

Betreuungskonzept



HOME CARE

Votre partenaire de santé



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	4
2. Aufgabe.....	5
3. Zielgruppe.....	5
4. Werte.....	5
4.1 Menschliche Werte.....	6
4.2 Ethische Werte.....	6
4.3 Achtsame und respektvolle Pflege.....	7
5. Konzept.....	8
5.1 Auffassung vom Menschen.....	9
5.2 Auffassung von der Umwelt.....	10
5.3 Auffassung von der Gesundheit.....	10
5.4 Auffassung von der Pflege.....	11
5.4.1 Die Pflege von Demenzkranken.....	12
5.4.2 Die Pflege von Palliativpatienten.....	13
5.4.3 Kontinuität der Pflege.....	13
5.5 Qualitätskonzept.....	14
5.5.1 Grundsätze des Qualitätsmanagements.....	15
5.6 Fachübergreifendes Konzept.....	18
5.7 Konzept der Gesundheitsstruktur.....	20
6. Vision und Ziele.....	21
6.1 Unternehmenskultur.....	22
7. Funktionale Konfiguration von Home Care.....	24
7.1 Geschäftsleitung.....	24
7.2 Unterstützende Funktionen.....	25
7.3 Organigramm.....	25
8. Organisation der Betreuung.....	26
8.1 Definition des Klienten.....	26
8.2 Die Prozesse.....	26
8.2.1 Prozess der häuslichen Pflege.....	27
8.2.2 Prozess der häuslichen Hilfe.....	27
8.2.3 Prozess der Pflegehandlungen.....	28
8.3 Pflegestandards.....	28
8.4 Prävention und Bekämpfung von Infektionen.....	28

8.4.1	Reinigungsmittel	28
8.4.2	Handhygiene	29
8.4.3	Persönliche Schutzausrüstung	29
8.4.4	Arbeitskleidung	29
8.4.5	Prävention von Unfällen mit Kontakt zu Blut oder biologischen Produkten menschlichen Ursprungs	29
8.4.6	Antiseptische Produkte	30
8.4.7	Umwelt, Abfallmanagement, Exkrememente-Management, Materialmanagement	30
8.4.8	Nutzer oder Mitarbeiter mit einer Infektionskrankheit	30
8.4.9	Meldung von Infektionen.....	31
9.	Umsetzungsstrategie	31
9.1	Das Tätigkeitsmanagement	31
9.2	Das Finanzmanagement	31
9.3	Das Materialmanagement.....	32
9.4	Das Personalmanagement	32
9.5	Das Kommunikationsmanagement.....	33
9.6	Das Qualitätsmanagement.....	33
9.7	Das Risikomanagement.....	33
9.8	Das Beschwerdemanagement.....	34
9.9	Das Lernen	34
10.	Fazit	34

1. Einleitung

Eine gemeinsame Betreuungsstrategie ermöglicht es den Akteuren von Home Care, dem Netzwerk für häusliche Hilfe und Pflege, ihr Wissen, ihre Werte, Meinungen und Vorgehensweisen zu koordinieren, ähnlich (wenngleich nicht identisch) zu denken und zu handeln und somit die Art und Weise festzusetzen, wie sie die Patienten¹ einzeln und in Gruppen betreuen.

Der Hauptvorteil eines eigenen Betreuungsmodells besteht in der Beständigkeit und Einhaltung der Pflegestrategie, was darauf zurückzuführen ist, dass sich jeder Beteiligte damit identifiziert. Die Mitarbeiter von Home Care haben die Möglichkeit, Änderungen zur Verbesserung dieser Betreuungsstrategie einzubringen.

Bei der Ausarbeitung unseres Betreuungsansatzes haben wir uns von verschiedenen Theorien inspirieren lassen.

Mit der Ausarbeitung unserer Betreuungsstrategie verpflichten wir uns, diese zu befolgen, weiterzugeben, sie trotz aller Hindernisse nicht aus den Augen zu verlieren und uns gegenseitig an unser Engagement zu erinnern, das auf den Pflegeempfänger und das Personal unseres Netzwerks ausgerichtet ist.

Wir setzen unsere gesamten Fähigkeiten und unser gesamtes Wissen ein, um unsere Unternehmensphilosophie zu erreichen und deren Fortbestand zu gewährleisten.

¹ Der Patient, der Klient, der Pflegeempfänger und der Nutzer werden im vorliegenden Dokument als Synonyme betrachtet.

2. Aufgabe

Die Aufgabe unseres Netzwerks besteht allem Voran darin, im Einklang mit der luxemburgischen Gesetzgebung zu stehen, und im Übrigen dem Gesellschaftszweck von Home Care S.à r.l. zu folgen.

Gemäß Artikel 17 des geänderten Gesetzes vom 23. August 2023 über die Qualität der Dienstleistungen für ältere Menschen werden häusliche Hilfs- und Pflegedienste wie folgt definiert: „Jeder Dienstleister, der Tätigkeiten anbietet, die darin bestehen, für mindestens drei Personen am Wohnsitz der Nutzer Hilfs- und Pflegeleistungen im Sinne von Buch V des Sozialversicherungsgesetzbuchs zu erbringen, die Betreuung in Situationen am Lebensende zu übernehmen und Pflegeleistungen bereitzustellen, die in den Zuständigkeitsbereich der Gesundheitsberufe fallen“.

3. Zielgruppe

Die Zielgruppe unseres Netzwerks für häusliche Hilfe und Pflege umfasst im Allgemeinen Personen mit Wohnsitz im Großherzogtum Luxemburg, die aufgrund ihres Gesundheitszustands, der häusliche Pflege und Hilfe erfordert, ihre Selbstständigkeit verlieren oder geschwächt sind. Genauer gesagt handelt es sich um Personen, die pflegerische Versorgung in Form von Begleitung und Betreuung durch Gesundheitsfachkräfte benötigen. Ihre Pflegebedürfnisse können dabei sowohl chronischer als auch akuter Natur sein.

4. Werte

Die Werte von Home Care lassen sich in menschliche Werte, ethische Werte und moralische Werte unterteilen. Die moralischen Werte beziehen sich auf die gleichen Dinge wie die sogenannten ethischen Werte. Aus diesem Grund unterteilen wir unsere Unternehmenswerte in menschliche und ethische Werte.

Es handelt sich hierbei um universelle Werte, die sowohl in unserem Innersten (unserem Gewissen) empfunden als auch in Gesetzen, Verfassungen sowie zahlreichen internationalen Rechtstexten (Erklärungen, Konventionen usw.) zur Bestätigung der Menschenrechte zum Ausdruck gebracht werden. In unserem Unternehmen sind diese Werte für unser berufliches Umfeld bestimmt und werden mit dem gleichen Elan auf unser gesellschaftliches Umfeld sowie auf die Minimierung unseres ökologischen Fußabdrucks ausgedehnt.

4.1 Menschliche Werte

Sie liegen insbesondere in unserem gesamten Tun, in Respekt, Akzeptanz, Anerkennung, Rücksichtnahme, Zuhören, Offenheit, Zusammenarbeit, Bürgersinn, Ehrlichkeit, richtigem Handeln, Teilen, Brüderlichkeit, Empathie und Mitgefühl gegenüber unseren Arbeitskollegen, unseren Klienten und allen anderen Menschen.

Diese Werte manifestieren sich im Alltag durch das zwischenmenschliche Verhalten der Mitglieder von Home Care, die sich stets mit einem Lächeln, Höflichkeit, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, der Fähigkeit zuzuhören und der Bereitschaft zu gegenseitiger Unterstützung zeigen.

4.2 Ethische Werte

Diese basieren auf einem doppelten Prinzip: sowohl im Interesse der Patienten, die im Mittelpunkt der Tätigkeit von Home Care stehen, als auch im Interesse der Gesundheitsfachkräfte. Dabei geht es um:

- Den Respekt gegenüber dem Menschen als Ganzes in seiner biologischen, psychologischen, sozialen, spirituellen und kulturellen Komplexität sowie den respektvollen Umgang mit der Umwelt.
- Gleichbehandlung und das Recht der Patienten auf eine angemessene Betreuung ohne jegliche soziale, ethnische, kulturelle, sexuelle, altersbedingte oder körperliche Diskriminierung sowie Diskriminierung aufgrund der spirituellen (religiösen) Einstellung. Die Gleichbehandlung bei der Berufsausübung und der fachlichen Betreuung ohne jegliche soziale, kulturelle, sexuelle, altersbedingte oder körperliche Diskriminierung sowie Diskriminierung aufgrund der spirituellen (religiösen) Einstellung und der Weltanschauung steht im Mittelpunkt der Beziehungen zwischen den Gesundheitsfachkräften des Unternehmens.
- Die Ermutigung zur aktiven Beteiligung der Person an der Ermittlung ihres Pflegebedarfs. Sie hat das Recht, Entscheidungen zu treffen, die sie unmittelbar oder mittelbar betreffen. Ebenso werden die Gesundheitsfachkräfte aktiv in Entscheidungsprozesse eingebunden, die ihre berufliche Tätigkeit und ihre Entwicklung innerhalb des Unternehmens betreffen.
- Die Achtung der freien und informierten Zustimmung bei der Vorschlagserstellung für die Pflege des Patienten. Ebenso basiert jeder zwischen Mitarbeitern (einschließlich der Geschäftsleitung) angeregte Vorschlag auf diesem Prinzip.
- Das Recht auf Information.

- Das Recht auf Verzicht. In diesem Fall müssen die vertraglichen Verfahren sowohl für den Patienten als auch für den Mitarbeiter eingehalten werden.
- Das Recht auf Unterstützung bei Schwierigkeiten oder Konflikten innerhalb der vertraglichen Grenzen.
- Die Achtung der Privatsphäre, der Würde und der Diskretion gegenüber dem Patienten in unserer Rolle als Pflegekräfte. Ebenso sind gegenüber dem Mitarbeiter die Achtung seiner Privatsphäre, seiner Würde und die Diskretion in Bezug auf sein Wesen und seine Äußerungen geboten.
- Die Einhaltung der Schweigepflicht gegenüber den Patienten sowie unter den Mitarbeitern. Verleumdung oder abwertende Äußerungen werden in unserem Unternehmen nicht toleriert.

Wir betrachten jede Person als ein Wesen, das in der Lage ist, eigenständig über seine Bedürfnisse zu entscheiden und für sich das Beste zu wählen.

Die kontinuierliche Anpassung an die Entwicklung der Gesellschaft, der Behandlungen, der Pflege und der Wirtschaft erfolgt vorausschauend durch das Management und partizipativ durch das gesamte Unternehmen.

Wir legen großen Wert auf die stetige Weiterentwicklung der Qualität im Bereich des Managements und der angebotenen Dienstleistungen.

Das Management wird im Einklang mit den vorstehenden Werten effizient ausgeübt und setzt voraus, dass diese Werte sowie die Betreuungsstrategie allen Gesundheitsfachkräften bekannt sind und von diesen angenommen werden.

4.3 Achtsame und respektvolle Pflege

Eine achtsame und respektvolle Pflege setzt eine ganzheitliche Betreuung des Patienten durch alle an seinem Pflegeprozess beteiligten Pflegekräfte voraus, die seine Entscheidungen und Wünsche berücksichtigt, sei es in Bezug auf seine Freiheit (sich fortzubewegen) oder in Bezug auf seine Privatsphäre. Mit der Prämisse, dass die Pflege- und Organisationsprotokolle flexibel gestaltet werden müssen, um die Erhaltung der Gesundheit mit der Achtung der Grundrechte jedes Einzelnen in Einklang zu bringen. Es geht dabei nicht darum, abstrakten Verfahren und Normen blind zu gehorchen. Reduziert man das Konzept der achtsamen und respektvollen Pflege auf ein reines Bewertungsverfahren, verliert man einen wesentlichen Teil des Sinns der Pflege und Betreuung, die Flexibilität erfordern. Eine achtsame und respektvolle Pflege ist untrennbar mit einer wirklich reflektierten Haltung und einer ständigen Hinterfragung der Praktiken verbunden. Der Ansatz der achtsamen und

respektvollen Pflege hat auch eine persönliche Dimension, die darin besteht, ständig darüber nachzudenken, was man tut und warum man es tut.

Achtsam und respektvoll zu pflegen, setzt voraus, dass man, soweit möglich, mit dem Pflegebedürftigen in Kontakt tritt, ihn kennenlernt und ermittelt, was für ihn achtsame und respektvolle Pflege bedeutet. Es ist wichtig, dass die Pflegekraft ein echtes Zuhörvermögen besitzt und eine kooperative Beziehung zu ihrem Patienten knüpft, dank der sie dann zu einem Akteur auf seinem Pflegeweg werden kann. Achtsame und respektvolle Pflege bedeutet, sich der extremen Bedeutung der Art und Weise bewusst zu werden, wie man für den Patienten da ist, wie man ihm Aufmerksamkeit schenkt.

Eine weitere Voraussetzung für den Ansatz der achtsamen und respektvollen Pflege ist die Teamarbeit und der Austausch im Team. Die individuelle Dimension ist für die erfolgreiche Umsetzung dieses Ansatzes von grundlegender Bedeutung und bleibt untrennbar mit gemeinschaftlichem Handeln und der Intervention zwischen den verschiedenen Gesundheitsfachkräften verbunden. Die Ethikkommission ist bei Bedarf zu Fragen der achtsamen und respektvollen Pflege zu konsultieren. Diese Diskussionsforen ermöglichen es, der Pflegeaufgabe einen Sinn zu verleihen, und haben auch einen echten Einfluss auf die Lebensqualität am Arbeitsplatz und die Teamarbeit. Umso mehr, als eine Reflexion nur dann zu Veränderungen in der Praxis führt, wenn sie kollektiv ist und auf einem konstruktiven Austauschprozess beruht (Argumentation, Überwindung von Vorurteilen oder hierarchischen Beziehungen usw.). Dieser kollektive Ansatz ist jedoch nicht auf jede Situation und jedes Verfahren anwendbar, sondern auf grundlegende Fragen, die alle Fachkräfte betreffen und zu unterschiedlichen Sichtweisen führen. So grundlegende Fragen wie die des Spannungsfelds zwischen Freiheit und Sicherheit oder des Einsatzes von Fixierungen sind Themen, die diskutiert werden müssen und nicht auf individueller Ebene oder durch die einfache Anwendung von Verfahren gelöst werden können.

5. Konzept

Das Pflegekonzept ist für die Ausarbeitung und Umsetzung einer qualitativ hochwertigen Pflegestrategie unerlässlich. Wir haben uns von verschiedenen Pflege-theorien inspirieren lassen, insbesondere von den Ansätzen von V. Henderson, D. Orem, I. Orlando und J. Watson, ohne uns jedoch ausschließlich mit einer dieser Theorien zu identifizieren. Unsere Auffassungen von Menschen, Gesundheit, Umwelt und Pflege basieren nicht auf einer bestimmten

Pflegetheorie, da wir der Meinung sind, dass sich die verschiedenen Theorien nicht gegenseitig ausschließen, sondern ergänzen.

Die Theorie von D. Orem, die der Bedürfnistheorie entstammt, sowie die Theorie von V. Henderson, messen dem Menschen Autonomie und die Fähigkeit zur Selbstpflege bei, was uns wichtig erscheint. I. Orlando, der der Interaktionstheorie entstammt, hebt hervor, was zwischen den Pflegenden und der kranken Person geschieht, die Kommunikation, die ein integraler Bestandteil der Pflege ist. Beim Modell von J. Watson aus der Caring-Theorie handelt es sich um eine humanistische und wissenschaftliche Theorie, die Ästhetik, Spiritualität und Kultur in die Dimensionen der Person einbezieht. Watson betrachtet die Krankenpflege als eine humanistische Wissenschaft und Kunst. Unserer Meinung nach kann die Pflege nur dann auf den Menschen in der Gesamtheit seiner biologischen, psychologischen, sozialen, spirituellen und kulturellen Komponenten abzielen, wenn die verschiedenen Ansätze zusammengeführt werden.

5.1 Auffassung vom Menschen

Jeder Mensch ist einzigartig in seiner Natur, seiner Persönlichkeit, seinen Stärken, seinen Grenzen, seinem inneren Reichtum, seiner Geschichte, seinen Erfahrungen und seinem sozialen Umfeld.

Der Mensch ist ein Wesen, das fähig ist zu wachsen und zu lernen, auch wenn dies durch Krankheit verlangsamt wird. Der Mensch hat die Fähigkeit, sich zu entwickeln und zu verändern.

Der Mensch setzt sich Ziele und sucht nach Wegen, diese zu erreichen.

Der Mensch ist ein integriertes Ganzes, das in seiner biologischen, psychologischen, sozialen, spirituellen und kulturellen Komplexität in Wechselwirkung mit seiner Umwelt autonom funktioniert. In seinem autonomen Bereich greift er im Laufe seines Lebens in den nachstehenden Bereichen für kürzere oder längere Zeiträume auf die Gesellschaft (oder auf Einzelpersonen) zurück, deren Teil er ist:

- Die universelle, grundlegende Pflege, die im Allgemeinen allen Menschen gemein ist. Dabei handelt es sich um die Überlebensbedürfnisse des Individuums und/oder seiner Spezies (Mensch), die sich in ihrer Erfüllung von einer Person zur anderen unterscheiden können, je nach persönlichen Anforderungen, Lebenserfahrung oder sozialer Zugehörigkeit.
- Die kurative Pflege bei einer Krankheit oder einem erlittenen physischen, psychischen, spirituellen oder kulturellen Trauma.
- Die Unterweisung und Unterstützung in den verschiedenen Bereichen, die die Bedürfnisse des Einzelnen im Hinblick auf die Selbstverwirklichung und die

Bedürfnisse der Gesellschaft (einschließlich des Arbeitslebens) im Hinblick auf deren gleichzeitige Verwirklichung betreffen.

Angesichts einer Krankheit beteiligt sich der Mensch aktiv an seiner Genesung und ist der erste, der von den ihn betreffenden Informationen sowie von der zu treffende therapeutische Entscheidung betroffen ist.

5.2 Auffassung von der Umwelt

Die Umwelt umfasst alle äußeren Elemente, die in Wechselwirkung mit einem Organismus stehen.

Diese belebten oder unbelebten Elemente stehen in ständiger Wechselwirkung mit dem Menschen und beeinflussen ihn. Die Umwelt umfasst nicht nur die Personen, den Raum und/oder die geistige Welt, die den Menschen umgeben, sondern auch alle äußeren Faktoren, die seine Entscheidungen und Handlungen beeinflussen. Die Umwelt steht sowohl für die Kräfte des Universums als auch für die unmittelbare Umgebung des Menschen.

5.3 Auffassung von der Gesundheit

«Gesundheit ist ein Zustand des vollständigen *körperlichen, geistigen und sozialen Wohlergehens* und nicht nur das Fehlen von Krankheit oder Gebrechen. Der Besitz des *bestmöglichen* Gesundheitszustandes bildet eines der Grundrechte jedes menschlichen Wesens »².

Wohlbefinden: „Das ist ein angenehmes Gefühl, das durch die Befriedigung körperlicher, psychischer, intellektueller und spiritueller Bedürfnisse entsteht“. Daher empfindet es jeder anders.

Gesundheit, wie wir sie verstehen, ist die Wahrnehmung, eins mit dem zu sein, was ist und war. Dabei geht es nicht nur um die Befriedigung von Bedürfnissen, sondern um die Einheit und Harmonie von Körper, Seele und Geist im Zusammenspiel mit der Umwelt. Gesundheit ist nicht nur ein Zustand, also statisch, sondern variiert je nach den Wahrnehmungen und Fähigkeiten des Einzelnen, was eine Individualisierung der Pflege in Abhängigkeit von der Person mit sich bringt.

Die Harmonie von „Körper, Seele und Geist“ führt zu Selbstachtung, Selbsterkenntnis, Selbstfürsorge und Selbstheilung. Wir glauben, dass der menschliche Organismus über eine ihm innewohnende Intelligenz verfügt, die seine Selbstheilung ermöglicht und die teilweise zum Erfahrungsbereich des Menschen und zur Metaphysik gehört. Gesundheit ist ein Grundrecht und

² Definition von Gesundheit, Präambel der Verfassung der WHO aus dem Jahr 1946

impliziert die Begriffe Pflicht, Verantwortung und Freiheit für sich selbst, für andere und für die Umwelt.

Die Auffassung des Einzelnen von der Gesundheit ist eingebettet in einen sozialen Kontext, in zwischenmenschliche Beziehungen und in die Beziehung zur Umwelt. In unserem Pflegekonzept ist Gesundheit daher auf eine Bevölkerung, eine Gruppe, ein Umfeld, eine Umwelt auszudehnen.

5.4 Auffassung von der Pflege

Das Ziel der Krankenpflege ist es, dem Menschen dabei zu helfen, eine größere Harmonie zwischen Seele, Körper und Geist zu erreichen, was auf folgende Weise geschieht:

- Grund- und Komfortpflege;
- Individuell oder in der Gruppe erfolgende zwischenmenschliche Pflege wie aktives Zuhören, nonverbale Ausdrucksformen (Körpersprache, Musiktherapie, Entspannung, Kunsttherapie usw.);
- Schönheitspflege zur Steigerung des Selbstwertgefühls und zur Freisetzung innerer Ressourcen;
- Palliativpflege zur Erhaltung der Lebensqualität trotz einer chronischen, unheilbaren und schmerzhaften Erkrankung.

Pädagogische Pflege ermöglicht:

- Der Person, ihr gesundheitliches Problem, Anzeichen einer Verschlechterung oder eines Rückfalls, therapeutische Maßnahmen und deren Anwendung, Überwachung und Fristen sowie Heilmittel zu verstehen;
- Das Erlernen neuer Fähigkeiten und/oder das Wiedererlernen verlorener Fähigkeiten;
- Der Person eine bessere Selbstverwaltung der eigenen Gesundheit.

Pflege bedeutet einen multidimensionalen Ansatz für den Menschen und hat folgende Ziele:

- Die lebenswichtigen Funktionen von der Geburt bis zum Tod kontinuierlich zu gewährleisten, unter Berücksichtigung der biologischen, psycho-intellektuellen, psycho-emotionalen und affektiven sowie spirituellen Bedürfnisse des Menschen;
- Die Gesundheit oder Selbstständigkeit der Menschen zu schützen, zu erhalten, wiederherzustellen und zu fördern;
- Hoffnung zu geben, die Leiden zu lindern und Schmerzen zu bekämpfen;
- Medizinische Verordnungen umzusetzen, die auf die Erstellung einer Diagnose, die Heilung oder Verbesserung eines oder mehrerer Gesundheitsprobleme, die Linderung von Schmerzen und die Beruhigung von Ängsten abzielen;

- An der klinischen Überwachung der Patienten und der durchgeführten Therapien mitzuwirken;
- An den Methoden und der Diagnoseerstellung mitzuwirken;
- Selbstheilungskräfte freizusetzen, indem Stress und Angst abgebaut werden;
- An der Rehabilitation der Person mitzuwirken, damit sie einen besseren oder früheren Gesundheitszustand wiedererlangen kann;
- Die Aufrechterhaltung und Eingliederung von Personen in ihr gewohntes oder neues Lebensumfeld zu fördern;
- Der Person zu helfen, eine Krankheit oder Behinderung zu akzeptieren und sich daran anzupassen;
- Die Person am Lebensende zu begleiten und ihr einen würdevollen und friedlichen Tod zu ermöglichen.

Das Pflegekonzept von Home Care orientiert sich an verschiedenen Pflege-theorien und -konzepten und lässt sich von diesen inspirieren. Dazu zählen die von Virginia Henderson (Theorie der Grundbedürfnisse), Jean Watson (Caring-Theorie), Martha Rogers, und Hildegard Peplau (Interaktionstheorie) beschriebenen Theorien sowie andere Ansätze wie die von Erwin Böhm und die Validationsmethode von Naomi Feil.

5.4.1 Die Pflege von Demenzkranken

Der Pflegeansatz für Menschen mit Demenzerkrankungen basiert auf den zuvor genannten Pflegekonzepten unter Berücksichtigung der von Home Care vertretenen Werte wie Menschlichkeit, Ethik und achtsame und respektvolle Pflege und ist von der Validationsmethode von Naomi Feil inspiriert. Das Hauptziel der Validation nach Naomi Feil besteht darin, die wechselseitige Kommunikation mit desorientierten älteren Menschen aufrechtzuerhalten, um sie im Rahmen einer Beziehung zu betreuen, die ihre Identität und ihre Meinung respektiert und gleichzeitig in ihrem Verhalten die Manifestation ihres Bedürfnisses anerkennt, als Individuum zu existieren und gehört zu werden. Sie werden mit echtem Respekt als legitimer Ausdruck ihrer Gefühle behandelt und nicht ausgegrenzt oder abgelehnt.

Durch Empathie sowie die Berücksichtigung emotionaler und nonverbaler Kommunikation wird die Verständigung verbessert, wodurch die authentischen Beziehungen zu älteren Menschen dazu beitragen, das Gefühl des eigenen Wertes wiederherzustellen, Ängste abzubauen und das subjektive Wohlbefinden zu verbessern.

Die Begleitung des emotionalen Ausdrucks älterer Menschen hilft, das Risiko von physischer oder chemischer Fixierung, sozialem Rückzug und dem Fortschreiten in einen vegetativen Zustand zu verringern. Dadurch wird ihnen ermöglicht, weiterhin an einem sinnvollen Leben teilzuhaben.

5.4.2 Die Pflege von Palliativpatienten

Bei der Versorgung von Menschen am Lebensende geht es um einen ganzheitlichen Pflegeansatz, der auf den zuvor genannten Pflegekonzepten basiert, unter Berücksichtigung der von Home Care vertretenen Werte wie Menschlichkeit, Ethik und achtsame und respektvolle Pflege, und unter Befolgung des von Omega90 gelehrten Ansatzes.

Dieser ganzheitliche Ansatz zielt darauf ab, jede Phase des Sterbeprozesses zu respektieren und zu würdigen, indem wir unsere Pflege an die körperlichen, psychologischen, emotionalen, spirituellen und sozialen Bedürfnisse des Patienten und seiner Familie anpassen. In diesen schwierigen und wichtigen Momenten im Leben wird der Patient in seiner Würde begleitet, um einen friedlichen und respektvollen Übergang zu gewährleisten.

Auch die Trauerbegleitung ist ein wesentlicher Bestandteil dieser Betreuung, da sie die Bedeutung einer kontinuierlichen Unterstützung für die Angehörigen nach dem Tod des Patienten anerkennt. Unser Ziel ist es, eine Pflegeumgebung zu schaffen, in der Respekt, Geborgenheit, Menschlichkeit und fachliche Kompetenz Hand in Hand gehen, um dem Menschen in seinen letzten Lebensmomenten eine persönliche Begleitung in Wärme, Mitgefühl und Würde zu ermöglichen.

5.4.3 Kontinuität der Pflege

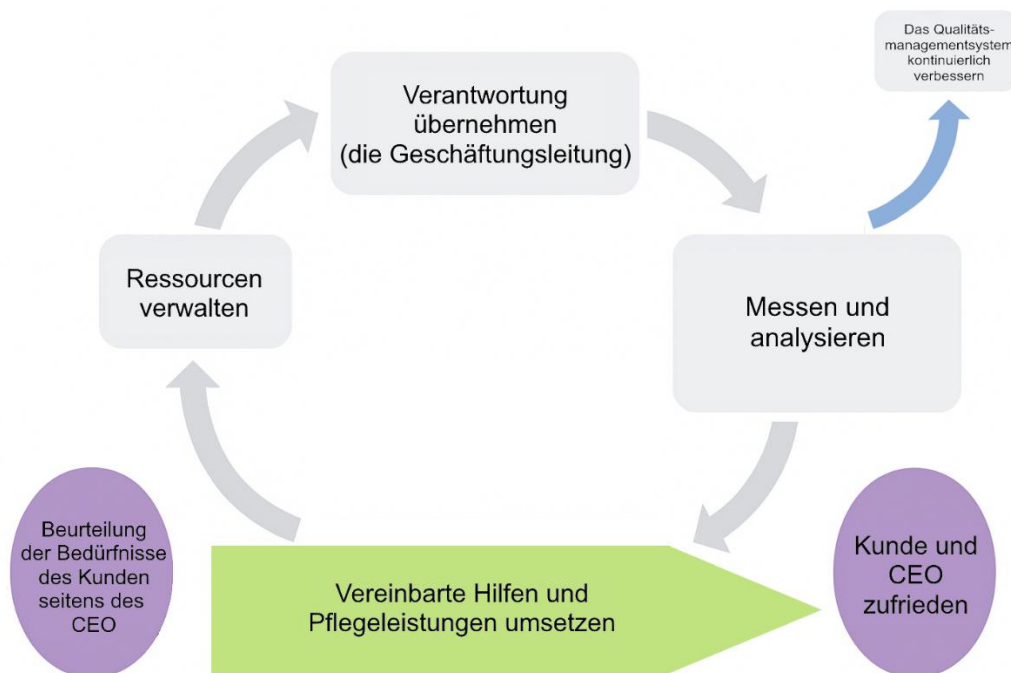
Die Kontinuität der Pflege ist ein wesentlicher Prozess bei der Übernahme der Pflege eines Patienten. Dieser Prozess beginnt mit dem ersten Kontakt zum Patienten und endet mit der Einstellung der Pflege. Jede Gesundheitsfachkraft ist bestrebt, die bestmögliche Pflege zu leisten und sicherzustellen, dass diese Qualität auch durch nachfolgende Fachkräfte beibehalten wird. In diesem Prozess sind die Dokumentation und die Weitergabe von Informationen zwischen den Fachkräften ein Schlüsselfaktor. Im Rahmen dieser Pflegekontinuität findet eine gezielte Kommunikation mit allen Gesundheitsfachkräften und externen medizinischen Einrichtungen (Arzt, Krankenhaus, Pflegeheim, sonstige Gesundheitsdienstleister usw.) statt, ohne dabei die Behörden wie die Pflegeversicherung, die Nationale Gesundheitskasse (CNS) usw. zu vergessen. Bestimmte Kommunikationsprotokolle sind erforderlich, wie beispielsweise das Verfahren für den Informationsaustausch mit Krankenhäusern, wenn ein Patient ins Krankenhaus eingeliefert wird.

5.5 Qualitätskonzept

Unser Unternehmen hält sich an die in der Norm ISO 9000 festgelegten Grundsätze des Qualitätsmanagements. Die in dieser Norm enthaltene Definition von Qualität ist recht allgemein gehalten, denn sie definiert Qualität als „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts Anforderungen erfüllt (ausdrücklich geäußerte oder üblicherweise implizite Bedürfnisse oder Erwartungen)“. Darüber hinaus wenden wir die Definition der WHO für die Qualität der Pflege an: „Ein Ansatz, der es ermöglichen muss, jedem Patienten die Kombination von Diagnose- und Behandlungsmaßnahmen zu garantieren, die ihm das beste Gesundheitsergebnis gemäß dem aktuellen Stand der medizinischen Wissenschaft, zu den besten Kosten für das gleiche Ergebnis, mit dem geringsten iatrogenen Risiko und zu seiner größten Zufriedenheit in Bezug auf Verfahren, Ergebnisse und zwischenmenschliche Kontakte innerhalb des Gesundheitssystems sichert“.

Die Definition der WHO ist jedoch eher für medizinische Tätigkeiten geeignet und umfasst nicht explizit die Tätigkeiten im Bereich der Pflege- und Krankenversicherung. Diese Tätigkeiten sind für die Pflegeversicherung in drei Bereiche unterteilt: Pflege, genauer gesagt das, was in den angelsächsischen Ländern als „Care“ bezeichnet wird; Prävention, Erziehung und Betreuung, auch Unterstützung und Beratung; und drittens Hilfe bei der Hausarbeit und bei der Krankenpflege für die Krankenversicherung.

Diese Definitionen lassen sich in einem schematischen Prozess der Hilfe und Pflege zusammenfassen, der wie folgt dargestellt wird:



Im Rahmen eines Qualitätsmanagementsystems werden die Haupttätigkeiten entsprechend den vom Klienten geforderten Merkmalen definiert, um den jeweiligen Service anzubieten. In unserem Zusammenhang müssen die Kriterien der Pflegeversicherung³ und der Krankenversicherung⁴ neben denen der hauptsächlich betroffenen Person, dem Nutzer⁵, berücksichtigt werden. Dies führt dazu, dass die Anforderungen des Nutzers nicht unbedingt mit denen der Pflege- und Krankenversicherung übereinstimmen. Dies umso mehr, als sich die Deckung der Pflegeversicherung auf die Hilfs- und Pflegeleistungen im Zusammenhang mit den Aktivitäten des täglichen Lebens (ATL) beschränkt und die Nomenklatur der Leistungen und Dienste der Krankenversicherung in ihrem Inhalt begrenzt ist (nicht enthalten sind z. B.: Medikamentenmanagement, Hilfsbeziehung usw.). Dieses Vorgehen ermöglicht jedoch nicht unbedingt eine globale Übernahme der dem Nutzer bei der Befriedigung seiner individuellen Gesundheitsbedürfnisse entstehenden Kosten.

Um eine mögliche Abweichung zwischen der Kostenübernahme durch die CNS (Pflegeversicherung und/oder Krankenversicherung) und den vom Pflegeempfänger empfundenen Bedürfnissen auszugleichen, bietet unser Netzwerk unseren Klienten zusätzliche Dienstleistungen an (siehe Definition unserer Dienstleistungen).

5.5.1 Grundsätze des Qualitätsmanagements

Um ein hohes Qualitätsniveau unserer Dienstleistungen zu gewährleisten, werden in unserem Unternehmen acht Grundsätze des Qualitätsmanagements angewendet.

1. Klienten Orientierung:

- Definition der Art der Klienten und ihrer Bedürfnisse, auf die sich das gewählte Netzwerk konzentrieren soll (*Management, Unternehmensleiter*);
- Definition der vom Unternehmen angebotenen Dienstleistungen (*Management, Unternehmensleiter*);

³ Definiert durch Gesetzestexte (Gesetz vom 19. Juni 1998 über die Einführung einer Pflegeversicherung; Gesetz vom 23. Dezember 2005 zur Änderung verschiedener Bestimmungen des Sozialversicherungsgesetzbuchs im Bereich der Pflegeversicherung; Großherzogliche Verordnung vom 22. Dezember 2006 zur Festsetzung der Arbeitsweise der Qualitätskommission für Pflegeleistungen gemäß Artikel 387bis des Sozialversicherungsgesetzbuchs; Rahmenvereinbarung vom 8. Januar 2010 zwischen der CNS und der COPAS.)

⁴ Großherzogliche Verordnung vom 21. Dezember 1998 über die Nomenklatur der von der Krankenversicherung übernommenen Handlungen und Leistungen von Krankenpflegern (Mém. A 1998, S. 3386), geändert durch die großherzoglichen Verordnungen vom 14. Dezember 2000 (Mém. A 2000, S. 3366) und vom 1. August 2001 (Mém. A 2001, S. 2459).

⁵ Der Pflegeempfänger, der Klient oder auch der Patient.

- Offenes Ohr für den Klienten/Patienten im Alltag (*Pflegekräfte, Management*);

2. Leadership:

- Festlegung der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele des Unternehmens;
- Förderung der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele auf allen Ebenen des Unternehmens, um Sensibilisierung, Motivation und Einbeziehung zu erhöhen;
- Sicherstellung, dass die Anforderungen der Klienten auf allen Ebenen des Unternehmens Priorität haben;
- Sicherstellung, dass geeignete Prozesse implementiert werden, um die Anforderungen der Klienten und anderer Beteiligter Parteien zu erfüllen und die Qualitätsziele zu erreichen;
- Sicherstellung, dass ein effektives und effizientes Qualitätsmanagementsystem eingerichtet, implementiert und gepflegt wird, um diese Qualitätsziele zu erreichen;
- Sicherstellung der Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen;
- Überprüfung des Qualitätsmanagementsystems;
- Entscheidung über Maßnahmen in Bezug auf die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele;
- Entscheidung über Maßnahmen zur Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems.

3. Einbeziehung des Personals:

- Einstellung qualifizierter Mitarbeiter entsprechend den Anforderungen der Tätigkeitsbereiche (*Management*);
- Schulung aller neuen Mitarbeiter in Bezug auf die Richtlinien, die Philosophie, die Ethik und die Qualitätsverfahren des Unternehmens (*Management*);
- Förderung der Einbeziehung aller und jedes Einzelnen (*Management*);
- Begleitung jedes Mitarbeiters in seinem Berufsalltag und Durchführung eines regelmäßigen Gesprächs, das es dem Einzelnen ermöglicht, im Rahmen eines Qualitätsansatzes seine Meinung zu äußern und sich beruflich weiterzuentwickeln (*Management*);
- Unser Ansatz wird schrittweise erfolgen, um das Personal so weit wie möglich in die Konzeption, Umsetzung, Bewertung und Anpassung oder die notwendigen Änderungen einzubeziehen und mögliche Blockaden in der Qualitätsentwicklung zu verhindern.

4. Prozessansatz:

- Definition der Prozesse und ihrer formalen Ausgestaltung für die verschiedenen Schlüsseldienstleistungen und die häufigsten Situationen, die die Richtlinien für die Arbeitsweise innerhalb des Netzwerks darstellen. Diese Richtlinien im Pflegebereich werden durch die Beschreibung der Pflegemaßnahmen gemäß den beruflichen Referenzsystemen und den von

der Pflege- und Krankenversicherung geforderten Standards ergänzt (*Management*);

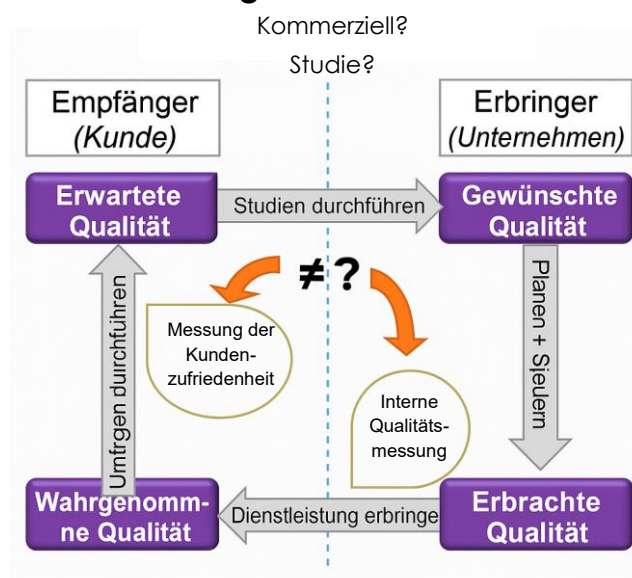
5. Management durch Systemansatz:

- Ermittlung der Bedürfnisse und Erwartungen der Klienten und anderer Beteiligter Parteien;
- Festlegung der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele des Unternehmens;
- Ermittlung der Prozesse und Verantwortlichkeiten, die zur Erreichung der Qualitätsziele erforderlich sind;
- Ermittlung und Bereitstellung der zur Erreichung der Qualitätsziele erforderlichen Ressourcen;
- Definition der Methoden zur Messung der Effektivität und Effizienz jedes Prozesses;
- Umsetzung dieser Methoden zur Messung der Effektivität und Effizienz jedes Prozesses;
- Ermittlung von Mitteln zur Verhinderung von Nichtkonformitäten und zur Beseitigung ihrer Ursachen;
- Festlegung und Anwendung eines Prozesses zur kontinuierlichen Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems.

6. Kontinuierliche Verbesserung:

- Festlegung eines Qualitätsniveaus für die Dienstleistungen und Ausarbeitung von Kriterien zur Bewertung dieser angestrebten Qualität (*Management*);
- Regelmäßige Bewertung der Zufriedenheit von Klienten/Patienten und Mitarbeitern (*Management*);

Schematisierung der Kundenzufriedenheit



- Einrichtung eines Beschwerdemanagementsystems (Klient, Personal) und regelmäßige Bewertung der Beschwerden (*Management*);

- Soweit möglich (*Management*):
 - Messung der Abweichungen der tatsächlichen Dienstleistung von ihrer Planung;
 - Bewertung der Effizienz der Dienstleistungen;
- Je nach Ergebnis Aufrechterhaltung der bestehenden Qualität, Weiterentwicklung der Qualität und Beseitigung von Qualitätsmängeln;
- Einrichtung eines Systems zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse und der Qualität der Dienstleistungen, das Folgendes ermöglicht:
 - Entgegennahme von Informationen und Vorschlägen, die sowohl vom Personal als auch von den Klienten (Patienten) sowie von allen unseren Partnern (Stakeholders) stammen [*Management*];
 - Einbringung von Vorschlägen zur Verbesserung der Ergebnisse von Abweichungs- und Effizienzbewertungen [*Management*];
 - regelmäßige Überprüfung der Richtlinien auf Grundlage der Informationen und vorgeschlagenen Änderungen [*Management, Mitarbeiter*];
 - Schulung aller Mitarbeiter zu Änderungen der Richtlinien [*Management*];
 - Jedes Projekt wird nach einer vom Unternehmen festgelegten spezifischen Methodik des projektbezogenen Managements verwaltet [*Management, Mitarbeiter*].

Werkzeugauswahl: Die fünf Projektphasen nach Six Sigma, Wertanalyse, Prozessmanagement, TOC, TP, Lean, Gezielte Übermittlungen (Pflegeprozess und Pflegediagnosen).

7. Faktischer Ansatz für die Entscheidungsfindung:

Wirksame Entscheidungen basieren auf der Analyse von Daten und Informationen.

8. Für beide Seiten vorteilhafte Beziehungen zu Lieferanten:

Ein Unternehmen und seine Lieferanten sind voneinander abhängig. Home Care hat ein großes Interesse daran, für beide Seiten vorteilhafte Beziehungen zu seinen Lieferanten aufzubauen, um die Wertschöpfungskapazitäten zu erhöhen.

Die Qualität unserer Dienstleistungen wird sich vorrangig auf die Klienten Zufriedenheit konzentrieren, wobei die Dokumentation der daraus resultierenden Tätigkeit nicht als Selbstzweck der Zertifizierung dient, sondern vielmehr dem reibungslosen Funktionieren des Unternehmens und damit der Gewährleistung bestimmter Qualitätsstandards.

5.6 Fachübergreifendes Konzept

In unserem Netzwerk für Hilfe und Pflege arbeiten die Fachkräfte auf ein gemeinsames Ziel hin.

Der Klient und sein Gesundheitsprojekt stehen im Mittelpunkt der Bemühungen des als interdisziplinär definierten Teams.

Die Zusammenarbeit der Teammitglieder ermöglicht es, das volle Potenzial jedes Einzelnen auszuschöpfen, um dem Patienten den bestmöglichen Service zu bieten. Die Teamarbeit führt zu einer Humanisierung der zwischenmenschlichen Beziehungen und zu einem Wiederaufleben des Verantwortungsbewusstseins auf Gruppen- und Unternehmensebene.

Die Vielfalt und Komplementarität der Kompetenzen machen den Reichtum dieses Konzepts aus, auch wenn die fachübergreifende Zusammenarbeit zu Beginn von Home Care aufgrund des geringen Personalbestands begrenzt ist.

Dieses Konzept setzt voraus, dass die verschiedenen Akteure zeitlich und örtlich zusammenarbeiten. Die Organisation rund um dieses Konzept geht über den Begriff der fachübergreifenden Zusammenarbeit hinaus, bei dem die verschiedenen Spezialisten meist nacheinander und in ihrem eigenen Umfeld hinzugezogen werden. Oft werden die Begriffe pluridisziplinär oder fachübergreifend als Synonym für unser Konzept der interdisziplinären Zusammenarbeit verwendet; diese Begriffe definieren nicht genau unsere Grundidee, sondern setzen eine Aneinanderreihung verschiedener Fachkenntnisse fest, die in keinem Zusammenhang zueinanderstehen. Um interdisziplinär zu sein, muss eine Kommunikation, ein Teilen und ein Austausch von Informationen, eine Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten sowie eine Koordination, der vom Team im Gesundheitsprojekt des Patienten gewählten Maßnahmen hergestellt werden. Die Interdisziplinarität durchdringt (oder bezieht sich gleichzeitig auf) mehrere vertikale Einheiten (Funktion, Abteilung, Fachbereiche) und setzt Wechselwirkungen zwischen den Wissenschaften voraus, um die Pflege, die Forschung und die Nutzung sowohl materieller als auch personeller Ressourcen zu optimieren.

Jeder Beteiligte muss verstehen können, was sein Kollege tut, und ihm gegebenenfalls bei der Vervollständigung einer Behandlung oder Nachsorge behilflich sein. Diese Disziplin erfordert die Entwicklung individuellen und kollektiven Know-hows: Jeder Akteur ist Spezialist für eine Phase, muss aber auch als Verantwortlicher für die gesamte Betreuung fungieren und Fragen zum gesamten Prozess akzeptieren.

Das beste Instrument, um die Herausforderung der Interdisziplinarität zu meistern, ist die regelmäßige klinische Besprechung.

Respekt, Akzeptanz und Vertrauen sind Schlüsselemente des Konzepts.

Authentische und aufrichtige Kommunikation zwischen den Teammitgliedern sind Voraussetzungen für die praktische Umsetzung der Interdisziplinarität.

Eine interdisziplinäre Zusammenarbeit kann sich nur dank des Engagements und der Dynamik von Ärzten, Krankenschwestern und anderen Angehörigen

der Gesundheitsberufe sowie aller anderen Beteiligten der verschiedenen Netzwerke entwickeln.

Es ist nicht überraschend, dass in unserer Denk- und Handlungsweise der Patient zu bestimmten Zeiten auch Teil des Teams sein kann, da er als Experte für sich selbst betrachtet wird.

5.7 Konzept der Gesundheitsstruktur

Unser Unternehmen ist eine Antwort auf das kollektive Handeln von Individuen, ein Zusammenschluss von materiellen Ressourcen, Arbeit und Kapital⁶.

Die Organisation unseres Netzwerks befindet sich in einem sogenannten „offenen“ System im Zentrum vielfältiger Wechselbeziehungen: Aufsichtsbehörden, Lieferanten, Klienten, Partner im Krankenhaus und außerhalb des Krankenhauses...

Home Care ist berechtigt, jede Person unabhängig von ideologischen, philosophischen oder religiösen Überlegungen aufzunehmen und dabei die Grundsätze der Gewaltlosigkeit und Nichtdiskriminierung einzuhalten, insbesondere in Bezug auf Geschlecht, körperliche, psychische und geistige Ressourcen, nationale oder ethnische Herkunft, soziale Schicht, philosophische und religiöse Überzeugungen.

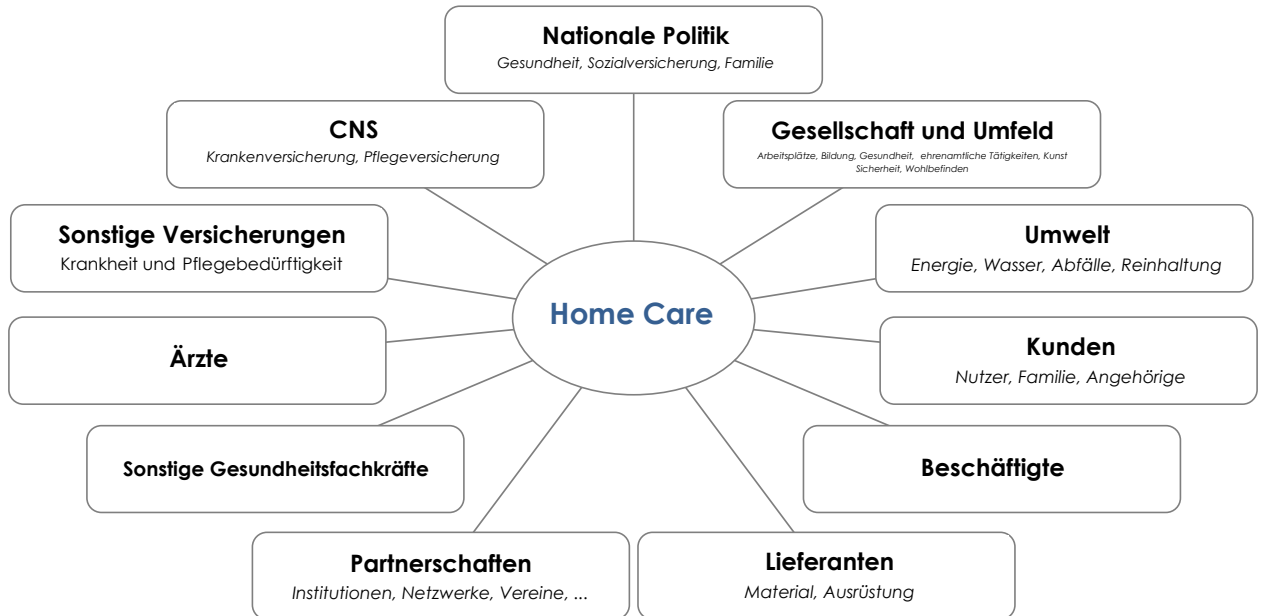
Das Lernen erfolgt auf Ebene der gesamten Struktur, von Pflegekräften und Büroangestellten in der Weiterbildung bis hin zu Praktikanten in der Ausbildung.

Im Bereich der Pflegewissenschaften kann auch die Forschung punktuell in Betracht gezogen werden.

Home Care fördert ehrenamtliche Tätigkeiten in verschiedenen Bereichen wie der Geriatrie und der Sterbebegleitung. Unser Unternehmen ist auch offen für künstlerische Aktivitäten wie Malen und Theater.

Home Care steht in enger Verbindung mit ihren Interessengruppen (Stakeholders), wie in der nachstehenden Abbildung veranschaulicht:

⁶ Verweis auf J.P. Gruere und M. Crozier.



6. Vision und Ziele

Home Care hat es sich zum Ziel gesetzt, dem Pflegeempfänger unabhängig von dessen sozialer oder wirtschaftlicher Situation, seiner Herkunft, seinen philosophischen oder religiösen Überzeugungen eine vorbildliche Pflegequalität nach den neuesten Erkenntnissen im Pflegebereich zu bieten. Darüber hinaus strebt Home Care eine enge Einbindung in das umliegende Gesundheitsnetzwerk und eine ganzheitliche Betreuung des Patienten an.

Der Patient steht im Mittelpunkt unserer organisatorischen Überlegungen, angefangen beim ersten Kontakt über das Dienstleistungsangebot bis hin zum Lebensende.

Unsere Vision ist es, unsere Dienstleistungen auf den Pflegeempfänger auszurichten und dabei die zwischenmenschliche Beziehung (zwischen Pflegebedürftigem und Pflegepersonal sowie zwischen Gesundheitsfachkräften) in einem humanistischen Ansatz zu respektieren.

Um dies zu gewährleisten, beabsichtigt Home Care, die Kompetenzen seines Personals weiterzuentwickeln und aufrechtzuerhalten, indem sie der Weiterbildung große Bedeutung beimisst.

Die Gewährleistung exzellenter Dienstleistungen ist für uns von entscheidender Bedeutung.

In Zusammenarbeit mit unseren Partnern beschränken wir uns nicht darauf, den Klienten im Rahmen unserer Dienstleistungen zu unterstützen, sondern wir sind

darum bemüht, das soziale Gleichgewicht unserer Klienten zu erhalten und zu stärken.

Bei der Erbringung unserer Dienstleistungen achten wir stets auf den Schutz der Umwelt und tragen zur Vorbeugung von Gesundheitsproblemen bei.

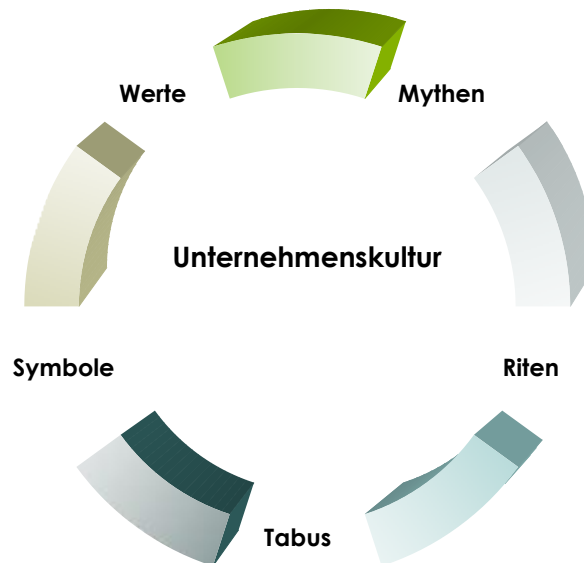
Im ständigen Bemühen um die öffentliche Gesundheit will Home Care aktiv zum Wohlbefinden der Gemeinschaft beitragen.

Als «lernende» Organisation passt Home Care ihr Leistungsangebot kontinuierlich an die Bedürfnisse ihrer Klienten an.

Als Netzwerk für Hilfe und Pflege übernimmt Home Care die volle Verantwortung für die Bereitstellung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen an seine Klienten. Home Care ist darum bemüht, seine Klienten vollkommen zufrieden zu stellen und haftet im Falle mangelnder Zufriedenheit.

6.1 Unternehmenskultur

Home Care möchte eine Unternehmenskultur entwickeln, die als Gesamtheit von Werten, Mythen, Riten, Tabus und Symbolen definiert werden kann, die die Grundlagen der Funktionsweise des Unternehmens erläutern.



Werte: Der Mensch steht im Mittelpunkt unserer Werte. Home Care ist ein lebendiges Unternehmen, das im Dienst der Menschen steht und nicht umgekehrt. Wir legen großen Wert auf die Weiterentwicklung von Talenten, die Einbeziehung der Ideen und Ressourcen unseres Personals sowie auf die Meinung der Patienten.

Im Arbeitsalltag äußert sich unsere Kultur in einem kooperativen Arbeitsstil, einem liberalen und anregenden Klima, der Förderung von Initiativen und der

Möglichkeit, an Unternehmensprojekten mitzuwirken. Auf institutioneller Ebene ist unsere Kultur geprägt von der Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern und Geschäftsleitung, die als Team zusammengeschweißt sind, sei es in der Praxis außerhalb jeglicher Vorschriften oder in offiziell eingesetzten Kommissionen oder Räten. In den Beziehungen zwischen den Behörden und den Gesundheitsfachkräften erfolgt die Entscheidungsfindung eher durch Einigung als durch Autorität.

Wie in Kapitel „4. Werte“ beschrieben, sind Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Großzügigkeit, Höflichkeit, Lächeln und Zuhören, ja sogar Mitgefühl, integraler Bestandteil der Werte, die das berufliche Verhalten jedes Mitarbeiters definieren.

Mythen: Mythen sind Legenden, Geschichten, die mit der Vergangenheit des Unternehmens verbunden sind. Sie dienen dazu, gemeinsame Werte zu stärken. Seit ihrer Gründung ist es das Ziel von Home Care, prägende Ereignisse oder Anekdoten in Erinnerung zu behalten und in ihre Unternehmenskultur einfließen zu lassen.

Riten: Ein wichtiger Ritus von Home Care besteht darin, jedem neuen Mitarbeiter ein spezifisches Einführungsprogramm sowie ein Programm zur beruflichen Weiterentwicklung anzubieten, das zwischen ihm selbst und seinem direkten Vorgesetzten ausgearbeitet wird.

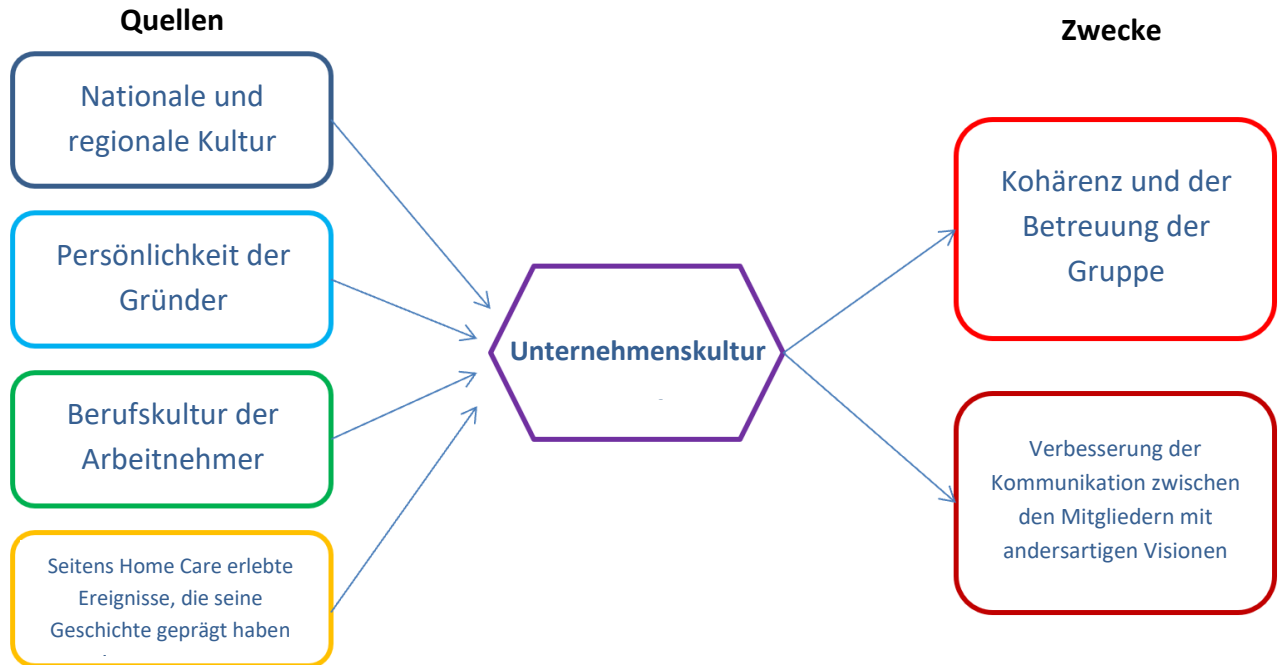
Auf Ebene der Dienstleistungen, der Personaleinstellung, der Arbeitsbesprechungen, der Empfänge, der Personalbeurteilung und aller anderen Aktivitäten im Unternehmen werden die Riten von Home Care durch Verfahren und Standards definiert.

Tabus: Jeder neue Mitarbeiter von Home Care erhält eine „Geschäftsordnung – Personal“, in der alle „Verbote“ aufgeführt sind, die den Werten des Unternehmens zuwiderlaufen. Diese Geschäftsordnung regelt auch die Kleidung, die Frisur sowie das Tragen von Schmuck und Tätowierungen.

Symbole: Die wichtigsten Symbole zur Identifizierung des Personals, das zu Home Care „gehört“, sind das Tragen von Uniformen, die die verschiedenen beteiligten Berufe unterscheiden, sowie das Tragen eines Ausweises, auf dem der Name des Arbeitnehmers, die Funktion sowie das Logo von Home Care angegeben sind.

Das Fachvokabular zwischen den Arbeitnehmern sowie ein Lächeln und Höflichkeit dienen ebenfalls als Symbole, die die Kultur von Home Care charakterisieren.

Die Unternehmenskultur ist die Kombination verschiedener kultureller Materialien, die jeweils ihre eigenen Merkmale aufweisen. Die nachstehende Abbildung zeigt die verschiedenen Quellen, die zur Entstehung und Entwicklung der Unternehmenskultur beitragen.



- Die nationale Kultur umfasst alle Werte, Mythen, Riten und Symbole, die von der Mehrheit der Arbeitnehmer geteilt werden. In Anbetracht des luxemburgischen Arbeitsmarktes ist diese nationale Kultur in unserem Fall eine Kombination der Kulturen der verschiedenen Nachbarländer mit der luxemburgischen Kultur.
- Die Gesamtheit der Werte sowie die Vision des Krankenhauses sind die Komponenten, die von den „Gründern“ von Home Care stammen.
- Da es sich bei der Berufskultur, um die in einem anderen Unternehmen erworbene Arbeitskultur handelt, wird Home Care von internationalen Berufskulturen profitieren, die vor allem aus unseren Nachbarländern wie Belgien, Frankreich oder Deutschland stammen. Die Berufserfahrung unserer Arbeitnehmer in ihren jeweiligen Ländern wird einen sicheren Beitrag zu unserer Unternehmenskultur leisten.

7. Funktionale Konfiguration von Home Care

7.1 Geschäftsleitung

Die Leitung von Home Care wird zu Beginn seiner Gründung von einem Direktor und einem stellvertretenden Direktor wahrgenommen. Anschließend wird die Managementstruktur so transversal wie möglich beibehalten. Dieser Teil wird zu gegebener Zeit umfassend weiterentwickelt.

Das bei Home Care ausgeübte Management ist ein partizipatives Management.

In einem dynamischen Umfeld, in dem Projekte immer komplexer werden, ist schnelles Handeln ein wesentliches Element der Wettbewerbsfähigkeit. Jeder muss die Logik der Handlung kennen und verstehen, an der er beteiligt ist.

So ermöglicht das partizipative Management durch die Verringerung der Kluft zwischen Führungskräften und Mitarbeitern eine kollektive Aneignung von Projekten und damit eine größere Effizienz. Es verlangt von jedem eine offene Geisteshaltung, schafft ein Klima der Geselligkeit im Unternehmen und ermöglicht eine Arbeit, die auf Vertrauen, Transparenz und gemeinsamer Verantwortung basiert.

In der Praxis ist der Direktor von Home Care nicht mehr alleiniger Entscheidungsträger, sondern teilt die Verantwortung mit seinem Stellvertreter. Entscheidungen werden nicht direktiv, sondern im Konsens getroffen. Wichtig bei dieser Form des Managements ist die Transparenz in allen Management- und Entscheidungsprozessen.

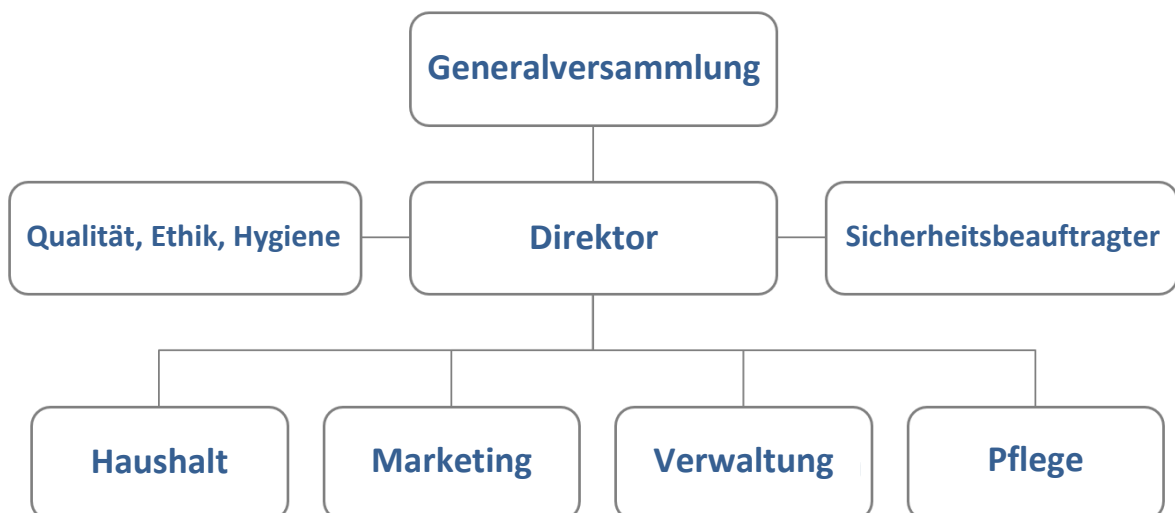
Durch Wertschätzung und die Förderung der individuellen Entfaltung strebt Home Care nach Motivation, Dynamik, Zusammenhalt und Unternehmergeist.

7.2 Unterstützende Funktionen

Unterstützende Funktionen wie Personalmanagement, Qualitätsmanagement, IT-Support, Einkaufs- und Lagermanagement, Instandhaltungssupport usw. werden zu Beginn von Home Care von der Geschäftsleitung verwaltet.

7.3 Organigramm

Organigramm von Home Care



Je nach Entwicklung wird das Organigramm des Unternehmens an die Situation angepasst.

Home Care bezieht die Sichtweise aller Gesundheitsfachkräfte in die Unternehmenspolitik und Unternehmensphilosophie ein und berücksichtigt diese, was nach der Implementierungsphase eine innovative Organigramm Struktur zur Folge haben wird. Bei Home Care spricht man von einem „transversalen“ Management, um ein Management zu beschreiben, das mit Personen erfolgt, die sich auf derselben hierarchischen Ebene befinden.

Diese neue horizontale Organisation stellt die Manager auf dieselbe Ebene und legt den Schwerpunkt auf ein „Prozessmanagement“, bei dem die Gesundheitsfachkraft aktiv an organisatorischen Entscheidungen beteiligt ist.

8. Organisation der Betreuung

Die Organisation der Betreuung erläutert die Hauptprozesse bei der Gestaltung der Tätigkeit von Home Care.

8.1 Definition des Klienten

Home Care unterscheidet drei verschiedene Arten von Klienten:

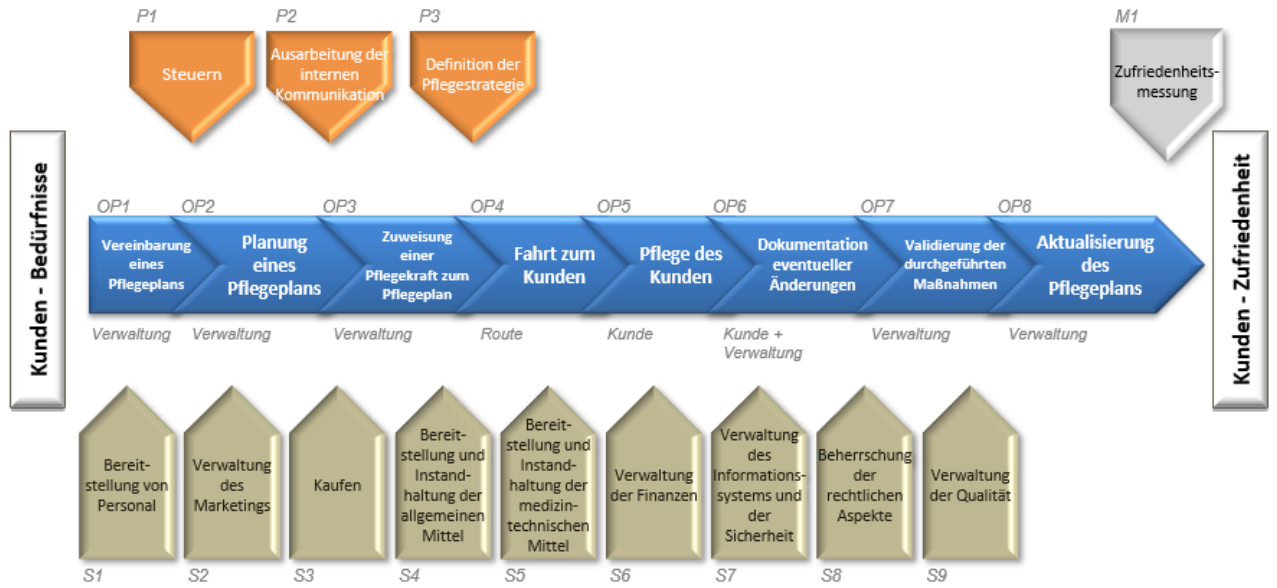
1. Externe Klienten werden als Klienten bezeichnet. Patienten, Pflegeempfänger und Nutzer sind Synonyme für Klienten.
2. Die direkten internen Klienten sind die Verantwortlichen für die Prozesse und Unterprozesse oder auch die Akteure für interne Anfragen.
3. Die indirekten Klienten: Familienministerium, Gesundheitsministerium, Sozialversicherungsministerium, CNS, CEO der Pflegeversicherung, Gesetze, großherzogliche Verordnungen, ministerielle Verordnungen.

8.2 Die Prozesse

Im Folgenden werden die drei Hauptprozesse der Haupttätigkeit von Home Care definiert.

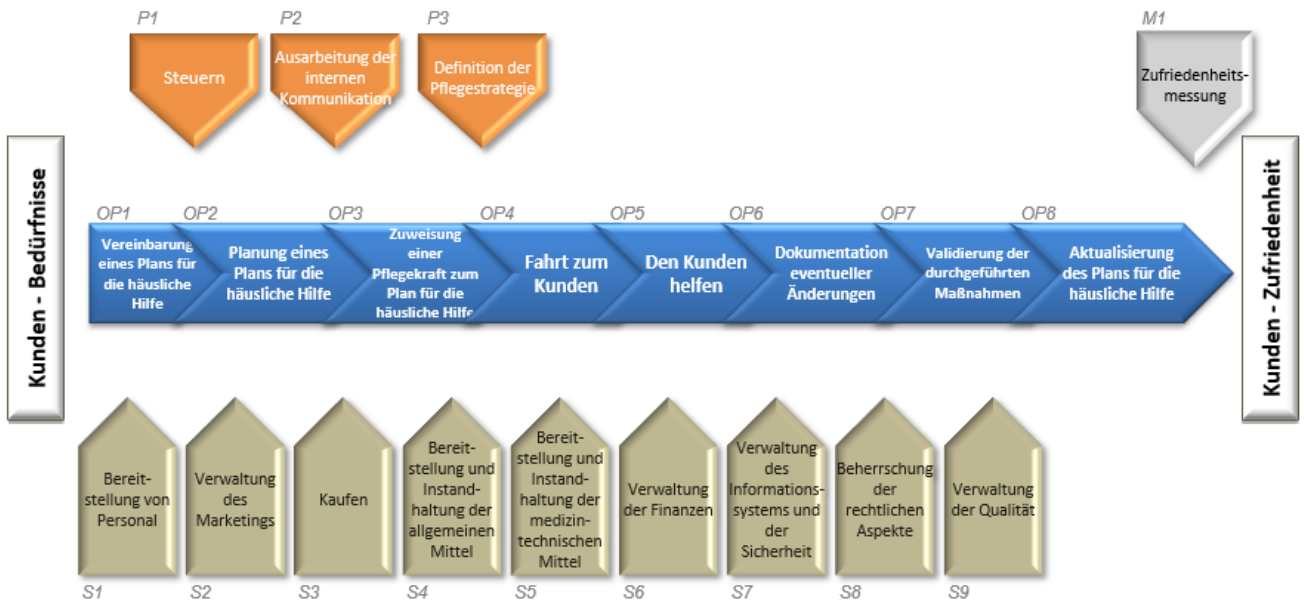
8.2.1 Prozess der häuslichen Pflege

Häusliche Pflege



8.2.2 Prozess der häuslichen Hilfe

Häusliche Hilfe



8.2.3 Prozess der Pflegehandlungen



8.3 Pflegestandards

Die meisten Pflegeleistungen, die von den Pflegekräften von Home Care erbracht werden, sind in schriftlichen Verfahren detailliert beschrieben, die alle Pflegekräfte, die einen Vertrag mit Home Care haben, zur Kenntnis genommen haben und einhalten müssen.

8.4 Prävention und Bekämpfung von Infektionen

Die Leitlinien des Plans zur Prävention und Bekämpfung von Infektionen sowie zur Einhaltung der Hygiene- und Gesundheitsvorschriften, die vom Personal von Home Care zu befolgen sind, einschließlich der Prozesse und Regeln, sind in den für die Mitarbeiter bestimmten Dokumenten detailliert aufgeführt. Die Maßnahmen zur Prävention und Bekämpfung von Infektionen werden regelmäßig überprüft und aktualisiert. Es werden regelmäßig interne Weiterbildungen organisiert, um die Kenntnisse des Personals in Bezug auf die Prävention und Bekämpfung von Infektionen aufzufrischen.

8.4.1 Reinigungsmittel

Die vom Personal von Home Care verwendeten Reinigungsmittel sind nach Verwendungs- und Risikoklassen erfasst. Die Produkte sind vorschriftsmäßig gekennzeichnet (vor jeder Verwendung und ab Lieferung).

8.4.2 Handhygiene

Das Personal von Home Care ist verpflichtet, die internen Verfahren zur Handhygiene, zur Keimfreiheit und zur Verwendung von Desinfektionsmitteln einzuhalten.

8.4.3 Persönliche Schutzausrüstung

Je nach Gesundheitszustand und einem möglichen Kontaminationsrisiko und/oder je nach Art der Isolierung ist das Personal verpflichtet, die Anweisungen bezüglich der Ausrüstung und des Verhaltens zu befolgen.

8.4.4 Arbeitskleidung

Die Kleiderordnung ist in der Geschäftsordnung geregelt.

8.4.5 Prävention von Unfällen mit Kontakt zu Blut oder biologischen Produkten menschlichen Ursprungs

Das Personal von Home Care ist verpflichtet, die Anweisungen zur Prävention von Unfällen mit Kontakt zu Blut oder biologischen Produkten menschlichen Ursprungs zu befolgen.

Diese Anweisungen definieren die nachstehenden Schritte:

- Sich informieren, beobachten und die Unfallrisiken im Zusammenhang mit dem Kontakt zu Blut oder biologischen Produkten menschlichen Ursprungs ermitteln.
- Die der Situation und dem Risiko entsprechenden Schutzmaßnahmen ergreifen.
- Handhygiene.
- Den Pflegeablauf gemäß dem entsprechenden Verfahren von der Vorbereitung und Lagerung des Patienten bis zum Aufräumen des Pflegematerials einhalten.
- Ergonomisch handeln.
- Den Arbeitsbereich aufräumen und den Raum wieder in Ordnung bringen.
- Abfälle entsorgen und dekontaminieren, gegebenenfalls unter Verwendung spezieller Behälter und Mülleimer.

Im Falle von Kontakt zu Blut oder biologischen Produkten menschlichen Ursprungs ist ein internes Verfahren zu befolgen. Dieses Verfahren erklärt Schritt für Schritt, was die Pflegekraft tun muss.

8.4.6 Antiseptische Produkte

Das Personal von Home Care ist verpflichtet, die Anweisungen zur Verwendung der antiseptischen Produkte zu befolgen.

Aniosgel 85 NPC: alkoholisches Handdesinfektionsgel – Handhygiene

Aseptonet: mit Reinigungs- und Desinfektionslösung getränkte Tücher

Neutrale Seife Handhygiene

Hibidil: wasserhaltiges Wunddesinfektionsmittel

Octenisept: wasserhaltiges Wunddesinfektionsmittel

Iso-Betadine Dermique 10 %: wasserhaltiges Desinfektionsmittel (enthält Jod) zur Wunddesinfektion

Braunol 7,5 %: wasserhaltiges Desinfektionsmittel (enthält Jod) zur Wunddesinfektion

Iso-Betadine Seife: antiseptische Seife (enthält Jod) für Wunden und Haut

8.4.7 Umwelt, Abfallmanagement, Exkrememente-Management, Materialmanagement

Das Personal von Home Care ist verpflichtet, die Anweisungen zur Mülltrennung und Exkrememente-Entsorgung zu befolgen.

Haushaltsabfälle werden gemäß der von SuperDrecksKëscht® festgelegten Sortierung entsorgt. Das Personal von Home Care wird dazu angehalten, alles, was Pflege-, Haushalts- und Büromaterial ist, sparsam zu verwenden, um zur Abfallminimierung beizutragen.

Die Materialverwaltung wird nach einem internen Verfahren überwacht.

Mit biologischen Produkten verunreinigte Abfälle sind in einer dichten Verpackung zu entsorgen und zu verbrennen. Infizierte Abfälle sind in einer doppelten dichten Verpackung zu entsorgen und zu verbrennen.

Abfälle von scharfen und spitzen Gegenständen werden in dafür vorgesehenen Behältern entsorgt. Diese Behälter werden von SuperDrecksKëscht® oder bestimmten Apotheken zurückgenommen.

8.4.8 Nutzer oder Mitarbeiter mit einer Infektionskrankheit

Wenn ein Patient infiziert ist oder der Verdacht auf eine Infektion besteht, werden die erforderlichen Maßnahmen ergriffen. Im Falle des Personals werden ebenfalls die erforderlichen Maßnahmen angewandt. Die Kontaminationsgefahr wird für jede Situation täglich analysiert.

8.4.9 Meldung von Infektionen

Alle Infektionen werden intern gemeldet. Gemäß den Anforderungen des Familienministeriums und des Gesundheitsministeriums werden Infektionen auf nationaler Ebene gemeldet.

9. Umsetzungsstrategie

Die Tätigkeit von Home Care wird unter Berücksichtigung seiner Missionen, Werte, Konzepte, Ziele, seines hierarchischen Modells und seiner Organisation durchgeführt.

Die Umsetzungsstrategie von Home Care besteht aus den nachstehenden Elementen:

9.1 Das Tätigkeitsmanagement

Um Qualität, Sicherheit und eine gewisse Einheitlichkeit bei der Durchführung der verschiedenen Tätigkeiten zu gewährleisten, legt Home Care großen Wert auf die Entwicklung von Standards und Verfahren auf organisatorischer und auf Leistungsebene. Diese Verfahren und Standards, die vor allem im Pflegebereich (dem wichtigsten Tätigkeitsbereich von Home Care) festgelegt werden, ermöglichen es, Leistungen mit ganz bestimmten Qualitätskriterien zu garantieren. Sie betreffen vor allem die Pflegeverfahren, die im internen Netzwerk erfasst werden, damit sie von allen Mitarbeitern eingesehen werden können.

Für bestimmte Bereiche wie beispielsweise nosokomiale Infektionen, Schmerztherapie und Dekubitus stehen ebenfalls Verfahren zur Verfügung, um die Qualität der Patientenversorgung zu gewährleisten. Damit diese „Referenzdokumente“ genau definierten Qualitätskriterien entsprechen, werden sie nach den Grundsätzen des Qualitätsmanagements erstellt. Darüber hinaus müssen die verschiedenen Aktivitäten die Werte und Konzepte von Home Care widerspiegeln, um die Kohärenz im Betrieb des Unternehmens zu gewährleisten.

9.2 Das Finanzmanagement

Für jedes Geschäftsjahr wird ein jährlicher Haushaltsplan ausgearbeitet. Die Buchhaltung wird gemäß den geltenden Vorschriften geführt. Am Ende des Geschäftsjahres wird eine Jahresbilanz erstellt.

9.3 Das Materialmanagement

In Verbindung mit dem Finanzmanagement und den betrieblichen Anforderungen wird das Material nach genau festgelegten Standards und auf standardisierte Weise für das gesamte Netzwerk ausgewählt. Die Freigabe von Bestellungen sowie Verträgen mit Lieferanten erfolgt seitens der Geschäftsleitung. Um die Qualität der gekauften Produkte oder Materialien zu gewährleisten, sind die Lieferanten verpflichtet, präzise Lastenhefte einzuhalten.

Die Menge des gelagerten Materials richtet sich nach seiner Umschlagshäufigkeit und seinem Preis. Damit die Materialwirtschaft in betrieblicher und finanzieller Hinsicht optimal funktioniert, besteht das Hauptziel darin, den Lagerbestand auf ein Minimum zu reduzieren und gleichzeitig den Bedarf von Home Care zu decken.

9.4 Das Personalmanagement

Die bei Home Care beschäftigten Akteure identifizieren sich mit denselben Werten, was eine Unternehmenskultur ermöglicht. Für alle Arbeitnehmer findet ein regelmäßiges Gespräch nach dem Prinzip der Selbstbewertung statt.

Das Personal, das als Subunternehmer tätig ist, wird in Bezug auf die Strategie von Home Care geschult und arbeitet zu Bedingungen, die in Lastenheften ausgehandelt wurden.

Die Personalausstattung wird zum Teil durch betriebliche Erfordernisse bestimmt.

Home Care arbeitet an der Einführung einer modernen Arbeitsorganisation und an der Festlegung zufriedenstellender Arbeitsbedingungen für seine Mitarbeiter. Das Unternehmen fördert und entwickelt Möglichkeiten, die es den Mitarbeitern ermöglichen, ihre Kompetenzbereiche aufzuwerten und zu erweitern. Zu diesem Zweck versucht das Personalmanagement, die Wünsche, Qualifikationen und Erfahrungen jedes Einzelnen bestmöglich mit den im gesamten Netzwerk von Home Care angebotenen Stellen in Einklang zu bringen.

Home Care legt großen Wert auf die kontinuierliche Weiterentwicklung der Kenntnisse seiner Arbeitnehmer und ermöglicht es jedem, zur Verbesserung der Dienstleistungen und der Organisation des Netzwerks beizutragen.

In diesem Sinne werden alle Mitarbeiter in Bezug auf die von Home Care vermittelten Konzepte und Werte geschult. Die Identifikation jedes Mitarbeiters mit diesen Werten erzeugt einen Zusammenhalt und einen Unternehmensgeist, der Motivation und Dynamik bringt. Bei Home Care wird jeder Akteur als

unverzichtbar für das reibungslose Funktionieren des Unternehmens betrachtet. Um zur Entfaltung jedes Einzelnen beizutragen, bietet Home Care ein angenehmes Arbeitsumfeld mit nützlichen Leistungen und Annehmlichkeiten.

9.5 Das Kommunikationsmanagement

Kommunikation ist von grundlegender Bedeutung, da sie bei jeder Tätigkeit eine Rolle spielt. Jeder ist sich dessen bewusst und darum bemüht, Artefakte und mangelnde zwischenmenschliche Kommunikation zu reduzieren.

Home Care ist mit fortschrittlichen Kommunikationstechnologien ausgestattet. Diese ermöglichen es den Gesundheitsfachkräften, täglich die für sie unverzichtbaren Informationen zu erstellen, zu verbreiten und zu nutzen. Das IT-System ermöglicht die gleichzeitige Verwaltung vieler verschiedener Anwendungen.

Eine dieser Anwendungen ist die elektronische Patientenakte, die in einer zweiten Phase eingeführt werden soll. Es handelt sich um ein echtes berufsübergreifendes Instrument, das den Pflegeprozess erleichtert, Rückverfolgbarkeit und Informationen in Echtzeit ermöglicht, die Sicherheit der Informationen gewährleistet und eine praktische und zuverlässige Tagesplanung ermöglicht. Vor dieser Anschaffung wird die individuelle Pflegedokumentation des Pflegeempfängers in einer strukturierten Papierakte erstellt, die den Anforderungen der geltenden Vorschriften entspricht.

Wenn sich ein Risiko der bevorstehenden Auflösung der Kommunikation abzeichnet, ist es sinnvoll, einen Mediator hinzuzuziehen.

9.6 Das Qualitätsmanagement

Aus diesem integrierten Modell leitet sich der „Klienten-Lieferanten-Ansatz“ ab, der alle Prozesse zur Erbringung einer Dienstleistung berücksichtigt.

Das Qualitätsmanagement wird im Einklang mit dem Qualitätskonzept durchgeführt.

9.7 Das Risikomanagement

Die Hauptziele bestehen darin, die Risiken innerhalb von Home Care sowohl für den Klienten als auch für das Personal so weit wie möglich zu reduzieren und auf ein qualitativ hochwertiges Dienstleistungsangebot hinzuwirken.

Home Care geht von dem Grundsatz aus, dass die meisten Risiken durch eine methodische Analyse vorhergesehen werden können. Es muss ein vorausschauendes Risikomanagement eingerichtet werden können. Es wird eine regelmäßige Risikoanalyse durchgeführt.

Das Risikomanagement und die Risikoprävention umfassen die nachstehenden Elemente:

- Erfassung der verschiedenen Risiken (operative, finanzielle und rechtliche);
- Bewertung der Häufigkeit des eingegangenen Risikos;
- Bewertung der Häufigkeit des Eintretens des Risikos (Wahrscheinlichkeit);
- Berücksichtigung der Art und Weise, wie mit dem Risiko umgegangen wird (Analyse von Risikoprozessen, Überarbeitung von Verfahren).

Die interne Kontrolle und eine Reihe von Mitteln wurden von der Geschäftsleitung in enger Zusammenarbeit mit allen Gesundheitsfachkräften eingeführt. Diese Risikoüberwachung arbeitet nach einer nicht repressiven Philosophie, sondern setzt auf eine möglichst transversale Zusammenarbeit.

9.8 Das Beschwerdemanagement

Um die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern und das Pflegeangebot an die empfundenen Bedürfnisse anzupassen, bearbeitet Home Care Beschwerden systematisch und zeitnah. Die erfassten Beschwerden werden wie folgt bearbeitet:

- Auf Arbeiterebene;
- Bei der Geschäftsleitung;
- Durch Beobachtungen im Rahmen von Zufriedenheitsumfragen.

Beschwerden können von allen Beteiligten mündlich oder schriftlich eingereicht werden.

9.9 Das Lernen

Home Care organisiert die Betreuung von Studierenden, die während ihres Studiums Arbeiten durchführen möchten.

Für die Pflegefachkräfte von Home Care wird ein Weiterbildungsprogramm angeboten.

10. Fazit

Das vorliegende Betreuungskonzept richtet sich an alle Mitarbeiter von Home Care sowie an die Nutzer und bildet die Grundlage für den Betrieb des Unternehmens. Folglich muss sich jedes interne Dokument darauf beziehen. Zu diesen Dokumenten zählen beispielsweise die Geschäftsordnung - Personal, die Unternehmensethik, Prozesse, Verfahren und Standards, Broschüren usw.

Es ist wichtig, dass unsere Betreuungsstrategie regelmäßig geändert wird, um das Verständnis und die Transparenz unseres Unternehmens zu verbessern, ohne



dabei unsere Grundwerte zu verändern. Unsere Tätigkeit und alle Anliegen der Beteiligten bilden die Grundlage für mögliche Änderungen am vorliegenden Betreuungskonzept.