufsicht wünschen, sowie durch die Krankenhäuser in der Region. Danach kommen Anfragen von Sozialarbeitern, Ärzten und anderen Gesundheitsberufen wie Physiotherapeuten und Ergotherapeuten sowie vom Familienministerium.

Wenn eine Anfrage an unser Team gerichtet wurde, vereinbaren der Beauftragte der Leitung, die Verantwortlichen der 5 Einrichtungen von Camille oder die Verbindungskrankenschwester einen Termin mit der pflegebedürftigen Person zuhause oder in jeder anderen Einrichtung, in die sie eingewiesen wurde oder sich aufhält. Nach dieser ersten Kontaktaufnahme und einer Bewertung der Patientenbedürfnisse und -wünsche wird ein entsprechendes Vertragsangebot für die Betreuung durch das Netzwerk „CAMILLE“ erstellt. Vor Beginn der Betreuung ist stets ein Leistungsvertrag zu unterzeichnen.

Zur Vervollständigung der internen Vertragsunterlagen werden auch der Entscheid der Pflegeversicherung und die tatsächliche medizinisch-soziale Situation von den Angehörigen erfragt. Die Pflegestufe des Antragstellers wird anhand der Informationen eingeschätzt, die von den diversen Beteiligten erhalten wurden (Leistungsempfänger selbst, Arzt, Krankenhaus, Sozialarbeiter, Familie, Pflegeversicherung usw.).

Es wird immer angestrebt, dass die Patienten weiter zuhause wohnen können, damit jeder, der das möchte, in seiner vertrauten Umgebung bleiben und an seinen Gewohnheiten festhalten und so eigenständig wie möglich leben kann.

Die von unseren Tageszentren angebotene ergänzende Betreuung stellt ebenfalls eine Alternative dar und ermöglicht Menschen, die häufig zuhause vereinsamen, soziale Kontakte.

Die Verpflichtung von „Camille“ besteht darin, dass wir uns weigern, Menschen, die ihre Eigenständigkeit einbüßen, nur noch als Kranke zu behandeln. Wir möchten ein in jeder Hinsicht humanes Verhältnis und eine gute Betreuung gewährleisten und dabei die pflegebedürftige Person in ihrer Gesamtheit würdigen. Wir unterstützen die Familienangehörigen ohne jegliche Diskriminierung aufgrund von Religionszugehörigkeit, Weltanschauung oder anderem.

4 Andere Gruppen:

4.1 Bearbeitung von Betreuungsanfragen

„CAMILLE“ berücksichtigt sämtliche Betreuungsanfragen: Von Anfragen für Kinder durch unser pädiatrisches Team bis hin zu Anfragen für ältere Menschen für die Begleitung am Lebensende. Sollte der Hilfs- und Pflegebedarf sich als nicht mit einer häuslichen Betreuung zu vereinbaren herausstellen, empfehlen wir unseren Kunden andere, besser für ihre Bedürfnisse und die finanziellen Möglichkeiten des Patienten geeignete Leistungen (Pflegeheim, Seniorenzentrum, Seniorenresidenz usw.).

4.1.1 Kinder und Jugendliche

Unser erfahrenes pädiatrisches Team betreut Neugeborene, Kinder und Jugendliche mit allen Bedürfnissen, die gegebenenfalls zu erfüllen sind (Pflegeleistungen, Übernahme der Pflege über die Pflegeversicherung, Betreuung, Begleitung der Eltern, therapeutische Erziehung des Patienten oder der Familie usw.).

Unsere guten Kontakte zu den diversen pädiatrischen Einrichtungen im Land erleichtern uns auch die Fortbildung zu neuen Verfahren, Betreuungsarten und Innovationen in diesem Bereich.

4.1.2 Betreuungskonzept für Nutzer mit Demenz

Die Besonderheit des Umgangs mit Menschen, die an neurodegenerativen Erkrankungen und kognitiven Störungen wie Demenz leiden, ist für das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“ eine Priorität.

Die Alterung der Bevölkerung in Verbindung mit der Zunahme von Pflegebedürftigen zu Hause in Luxemburg macht es unausweichlich, dass Menschen mit Demenz zu Hause betreut werden müssen. Solange die Autonomie erhalten bleiben kann, wird „Camille“ vielfältige Dienstleistungen und tägliche Unterstützung anbieten, um diese Autonomie für die Person und ihre Umgebung zu Hause zu erhalten.

- Alltagshilfen für die wesentlichen Handlungen des Lebens durch unsere qualifizierten Pflegekräfte.
- Pflegekräfte zu Hause, um Momente des Vertrauens zu schaffen, die kognitiven Fähigkeiten zu fördern.
- Hilfe durch qualifizierte psychologische Fachkräfte.
- Anpassung der Wohnung durch Ergotherapeuten oder die Einrichtung eines Telealarmdienstes.
- Beratung und Schulungen für pflegende Angehörige in Bereichen, in denen sie Schwierigkeiten haben könnten.

Ein besonderer Schwerpunkt wird untersucht, um zu verhindern, dass sich die Person selbst in Gefahr bringt, insbesondere für die Sicherheit des Hauses und das Risiko, bei kognitiven Störungen die Wohnung zu verlassen. Jede Pathologie und jeder Patient werden systematisch individuell behandelt. Die Individualisierung des Lebensprojekts ist ein Schlüsselement zur Verhinderung einer Verschlimmerung von Störungen. Alle Akteure dieses Pflegesystems sind gefordert: der Patient selbst, seine Angehörigen, das multidisziplinäre Pflegeteam, der Arzt oder jeder andere spezifische Akteur, der einen Mehrwert für die Lebensqualität der Person bringt. Die Multidisziplinarität des Camille-Netzwerks ermöglicht eine Begleitung zu Hause, ergänzt durch den Besuch des Psycho-Geriatriischen Zentrums, einer Umgebung, die für Menschen mit Demenz geeignet ist. Auch hier erhalten unsere Pflegekräfte jedes Jahr Fachschulungen, damit sich diese Patienten möglichst wohl fühlen.

Wie bereits erwähnt ist es uns ein Anliegen, auf jede Art der Betreuung möglichst gut eingehen zu können. Wir pflegen regelmäßige Kontakte zu diversen Verbänden und Einrichtungen, die sich auf Behinderungen spezialisiert haben (Fondation Autisme, Rehazenter, Fondation Kräizbiert usw.).

4.1.3 Konzept der Betreuung am Ende der Nutzungsdauer

Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“ bietet eine Begleitung für unsere Patienten jeden Alters vom Ende bis zum Ende ihres Lebensweges und insbesondere dann, wenn sie am Ende ihres Lebens stehen. Diese Begleitung wird 24 Stunden am Tag und 7 Tage die Woche von qualifizierten und speziell in Palliativmedizin ausgebildeten Pflegekräften durchgeführt. Das Netzwerk Camille bietet interne Schulungen in der Approche en Palliativmedizin für sein gesamtes Personal an, ob es sich um Pflegepersonal, Haushaltshilfen oder Verwaltungspersonal handelt. Wenn ein Patient in die Palliativmedizin einsteigt, stellt Camille sofort einen Palliativmediziner zur Verfügung, der den Patienten, seine Familie und das Pflorgeteam begleitet.

Die Lebensqualität des Patienten und seines Umfeldes ist das oberste Ziel der Palliativmedizin. Mit diesem Ziel verbindet sich auch die Prävention und Linderung von körperlichem und seelischem Leid; auch soziale und spirituelle Dimensionen werden bei der Gestaltung einer individuellen und auf die Wünsche des Patienten abgestimmten Begleitung berücksichtigt.

„Es ist besser, den Tagen Leben zu geben, als dem Leben Tage hinzuzufügen.“

Cicely Saunders, Schöpfer der Palliativmedizin, wie wir sie heute kennen.

Das Hilfs- und Pflegenetzwerk „Camille“ richtet regelmäßig, je nach den spezifischen Bedürfnissen des Patienten, Mitarbeiter ein, um die Probleme und die Begleitung im Allgemeinen zu besprechen. Diese Mitarbeiter sind systematisch, wenn ein Patient in die Palliativversorgung kommt; danach wird eine Häufigkeit für Aktualisierungen des personalisierten Pflegedossiers festgelegt. Sie können und sollten idealerweise alle Beteiligten der Begleitung integrieren. Auch die Begleitung von Angehörigen in der Trauerzeit ist eine unserer Prioritäten. Camille arbeitet eng mit OMEGA 90 zusammen, einer Referenzorganisation, die sich auf die Palliativversorgung in Luxemburg spezialisiert hat.

4.1.4 Die punktuelle Pflege

Natürlich arbeitet unser Pflorgeteam auch täglich bei zahlreichen Kunden jeden Alters, die punktuelle ärztlich verordnete Leistungen benötigen (Verbandswechsel, Blutabnahme, Spritzen, Tests usw.).

5 Die einzelnen Schritte bei der Aufnahme in das Netzwerk „Camille“

Der Beauftragte der Leitung überprüft vor Beginn der Betreuung, ob alle Vorkehrungen von den diversen Beteiligten der zuständigen Pflegestelle getroffen wurden.

5.1 Registrierung einer neuen Betreuung

Der Beauftragte der Leitung, der Bereichsleiter oder die Verbindungskrankenschwester erstellt folgende „Datensammlung“, die anschließend elektronisch gespeichert wird:

- Name und Anschrift des Patienten, Zugangsbedingungen und Einrichtung des Domizils
- Mitgliedschaft in der Krankenkasse, Entscheid der Pflegeversicherung, Staatsangehörigkeit, ggf. Rechtsstatus (Vormundschaft, Betreuung usw.)
- Name und Anschrift des behandelnden Arztes und/oder eines anderen Gesundheitsdienstleisters, der den Patienten behandelt
- Familiärer Hintergrund sowie Anschrift der Kontakt- bzw. der Vertrauensperson, wenn es sich hierbei um eine andere Person handelt
- Einrichtung der häuslichen Wohnung sowie verfügbare oder notwendige technische Hilfen
- Ausführliche Anamnese des körperlichen, psychischen, sozialen und geistigen Zustands
- Krankengeschichte
- Laufende Behandlungen oder Verordnungen
- Rezepte und ärztliche Kontraindikationen oder Allergien
- Tag und Uhrzeit des Beginns der Betreuung sowie Zeitplan der Pflegeleistungen
- Genaue Bewertung der Hilfs- und Pflegebedürfnisse
- Abneigungen gegen bestimmte Lebensmittel
- Patientenverfügung
- Alle anderen Angaben, die für die Betreuung hilfreich sein können

Die elektronische Pflegeakte wird unter Einhaltung der Datenschutzvorgaben allen beteiligten Stellen zur Verfügung gestellt, nämlich:

- den Pflegediensten und den interdisziplinären Teams
- der Verwaltung

- der Leitung und der Qualitätssicherung

5.2 Anlegen von Patientenakten

5.2.1 Kundenakte

Die Kundenakte wird auf Papier in den diversen Standorten von Camille vorbereitet und aufbewahrt (je nach Bedarf zusammengestellte geeignete Unterlagen und spätere Einbindung in die Pflegeakte):

- Hilfs- und Pflegevertrag
- Betreuung auf der Grundlage der Datensammlung und des Patienteninformationsblatts
- Gesprächsprotokoll
- Schriftwechsel

Fakultativ bei Bedarf:

- Sozialversicherungs- und Zusatzversicherungskarte
- Ggf. Entmündigungsurteil
- Haftpflichtversicherung
- IBAN-Bankverbindung – Einzugsermächtigung – Bürgschaft
- Einkommensverhältnisse

Die Daten in den Verwaltungsunterlagen sind nach der Datenschutzverordnung geschützt: alle Personalmitglieder unterliegen der Schweigepflicht.

5.2.2 Elektronische Pflegeakte

Die Pflegekräfte haben Einsicht in die Pflegeakte und aktualisieren diese, solange der Patient am Leben ist.

Er ist jederzeit von den Pflegekräften einsehbar, auf die der Patient angewiesen ist.

Sie enthält folgende Angaben:

- Datensammlung (Personenstand, Angehörige, behandelnder Arzt, Versicherungsnummer, Foto)
- Ggf. Krankenhausbericht
- Medizinische Versorgung: Der behandelnde Arzt des Kunden sorgt für die Einheitlichkeit der Versorgung. Dazu ergänzt das Netzwerk unter seiner Verantwortung das individuelle Dossier zu

medizinischen Elementen, Sanitätern, Alltagshilfen und Pflegezielen. Bei Bedarf erfolgt der Austausch per E-Mail.

- Berichte der verschiedenen Beteiligten des interdisziplinären Teams (Physiotherapeut, Ergotherapeut, Ernährungsberaterin, Psychologe, Logopäde usw.)
- Kopien der Medikamentenverordnungen
- Ergebnisse der Gesundheitsuntersuchung und anderer Untersuchungen
- Behandlungsbogen
- Gezielte Informationsweitergabe

Die Planung der Pflege erfolgt im Übrigen entsprechend den Bedürfnissen des einzelnen Patienten (Hygiene, Essen, Mobilität, Unterstützung, Haushalt usw.) und den Entscheiden der Pflegeversicherung. Jede Woche finden interdisziplinäre Meetings statt, bei denen unser Patientenansatz kontinuierlich optimiert und die Betreuung im Einvernehmen mit dem Patienten selbst nachjustiert wird.

Die Verantwortlichen der Pflegestelle und der Beauftragte der Leitung kontaktieren den Leistungsempfänger und seine Angehörigen in regelmäßigen Abständen, um die Kohärenz der von den Pflegekräften tagtäglich durchgeführten Handlungen zu überwachen.

Im Falle eines Krankenhausaufenthalts fährt die Verbindungskrankenschwester in die Einrichtung, in der der Patient stationär aufgenommen wird, um den Gesundheitszustand des Patienten zu überwachen und die Verbindung zwischen dem Pflegepersonal der Antenne und dem Krankenhaus herzustellen.

6 **Bearbeitung von Reklamationen**

Beschwerdeanfragen können an den Beauftragten der Leitung gerichtet werden. Dessen Kontaktdaten werden dem Leistungsempfänger von den Verantwortlichen der verschiedenen Pflegestellen mitgeteilt, so dass nach Wahl ein persönliches Gespräch nach Terminvereinbarung oder ein telefonischer Kontakt oder der Austausch per E-Mail möglich sind, je nachdem, was der Patient oder seine Vertrauenspersonen wünschen.

Der Beauftragte der Leitung beantwortet alle Anfragen entsprechend der Verfügbarkeit der einzelnen beteiligten Parteien.

7 **Vorbeugung des Infektionsrisikos und Einhaltung der Hygieneregeln**

Ein Verfahren, das den Plan zur Prävention und Bekämpfung von Infektionen und die Einhaltung der Hygienevorschriften sowie die entsprechenden Anweisungen beschreibt, wurde auf Camille Healthcare Services S.A veröffentlicht und eingerichtet. Das Verfahren soll die Maßnahmen definieren, die umgesetzt werden müssen, um eine sichere und hygienische Umgebung für alle Mitglieder und Kunden von Camille Healthcare Services S.A. zu gewährleisten.

Siehe ***P-S.7.1.C-001_Plan zur Prävention und Bekämpfung von Infektionen_V.01***

Das gesamte Personal des Hilfs- und Pflegenetzwerks "Camille" ist verpflichtet, das Verfahren und die damit verbundenen Anweisungen zu befolgen.

8 **Die Ethikkommission**

Ethik steht im Mittelpunkt der Mission von Camille Healthcare Services S.A. Sie zielt darauf ab, eine qualitativ hochwertige Pflege zu gewährleisten, die Würde der Bewohner zu achten und eine respektvolle und wohlwollende Umgebung zu fördern.

Das Camille Healthcare Services S.A Ethikkommission hat die Aufgabe, ethische Praktiken in der Einrichtung zu leiten, zu bewerten und zu fördern.

Dazu setzt er sich aus Mitgliedern verschiedener Disziplinen und Perspektiven zusammen, um eine Vielfalt der Kompetenzen sowohl im medizinischen, pflegerischen Bereich als auch in ethischen, sozialen und rechtlichen Fragen zu gewährleisten.

Die Mitgliederliste ist beim Vorstand einsehbar.

Der Ausschuss tritt regelmäßig vierteljährlich zusammen, um neu auftretende ethische Fragen zu erörtern. Jedoch kann jedes Mitglied des Betreuungs- oder Verwaltungsteams, Bewohner/Patient/Benutzer oder Familienangehörige eine ethische Frage an das Komitee richten, indem es eine E-Mail an die Adresse ethique@camille.lu sendet, die sich verpflichtet, den Verfasser des Antrags über den Eingang seiner Frage und die voraussichtliche Dauer der Prüfung zu informieren.