

Etablissementsprojet SUR.lu

Dësen Etablissementsprojet beschreift d'allgemeng Charakteristike vum individuellen Fleegplan vu SUR.lu, inklusiv d'Zilpopulatioun, d'Fleegmodalitéiten, d'Bienveillance an d'Kontinuitéit vun der Fleeg.

Versioun: v1.0 • Publizéiert: 15/01/2024

Aféierung

SUR.LU engagéiert sech fir eng komplett a wohlwollend Fleeg fir all seng Benotzer ze bidden. Dësen Etablissementsprojet beschreift d'allgemeng Charakteristike vum individuellen Fleegplan.

1. Zilpopulatioun

Eist Zil ass et ze dengen:

- Eeler Persounen
- Persounen mat Demenz-Krankheten
- Benotzer um Enn vum Liewen
- All Persoun déi Hëllef brauch fir hir Autonomie doheem ze behalen
- All Persoun déi Krankefleeg doheem brauch

2. Modalitéiten vun der Fleeg vun de Benotzer

Am Kader vun eisem Engagement fir personaliséiert an ugepasste Fleeg ze bidden, huële mir d'verschidden Assurance-Ofdeckungen vun eise Benotzer um ganzen lëtzebuergsche Territoire a Betruecht. Dat inkludéiert Persoune géint d'**Assurance dépendance**, no dem Plan vun der ALIS Evaluatiounszell, sou wéi **Krankefleeg** — op medezinesch Rezept — oder **Palliativfleeg** déi vun der Krankekesversicherung iwuerholl gëtt.

Zusätzlech schaffe mir enk mat privaten oder auslännesche Krankeversicherungen zesummen fir ze gewäerleeschten datt eis Benotzer all néideg Fleeg kréien no hirer Ofdeckung.

3. Konzepter vu spezialisierter Fleeg

- **Fir Benotzer mat Demenz:** Ugepassten therapeutesch Approche fir d'Autonomie ze behalen an d'Angscht ze reduzéieren.
- **Fir Benotzer um Enn vum Liewen:** Palliativfleeg zentéiert op Komfort, emotional Ënnerstetzung an de Respekt vun der Wéierd.
- **Fir Persoune mat grouse Behënnerungen an héijer Ofhängegkeet:** Emsézung vu personaliséierte Strategien fir hir Liewensqualitéit ze maximéieren, ënner Berécksichtigung vun hire spezifische Besoinen a Promouvéierung vun hirer Inclusioun.

4. Konzept vun der Bienveillance

D'Bienveillance ass am Kär vun eiser Philosophie, promouvéiert eng Kultur vu Respekt, Empathie an Ënnerstetzung an all eisen Interventiounen.

A Koordinatioun mam Encadrementpersonal proposéiere mir eng **Charte vu Bienveillance** mat den Ziler:

- Risiko-Situatiounen repéréieren
- Gemeinsam Wäerter formaliséieren
- Ugepasste Prinzipien, Methoden, Haltungen a Verhale sech eegen maachen
- Zu enger professioneller Deontologie bäidroen
- D'Persoun erëm an de Mëttelpunkt vum Fleegdispositif setzen

5. Kommunikatioun

Mir setzen effektiv Mëttelen an fir eng flüsseg Kommunikatioun, souwuel **intern** (tëschent de Professionnellen) wéi och **extern** (mat de Benotzer, Familljen a Partner).

6. Réclamatiounsgestioun

Fir d'Zefriddenheet vun de Benotzer an de Respekt vun hiren Rechter ze garantéieren, setze mir e progressiivt System vun Réclamatiounsgestioun an iwwer eis **dedizéiert IT-Plattform** an och iwwer Telefon.

Dëse Prozess zielt drop eng kloer, einfach zougänglech an effizient Method fir d'Enregistrement an d'schnell Behandlung vun de Réclamatiounen ze bidden.

Eis IT-Plattform erliichtert d'Ofgi vun Réclamatiounen duerch eng intuitiv Benotzeroberfläch. D'Benotzer oder hir Verrieder kënnen jidderzäit hir Réclamatiounen ofginn.

No der Analyse vun de Réclamatiounen gi **korrektiv Aktiounen** ëmgesat. Eist Zil ass net nëmmen d'spezifesch Probleemer ze léisen, mee och d'Qualitéit vun eise Servicer kontinuéierlech ze verbesseren.

7. D'Autonomie vun de Benotzer fërderen

Mir setzen Strategien an déi drop zielen d'Onofhängegkeet vun de Benotzer ze encouragéieren, andeems mir si aktiv an hire Fleegplan abezéien.

Professionellen wéi **Kiné** an **Ergotherapeuten** spillen eng Schlësselroll an dësem Prozess. Si setzen personaliséiert Objektiv fir all Benotzer fest, no hirer Kapazitéit a spezifesch Besoinen.

8. Kontinuitéit vun der Fleeg

D'Kontinuitéit an d'Kohärenz vun der Fleeg gi gewäerleescht duerch eng effikass Planung an eng konstant Kommunikatioun tëschent all den Intervenanten. Dat inkludéiert effektiv Austausch mat **Dokteren, Laboen** an aneren **Fleegnetzwerker**.

Dës multidisziplinär Approche gewäerleescht datt all Aspekt vum Fleegplan synchroniséiert ausgeféiert gëtt.

9. Infectiounspreventioun a -bekämpfungspan

Mir huelen strikt Moosname fir Infektiounen ze verhënneren, inklusiv:

- Adequat Benotzung vu Botzmëttelen a Materialien
- Strikt Anhale vun der Handhygiène a zousätzleche Virsiichtsmoosnamen
- Benotzung vun perséinlecher Schutzausrüstung a professioneller Kleedung
- Preventioun vun Accidents mat Blut oder biologësche Produitén
- Benotzung vun antiseptesche Produitén
- Effektiv Ëmweltgestioun, inklusiv Offall-, Exkreta- a Materialgestioun
- Spezifesch Prozeduren am Fall vun enger infektiöser Krankheet
- Prozedur fir Infektiounsmeldung