

Muller & Wegener
www.mullerwegener.lu



*Répondre à vos besoins,
c'est dans notre Nature !*

Papeterie - Emballage Matériel de bureau Fourniture informatique Hygiène & Restauration

Pour vos commandes :

Tél.: 48 49 49-999

Fax: 48 49 49 200

E mail : vente@mullerwegener.lu

Société certifiée ISO 9001 : 2008

The STËFTUNG HËLLEF DOHEEM celebrates its 10th anniversary
A STËFTUNG HËLLEF DOHEEM comemora o seu 10^o aniversário



It gives me great pleasure to present to you the 10th anniversary of the STËFTUNG HËLLEF DOHEEM client magazine. The STËFTUNG HËLLEF DOHEEM is a service provider delivering homecare and nursing by 1700 staff working in highly qualified, young and dynamic teams. The broad variety of services that we provide, allows us to cover all homecare needs.

Therefore, we are particularly pleased to provide you with detailed information about our vast offer of homecare and nursing services. We are committed to providing the highest level of quality and safety at all times, in order to meet our clients' needs and expectations. The human aspect of care is of pivotal importance to us in everything we do, in accordance with our motto "menschlech a kompetent" – human and competent.

On the following pages, we would like to introduce you to the variety of services offered by the foundation, as well as to the diversity of functions performed by our highly devoted staff.

First of all, a historical overview of STËFTUNG HËLLEF DOHEEM: In 1999 the non profit organizations "HËLLEF DOHEEM Krankefleeg a.s.b.l.", "Aide Familiale-Aide Senior a.s.b.l." and "Foyers Senior a.s.b.l." founded the STËFTUNG HËLLEF DOHEEM. These

Temos o prazer de apresentar a edição especial do nosso jornal cliente, cuja publicação corresponde ao nosso jubileu dos 10 anos. A fundação STËFTUNG HËLLEF DOHEEM é um serviço de cuidados domiciliários proposto por uma equipa jovem, dinâmica e altamente qualificada, composta por 1700 colaboradores. A gama dos serviços propostos permite-nos abranger todas as necessidades em cuidados domiciliários.

É por isso que temos o particular prazer de vos transmitir informações detalhadas sobre o nosso programa de assistência e de cuidados. De facto, queremos garantir o melhor em qualidade e segurança, de acordo com as expectativas dos nossos clientes, especialmente quando se trata de garantir actividades de apoio e de atendimento personalizado, num ambiente familiar. Ao mesmo tempo, o aspecto humano é particularmente importante e, é por essa razão que o enraizamos solidamente no nosso lema "Humano e competente".

Estão convidados, ao longo das seguintes páginas, a formar a vossa própria opinião sobre a fundação, a nossa gama de serviços, como sobre as pessoas que trabalham para nós e connosco.

Mas primeiro, uma pequena retrospectiva: em 1999 as a.s.b.l. "HËLLEF DOHEEM Krankefleeg a.s.b.l.", "Aide Familiale-Aide Senior a.s.b.l." e o "Foyers Senior a.s.b.l." participaram na criação da STËFTUNG HËLLEF DOHEEM.

Nessa altura, os membros fundadores já

Robert THEISSEN
 Managing Director
 „STËFTUNG HËLLEF DOHEEM“

Editorial

founding members had, for decades, offered care and social support for sick and dependent members of the community. The mission statement of STÆFTUNG HËLLEF DOHEEM was: “to enable people in need of assistance, care and nursing to remain living in their own home as autonomous citizens for as long as possible”.

Our care concept approach is holistic and deals with the physical, psychological as well as spiritual needs of each individual. The guiding principles of this concept include sincerity, openness, holistic and client centered approach, activating care, individual care, counselling to informal carers, partnership, proximity, competence and team spirit.

All our assistance, care and nursing services are guided by the principles listed above, including the support services to terminally ill people and their families, right up to the final stages of their life and beyond. A variety of setups have been put in place to provide all these services within easy reach of the people who need them. These include nursing and homecare centres, day care centres, palliative care services, domestic support, day to day activities, community alarm and Telecare services as well as a number of nursing clinics.

We would like to emphasize that the requirements for homecare and nursing services will change considerably over the next coming years as a result of the ever increasing desire of people to remain at home for as long as possible. Even if they are confronted with chronic illness and a high level dependency on others to do so.

Demographic change, shorter hospital stays, development in Day and ambulant surgery and the ever growing amount of people with chronic diseases needing to be cared for at home, are all aspects

se tinham investido, durante décadas, em actividades de saúde junto dos doentes e no trabalho social. Quando foi criada, a fundação estabeleceu como objectivo de permitir às pessoas que necessitam de assistência e cuidados que possam ficar o máximo tempo possível no seu domicílio, garantindo o melhor possível a permanência da “autonomia” e “da normalidade da vida diária”.

A extensão dos benefícios do nosso serviço de atendimento é de carácter global. A pessoa é tomada a cargo tanto quanto às suas necessidades físicas e mentais, que espirituais. No nosso “conceito de cuidados”, as directrizes desenvolvidas para este fim são uma expressão da nossa filosofia empresarial. Essas directrizes traduzem-se por termos tais como sinceridade, abordagem global, cuidados activantes, cuidados individualizados, foco no cliente, aconselhamento aos cuidadores mais próximos, parceria, proximidade, competência e espírito de equipa.

Os nossos programas de apoio e de cuidados estão em conformidade com este objectivo principal, incluindo a actividade de apoio e de cuidados em fim de vida. Devido a esta diversidade, os nossos serviços estão disponíveis em várias estruturas. Estas correspondem aos verdadeiros objectivos da fundação. Fazem parte destas estruturas os centros de assistência e cuidados, os centros de dia especializados, os cuidados paliativos, o serviço de consultaria, o apoio às tarefas da vida diária, o serviço de chamada de emergência em casa e várias enfermarias.

Em conclusão, devemos sublinhar o facto de que os cuidados domiciliários irão estar confrontados a tarefas e expectativas cada vez mais diversificadas nos anos vindouros. Esta evolução resulta da vontade das pessoas de ficar no seu domicílio durante doenças crónicas e em situação de dependência.

A evolução demográfica, a diminuição do tempo de estadia no hospital, bem como a expansão dos fornecedores de serviços cirúrgicos ambulatoriais, terão repercussões no

Editorial

which will have an impact on the range and type of services we will need to offer in the future. Aspects such as prevention, early detection of diseases as well as the promotion and maintenance of “well-being”, will become of pivotal importance in the health sector. We thus expect the demand for new types and forms of services to increase in the future, especially within the field of prevention.

STËFTUNG HËLLEF DOHEEM, in close cooperation with its professional partners, will continuously adapt their services by making full use of all technological, economical, social, medical and nursing developments in order to meet these new challenges.

The ability to be innovative and the strength of solidarity within our society will play a decisive role in achieving our objectives, on the basis of: no single person can achieve everything, together we can accomplish a great deal!

To emphasize this partnership we would like to dedicate this special edition to all those who care for others and who are committed to supporting the community.

futuro sobre as formas das nossas prestações de cuidados de saúde. O leque de doenças, actualmente em mutação, conduz cada vez mais a um aumento das doenças crónicas. Todos estes factores irão ter um impacto significativo sobre os cuidados ao domicílio. A prevenção, a detecção precoce de doenças bem como a manutenção de uma boa saúde, também vão ganhar em importância no futuro. Ao nível da prevenção, podemos pois esperar-nos a uma grande procura de novas tarefas e novas áreas de intervenção.

A partir do desenvolvimento tecnológico, social, médico, económico e em matéria de saúde, do qual o nosso programa de atendimento é dependente, a STËFTUNG HËLLEF DOHEEM vai enfrentar os desafios do futuro, em colaboração com seus parceiros.

A capacidade de inovação e a força da solidariedade na nossa sociedade irão desempenhar um papel decisivo, de acordo com o adágio: “ninguém é capaz de fazer tudo... mas todos juntos pode conseguir muito!”.

Como sinal desta parceria, nós gostaríamos de dedicar esta edição especial a todos aqueles que se importam com os outros e que se põem ao serviço dos seus concidadãos.



A few milestones of the past 10 years

Alguns passos importantes dos últimos 10 anos

Event		Evento
Following the introduction of the compulsory state dependency insurance “Assurance de- pendence”, the associations HËLLEF DOHEEM Krankefleeg, Aide Familiale-Aide Senior and Foyers Seniors merged to create the STËFTUNG HËLLEF DOHEEM .		<i>Criação da fundação STËFTUNG HËLLEF DOHEEM através da fusão das antigas empresas de Hël- lef Doheem Krankefleeg, Aide Familiale-Aide Senior e dos Foyers Seniors. O elemento piloto foi a introdução da “Assurance Dépendance”.</i>
At that time, the organisation consisted of a central administration and five regional cen- tres employing a total of 250 staff members. The specialised day care centres “ Foyer Siwe- bueren ” in Luxembourg-city and “ Foyer op der Heed ” in Hupperdange transferred from “ Foyers Seniors ” to the foundation.	1999	<i>A estrutura organizacional nessa altura é com- posta por uma administração central, cinco unidades regionais, empregando um total de 250 colaboradores. Os centros de dia especia- lizados “Foyer Siwebueren” no Luxemburgo e “Foyer Op der Heed” em Hupperdange, que eram geridos pelo “Foyer Seniors” são inte- grados dentro da nova fundação.</i>
A commission for learning and development is established and the first training courses are launched.		<i>É criado o domínio “Formação contínua” e uma „Comissão de Formação Contínua” que desenvolve as primeiras ofertas de formações.</i>



A few milestones of the past 10 years

Alguns passos importantes dos últimos 10 anos



Event		Evento
Activities are no longer organised regionally but nine nursing and homecare centres are set up across the country.	2000	A organização das actividades por região é abandonada em favor de nove “ Centres d’aide et de soins ”.
The service offer is extended with the opening of the day care centres “Foyer Op Rabatt” in Echternach and “ Foyer Am Schloss ” in Wiltz.		Alargamento desta oferta com a abertura dos centros de dia “Foyer Op Rabatt” em Echternach e “ Foyer am Schloss ” em Wiltz.
To support the informal carers (families, friends), a “ counselling service ” is set up which is primarily financed through donations. Psychologists and occupational therapists start offering their services.		Início da criação de um “Serviço de aconselhamento” , com o objectivo de aliviar as pessoas que cuidam dos seus familiares. Este serviço é financiado principalmente por doações. Os primeiros psicólogos e terapeutas ocupacionais iniciam a sua actividade neste novo serviço de aconselhamento.
The “ community alarm system and telecare service ” is developed and managed as a national service by the STËFTUNG HËLLEF DOHEEM.		Ampliação do serviço de emergência “Téléalarme” , gerido a nível nacional pela fundação STËFTUNG HËLLEF DOHEEM.
The number of nursing and homecare centres is increased to 14 .	2001	O número de centros de ajuda e de cuidados continua a crescer para atingir o número de 14 .
The “ specialized community nursing service ” is set up and focuses primarily on palliative care. It is mainly financed by donations.		Lançamento do “ Serviço de cuidados especializados ao domicílio ” que oferece principalmente cuidados paliativos. O financiamento realiza-se essencialmente através de doações.
In cooperation with hospitals in the centre of Luxembourg the first liaison nurse takes up her assignment to ensure the seamless transition between inpatient and community care .		Em cooperação com os hospitais do Centro do país, uma “ infirmière de liaison ” inicia as suas funções.
The “counselling service” offers the first training courses for informal carers .		O serviço de aconselhamento organiza pela primeira vez cursos para ajudantes informais .
A staff magazine called “ Infoblad ” is published to promote internal communication.		Edição do jornal “ Infoblad ” destinado aos colaboradores com o objectivo de promover a comunicação interna.

A few milestones of the past 10 years

Alguns passos importantes dos últimos 10 anos

Event		Evento
The nursing and homecare centres are increased to a total of 19 to deal with the increasing number of clients and staff.	2002	<i>Devido ao número crescente de clientes e funcionários, acrescentou-se 5 unidades de ajuda e cuidados, passando assim a 19 unidades.</i>
The specialised day care centres “Foyer um aale Gaart” in Holzthum and “Foyer Hesper Kopp” in Howald open their doors. The Foundation now manage a total of 6 Day centres.		<i>Os Centros de dia “Foyer Um aale Gaart” em Holzthum e “Hesper Kopp” em Howald abrem as suas portas. A fundação gere a partir de agora 6 centros de dia.</i>
Ten guiding principles are established which set the quality standards for delivering our support, care and nursing services.		<i>Dez linhas directrizes em matéria de cuidados são elaboradas. Estas linhas directrizes estabelecem os princípios básicos sobre as quais se orienta a actividade em matéria de apoio e cuidados.</i>
In cooperation with the private university Witten-Herdecke , a 2 year project is launched to develop the “Hëllef Doheem community care concept”, to align our care documentation and to implement an organisational structure based on the principles of “primary nursing”.		<i>Em cooperação com a Universidade privada de Witten-Herdecke, dá-se início a um projecto de 2 anos sobre o desenvolvimento de um conceito de cuidados, de uma documentação uniforme sobre os cuidados e sobre uma forma de organização do trabalho, baseada sobre a continuidade pessoal dos cuidados.</i>
The community alarm and telecare service, which is deemed “of public use” is given its own name and is now called “Secher Doheem” .		<i>A organização de utilidade pública “Telealarme” recebe o nome de “Secher Doheem”.</i>



A few milestones of the past 10 years
Alguns passos importantes dos últimos 10 anos



Event		Evento
In the meantime, the number of nursing and homecare centres has increased to 23 units.		<i>O número de centros de ajuda e de cuidados aumenta para 23.</i>
Following the opening of the specialised day care centre “Foyer Tillebiorg” in Differdange, the foundation now manages 7 day care centres.		<i>Devido à abertura do centro de dia “Foyer Tillebiorg” em Differdange, a fundação possui agora mais de 7 centros de dia.</i>
The action plan for “end of life support” to assist the terminally ill, is launched in collaboration with the institute “Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung/Abteilung Palliative Care und Organisationsethik” based in Vienna.	2003	<i>O Plano de Acção “Acompanhamento em fim da vida” é lançado em colaboração com o Instituto de Viena “ Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung/Abteilung Palliative Care und Organisationsethik ”.</i>
The “liaison nursing service” is extended to cover the southern region of Luxembourg.		<i>O serviço de “Infirmières de liaison” estende-se igualmente à região sul do país.</i>
The service “Propper Doheem” which offers “domestic services” is set up.		<i>Início do serviço “Propper Doheem”. Ele fornece prestações em matéria de serviços de ajuda doméstica.</i>
The first edition of the client magazine “Informationsblatt” is published and issued on a regular basis.		<i>Aparecimento do primeiro “Informationsblatt”, realizado internamente e que se destina aos clientes. Desde então, aparece regularmente.</i>

A few milestones of the past 10 years

Alguns passos importantes dos últimos 10 anos



Event		Evento
The nursing and homecare service is extended through the set up of 2 additional centres bringing the total to 25.	2004	A assistência e centros de saúde foram complementados por duas novas unidades, elevando o número total para 25.
Inauguration of the day care centre “Foyer am Brill” in Mamer.		O centro de dia “Foyer am Brill” , abre em Mamer.
The foundation’s “community care concept” is completed. All personnel are trained in order to familiarise themselves with its constituents. After introducing the new care documentation, a more efficient system to organise the work tasks is introduced.		O conceito de cuidados da fundação é estabelecido e todos os colaboradores seguem uma formação, familiarizando-se com eles. Em relação com a nova documentação de cuidados, é introduzida uma organização mais eficaz.
An “agreement of collaboration” is signed with the ministry of family and welfare to support the financing of the palliative care services .		No quadro financiamento dos cuidados paliativos , é assinada uma convenção com o Ministério da Família.
In cooperation with the private university of Witten-Herdecke, a new project is launched to develop a tool to measure the quality of nursing care and care outcomes .		Arranque de um novo projecto em colaboração com a Universidade privada de Witten-Herdecke, incluindo o desenvolvimento de um instrumento de avaliação de qualidade dos cuidados .
The counselling service launches the project “Nuetswaachen” with the aim of training people to work as “night sitter/night carers”.	2005	Arranque, pelo serviço de aconselhamento do projecto “Nuetswaachen” . O projecto tem o objectivo formar pessoas que tomam a carga a guarda e os cuidados dos clientes durante a noite.
The foundation organises an awareness week to the themes of “nursing care, housing, quality of life” .		A fundação organiza uma semana de sensibilização sobre os temas „Cuidados, habitação, qualidade de vida.“
Secher Doheem is awarded the ISO norm 9001:2000 label and wins the quality prize “Prix luxembourgeois de la qualité” in the category of a small “not-for-profit” organisation.		“Secher Doheem” recebe o certificado ISO 9001:2000 e o „Prix de la qualité Luxembourgeois“ na categoria de pequenas empresas de utilidade pública.
The system of “wound documentation” with digital photos is introduced.		Introdução da documentação sobre as chagas , com fotos digitais.
Several staff members are trained on the subject of living wills called “advance directives” .		Formação de vários funcionários sobre a “Directive anticipada” .

A few milestones of the past 10 years

Alguns passos importantes dos últimos 10 anos

Event		Evento
The questionnaire to measure the quality of our nursing and care services is validated and the first survey results regarding client and staff opinions have been evaluated.	2006	Desenvolvimento de um questionário para aferir a qualidade das prestações e avaliação da primeira sondagem clientes-colaboradores.
A liaison nurse is allocated to the northern region of Luxembourg.		Instalação de uma „ infirmière de liaison “ na região norte .
Within the context of leadership and development, a system of “ performance review ” is introduced which focuses on staff competences and attitudes. An initiation course and support structure for new members of staff is developed.		Instauração de entrevistas individuais dos colaboradores , no quadro da gestão e do desenvolvimento do pessoal. As entrevistas anuais centram-se nas habilidades e nas atitudes dos colaboradores. Aplicação de um novo conceito de enquadramento e de acompanhamento dos novos colaboradores.
The first nursing standards specifically tailored to the needs of care in the community are developed. All nursing and care staff are trained.		No quadro de um melhoramento da qualidade, desenvolvimento dos primeiros princípios de cuidados no seio da fundação e adaptação às necessidades específicas dos cuidados ao domicílio. Formação do pessoal nesta matéria.
The first “ agreements of collaboration ” are signed with hospitals and other external partners.		Assinatura dos primeiros contratos de cooperação com hospitais, bem como, com outros parceiros externos.
The mobility project “ Mobilix ” and the laundry project “Wäschbur” are launched in cooperation with the Caritas confederation.		Arranque do projecto de mobilidade “ MOBILIX ” e do projecto de lavandaria “Wäschbur” em colaboração com a Confederação Caritas.
A new care concept for the day care centres is developed.		Desenvolvimento de um novo conceito de enquadramento para os centros de dia .
Inauguration of the day care centre “Foyer Rousegärtchen” in Bettembourg.		Abertura do centro de dia „Foyer Rousegärtchen” em Bettembourg.



A few milestones of the past 10 years

Alguns passos importantes dos últimos 10 anos

Event		Evento
Since the opening of the day care centres “Foyer Aalbach” in Mondorf and “Foyer Elise de Roebe” in Larochette the foundation manages a total of 11 day care centres.	2007	Com a abertura dos centros de dia “Foyer Aalbach” em Mondorf e “Foyer de Elise Roebe” em Larochette, a fundação dispõe desde então de 11 centros de dia.
A dietician is hired and offers support to both clients and staff members.		Uma nutricionista é contratada para responder aos pedidos dos clientes e dos colaboradores.
Inauguration of the day care centre “Foyer Op Massen” in Troisvierges.	2008	Inauguração do centro de dia “Foyer Op Massen” em Troisvierges.
In order to promote ethical reasoning within the Foundation, 10 staff members are successfully trained in the art of “facilitation of ethical discussions” at the Haute Ecole de Libramont.		A fim de promover a reflexão ética, 10 moderadores seguiram uma formação de moderadores de casos éticos na Haute Ecole de Libramont.



Philosophy of the STËFTUNG HËLLEF DOHEEM

Filosofia da fundação STËFTUNG HËLLEF DOHEEM

The nursing care concept of the STËFTUNG HËLLEF DOHEEM

The mission of the foundation, as defined 10 years ago, is to enable people in need of nursing care and assistance, to remain living in their own homes, for as long as possible and as autonomous citizens. The anticipated demographic developments over the next decades indicate that we can expect a substantial increase in the number of people in need of care. Therefore, ensuring the required level of nursing and personal care, especially for elderly people, will remain a continuing challenge.

The basic principles described in the nursing care concept guide the day to day work of all members of staff. These include STËFTUNG HËLLEF DOHEEM's humanitarian approach, its care understanding, and attitude towards the needs of clients and staff, as well as the organisation and delivery of nursing care itself.

The key pillars of this nursing care concept are: the guiding care principles, the care model, the care process, interdisciplinary and multidisciplinary teamwork, internal and external networking and cooperation.

The university of Witten-Herdecke gave the academic and scientific support during the

Conceito de cuidados da STËFTUNG HËLLEF DOHEEM

A missão, que se estabeleceu a fundação quando foi criada há 10 anos, consiste em permitir às pessoas que necessitam de apoio e de cuidados, a permanência no domicílio e guardar assim a sua autonomia e uma certa normalidade no seu dia-a-dia. A evolução demográfica aponta para as próximas décadas um aumento significativo do número de pessoas dependentes. Por essa razão, garantir os cuidados, em particular junto das pessoas idosas, é um desafio que se está a tornar cada vez mais importante.

Os princípios de base descritos no conceito dos cuidados, servem de orientação para todos os colaboradores na execução de suas tarefas quotidianas. Estes princípios de base englobam a visão do homem, tal como está definida pela STËFTUNG HËLLEF DOHEEM, o conceito de cuidados, a perspectiva em relação às necessidades dos clientes e dos colaboradores, bem como à organização concreta dos cuidados.

Entre os elementos importantes do conceito de cuidados, podemos sublinhar as linhas directivas dos cuidados, o modelo de cuidados, o processo dos cuidados, o trabalho de cooperação inter- e



Philosophy of the STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM

Filosofia da fundação STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM

development of the care concept. Clients' actual and potential needs and expectations were defined through a detailed literature review as well as through a number of staff surveys. Ethical aspects were taken into consideration e.g. the rapport between clients and members of staff, the client's right to self-determination, professional secrecy, palliative and terminal care.



Thus, the nursing care concept of STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM meets all the requirements of a high quality, scientifically up to date and researched based approach.

The following elements of the concept are required in order to fulfil the highest expectations in nursing and personal care.

Universal access to care services

One objective of STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM is to ensure and promote the physical, psychological, emotional and spiritual well being as well as the independence and autonomy of elderly people, ill or people with disabilities. In line with the Christian view of humanity, services are offered to everyone, irrespective

multidisciplinar, o funcionamento em rede e a cooperação externa.

A elaboração do conceito foi acompanhada a nível científico pela Universidade de Witten-Herdecke.

As expectativas dos clientes foram identificadas através de estudos literários e da análise de problemas no quadro da sondagem feita junto dos colaboradores. Para isso foi tomado em conta aspectos éticos, tais como por exemplo, a relação colaborador / cliente, a auto-determinação dos clientes, o sigilo profissional dos funcionários, os cuidados paliativos.

Tendo em conta todos estes elementos, o conceito de cuidados satisfaz hoje os requisitos de um trabalho de qualidade confirmado, adaptado aos conhecimentos científicos actuais em matéria de cuidados.

Os seguintes elementos do conceito de cuidados descrevem os pré requisitos para satisfazer o nível elevado de expectativa em matéria de cuidados.

Acessibilidade universal às prestações

O objectivo da STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM, é de promover o bem-estar psíquico, físico e social, bem como, a autonomia das pessoas idosas, dependentes, doentes e/ou deficientes. Segundo a nossa visão cristã do homem, as propostas são dirigidas a todas as pessoas, independentemente do seu sexo, da sua idade, da sua nacionalidade, da

Philosophy of the STËFTUNG HËLLEF DOHEEM

Filosofia da fundação STËFTUNG HËLLEF DOHEEM

of gender, age, nationality, social situation or religious, political and philosophical views.

Enabling people to remain living in their own homes

STËFTUNG HËLLEF DOHEEM aims to enable people in need of assistance and care, to stay at home. The goal is achieved through the vast palette of nursing care and support services offered by the foundation, including highly specialised palliative and terminal care.

Involvement of family and friends

Families, relatives and other informal carers are an integral part of the social network of a person and have a vital role to play in the care of that person. In recognition of this, STËFTUNG HËLLEF DOHEEM offers a multitude of support activities which involve the informal carers.

Christian view of humanity

When founding STËFTUNG HËLLEF DOHEEM, the Luxembourg Caritas confederation and the

sua situação social, da sua religião e dos seus pontos de vista, opiniões políticas e filosóficas.

Permitir a manutenção em casa

A missão principal da STËFTUNG HËLLEF DOHEEM consiste em permitir a manutenção em casa das pessoas que necessitam de ajuda e cuidados. As prestações oferecidas visam este objectivo principal e englobam também o acompanhamento e cuidados em fim de vida.

Implicação dos familiares

Os familiares, os parentes e outras pessoas que os rodeiam fazem parte da rede social de pessoas que necessitam de assistência e de cuidados e assumem papéis diferentes. A fim de corresponder às diversas necessidades, a STËFTUNG HËLLEF DOHEEM oferece uma variedade de actividades de acompanhamento e de apoio que incluem também os familiares.

Visão cristã do homem

A confederação Cáritas e as ordens religiosas que,



Philosophy of the STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM

Filosofia da fundação STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM

religious congregations had already been caring for the elderly and the ill for a long time.

The need to respect and preserve the values of the founding members, such as the Christian view of humanity is of utmost importance to the foundation.

The term “fairness” represents, for the STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM, the concept of “lived equality and justice”. The latter draws focus towards the social aspects of nursing and personal care.

As a member of society, STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM defends the interests of people in need of care and stands up for equal treatment in the health and social sector.

Humaneness and competence

When evaluating the quality of care in the community, clients put a high importance on the personal and professional qualities of caregivers. Many people in need of care rank kindness, empathy, punctuality and tolerance higher than professional competence. For STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM all services have to be delivered both to a high professional standard and a respectful and humane



desde há muito, actuavam no domínio dos cuidados domiciliários, participaram na criação da fundação STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM.

Preocupada em preservar os valores dos membros fundadores, a STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM faz questão de se orientar segundo a visão cristã do ser humano.

Sob este aspecto, as prestações devem ser também dispensadas no respeito do princípio da igualdade. A igualdade, na prática dos cuidados, amplia a

visão sobre a sua vertente social e relacional.

Enquanto membro da sociedade, a empresa STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM defende, no discurso político, os interesses das pessoas dependentes e compromete-se em afinidades e relações equitativas na área da saúde.

Benevolência e competência

Quando foi feita a avaliação da qualidade dos cuidados ao domicílio, os clientes deram muita importância às qualidades pessoais e profissionais dos cuidadores. Amabilidade, sensibilidade, pontualidade e tolerância, primam sobre a competência profissional. Para a STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM, as prestações devem sempre decorrer em condições

Philosophy of the STËFTUNG HËLLEF DOHEEM *Filosofia da fundação STËFTUNG HËLLEF DOHEEM*

interaction with the client; this is emphasized by its Motto “Mënschlech a kompetent”.

Openness

STËFTUNG HËLLEF DOHEEM serves ill and dependent people of all ages, nationalities or religion, irrespective of their social situation or their political and philosophical views and convictions, enabling them to continue to live in their familiar surroundings.

de humanidade e respeito do cliente, o que sublinhamos no lema “Humano e competente”.

Acessibilidade

A STËFTUNG HËLLEF DOHEEM toma a cargo todas as pessoas que necessitam de apoio e de cuidados, independentemente da idade, nacionalidade e situação social e das suas convicções religiosas, políticas e filosóficas, a fim de lhes permitir a permanência no seu ambiente doméstico familiar.



Compulsory long term illness insurance “Assurance dépendance” *O seguro de dependência “Assurance dépendance”*

How can dependent people benefit from the compulsory long term illness insurance ?

When support is needed to perform basic personal everyday activities (body care, nutrition and mobility), services must be applied for the “Gesondheetskees”. This application form can be obtained from the following addresses:

- ▶ all of nursing and homecare centres of the STËFTUNG HËLLEF DOHEEM
- ▶ the state evaluation and guidance service (“cellule d’évaluation et d’orientation”), 125, route d’Esch, L-2974 Luxembourg, ☎ 478 60 60.
- ▶ social workers
- ▶ various websites (internet: www.mss.public.lu/formulaires/index.html, www.secu.lu or www.sante.public.lu/fr/remboursements-indemnites/assurance-dependance/index.html

The form must be filled in and sent to the “Gesondheetskees”.

Applications are only valid if made by the concerned person, his/her spouse or another family member or by a legal representative (provided he/she has full power of attorney but is not a lawyer). Therefore, a form signed by an unauthorized person will be null and void.

A R20 report, completed by the general practitioner, has to be attached to the application form.

Who may benefit from the “Assurance dependence” ?

Everybody who is insured with the “Gesondheetskees” and is in need of personal and homecare

Como é que as pessoas dependentes podem beneficiar do seguro de dependência ?

Em caso de necessidade de apoio e cuidados para as tarefas essenciais da vida (higiene, alimentação, mobilidade), as pessoas interessadas devem entregar um pedido de seguro de dependência na “Gesondheetskees”. Este formulário encontra-se disponível nos seguintes endereços :

- ▶ todos os serviços da STËFTUNG HËLLEF DOHEEM
- ▶ Cellule d’évaluation et d’orientation, 125, route d’Esch, L-2974 Luxembourg, ☎ 478 60 60
- ▶ os assistentes sociais
- ▶ vários sites na internet : www.mss.public.lu/formulaires/index.html www.secu.lu ou www.sante.public.lu/fr/remboursements-indemnites/assurance-dependence/index.html

Este formulário deve ser preenchido e enviado à “Gesondheetskees”.

O pedido só pode ser efectuado pela pessoa dependente, seu/sua esposo/-a, um outro membro da família ou o representante legal (se este não for advogado, procurador com plenos poderes). No caso de outra pessoa assinar o pedido, este não será válido.

A documentação do pedido junto do seguro de dependência só está completa depois do médico de família entregar o seu relatório (R20).

Quem pode fazer o pedido do seguro de dependência?

Todas as pessoas que estão asseguradas junto da “Gesondheetskees” e que são dependentes.

Compulsory long term illness insurance “Assurance dépendance” O seguro de dependência “Assurance dépendance”

Being in need of care means ...

Needing the services of a professional caregiver or an informal carer to perform nursing of personal or other homecare tasks due to a physical, mental / psychological illness or disability.

The need for assistance in everyday activities must be for a minimum of:

- ▶▶ 3.5 hours a week.
- ▶▶ 6 months or be permanent.

The compulsory long term illness insurance “Assurance dépendance” does not cover short term needs.

Funding:

The services needed are paid for by the “Assurance dépendance”.

If the eligibility criteria of the “Assurance dépendance” are not met, the “tarification sociale” can be used to offset some of the costs. The “tarification sociale” is a means tested support scheme run by the Ministry of the family.

Ser dependente, isso significa...

Na sequência de uma doença ou de uma deficiência corporal, mental/física, a pessoa dependente precisa de ajuda de um cuidador ou de alguém à sua volta para garantir as tarefas essenciais da vida.

- ▶▶ O tempo mínimo requerido para os actos essenciais da vida deve corresponder no mínimo a 3,5 horas por semana.
- ▶▶ Com muita probabilidade, a necessidade de ajuda deverá ser constante por um período mínimo de 6 meses ou ser irreversível. O seguro de dependência não intervém se a pessoa apenas necessita de ajuda por um curto espaço de tempo.

Encargos relativos à facturação :

Estes encargos são financiados pelo seguro de dependência.

No caso de o seguro de dependência não cobrir certos benefícios, a tarifa social do Ministério da Família pode ser aplicado.



Nursing and homecare centres (CAS)

Centros de ajuda e de cuidados (CAS)

STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM offers its services nationwide through a great number of local nursing and homecare centres. This close proximity to its clients enables the foundation to provide optimal levels of quality care and services. The foundation cares for everyone on an individual and holistic basis. Holistic care means to place the person with their physical, spiritual and social needs into the centre of attention.

The objective of the 25 nursing and homecare centres is to enable people in need of nursing care and assistance, to remain living in their own home, for as long as possible and as autonomous citizens. The comprehensive offer of community care nursing and support services, enables clients to retain or even, wherever possible, regain their self determination and autonomy to live their habitual lives. Furthermore, this process is enhanced through the professional teaching, advice and counselling given to the informal carers by STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM staff.

The range of services provided by the nursing and homecare centres, includes the various personal

A STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM oferece os seus serviços em todo o território nacional. A fundação procura instalar-se perto dos clientes a fim de proporcionar os melhores cuidados possíveis. A missão da fundação é de tratar cada pessoa individualmente e globalmente. Um cuidado global significa que a integralidade da pessoa está no centro das preocupações. As necessidades físicas, psíquicas, espirituais e sociais são tomadas em consideração.

O objectivo dos 25 centros de ajuda e cuidados é de permitir às pessoas dependentes a permanência em casa. Além disso, o leque de serviços oferecidos em matéria de apoio e de cuidados em casa, permite aos clientes de manter e, sempre que possível, de guardar a sua autonomia, respeitando a normalidade do decorrer da vida quotidiana. Também, são oferecidos aos ajudantes informais pelo serviço de aconselhamento da STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM, serviços de aconselhamento, de assistência, de apoio e são formados de uma forma profissional.

Os serviços dos centros de ajuda e de cuidados incluem todas as ajudas necessárias à vida diária



Nursing and homecare centres (CAS) *Centros de ajuda e de cuidados (CAS)*

care services as well as the medically prescribed nursing services.

Personal care services include assistance with **personal hygiene**, **mobility** (get up, move around ...), **nutrition** (preparing meals, feeding...) **domestic chores**, as well as support to **undertake outdoor activities** (walks, shopping trips, visits to doctor surgeries...). These tasks are usually done by assistant nurses (aide-soignants) and care assistants. The “Assurance dépendance” funds all these services.

The nursing and homecare centres also provide the various nursing services prescribed by the medical profession. These include, among others, administering **injections** and **intravenous infusions**, applying and changing **wound dressings and bandages**, **managing catheters**, **checking blood pressure** and **blood glucose**. These treatments are paid for by the “Gesondheetskees” and therefore a medical prescription is required.

In order to ensure continuity of care, the nursing and homecare centres work in close collaboration with the clients themselves, their informal carers, their general practitioner as well as the appropriate hospital medical, nursing and healthcare staff. Individual care planning and its associated documentation constitute important tools to guarantee a professional care service.



e as prestações em matéria de cuidados prescritos pelo médico.

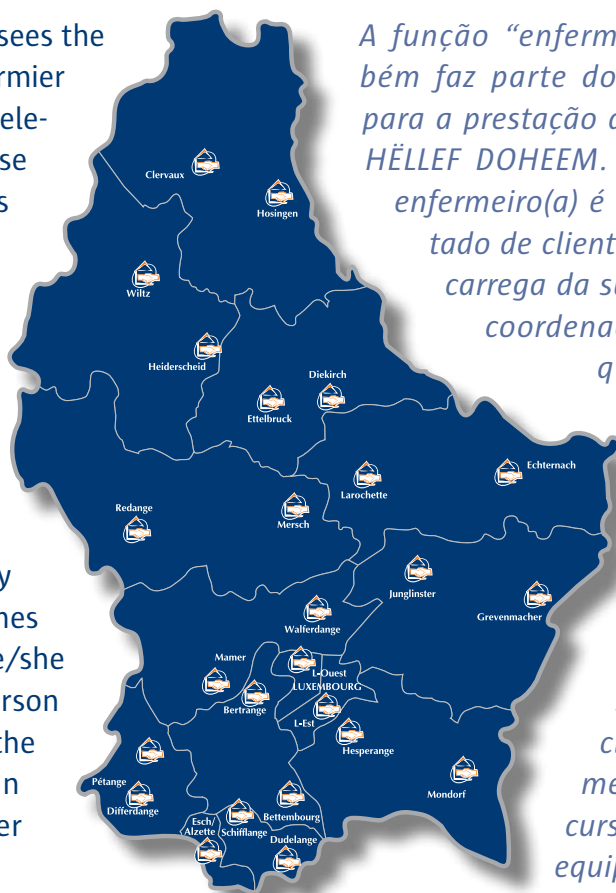
*Entendemos por ajudas necessárias à vida diária, o apoio à **higiene corporal**, à **mobilidade** (levantar-se, mover, ...), apoio para a **preparação e realização das refeições**, ajuda nas tarefas **domésticas**, e sair com as pessoas dependentes. Na maioria das vezes, estas tarefas são realizadas pelos auxiliares de saúde e pela ajuda sócio-familiar. Estas prestações são financiadas pelo seguro-de dependência.*

*As prestações no quadro dos cuidados incluem o tratamento prescrito pelo médico. Incluimos, entre outros, a administração de **injecções**, a colocação de uma **perfusão**, o tratamento de **feridas (chagas)** e a **renovação de curativos**, meter um **cateter**, o controlo da **tensão arterial** e o controlo da **glicemia**. Estes cuidados estão a cargo da “Gesondheetskees”. Portanto, tem de haver prescrição médica.*

Para assegurar a continuidade dos cuidados, os centros de ajuda e cuidados, trabalham em estreita colaboração com as pessoas dependentes, os cuidadores informais, os médicos de família e os hospitais. A planificação individual da assistência e a documentação dos cuidados, representam os elementos de trabalho importantes para garantir um cuidado profissional.

Nursing and homecare centres (CAS) Centros de ajuda e de cuidados (CAS)

The STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM sees the role of the “Primary Nurse” (infirmier de référence¹) as one of the key elements of nursing care. Each nurse is attributed a number of clients for which she¹ takes primary responsibility. The primary nurse assumes responsibility for co-ordination and supervision of the various care activities, even those carried out by other members of staff. Furthermore, through regular visits to the client, the primary nurse evaluates the care outcomes of the interdisciplinary team. He/she also acts as primary contact person for clients, informal carers and the general practitioner and is an important resource for all other team members.



A função “enfermeiro de referência¹” também faz parte dos elementos importantes para a prestação dos cuidados na STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM. Para esse efeito, a cada enfermeiro(a) é atribuído um número limitado de clientes, para os quais ele se encarrega da supervisão da situação e da coordenação dos cuidados, mesmo que não seja ele próprio quem cuida de todos estes clientes. No âmbito das visitas de cuidados, o enfermeiro avalia as prestações da equipe interdisciplinar. Têm a função de pessoa de referência junto do cliente, dos familiares e do médico de família e são o recurso para outros membros da equipa.

In conclusion, STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM would like to emphasize the importance it attaches to the professional qualifications and the “humane” interpersonal skills of its members of staff. It is vital that within interdisciplinary teams, all care partners are consulted so as to agree to the required care and nursing activities for each client. An atmosphere of trust is an important prerequisite for an open and professional working environment.

The nursing and homecare services are offered daily from 6.00 until 22.00 hours. Administrative services are available from Monday to Friday between 8.00 and 17.00 hours.

Em resumo, temos de mencionar que a qualificação humana e profissional dos colaboradores da STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM é particularmente importante. Trabalhando em “equipa interdisciplinar”, é essencial a consulta de todos os parceiros relativamente às prestações necessárias. Para garantir um ambiente sereno e profissional, é primordial trabalhar num clima da confiança.

As prestações de cuidados são garantidas todos os dias entre 6 e 22 horas. O escritório está aberto de segunda a sexta das 8 às 17 horas.

¹ includes both male and female

¹ A forma masculina utilizada no texto do curso inclui a forma feminina.

Nursing and homecare centres (CAS) Centros de ajuda e de cuidados (CAS)

Bertrange

12, route de Luxembourg L-8077 Bertrange
Tél.: 26 31 76-1 Fax: 26 31 76-29

Bettembourg

2, rue de la Tannerie L-3288 Bettembourg
Tél.: 51 13 04-1 Fax: 51 13 04-209

Clervaux

38, Hauptstrooss L-9755 Hupperdange
Tél.: 26 90 03 Fax: 26 90 03-209

Diekirch

21, Esplanade, B.P. 202 L-9202 Diekirch
Tél.: 26 80 27-1 Fax: 26 80 27-209

Differdange

2A, rue Batty Weber L-4684 Differdange
Tél.: 26 58 69-1 Fax: 26 58 69-29

Dudelange

62, rue Pasteur L-3543 Dudelange
Tél.: 26 52 65-1 Fax: 26 52 65-29

Echternach

15, route de Diekirch L-6430 Echternach
Tél.: 72 73 88-1 Fax: 72 73 88-209

Esch-sur-Alzette

8, rue Léon Metz L-4238 Esch/Alzette
Tél.: 26 17 78-1 Fax: 26 17 78-29

Ettelbrück

83, avenue Salentiny L-9080 Ettelbrück
Tél.: 26 81 25-1 Fax: 26 81 25-209

Grevenmacher

12, route du Vin L-6794 Grevenmacher
Tél.: 26 70 68-1 Fax: 26 70 68-29

Heiderscheid

2b, Döerfstrooss L-9157 Heiderscheid
Tél.: 26 88 89-1 Fax: 26 88 89-29

Hesperange

1, rue Jos Paquet L-5872 Alzingen
Tél.: 26 84 74-1 Fax: 26 84 74-209

Hosingen

3, rue Knupp L-9831 Consthum
Tél.: 26 91 21-1 Fax: 26 91 21-29

Junglinster

Zone Industrielle Laangwiss
33, rue Hiehl L-6131 Junglinster
Tél. 27 07 81 Fax: 27 07 87 29

Larochette

29, chemin J.A. Zinnen L-7626 Larochette
Tél.: 83 76 31 Fax: 87 81 91

Luxembourg - Est

257, route d'Esch L-1471 Luxembourg
Tél.: 26 27 18-1 Fax: 26 27 18-209

Luxembourg - Ouest

50a, av. Gaston Diderich L-1420 Luxembourg
Tél.: 45 04 04-1 Fax: 45 04 04-209

Mamer

5, rue de l'Eglise L-8278 Holzem
Tél.: 26 11 36-1 Fax: 26 11 36-209

Mersch

37, rue de la Gare L-7535 Mersch
Tél.: 26 32 56-1 Fax: 26 32 56-209

Mondorf

6, route de Luxembourg L-5634 Mondorf
Tél.: 26 67 56-1 Fax: 26 67 56-209

Pétange

7, place de la Libération L-4753 Pétange
Tél.: 26 50 68-1 Fax: 26 50 68-209

Redange

18, rue de la Piscine L-8508 Redange
Tél.: 26 62 94-1 Fax: 26 62 94-209

Schifflange

65, rue des Aulnes L-3810 Schifflange
Tél.: 26 53 45-1 Fax: 26 53 45-209

Walferdange

15a, Am Becheler L-7213 Bereldange
Tél.: 26 33 63-1 Fax: 26 33 63-69

Wiltz

Château de Wiltz (1er étage) L-9516 Wiltz
Tél.: 95 71 93-1 Fax: 95 71 93-209

Day Centres (Centres psycho-gériatriques) Centros psico-geriátricos (Centres psycho-gériatriques)

The foundation's day care centres are specialised in psychogeriatric care. The infrastructure of each centre is adapted to the needs of this type of client group and thus permits the provision of a variety of therapies and social activities for people aged 65 years and above. Individualised activities, defined as necessary within a personal care plan, can be provided by an interdisciplinary team. As such, clients can also receive nursing and personal care at the day centre facilities.

The day centres aim to provide support to mainly elderly people who are encountering difficulties in performing everyday tasks,

Os Centros psico - geriátricos da STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM so centros de dia especializados que propoem, numa infra-estrutura adequada, actividades em grupo de carácter social e terapeutico s pessoas de 65 anos e mais, necessitando de cuidados e apoio. Pedindo, também são propostas actividades individuais por uma equipa interdisciplinar, no quadro de um plano de assistência personalizado. Os serviços proporcionados pelos centros psico - geriátricos, incluem também medidas de ajuda e cuidados.

Independentemente dos sinais da doença, as possibilidades oferecidas pelos centros psico - geriátricos destinam-se aos adultos, princi-



Day Centres (Centres psycho-gériatriques) Centros psico-geriátricos (Centres psycho-gériatriques)

irrespective of the clients' health problems. These clients may need professional support for psychological, social or physical reasons, although they are able to participate actively or passively in group activities.

The focus is on the needs and abilities of the person concerned and not on his illness or the resulting disabilities.

The primary goal of the day care centres of the STËFTUNG HËLLEF DOHEEM is to enable clients to remain living at home and to uphold social contacts.

It is therefore very important to ensure that the interdisciplinary care of the clients and their entourage can be planned and measured. The appropriate competences and habits which are necessary to remain living at home are promoted, enhanced and stabilised through the various day centre activities.

Some of the day care activities, such as group or specialised activities are funded through the "Assurance dépendance". Additional activities which are not covered by this insurance may be part funded by a



palmente idosos, que são incapazes de gerir as suas vidas de forma independente. São pessoas que necessitam, por razões psicológicas, sociais e / ou físicas, de um acompanhamento profissional, sendo também capazes de participar, de forma activa ou passiva, a um acompanhamento do grupo.

Para a avaliação desta capacidade, são as necessidades e recursos das pessoas em causa que são prioritárias, e não a doença ou as carências que dela resultam.

O principal objectivo dos centros psico-geriátricos da STËFTUNG HËLLEF DOHEEM é de garantir aos clientes uma vida no domicílio e favorecer as relações sociais.

É por isso que é essencial que o acompanhamento interdisciplinar do cliente e dos seus familiares possa conduzir a resultados planificáveis e mesuráveis. Através destas actividades, as capacidades e os hábitos necessários para poder ficar em casa são mantidos, estabilizados e promovidos.

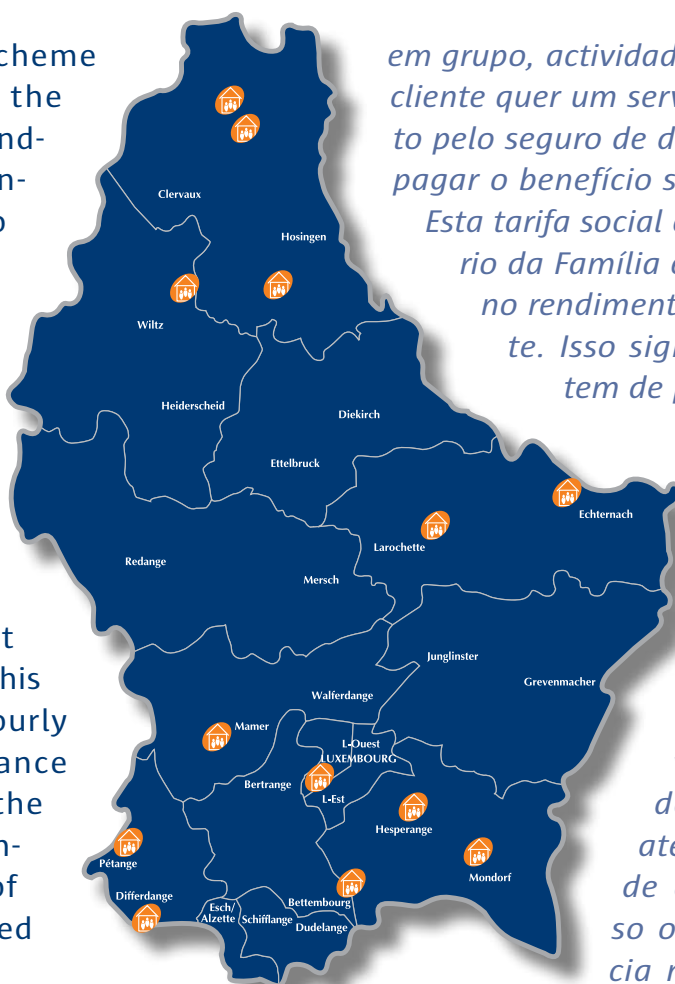
A participação nas ofertas de acompanhamento dos centros de dia é parcialmente financiada pelo seguro de dependência (actividades

Day Centres (Centres psycho-gériatriques) Centros psico-geriátricos (Centres psycho-gériatriques)

means tested support scheme run by the ministry for the family and welfare. Depending on his/her level of income, the client has to pay a “social rate” for the services that he/she has received. The ministry of the family and welfare will pay the outstanding costs.

The “assurance dependence” allows for up to 48 hours of attendance at a specialised day centre. This is financed via a fixed hourly rate. Should the “Assurance dépendance” not cover the attendance to the day centre, or only cover part of it, the social rate described above can be applied.

Since April 30th 2004, funds of the national support scheme called “Fonds National de Solidarité” under the regulation of the “accueil gérontologique”, can also be drawn upon to cover services which are not covered by the “assurance dependence.



em grupo, actividades especializadas). Se o cliente quer um serviço que não foi prescrito pelo seguro de dependência, ele deverá pagar o benefício segundo a tarifa social.

Esta tarifa social é definida pelo Ministério da Família e é calculada com base no rendimento da pessoa dependente. Isso significa que o cliente só tem de pagar uma parte, o resto fica a cargo do Ministério da Família.

No quadro das medidas de apoio, a lista dos serviços propostos pelo seguro de dependência prevê assegurar à pessoa dependente um apoio até 48 horas num centro de dia especializado. Caso o seguro de dependência não tome a seu cargo a estadia no centro de dia,

pode-se solicitar a aplicação de uma tarifa social.

Desde o 30 de Abril de 2004, o serviço “accueil gérontologique” pode ser patrocinado pelo “Fonds National de Solidarité”. Trata-se de um serviço que não está incluído no seguro de dependência.

Day Centres (Centres psycho-gériatriques) *Centros psico-geriátricos (Centres psycho-gériatriques)*

Foyer "Aalbach"

6, place de Villes Jumelées L-5627 Mondorf-les-Bains
Tél.: 26 67 68-1

Mondorf-les-Bains

L-5627 Mondorf-les-Bains
Fax: 26 67 68-29

Foyer "Am Brill"

5, rue du Marché
Tél.: 26 11 95 10

Mamer

L-8252 Mamer
Fax: 26 11 95 11

Foyer "Am Schlass"

Château de Wiltz
Tél.: 95 71 93-210

Wiltz

L-9516 Wiltz
Fax: 95 71 93-209

Foyer "Bei der Kor"

7, place de la Libération
Tél.: 26 50 68-300

Pétange

L-4753 Pétange
Fax: 26 50 68-309

Foyer "Elise de Roebe"

35, chemin J.A. Zinnen
Tél.: 26 87 18-1

Larochette

L-7626 Larochette
Fax: 26 87 18-29

Foyer "Hesper Kopp"

48, rue du Couvent
Tél.: 26 84 46 01

Howald

L-1363 Howald
Fax: 26 84 46 09

Foyer "Op der Heed"

2, Kaesfourterstrooss
Tél.: 99 86 03-400

Hupperdange

L-9755 Hupperdange
Fax: 99 86 03-409

Foyer "Op Foar"

15, route de Diekirch
Tél.: 72 73 88-890

Echternach

L-6430 Echternach
Fax: 72 73 88-209

Foyer "Op Massen"

12, rue Massen
Tél.: 26 95 84-1

Troisvierges

L-9907 Troisvierges
Fax: 26 95 84-29

Foyer "Rousegärtchen"

41, rte de Luxembourg
Tél.: 26 51 64-1

Bettembourg

L-3253 Bettembourg
Fax: 26 51 64-49

Foyer "Siwebueren"

306, rue de Rollingergrund L-2441 Luxembourg
Tél.: 44 93 39-300

Luxembourg

L-2441 Luxembourg
Fax: 44 93 39-209

Foyer "Tillebiërg"

35, rue de l'Hôpital
Tél.: 26 58 38-39

Differdange

L-4581 Differdange
Fax: 26 58 38-40

Foyer "Um aale Gaart"

26, rue Principale
Tél.: 92 95 90

Holzthum

L-9834 Holzthum
Fax: 92 95 90-209



Specialised activities: Counselling and support services at home

Actividades especializadas: Serviço de assistência, aconselhamento e apoio no domicílio

Occupational therapy

Occupational therapy, in French ergothérapie from the Greek “ergon” meaning “to do something”, supports and attends to people of all ages who have or risk developing limitations in their physical or psychological abilities.

The main goal of the STËFTUNG HËLLEF DOHEEM occupational therapists is to assist clients in regaining and/or maintaining their skills to handle everyday situations, to facilitate their self-sufficiency and mobility and thus improve their quality of life.

Many everyday tasks such as getting dressed, making coffee or tea or going shopping become more difficult with disease, disability and pain. With the help of

Apoio à terapia ocupacional (ergothérapie)

A terapia ocupacional ajuda e acompanha pessoas de todas as idades que estão limitadas nas suas capacidades de acção ou que estão em risco de estar. A palavra “ergo” de ergothérapie vem do grego “ergon” e significa “estar activa”.

O objectivo dos terapeutas ocupacionais da STËFTUNG HËLLEF DOHEEM é de ajudar as pessoas a manter ou a recuperar as suas capacidades físicas e psicológicas ou reaprendê-las para ganhar mais autonomia e mobilidade nas suas actividades e para aumentar a qualidade de vida.

Muitos gestos diários, como por exemplo vestir-se, preparar o café, fazer as compras, não se tornam evidentes após algumas doenças, em caso de dores ou de deficiências. Durante as terapias - conselhos e exercícios específicos adaptados



Specialised activities: Counselling and support services at home

Actividades especializadas: Serviço de assistência, aconselhamento e apoio no domicílio

counselling and individually designed exercises, occupational therapists can rehabilitate or improve physical and psychological aptitudes. Counselling, special activities, technical aids and home adaptations can enhance the autonomy, stimulate participation in social activities and thus increase quality of life.

Occupational therapists working for STËFTUNG HËLLEF DOHEEM deal essentially with activities related to everyday aspects such as hygiene, nutrition and mobility as well as those related to technical aids and adaptations. One of those technical aids is the “Communicador 2.0” software, which enables people with communication difficulties (e.g. people suffering from a neurodegenerative disease) to transmit simple messages.

The STËFTUNG HËLLEF DOHEEM occupational therapists offer a range of activating and rehabilitative measures which are always based on a detailed diagnostic assessment. They also advise and help people to install and use specialised technical aids designed to assist mobility or communication. Thus clients are able to manage their personal life with a certain degree of independence.

The individual support activities tend to be prescribed and paid for by the “Assurance dépendance” at the same time as those related to everyday activities. However, they



às necessidades de cada um, a terapia ocupacional ajuda a melhorar ou readquirir as capacidades físicas ou psicológicas. Os conselhos, as actividades especiais e a adaptação do lar com meios adequados, bem como a utilização das ajudas tecnológicas permitem à pessoa a viver de forma

autónoma no seu dia-a-dia, de ter uma vida social e de melhorar a sua qualidade de vida. Entre as actividades dos terapeutas ocupacionais da STËFTUNG HËLLEF DOHEEM, encontramos sobretudo os actos essenciais da vida quotidiana, tais como, a higiene, a alimentação e a mobilidade, mas também a utilização de meios tecnológicos e de comunicação. Um exemplo desse tipo de ajuda é o software “Comunicador 2.0” que permite às pessoas com dificuldades de comunicação (p.ex. doenças neurodegenerativas) transmitir mensagens simples.

Em resumo, há que tomar nota que os terapeutas ocupacionais da STËFTUNG HËLLEF DOHEEM propõem, baseando-se num diagnóstico terapêutico, um vasto leque de medidas estimulantes e reabilitantes. Além disso, eles aconselham o cliente em matéria de instalação e de utilização de meios técnicos no domicílio. Assim os clientes podem gerir eles próprios o seu dia-a-dia, com o máximo de autonomia possível.

O apoio individual é prescrito e pago pelo seguro de dependência, ao mesmo tempo que as

Specialised activities: Counselling and support services at home *Actividades especializadas: Serviço de assistência, aconselhamento e apoio no domicílio*

may also be applied for separately. In that case, the social rate will apply and the client will be invoiced accordingly.

A person's need for nursing and homecare has to have been assessed at a minimum of 3.5 hours per week in order to be entitled to individual support from an occupational therapist through the "Assurance dependence".

For more detailed information, please contact your nearest nursing and homecare centre. A telephone list is available on page 23.



actividades da vida quotidiana, mas também pode ser assegurado, fazendo um pedido. Neste caso, as medidas de apoio são facturadas segundo a tarifa social.

A necessidade mínima de 3,5 horas por semana de cuidados, tem de ser atingida para poder beneficiar do acompanhamento

de um terapeuta ocupacional, no quadro do seguro de dependência.

Para entrar em contacto, queira ligar aos centros de ajuda e cuidados perto de si (lista telefónica página 23).

Psychological support

What kind of psychological support services are available and what does it entail?

Being in need of support, whatever the amount or type, can be quite a challenge for both the client and their families. Changes in lifestyle are often difficult to accept and can lead to a critical situation within the family. If the existing resources and support are insufficient, both the client and the family can show signs of mental distress such as exhaustion, fear, sadness or loss of self-esteem. In these cases, psychological support can be of benefit.

O apoio psicológico

Onde residem as possibilidades de apoio psicológico e como é que se pode imaginar tal apoio?

Dependendo do grau dos sintomas, a existência de uma forma de dependência pode constituir um verdadeiro desafio para o próprio cliente, mas também para a família. As condições de vida e as mudanças que isso implica são muitas vezes difíceis de aceitar para todas as pessoas envolvidas e pesam imenso sobre a qualidade de vida de toda a família.

Se em tal situação os recursos disponíveis e

Specialised activities: Counselling and support services at home *Actividades especializadas: Serviço de assistência, aconselhamento e apoio no domicílio*

What is the process of a psychological support like?

► Establishment of a professional relationship of trust.

At the beginning of the process, a professional relationship of trust has to be established between the dependant person or his informal carer and the psychologist.

During the first conversation, the psychologist gathers the facts about the situation faced by the client and the related psychological, emotional and physical needs of the client are assessed. Once the psychologist has explained the setting within which the psychological support will take place, the client can decide whether or not to proceed with the treatment.

as possibilidades de apoio são insuficientes, podem daí resultar danos psíquicos. Isto vale para a pessoa dependente, mas também para os familiares implicados. Um estado de esgotamento, de desânimo moral, uma diminuição da auto-estima ou estados de tensão e ansiedade, são apenas alguns exemplos de perturbações possíveis. Contra estes sintomas, um apoio psicológico faz sentido e até pode ser necessário.

Como é que você pode imaginar o processo de apoio psicológico?

► Elaboração de uma relação funcional

Independentemente de saber se é a pessoa dependente ou um familiar próximo que necessita de um apoio psicológico, é essencial, no início de um apoio psicológico, estabelecer as condições propícias a um trabalho de colaboração em ambiente de confiança. Para esse fim, durante a primeira entrevista, o psicólogo dá informações



Specialised activities: Counselling and support services at home

Actividades especializadas: Serviço de assistência, aconselhamento e apoio no domicílio



► Common agreed objectives

Should the client wish to benefit from psychological support, then objectives are discussed and agreed. Together, psychologist and client analyse current occurring problems in order to establish potential links between the client's burden and physical difficulties (e.g. such as depression or exhaustion due to family conflicts). Then, both contemplate possible ways of bringing about the desired changes. This could involve re-learning old and forgotten skills. Alternatively, it may mean needing to acquire new skills to deal with certain disabilities and thus learning to cope with daily life in a more appropriate manner. (e.g. develop new strategies to accept the disease).

sobre as condições de enquadramento do seu trabalho psicológico e tece uma imagem da situação do cliente. A avaliação dos problemas de saúde física e mental faz parte integrante deste primeiro encontro. Depois, o cliente decide perseguir ou não o apoio psicológico.

► Acordo comum sobre os objectivos

Se um cliente deseja recorrer a um apoio psicológico, a etapa seguinte é a de encontrar um acordo quanto aos objectivos das sessões. Para tal, os problemas actuais são analisados em conjunto com o cliente, para avaliar se existe uma relação entre as perturbações psíquicas do cliente e os seus problemas de saúde, p.ex., dificuldade moral ou esgotamento em caso de disputas familiares. Em seguida, procede-se a uma troca de reflexões, para definir como realizar a mudança esperada. Isto pode significar, por

Specialised activities: Counselling and support services at home *Actividades especializadas: Serviço de assistência, aconselhamento e apoio no domicílio*

► Psychological methods to achieve the objectives

Psychological support offers a range of methods to reach the agreed objectives. These methods are tailored to the needs of the client and are explained in detail. Some methods aim to enable the person to resume activities which lead to positive experiences, others help to reduce stress and strains both physical and emotional.

The psychologist continuously explains why a particular method is used and how it is expected to bring about the desired results. This way, the whole process of the psychological support is clear and understandable. This process is the only way to establish a professional relationship of trust, which is able to achieve the overall goal of improving the quality of life of the client.

exemplo, recordar as habilidades não utilizadas. Mas também pode significar a aquisição de novas habilidades que ajudam a suportar certos constrangimentos e a melhor gerir o quotidiano (por exemplo, desenvolver novas estratégias que ajudam a aceitar as novas doenças).

► Métodos psicológicos para alcançar os objetivos

Para alcançar os objectivos definidos em conjunto, um apoio psicológico inclui os diferentes métodos que vão ser explicados ao cliente e adaptados à sua situação pessoal. Podem por exemplo intervir métodos que ajudam a retomar as actividades vividas de forma positiva, dando equilíbrio. Outras actividades visam a eliminação de uma tensão geral demasiado importante (física e moral).

Independentemente dos métodos utilizados, o psicólogo informa os clientes sobre a relação entre a sua aplicação e os benefícios dos objectivos apontados, a fim de, tornar o apoio psicológico mais compreensível e inteligível.

É a única forma de estabelecer uma aliança pessoal, baseada na confiança, tendo como objectivo principal melhorar a qualidade de vida daqueles que procuram ajuda.

Os psicólogos e o todo o pessoal da STËFTUNG HËLLEF DOHEEM estão naturalmente sujeitos



Specialised activities: Counselling and support services at home

Actividades especializadas: Serviço de assistência, aconselhamento e apoio no domicílio



The psychologists, like all other members of staff at STÆFTUNG HËLLEF DOHEEM, are bound by rules of confidentiality and professional secrecy. All topics discussed are treated with the utmost confidentiality and will not be shared with anyone, not even family members, without formal consent from the client.

The psychological support has to be prescribed by the “Assurance dépendance” at the same time as those related to everyday activities. However, this support may also be applied for separately. In that case, the social rate will apply and the client will be invoiced accordingly.

For more detailed information, please contact your nearest nursing and homecare centre. A telephone list is available on page 23.

tas ao sigilo profissional, de modo que os temas abordados e discutidos ficam mantidos em estrita confidencialidade e sem o formal consentimento do cliente, não podem ser transmitidos, nem aos familiares.

O aconselhamento psicológico é combinado com as actividades da vida diária através do seguro de dependência e pago, mas também pode ser fornecido a pedido pessoal. Neste caso, as medidas de apoio para a tarifa social será cobrado.

O contacto será feito com o apoio dos respectivos centros de ajuda e cuidados (lista de telefones na página 23).

Specialised activities: Counselling and support services at home *Actividades especializadas: Serviço de assistência, aconselhamento e apoio no domicílio*

Dietary advice

A balanced diet is the corner stone of a healthy lifestyle. The nutritional state of an individual has a major impact on his/her health. An adequate and balanced diet promotes wellbeing and is an important part of the social life. Poor diet is also closely linked to many diseases. In order to take all these aspects into consideration, STËFTUNG HËLLEF DOHEEM offers individual diet counselling as well as various courses on nutrition.

The dietician's mission is to maintain or regain health through circulating information on the physiological aspects of nutrition

Conselho dietético

Uma alimentação equilibrada constitui um fundamento importante na higiene de vida de uma pessoa. O estado de nutrição tem um impacto sobre a saúde e o sistema imunitário do indivíduo. Além disso, uma alimentação adaptada e equilibrada favorece o bem-estar e a vida social do indivíduo. A alimentação está também estreitamente relacionada com numerosos sinais clínicos. A fim de responder a todas essas exigências, a STËFTUNG HËLLEF DOHEEM propõe conselhos dietéticos individuais e também cursos sobre o tema da nutrição.

O dietista procura manter ou restabelecer a saúde, transmitindo informações relativas



Specialised activities: Counselling and support services at home

Actividades especializadas: Serviço de assistência, aconselhamento e apoio no domicílio

and through preparing individual “nutrition” plans. Other areas of advice are lifestyle, nutritional habits and body awareness.

Another important role of diet counselling is to help prevent diseases such as cardiovascular diseases, diabetes, obesity, gall stones, osteoporosis and so forth. The dietitian is familiar with the specific links between age and nutrition and is able to establish adapted “age related” diet plans.

The dietitian’s advice enables people to recognise and understand unhealthy nutritional habits and promotes healthy nutrition. In particular, people with a metabolic disease (e.g. diabetes, allergies, gastrointestinal diseases, severe obesity) can benefit from the nutritional counselling.

aos aspectos fisiológicos da alimentação, estabelecendo planos nutritivos individuais. Além disso, dá conselhos sobre temas como a higiene de vida e a percepção do seu corpo.

A prevenção representa um outro elemento importante no conselho dietético. Trata-se aqui de tomar precauções contra as doenças ligadas à nutrição, como por exemplo as doenças cardiovasculares, o diabetes, a obesidade, os cálculos biliares e a osteoporose. O dietista reconhece as relações específicas e as interações entre a idade e a alimentação. Ele pode estabelecer em equipas interdisciplinares um plano nutritivo individual e adaptado à idade. O conselho dietético permite elucidar os maus hábitos alimentares e favorecer uma alimentação saudável. O conselho dietético é sobretudo recomendado e muito eficaz para as pessoas que têm perturbações do metabolismo (por



Specialised activities: Counselling and support services at home
Actividades especializadas: Serviço de assistência, aconselhamento e apoio no domicílio



Nutritional counselling is not prescribed by the “Assurance dépendance”. It is also offered on individual request at the price of 26,30 € per hour.

For more detailed information, please contact your nearest nursing and homecare centre. A telephone list is available on page 23.

exemplo diabetes, alergias, doenças do tubo digestivo ou uma obesidade importante).

O aconselhamento dietético não é pago pelo “seguro de dependência”, mas pode ser fornecido a pedido pessoal. Neste caso 26,30 € por hora serão cobrados.

Para entrar em contacto, queira ligar aos centros de ajuda e cuidados (lista telefónica página 23).

Specialised activities: Counselling and support services at home *Actividades especializadas: Serviço de assistência, aconselhamento e apoio no domicílio*

Courses for informal carers

The “Berodungsdéngscht” of STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM offers a range of courses to support family and friends involved in care. Informal carers are offered support to cope with both physical and emotional stress. Learning and talking about issues, exchanging lived experiences, doing practical exercises are all important parts of these offered courses.

The courses for informal carers, offered by STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM, are financed through donations and are thus offered free of charge. We would like to underline that the training venues are made available free of charge by the respective municipalities. Courses are offered in various languages such as Luxembourgish, French and Portuguese. The topics proposed cover issues such as: lifting and carrying techniques, information on diseases such as stroke or dementia. The impact of these diseases have on everyday life, stress management, nutrition for elderly people or diabetics.

For further information or to register for a course, please contact the “Berodungsdéngscht”, STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM at 26 02 10-1.



Cursos para ajudantes informais

A fim de apoiar os ajudantes informais nas suas tarefas diárias, o “Berodungsdéngscht” da STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM propõe todos os anos vários cursos relacionados com os cuidados. O objectivo é de encorajar os ajudantes informais em caso de sobrecarga física e psíquica. Além do aspecto de aconselhamento e dos exercícios práticos propostos, a troca de experiências entre os participantes constitui um elemento muito importante do curso.

Os cursos para ajudantes informais são financiados pela STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM através de doações que permitem a participação gratuita nos cursos. Ressaltamos que as salas de cursos são postas à disposição pelas respectivas câmaras municipais. Os cursos são propostos em várias línguas (em luxemburguês, francês e português). Entre os temas propostos pela STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM incluímos, entre vários, técnicas de manutenção, o acidente vascular cerebral (AVC) e seus efeitos sobre a vida diária, a gestão do stress, a demência senil, a alimentação em caso de diabetes ou em idade avançada.

Para obter informações suplementares ligue para o serviço “Berodungsdéngscht” da STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM, número de telefone : 26 02 10-1.

ESSAD - Specialised nursing care team

ESSAD - Equipa de cuidados especializados ao domicílio

The abbreviation ESSAD stands for “**E**quipe de **S**oins **S**pécialisés **A** Domicile” (community specialised nursing care team).

“Soins spécialisés – specialised nursing care” relates to all nursing care activities that go beyond the usual scope of community nursing care. Since the opening of St.Christopher’s Hospice in London in 1967 “specialised nursing care” has developed and achieved worldwide recognition as a discipline in its own right. It lies at the intersection between medicine, nursing care and spiritual guidance. It includes, among others, community hospitalisation, certain therapies (e.g. 24 hour intravenous drips) palliative and terminal care of people of all ages.

The close cooperation between doctors, hospitals and health professionals from other STËFTUNG HËLLEF DOHEEM services is crucial. Thus, regular communication and exchange of ideas between all participating parties is essential.

ESSAD é a abreviatura de “**E**quipe de **S**oins **S**pécialisés **A** Domicile” (Equipa de cuidados especializados ao domicílio).

Entendemos por “cuidados especializados” todas as prestações que ultrapassam o quadro de cuidados domiciliários. Desde a concepção e abertura do hospício St. Christopher’s em Londres, em 1967, os “cuidados especializados” tornaram-se numa verdadeira disciplina, reconhecida mundialmente. Eles situam-se na intersecção entre a medicina, cuidados e assistência espiritual. Entre outros trata-se de hospitalização domiciliária, certas terapias (por exemplo; infusões sobre 24 horas), ou então, o cuidar de pessoas de todas as idades em fim de vida.

A estreita colaboração com os médicos, os hospitais ou os outros actores da STËFTUNG HËLLEF DOHEEM reveste-se de grande importância. É por isso que o intercâmbio regular entre todas as pessoas implicadas nos cuidados é primordial.



ESSAD - Equipe de soins spécialisés à domicile ESSAD - Equipa de cuidados especializados ao domicílio

The specialised nursing care team of STËFTUNG HËLLEF DOHEEM is composed of nurses who are specifically trained in palliative care and in paediatrics. The specialised care team is available 24 hours a day, 7 days a week.

The nurses of the ESSAD care team have a wide range of skills and competences which enables them to offer a large variety of services. (e.g. medicinal and non-medicinal treatments for pain relief and related symptom control). Other activities of ESSAD are the nursing care and counselling of palliative clients and their families, including palliative care for children. They also give advice on ethical issues or on setting up a “living will” also known as the advanced directive.

The improvement or at least the preservation of “quality of life” is of primary concern. This includes taking into consideration the physical, emotional, social and spiritual needs of the sick person and their families.

For more detailed information, please contact your nearest nursing and homecare centre. A telephone list is available on page 23.

A equipa de cuidados especializados ao domicílio da STËFTUNG HËLLEF DOHEEM é composta de enfermeiros especialmente formados em cuidados paliativos, como em pediatria. A disponibilidade 24 horas sobre 24 de um enfermeiro está assegurada em todos os casos.



A equipa ESSAD dispõe de competências específicas para poder propor as prestações exigidas em numerosos domínios. Podemos citar, entre vários, os tratamentos medicamentosos e não medicamentosos da dor, bem como a observação dos sintomas daí resultantes. O acompanhamento das pessoas em fim de vida e dos seus familiares; os cuidados paliativos junto das crianças o aconselhamento sobre as questões éticas ou a directiva antecipada, fazem igualmente parte das actividades da equipa de cuidadores da ESSAD.

O objectivo primordial é o melhoramento ou, pelo menos, a manutenção da qualidade da vida. Dentro deste contexto, as necessidades corporais, psíquicas, sociais e espirituais da pessoa doente e dos seus familiares são tomados em conta.

Para entrar em contacto, queira ligar aos centros de ajuda e cuidados (lista telefónica página 23).

Liaison between inpatient and Community care

Enfermeiros de ligação

STËFTUNG HËLLEF DOHEEM considers the continuity of care as an essential element of quality. In view of this, STËFTUNG HËLLEF DOHEEM implemented the concept of “liaison nurses” (infirmiers de liaison) in 2003. By now, seven liaison nurses, based in all hospitals and a range of rehabilitation centres in Luxembourg, coordinate the transition between inpatient care and Community care.



The liaison nurses are an important link between hospital and domiciliary community care. They ensure the transfer of relevant medical and nursing care information, organise technical aids and adaptations and ensure that the patient has the appropriate medical prescriptions before discharge. Furthermore, they provide information to clients and their relatives.

The role of the liaison nurse has proved to be an important part of quality assurance and is now a well established element of care practice within STËFTUNG HËLLEF DOHEEM.

For more detailed information, please contact your nearest nursing and homecare centre. A telephone list is available on page 23.

Para a STËFTUNG HËLLEF DOHEEM a continuação dos cuidados representa uma prova de qualidade dos cuidados. Nesta óptica desenvolveu-se em 2003 o conceito de “enfermeiros de ligação”.

Entretanto, uma equipa de sete “enfermeiros de ligação” coordena e organiza as modalidades de transferência dos clientes entre o hospital e o domicílio. Isto é válido

para todos os hospitais e alguns centros de reeducação.

Os “enfermeiros de ligação” representam sem dúvida uma ligação importante entre o meio estacionário e o meio ambulatorio. A tarefa dos enfermeiros é de transmitir as informações pertinentes. Eles organizam os apoios técnicos e as prescrições do médico antes de o cliente ter alta do hospital ou fazem entrevistas de informação com os clientes e os familiares.

A função “enfermeiros de ligação” já fez as suas provas em matéria da segurança de qualidade dos cuidados no seio da STËFTUNG HËLLEF DOHEEM e estabeleceu-se definitivamente na prática.

Para entrar em contacto, queira ligar aos centros de ajuda e cuidados (lista telefónica página 23).

Assistance with everyday activities *Actividades de proximidade*

„PROPPER DOHEEM“

People who are not entitled to services paid by “Assurance dépendance” can nevertheless ask for domestic support. PROPPER DOHEEM staff help clients with the preparation of meals, the washing-up and other household chores (e.g. cleaning of windows and floors, washing curtains, washing and ironing clothes etc.) and shopping. This work helps to ensure that, people who are no longer able to perform these tasks themselves, are able to continue living in a well organised and managed home.

PROPPER DOHEEM is a nationwide service and its activities are subsidised by the ministry of families.



PROPPER DOHEEM: *Limpeza ao domicílio*

As pessoas que não têm direito ao seguro de dependência também podem usufruir dos apoios domésticos. Os colaboradores de PROPPER DOHEEM (limpeza a domicílio) ajudam os clientes a preparar refeições, a lavar a louça, a limpar a casa (lavar janelas, chão, cortinados, etc.), a ir às compras, a lavar a roupa e a passar a ferro. Estas prestações permitem organizar e manter arrumado o domicílio das pessoas dependentes.

Estas actividades são apoiadas financeiramente pelo Ministério da Família. PROPPER DOHEEM

organiza e assegura as actividades de limpeza ao domicílio a nível nacional.

Night sit-in service – “NUETSWAACH”

When caring for people at home, the major burden of care falls onto the family and other informal carers. This frequently represents a fulltime commitment. Although STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM offers a large variety of services which meet the specific needs of clients during the daytime, their informal carers are often in need of support during the night. With this in mind, STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM

Guardas nocturnas - “NUETSWAACH”

Na permanência ao domicílio de uma pessoa dependente, uma grande parte das tarefas são assumidas pela família. Tratar no domicílio de uma pessoa dependente significa muitas das vezes para os familiares ter de se investir 24/24h.

Mesmo se os serviços propostos durante o dia pela STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM estão adaptados às necessidades de cada cliente, os familiares e as pes-

Assistance with everyday activities *Actividades de proximidade*

piloted the project “Nuetswaach”. The project was formally supported by the “Assurance dépendance” from the 1st of March 2009 to the 28th of February 2011. Since March 2011, the costs of this service are charged to the actual user.

The night sit-in service is available to people of all ages, irrespective of the type of disease or disability. The service takes place in the person’s own home. On top of providing personal care, it ensures the welfare and safety of the client.

The night sit-in service is available on the one hand, to support people who require full time support and care for their personal hygiene, toileting, dressing and undressing as well nutrition and feeding. On the other hand, it may be used as a short notice emergency support in case the regular informal carer is ill or otherwise temporarily or permanently indisposed (i.e. has died).

This service provides respite to informal carers and promotes a feeling of safety for clients and all concerned.

For further information, please contact STËFTUNG HËLLEF DOHEEM on 26 64 41-1.

soas dependentes apesar de tudo necessitam de apoio durante a noite.

A proposta de um “Guarda-nocturno”, a todas as pessoas dependentes, independentemente da idade ou doença. A vigia nocturna é garantida ao domicílio da pessoa e tanto inclui a vigia, como se encarrega dos cuidados básicos a administrar durante a noite. A guarda nocturna alivia os familiares ou tutores e ao mesmo tempo dão um sentimento de segurança às pessoas dependentes e aos seus próximos e familiares.

O serviço “Guarda-nocturno” dirige-se, assim a pessoas altamente dependentes, requerendo um apoio completo na tarefa da higiene corporal, ir a casa de banho, vestir-se, despir-se, alimentar-se e se de repente o familiar não pode assegurar a vigia, porque se encontra doente, faleceu ou em caso de doença ou falecimento de um familiar.

As pessoas interessadas podem dirigir-se à STËFTUNG HËLLEF DOHEEM ou contactar o número de telefone 26 64 41-1.



Assistance with everyday activities *Actividades de proximidade*

“BETREIT WUNNEN DOHEEM”

“Betreit Wunnen Doheem – assisted living at home” enables elderly and/or disabled people to remain living independently at home, for as long as they wish to do so, despite their ever increasing need for help, support and nursing care. This project is aimed at people aged 60 and above, people with reduced mobility or a disability.

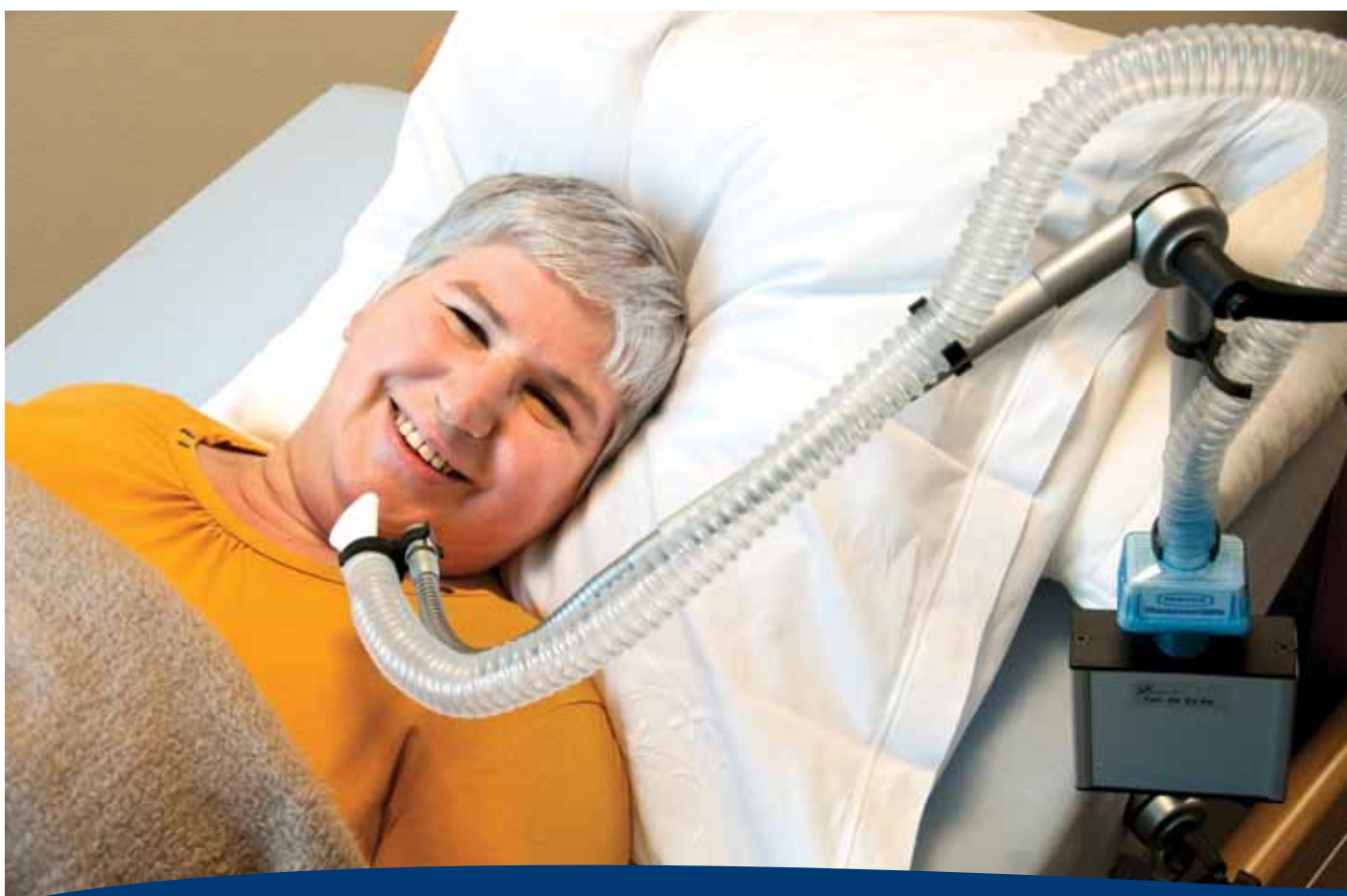
The “Betreit Wunnen Doheem” service was first established as a pilot project run in partnership with the communes (local authorities) of Heiderscheid, Esch-Sauer and Neunhausen. It aimed to integrate the services provided by STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM with existing complementary services offered by the respective communes.

This project exists thanks to the financial support

„BETREIT WUNNEN DOHEEM“

“Betreit Wunnen Doheem” tem como objective permitir às pessoas mais idosas ou deficientes, passar o fim da sua vida em ambiente familiar e de preservar a sua autonomia, e isto, apesar de haver uma necessidade crescente em ajuda e cuidados ou apesar de complicações causadas por problemas de saúde. O projecto destina-se a pessoas com mais de 60 anos, tal como às pessoas limitadas na sua mobilidade ou deficientes.

“Betreit Wunnen Doheem” desenvolvido como projeto-piloto com as câmaras municipais de Heiderscheid, Esch-sur-Sûre e Neuhausen completa a lista das prestações de serviços propostos pelas câmaras municipais e da STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM. Este projeto é realizável graças a uma participação financeira de três câmaras muni-



Assistance with everyday activities *Actividades de proximidade*

of three communes and that of the LEADER initiative (“Liaisons Entre Actions de Développement de l’Economie Rurale”), a European Union initiative to stimulate rural development.

Following the great success of the pilot project, a convention has been signed and now guarantees the continuation of this new service to the citizens of the original three communes.

Further conventions have been signed to provide this service within the communes of Wingrange and Lac-de-la-Haute-Sûre. Similar projects are currently being developed with other communes.

“Betreit Wunnen Doheem” offers a range of support services which enhance the quality of life and the autonomy of the client. The individual personal needs of the client are of foremost importance to the staff in charge; closely followed by the need for safety and social interactions.

This new service also aims to provide relatives with some respite and a feeling of security.

The project consists of services offered by STËFTUNG HËLLEF DOHEEM as well as services offered by external partners.



país e um financiamento parcial pela iniciativa LEADER (“Liaisons Entre Actions de Développement de l’Economie Rurale”). Após o grande sucesso do projeto, ambos parceiros assinaram uma convenção que garante este novo serviço aos cidadãos das três câmaras municipais. Outras convenções foram assinadas com as câmaras de Wingrange e do Lac de la Haut-Sûre. Já está previsto alargar estes serviços a outras câmaras.

“Betreit Wunnen Doheem” propõe um grande número de apoios no dia-a-dia que permitem aos beneficiários melhorar a sua qualidade de vida e ajuda-os a permanecerem autónomos em suas casas. As necessidades

individuais de cada indivíduo permanecem uma prioridade.

Em paralelo às ajudas individuais propostas, os responsáveis dão também muita importância à segurança e aos contactos sociais das pessoas idosas. Esta nova prestação também deveria dar à família e próximos mais serenidade, segurança e alívio.

O projecto distingue as prestações propostas pela STËFTUNG HËLLEF DOHEEM e as prestações confiadas a um parceiro exterior.

Assistance with everyday activities *Actividades de proximidade*

STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM services include: “Secher Doheem”, services related to mobility (shopping, medical visits, walks etc.), “Bicher Doheem”, “Leit bei Bicher”, domestic services, laundry services, community nursing and care services, “Nuetswaach”.

Services offered by external partners include: “Repas sur Roues – meals on wheels”, services from craftsmen, “Optiker Doheem – optician at home”, pédicure-esthéticienne – pedicure-beautician), “Coiffeur Doheem - hairdresser”, “Kleeder Doheem”.

The costs, which are neither covered by the health insurance nor the “Assurance dépendance” nor the organisations mentioned above, have to be borne by the beneficiaries themselves.

For further information, please contact the STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM on 26 64 41-1.

A STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM oferece as seguintes prestações: “Secher Doheem”, os serviços ligados à mobilidade (compras, visitas médicas, passeios, etc.), “Bicher Doheem”, “Leit bei d’Bicher”, o serviço limpeza, o serviço lavagem, as ajudas e cuidados ao domicílio ou as “Nuetswaach”.

As prestações confiadas a parceiros exteriores englobam: “Repas sur roues”, trabalhos de reparação “Optiker Doheem”, “Pedicure-esthéticienne”, “Coiffeur Doheem”, “Kleeder Doheem”.

Os custos das prestações que não são pagos pela “Gesondheetskees”, pelo seguro de dependência, ou ainda, no quadro da participação financeira dos outros parceiros do projecto, têm de ser financiados pelos próprios beneficiários.

As pessoas interessadas podem contactar a STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM através do seguinte número: 26 64 41-1.



Secher Doheem

Manual trigger | *pulseira transmissora*Pneumatically enhanced trigger (hand) | *botão pneumático (palma)*Mobile alarm trigger | *alarme móvel*Movement detector | *detector de movimento*Pneumatically enhanced trigger (finger) | *botão pneumático (para apertar)*„Easy press“ enhanced trigger (more sensitive) | *transmissor „easy-press“ (mais sensível)*Bed occupancy sensor | *detector de presença na cama*Fall detector | *detector de queda*Breath trigger | *transmissor por respiração*

Secher Doheem

“Secher Doheem” is certified ISO 9001:2008 and was awarded the “Prix Luxembourgeois de la Qualité 2005” in the category not-for-profit organisation deemed “of public use”.

Further information regarding the access procedure, services offered and service costs can be obtained from “Secher Doheem”. Some of the communes support their elderly and/or dependent residents by taking over some of the costs of the community alarm service.

“Secher Doheem” é certificado ISO 9001:2000 e ganhou o “Prix luxembourgeois de la Qualité 2005” na categoria “établissements d’utilité publique”.

O serviço “Secher Doheem” pode informar sobre os passos a seguir assim como os gastos ligados à instalação, ao aluguer e ao funcionamento dos equipamentos do alarme telefónico. Certas camaras municipais participam nos gastos mensais e/ou nos custos de instalação.



Secher Doheem
26, rue J. F. Kennedy
L-7327 Steinsel
Tél.: 26 32 66 - Fax: 26 32 66-209
email: secherdoheem@shd.lu



Administration and organisation

Administração e Organização

Together we are strong – working efficiently and goal oriented, achieving objectives

The foundation has been developing continuously for many years now, with a clear focus on customer satisfaction. The provision of a large array of services at the highest possible standard of quality has to be supported by a variety of logistic and administrative services. This support is provided by highly qualified personnel working in administration, accounting, information technology, human resources, controlling and logistics.

To care for approximately 16'000 different clients per year, the foundation needs a reliable, efficient, effective and progressive administrative and logistical organisation. The way the various processes are attributed, underlines the essential role played by the “Administration centrale”

► **Leadership or management processes:** these are decision making and regulation processes which are required to promote effective and solution orientated work. Responsible for these processes are the board, the executive directors and the senior management team.

► **Client related processes:** they are derived from the core business of nursing and other care activities focused on the client

► **Support processes:** are characterised by their supportive and assistive nature. They regulate organisational and technical processes and provide information and data. Although these processes rarely deal

A união faz a força - trabalhar com eficiência à procura de soluções, atingir os seus objectivos

A fundação continua numa evolução constante há já alguns anos, esforçando-se essencialmente para satisfazer o cliente. A fim de garantir as prestações de qualidade, para o bem-estar dos clientes da fundação, é necessário dispor de um amplo apoio logístico e administrativo. Esta qualidade é fornecida por colaboradores altamente qualificados que ajudam diariamente os seus colegas que cuidam das pessoas, trabalhando nos serviços de administração, contabilidade, informática, recursos humanos, controlo e logística.

O apoio a cerca de 16,000 clientes diferentes por ano, supõe uma organização administrativa e logística fiável, eficaz e evolutiva. A classificação nos diferentes processos de trabalho sublinha o papel essencial que a administração central tem no seio da STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM:

► **Processo de liderança ou de gestão:** São processos de decisão e de regulamentação a um nível superior assegurando as condições necessárias para realizar um trabalho organizado e orientado para “soluções”. A responsabilidade recai sobre a direcção da fundação: conselho de administração, direcção geral, executivos.

► **Processos orientados “cliente”:** São as principais actividades de ajuda e cuidados onde o cliente é o centro das preocupações da actividade exercida.

► **Processos de apoio:** Caracterizam-se pelo facto de acompanharem ou apoiarem os processos orientados para os “clientes”, respectivamente os processos de base. Eles regulam os processos

Administration and organisation *Administração e Organização*

directly with clients, they definitely exist for the benefit of the client.

Efficiency means a higher quality of service through security and speed, which contributes considerably towards achieving our goal of satisfying our clients. By using state of the art information technology, the foundation and clients alike benefit from the rapid development of technology.

The tremendous success of STËFTUNG HËLLEF DOHEEM and its related accelerated growth, has lead to the development of new organisational structures within the different departments of the “administration centrale”. They are designed to ensure the highest possible standards of organisational excellence. This change was essential in order to give new business, as well as existing daily business the necessary logistical support. These achievements are proof of the strength and the team spirit of all members of staff.

Reliable indicators (facts and figures), a modern risk management system and an efficient process management system, help to assure problem free delivery of the highest possible quality services to our clients.



administrativos e técnicos, fornecem informações, dados, etc. Este trabalho raramente gera um contacto directo com o cliente. E portanto, é cumprido com o objectivo e a convicção de estar ao serviço do cliente.

Eficiência rima com uma melhor qualidade do serviço através da segurança, da rapidez, o que contribui essencialmente a atingir o nosso objectivo: a satisfação dos clientes.

Graças a sistemas modernos de aplicação, no futuro será possível desfrutar da evolução fulgurante da tecnologia de informação ao benefício da fundação e dos nossos clientes.

Devido à evolução rápida, graças ao sucesso da STËFTUNG HËLLEF DOHEEM, novas estruturas foram implantadas estes últimos anos a fim de atingir com os departamentos da “administração central” os mais altos critérios “de excelência” em matéria de organização. Isto é indispensável a fim de apoiar o lado logístico da actividade nova e diária. Estas prestações são o sinal de força e de espírito de equipa, de toda a equipa da STËFTUNG HËLLEF DOHEEM.

Prestações de serviço, apoiadas por indicadores fiáveis (números, dados, factos), meios modernos de redução dos riscos e uma gestão funcional eficiente, são os garantes de um fluxo sem falhas de prestações, de uma qualidade perfeita em benefício dos nossos clientes.

Corporate social responsibility

Responsabilidade Social / Corporativa das Empresas

*Something
is only of value,
if it is perceived
as such.*



*Só tem valor
o que é verdadeiramente
apreciado por alguém*

The foundation, within the context of its “corporate social responsibility”, constantly reflects on ethical issues such as the “values” of the organisation.

With its 1’700 staff members, STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM is a large and important social enterprise, which in turn is part of an even larger social system. Companies within the service sector always deal with people (e.g. clients, staff, suppliers, business partners etc.). A company does not operate within a vacuum, but within economic, social and value systems.

Corporate social responsibility has to be viewed as a real mission. It demands responsible behaviour with regards to many aspects: in commercial activities and ecological considerations as well as interactions with staff, clients, suppliers and partners.

The foundation confirms its commitment through a voluntary contribution to sustainable development which explicitly goes above and beyond all current legal requirements.

Values are at the core of discussions, those which strengthen the organisation, as well as those which define the responsibility or the organisation towards society.

No quadro da sua “Responsabilidade Social / corporativa das empresas”, a fundação levanta constantemente questões éticas como, por exemplo, sobre a orientação e os valores de uma empresa.

A STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM, com os seus 1.700 colaboradores, constitui uma grande e importante empresa social e faz ao mesmo tempo parte de um sistema social ainda mais importante. Uma empresa define-se essencialmente pelos seres humanos, por grupos de várias referências, como colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros. Uma empresa não constitui um fim em si, mas faz parte de um sistema económico, social e mesmo de um sistema de valores.

O termo de responsabilidade social / corporativa das empresas deve ser entendido como um estado de espírito, quase uma missão. Esta requer uma acção responsável sobre vários aspectos: na actividade comercial, assim como, sob a perspectiva ecológica, mas igualmente na relação junto dos colaboradores, dos clientes, dos fornecedores e dos parceiros.

O compromisso da fundação implica uma contribuição voluntária para o desenvolvimento sustentável, bem para além daquilo que impõe a lei.

Situamo-nos em plena discussão sobre os valores, sobre o que fortifica uma empresa e sobre as responsabilidades da empresa para com a sociedade.

A form of expressing trust: the foundation's benefactors *Uma maneira de expressar a confiança: os doadores da fundação*

STËFTUNG HËLLEF DOHEEM continues to rely on the friendship and support of donors. Donations are invested to support and develop the range of services it can offer. As a matter of fact, many projects can only be started with the help of donations.



Gift of thanks on behalf of Mrs Ann Mc Ging
Presente de agradecimento da parte da Senhora Ann Mc Ging

Eventually, after a successful evaluation, some projects get accepted as regular services of the “Gesondheetskees”.

Thanks to the large number of donations received, many pilot projects have been brought to fruition. To mention but a few: the acquisition of specially adapted vehicles to transport people with limited mobility, training courses for informal carers, counselling services for clients and domiciliary palliative care.

On personal occasions, (e.g. birthday's, marriages, jubilees or bereavements), many caring people invite their relatives and friends to make a donation to STËFTUNG HËLLEF DOHEEM rather than buying flowers or presents. In doing so, they emphasise the value they attach to humanity.

Their support is an expression of trust towards the foundation and its motivated and understanding members of staff, for whom serving their fellow citizens is a “vocation”

A STËFTUNG HËLLEF DOHEEM continua a depender também da amizade e da ajuda dos seus doadores. Isto é válido em diferentes domínios nos quais a fundação investe, a fim de alargar o leque dos serviços propostos em prol dos clientes.

De facto, vários projectos são realizados graças aos dons. Eles são em seguida experimentados e postos à prova antes de ser tomados a carga por parceiros públicos, como a “Gesondheetskees”.

Podemos enumerar por exemplo a aquisição de veículos especiais para o transporte de pessoas com mobilidade reduzida, cursos para os ajudantes informais, os serviços para aconselhar os clientes, mas também os cuidados paliativos domiciliários. Graças a vários dons, vários projectos-piloto puderam ser instaurados com sucesso.

Muitas pessoas empenhadas pedem aos seus conhecidos e amigos - durante ocasiões pessoais, como p.ex. em aniversários, em comemorações ou em funerais - que façam um dom à STËFTUNG HËLLEF DOHEEM em vez de oferecer presentes ou flores e testemunham assim o seu respeito perante o ser humano.

O apoio testemunha da confiança deles perante a fundação, bem como, o empenho diário dos colaboradores motivados e com empatia,

A form of expressing trust: the foundation's benefactors

Uma maneira de expressar a confiança: os doadores da fundação

rather than just a “job”. Living up to this trust is one of our daily duties.

STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM abides by the self-imposed rule to spend all donations exclusively on projects. All related administrative or publicity costs are covered through the general overhead budget of the foundation.

Benefactors can offset their donations to STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM from their income tax, provided the total of their annual donations is at least 125 Euros (regardless of the number of different beneficiaries).

STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM is grateful for every donation received. Further information can be obtained by calling 40 20 80.

We are committed towards using your donation in the interest of your fellow citizens and are looking forward to receiving your payment into our account number:

para quem o serviço junto dos outros não é apenas um “trabalho”, mas bem mais uma “devoção”. Mostrar-nos dignos desta confiança é o nosso dever diário.

No seio da STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM, sempre fizemos questão de aplicar a integralidade dos dons num determinado projecto, ou em investimentos apresentados de antemão. Os custos de gestão e de publicidade no âmbito da recolha de dons, são tomadas a cargo, no âmbito das despesas gerais da fundação.

Cada doador pode deduzir o montante do dom atribuído à STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM do seu rendimento colectável, sob condição de a soma dos seus dons anuais atingir 125€ no mínimo (independentemente da quantidade dos beneficiários).

A STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM agradece cada dom recebido. Mais amplas informações estão disponíveis vias Infoline 40 20 80.

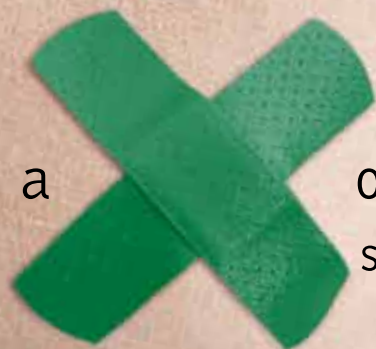
Comprometemo-nos em investir o vosso dom para benefício dos nossos cidadãos e agradecemos-vos de avanço pela vossa contribuição na conta:



Echternach deanery supports the StĚftung HĚllef Doheem
« Fraen a Mammen » de Echternach à STĚFTUNG HĚLLEF DOHEEM.

IBAN LU31 1111 1557 5570 0000 CCPL

Make a
Faça uma



on your health problems.
sobre os seus problemas de saúde.

Hospilux offers products and medical devices, as well for the professional sector as for the private sector. First aid kits, blood pressure, glucometers, etc... **As many products as Hospilux can deliver at your home, according to your order, within 24 hours.**

Hospilux oferece produtos e dispositivos médicos, tanto para o sector profissional que para o setor privado. Caixas de primeiros socorros, pressão arterial, glicosímetro - medidores de glicose no sangue, etc. **Tantos produtos que a Empresa Hospilux pode entregar em sua casa dentro de 24 horas.**



Fournisseur Officiel de la Santé.

YOUR IMAGE IS MORE THAN YOU SEE

YOUR VISION - OUR MISSION



COMMUNICATION MARKETING MULTIMEDIA

50, rue des remparts | 6477 echternach | t - +352 - 26 45 88 55
f - +352 - 26 45 88 55-50 | info@kacom.lu | www.kacom.lu

Information: Die im Infoblat abgebildeten Personen müssen nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit dem beschriebenen Thema stehen.

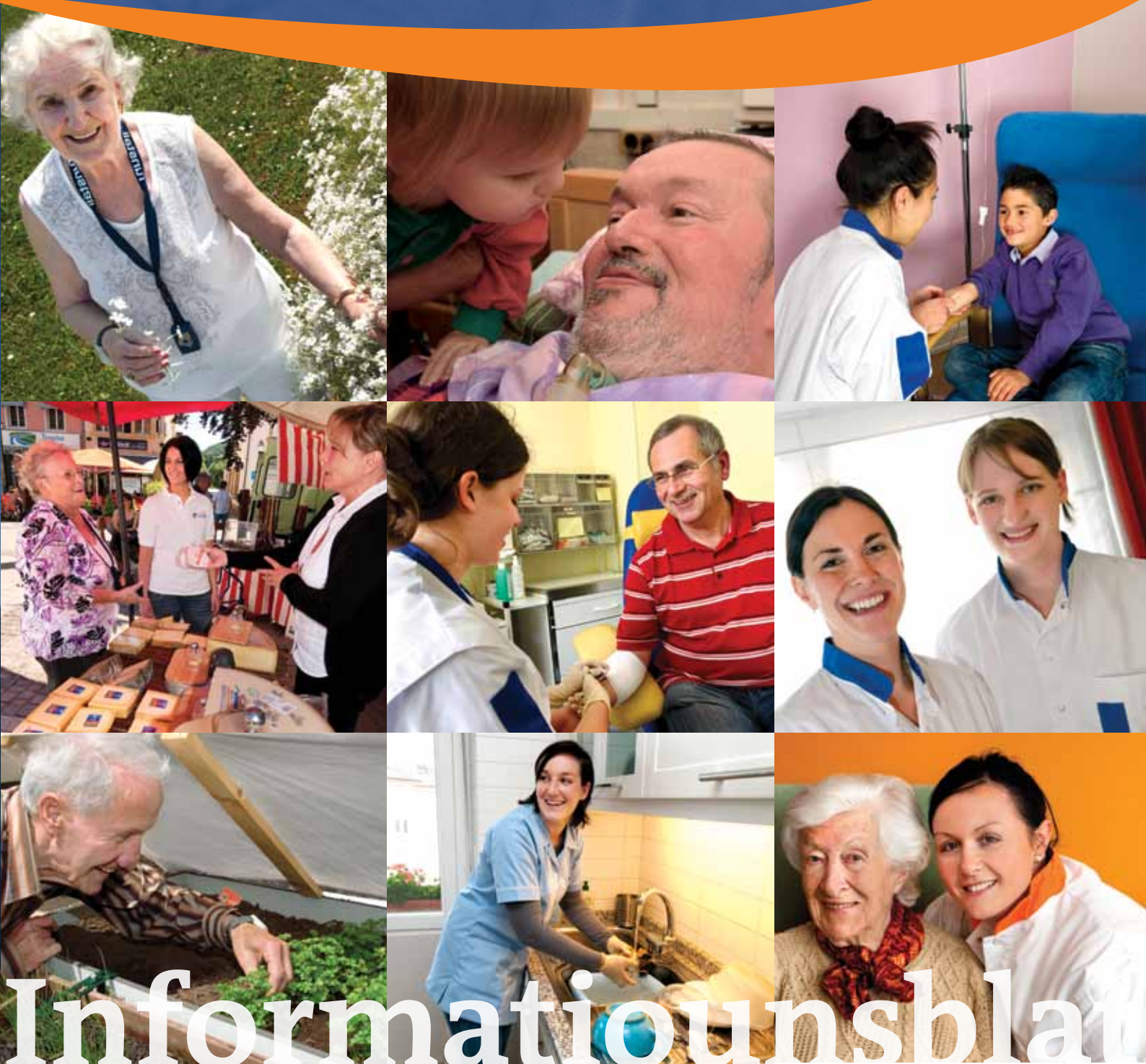
Impressum

Text and photos: _____ STÄFTUNG HËLLEF DOHEEM
Editor: _____ STÄFTUNG HËLLEF DOHEEM
48a, avenue Gaston Diderich
L-1420 Luxembourg

Infoline: _____ 40 20 80
email: _____ infoblat@shd.lu
Internet: _____ www.shd.lu
Circulation: _____ 10.000 copies



**Stëftung
HËLLEF
DOHEEM**



Informationen

Summary N° 1 / 2012

A few milestones of the past 10 years	6
Philosophy of the STIFTUNG HÄLLEF DOHEEM	13
Compulsory long term illness insurance	18
Nursing and homecare centres	20
Day Centres	24
Specialised activities: Counselling and support services at home	28
ESSAD - Specialised nursing care team	39
Liaison between inpatient and Community care	41
Assistance with everyday activities	42
Secher Doheem	47
Administration and organisation	50
Corporate social responsibility	52
A form of expressing trust: the foundation's benefactors	53



Stiftung
HÄLLEF
DOHEEM