Etablissementsprojet SUR.lu

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

Versioun: v3.2 • Publizéiert: 20/07/2026

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 dingen:

- 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 Krankepfleeg 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 **Krankepfleeg** — op medezinesch Rezept — oder **Palliativfleeg** déi vun der Krankekeesversécherung iwwerholl gëtt.

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

3. Konzepter vu spezialiséierter 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 grousse Behënnerungen an héijer Ofhängegkeet**: Emsétzung vu personaliséierte Strategien fir hir Liewensqualitéit ze maximéieren, ënner Berécksichtigung vun hire spezifesche Besoinen a Promouvéierung vun hirer Inclusioun.

4. Konzept vun der Bientraitance

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

A Koordinatioun mam Encadrementspersonal proposéiere mir eng **Charte vu Bientraitance** mat den Ziler:

- Risiko-Situatioune 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 hire Rechter ze garantéieren, setze mir e progressiivt System vun Réclamatiounsgestioun an, iwwer eis **dedizéiert IT-Plattform** an och iwwer Telefon.

Dëse Prozess zielt drop of, eng kloer, einfach zougänglech an effizient Method fir d'Enregistrement an d'schnell Behandlung vun de Réclamatiounen ze bidden, déi vun de Benotzer, hire Familljemomberen, de Kontaktpersounen aus hirem individuellen Dossier oder hire gesetzleche Vertrieder gemaach ginn.

De System vun der Réclamatiounsgestioun gëtt progressiv agefouert fir eng flësseg Integratioun mat eise bestoende Servicer ze garantéieren an fir Upassungen op Basis vun den éischte Réckmeldunge vun de Benotzer an hirem Ëmfeld z'erméiglechen. Dëse graduelle Usaz zielt drop of, de Prozess vum Sammelen an Behandele vun de Réclamatioune kontinuéierlech ze verbesseren.

Eis speziell entwéckelt IT-Plattform erliichtert d'Ofginn vun de Réclamatiounen duerch eng intuitiv Benotzeroberfläch. D'Benotzer oder hir Vertrieder kënne jidderzäit hir Réclamatiounen ofginn, wat eng méi grouss Reaktivitéit an Transparenz an der Behandlung erméiglecht.

No der Analyse vun de Réclamatioune ginn **korrektiv Aktiounen** ëmgesat fir déi identifizéiert Schwaachpunkten ze behiewen. Eist Zil ass net nëmmen d'spezifesch Probleemer ze léisen, mée och d'Qualitéit vun eise Fleegservicer doheem kontinuéierlech ze verbesseren. D'Réckmeldungen aus de Réclamatioune gi als wäertvoll Chance fir ze léieren an sech ze verbesseren ugesinn.

Eng reegelméisseg Kommunikatioun gëtt mat de Benotzer oder hire Vertrieder während dem ganze Prozess vun der Réclamatiounsgestioun garantéiert, fir si iwwer d'Fortschrëtter an d'Léisungen um Lafenden ze halen. Mir engagéieren eis fir en héije Niveau vun Transparenz an der Behandlung vun de Réclamatiounen, fir d'Vertrauen an d'Zefriddenheet vun eise Benotzer ze stäerken.

7. D'Autonomie vun de Benotzer förderen

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

Professionnellen wéi **Kiné** an **Ergotherapeuten** spillen eng Schlësselroll an dësem Prozess. Si setzen personaliséiert Objektiver fir all Benotzer fest, no hirer Kapazitéit a spezifesche Besoinen. Dës Objektiver si konzipéiert fir d'Mobilitéit, d'funktionell Autonomie an d'Fäegkeet fir Alldagsaktivitéiten auszeféieren ze verbesseren. An enker Zesummenaarbecht mam Fleegteam setzen d'Kinéen an d'Ergotherapeuten therapeutesch Programmer op, déi net nëmmen d'kierperlecht Wuelbefannen, mée och d'Gefill vun Onofhängegkeet a Wäerdegkeet bei eise Benotzer förderen.

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 **Fleegnetzwierker**, déi zur Fleeg vum Benotzer bäidroen. Déi enk Zesummenaarbecht mat dëse Professionnellen erméiglecht et ze garantéieren, datt all relevant medezinesch Informatiounen an Echtzäit gedeelt ginn, wat eng informéiert a schnell Entscheedung fir d'Wuelbefannen vum Benotzer erliichtert.

Dës multidisziplinär Approche gewäerleescht datt all Aspekt vum Fleegplang synchroniséiert ausgeféiert gëtt, vun de medezineschen Interventiounen an de Laboranalysen bis bei déi therapeutesch Upassungen an déi reegelméisseg Suivien, wat d'Qualitéit an d'Effizienz vun der geléister Fleeg stäerkt.

9. Infectiounspreventioun a -bekämpfungsplan

Mir huelen strikt Moossname fir Infektiounen ze verhënneren, inklusiv:

- Adequat Benotzung vu Botzmëttelen a Materialien
- Strikt Anhale vun der Handhygiène a zousätzleche Virsiichtsmoossnamen
- Benotzung vun perséinlecher Schutzausrüstung a professioneller Kleedung
- Preventioun vun Accidenter mat Blutt oder biologësche Produiten
- Benotzung vun antiseptesche Produiten
- Effektiv Ëmweltgestioun, inklusiv Offall-, Exkreta- a Materialgestioun
- Spezifesch Prozeduren am Fall vun enger infektiéiser Krankheet
- Prozedur fir Infektiounsmeldung

10. Gesondheet a Sécherheet vun den Aarbechter

D'Sécherheet an d'Wuelbefannen op der Aarbecht sinn wichteg Prioritéiten, konform mat de Richtlinne vun der **ITM**. Eise Usaz baséiert op der Preventioun vu Risiken, Accidenter a Konflikter, wat eng gedeelt Verantwortung tëschent dem Patron an dem Salarié beinhalt.

- **Risikopreventioun**: D'Personal gëtt encouragéiert wakereg ze bleiwen a systematesch all Risiko-Situatioun ze mellen, och wann et keen Tëschefall gëtt, fir d'Ëmsetzung vun ugepasste Léisungen z'erméiglechen, besonnesch bei de spezifeschen Erausfuerderunge vun der Fleeg doheem (ongeegent Ëmfeld, relational Spannungen, etc.).
- **Ausrüstung an Hygiène**: D'Droe vu perséinlecher Schutzausrüstung (EPI) an d'Anhale vun den Hygièneprotokoller sinn obligatoresch fir souwuel d'Intervenanten wéi och d'Benotzer ze schützen.
- **Deplacementer**: D'Verkéiersécherheet ass essentiel, mat enger Null-Toleranz par rapport zu Alkohol a Substanzen déi d'Wakerkeet beaflossen bei professionellen Deplacementer, souwéi engem Rauchverbuet an de Gefierer a bei de Clienten.
- **Kommunikatioun**: Eng flësseg a proaktiv Kommunikatioun mat der Hierarchie, notamment iwwer d'Transmissiounsheft an d'Fleegkonferenzen, ass onerlässlech fir d'Sécherheet an d'Kontinuitéit vun de Leeschtungen ze garantéieren.

Fleegexpertise a Gestioun vum Schmerz (Approche „Total Pain")

Eis Politik vun der Gesondheet op der Aarbecht integréiert déi kontinuéierlech Entwécklung vun de klinesche Kompetenzen. De Konzept vum „Total Pain" leet eis Praxis a betruecht de Schmerz a senge véier Dimensiounen: physesch, sozial, psychologesch a spirituell. Dëse Modell fördert eng ganzheetlech Begleedung vum Benotzer, hëlleft komplex Situatiounen z'entschäerfen, reduzéiert d'Gefill vun Hëlleflosegkeet bei de Fleegekräften a stäerkt d'Liewensqualitéit op der Aarbecht duerch en strukturéierten a multidisziplinären Usaz.

Kontinuéierlech Formatioun a Kompetenzentwécklung

D'Exzellenz vun der Fleeg baséiert op enger uspruchsvoller kontinuéierlecher Formatioun. Iwwer d'Grondkenntnisser eraus investéiert SUR.lu a geziilte Spezialiséierungen, wéi:

- Zertifizéierend Formatiounen an der Palliativfleeg (inklusiv de Konzept vum „Total Pain")
- Formatiounen zu relationalen a Bientraitance-Approchen (z. B. Humanitude-Method)
- Workshoppen zur Preventioun vu berufflechem Burnout an d'Gestioun vu psychosozialen Risiken

Dës Strategie fir d'Kompetenze rop ze setzen erméiglecht et den Teams komplex Situatioune mat Gelooss unzegoen, a valoriséiert d'Technizitéit an de Savoir-être vun all Mataarbechter.