



# ELYSIS ESCH-SUR-ALZETTE

## „Leitbild – Projet d’établissement“

04. Mai 2023

Bestätigt durch den Elysis-Verwaltungsrat

(Version vom 01. März 2024)

## ❖ Elysis asbl

### 1.1 Wer sind wir?

**Elysis asbl** wurde 1998 von einer Gruppe von Personen mit gemeinsamen Visionen gegründet, die sich als Verwaltungsrat konstituiert hat. Die Verwaltungsratsmitglieder sind alle ehrenamtlich tätig.

Eine der Besonderheiten von Elysis ist die Pflegegarantie, die wir als einzige Einrichtung im Großherzogtum Luxemburg anbieten.

Dieses einzigartige Konzept ermöglicht es jeder Person zwischen **50 und 84 Jahren, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht pflegebedürftig ist**, eine Pflegeversicherung zu erwerben und so zum Versicherungsnehmer zu werden.

Der Versicherungsnehmer kann, wenn er pflegebedürftig wird, eine Betreuung in einem Langzeitpflegeheim in Anspruch nehmen. Er kann auch zur Rekonvaleszenz oder in ein Ferienzimmer kommen.

Elysis bietet die Garantie der bestmöglichen Pflege, die jederzeit verfügbar ist. Der Schaffung einer solchen Garantie liegen mehrere Grundannahmen zugrunde:

- Nicht jeder Unterzeichner wird pflegebedürftig
- Die Unterzeichner werden nicht zur gleichen Zeit pflegebedürftig
- Die Abhängigkeit ist zeitlich begrenzt

### 1.2 Unsere Vision

Die Vision des gemeinnützigen Vereins ist es, den Unterzeichnern, aber auch allen anderen pflegebedürftigen Personen, die nicht Unterzeichner sind, die Möglichkeit zu bieten, ihr Lebensabend glücklich in einer angenehmen Umgebung zu verbringen, in der alles getan wird, um sich "um sie zu kümmern". Das Haus ist zwar ein Ort der Pflege, aber auch und vor allem ein Ort des Lebens und der Freiheit, der dem älteren Menschen und seiner Familie eine besondere Dimension verleiht: die der Offenheit und des Respekts für die Person. Das Ziel ist es, die Fähigkeiten unserer Bewohner zu optimieren und ihre Wünsche so weit wie möglich zu erfüllen.

### 1.3 Unsere Werte

Unsere Werte verbinden Menschlichkeit in Verbindung mit Qualität und kontinuierlicher Innovation. Unser Credo ist es außerdem, auf die spezifischen Bedürfnisse jedes einzelnen Bewohners sowie auf seine individuellen Erwartungen einzugehen und dabei seinen sprachlichen und soziokulturellen Hintergrund zu berücksichtigen.

## 1.4 Unsere Aufgaben

Unsere Aufgaben sind auf drei Akteure ausgerichtet: die Bewohner, die Angehörigen/Familien und die Mitarbeiter.

- **Bewohner:** Wir bieten ihnen eine ausgezeichnete Pflege-, aber auch Empfangsqualität, um ihnen die bestmögliche Lebensqualität zu bieten und so zu ihrem Wohlbefinden beizutragen.
- **Angehörige und Familien:** Wir bieten ihnen einen Ort, der 7 Tage die Woche und 24 Stunden am Tag geöffnet ist, und wir hören ihnen zu, um sie so gut wie möglich in das Leben ihrer Angehörigen einzubeziehen.
- **Mitarbeiter:** Wir wollen den Mitarbeitern motivierende Arbeitsbedingungen bieten, die es ihnen ermöglichen, ihre Aufgaben im Dienste unserer Gäste zu erfüllen.
  - Förderung der Integration in die Abläufe des Hauses
  - Eine einladende und freundliche Arbeitsumgebung schaffen
  - Entwicklung einer professionellen Betreuung durch berufliche und kulturelle Weiterbildung.

Um alle unsere Aufgaben zu erfüllen, wurde eine Reihe von Antworten gegeben:

- Angepasste und therapeutische Architektur
- Teams, die sich aus Pflegekräften und Therapeuten zusammensetzen

Unsere Hauptaufgabe besteht darin, "den Jahren Leben zu geben und nicht dem Leben Jahre".

Seit 2002 betreibt Elysis asbl ein Pflegeheim mit 121 Betten auf Kirchberg.

Auf drei Etagen sind Menschen mit körperlichen Abhängigkeiten untergebracht und auf zwei Etagen werden Bewohner mit psychischen Abhängigkeiten betreut.

Mit einer zwei Jahrzehnte langen Erfahrung auf dem Kirchberg werden wir unsere Stärken in den Dienst des neuen Pflegeheims in Esch-sur-Alzette stellen.

## 1.5 Die in Elysis entwickelten Stärken

- ❖ **Ästhetik, Komfort, Aufnahme und Wohlbefinden des Bewohners und seiner Familie:** Schon bei der Planung unserer Gebäude und in enger Zusammenarbeit mit den Architekten haben wir funktionale, angenehme Räumlichkeiten entworfen, die

jedem einen gewissen Komfort ermöglichen. Wir haben auch den Anspruch, dass unsere Wohnorte Orte des Lebens sind, deren Umgebung so weit wie möglich von der Kälte mancher Krankenhäuser entfernt ist.

- ❖ **Pflegerische und therapeutische Betreuung:** Das Konzept von Elysis sieht vor, dass die Tage rund um die wesentlichen Lebensverrichtungen und die Unterstützung organisiert werden. Wir bieten diese Unterstützung in Form von Workshops an, die zwischen 10:00 und 18:00 Uhr stattfinden. Jeder Bewohner kommt so in den Genuss von Beschäftigungs- und Therapieaktivitäten, die von Erziehern, Ergo- und Physiotherapeuten sowie einer Psychologin durchgeführt werden, die alle bei Elysis angestellt sind.
- ❖ **Geriatrische Evaluation:** Die geriatrische Evaluation spielt eine entscheidende Rolle bei der Bereitstellung einer hochwertigen Pflege für unsere älteren Bewohner, von denen die meisten pflegebedürftig sind. Das in unserem Pflegeheim durchgeführte geriatrische Evaluationsverfahren ist eine umfassende Bewertung, die für das Verständnis der besonderen Bedürfnisse und Wünsche unserer Bewohner von entscheidender Bedeutung ist. Sie ermöglicht außerdem die Erstellung individueller Pflegepläne und eines umfassenden Lebensprojekts, die Wohlbefinden und optimale Betreuung gewährleisten.
- ❖ **Betreuung von Personen mit psychischen Erkrankungen oder Demenzerkrankungen in Elysis:** Elysis hat dank der seit der Eröffnung durchgeführten Fortbildungen eine spezielle Betreuung für diese Erkrankungen entwickelt. Diese Fortbildungen wurden von Geriatrieärzten gehalten, die seit der Gründung zum Projekt Elysis beigetragen haben. Seitdem wurden weitere Fortbildungen eingeführt, insbesondere zur Behandlung von Verhaltensstörungen, sowie Module, die durch die Betriebsgenehmigung vorgeschrieben sind. Das oberste Ziel des Projekts ist es, die Lebensqualität unserer Bewohner rund um die Uhr zu gewährleisten und zu verbessern.
- ❖ **Sturzprävention:** Der Sturzprävention wird in Elysis besondere Aufmerksamkeit gewidmet.
- ❖ **PVI (Projet de Vie Individualisé):** Es wird vom multidisziplinären Team gemeinsam mit dem Bewohner und/oder den Angehörigen/Familienmitgliedern erstellt. Es ermöglicht eine personalisierte Pflege in Bezug auf die individuellen Fähigkeiten.
- ❖ **Musiktherapie-Workshops:** Wir haben einen musiktherapeutischen Mitarbeiter mit einem Masterabschluss in Musiktherapie. Er widmet sich der Musiktherapie für alle

Menschen und insbesondere für Menschen mit psychischer Abhängigkeit. Er hat sich bis hin zur Betreuung von Menschen in der Palliativpflege spezialisiert.

- ❖ **Snoezelenraum:** Das Wort **Snoezelen** setzt sich aus den beiden niederländischen Wörtern "*Snuffelen*" und "*Doezelen*" *zusammen*, die "erleben" bzw. "Wohlbefinden, Sanftheit" bedeuten. Dieser Raum ermöglicht die Betreuung dementer älterer Menschen durch eine relationale und affektive Art der Kommunikation. Die Workshops dauern zwischen 30 Minuten und einer Stunde. Die Sitzung ermöglicht es der Person, sich selbst zu finden und in einer entspannten Atmosphäre eine nonverbale Kommunikation zu entwickeln, die auf den fünf Sinnen beruht.
- ❖ **Therapeutische Bäder:** Dies ist eine Oase der Ruhe, in der die Bewohner in einer warmen Atmosphäre empfangen werden. Die Pflege wird von Physiotherapeuten erbracht. Dabei werden Bäder mit ätherischen Ölen mit Massagen im Wasser und anschließenden Massagen auf der Liege kombiniert. Die Behandlungen dauern eine Stunde und es werden verschiedene Programme ausgearbeitet: Wellness, psychologische Beruhigung, Muskelentspannung, Schlaflosigkeit, dynamisierende Behandlungen, Hautpflege... Die Krankenschwestern oder Pfleger sind für Wellness-, Komfort- oder Entspannungspflege ausgebildet.
- ❖ **Überwachung und Prävention von Mangelernährung:** Dies wird von unserem Manager für Qualität und Lebensmittelsicherheit in Zusammenarbeit mit einer Diätassistentin eingeführt und durchgeführt. Die Überwachung erfolgt durch eine umfassende Analyse, die sowohl die Klinik als auch das Nutrilog-Analyseprogramm umfasst. Auch das Krankenpflegeteam ist in diesem Bereich geschult.
- ❖ **Ständige Weiterbildung der Mitarbeiter:** Alle unsere Mitarbeiter werden ständig weitergebildet, sowohl im Umgang mit Demenz als auch in der Palliativpflege, im Umgang mit Menschen, beim Erlernen der luxemburgischen Sprache etc. Jeder Mitarbeiter kann sich an die Personalabteilung wenden, um von einer Fortbildung zu profitieren, die ihm eine Weiterentwicklung ermöglicht, die mit der Ausrichtung von Elysis und seinen Wünschen nach beruflicher Entwicklung in Einklang steht. Wir können auch Sprach-, Geschichts- und Kunstkurse erwähnen.
- ❖ **Ausbildung neuer Mitarbeiter:** Elysis widmet einem/einer Abteilungsleiter/in Pflegehilfe und einem/einer Krankenpfleger/in die Verantwortung für die Ausbildung und die Praktikanten, die mit den Schulen, aber auch mit den Schülern in Verbindung stehen. Wir möchten diesen Ausbildungsbereich langfristig stark ausbauen, da wir glauben, dass wir neue Mitarbeiter überzeugen können, indem wir sie ausbilden und uns täglich in unseren Häusern um sie kümmern (Tutorat, ASA, DAP...).

- ❖ **Plan zur Prävention und Bekämpfung von Infektionen und zur Einhaltung der Hygiene- und Gesundheitsvorschriften :** Die Prävention und Kontrolle von Infektionen ist ein integraler Bestandteil unserer täglichen Bemühungen, Infektionsrisiken zu messen und zu verhindern. Um ein optimales Verhalten zu gewährleisten, arbeiten unsere Mitarbeiter und externen Dienstleister eng zusammen, um die geltenden Protokolle in Verbindung mit den Hygiene- und Gesundheitsvorschriften zu aktualisieren und informiert weiterzugeben.

Unser Ziel ist es, die aktive Teilnahme aller Begünstigten, Besucher, externen Dienstleister und Mitarbeiter zu fördern, die für eine langfristig wirksame Prävention unerlässlich ist.

Die Prävention und Bekämpfung von Infektionen sowie die Einhaltung der Hygiene- und Gesundheitsvorschriften sind integraler Bestandteil der Aufgaben eines Stationsleiters mit einem Diplom in Infektionsprävention und -kontrolle. Die Anwesenheit von diplomiertem Personal ermöglicht es uns, einen Referenzkontakt anzubieten und unser Engagement durch gezielte Teilnahme an verschiedenen internen und externen Arbeitsgruppen, die sich der Prävention und Bekämpfung von Infektionen widmen, zu zeigen.

- ❖ **Palliativpflege:** Wir begleiten Menschen bis zum Ende ihres Lebens mit qualifiziertem Personal, das in Palliativpflege ausgebildet ist. Wir sorgen dafür, dass die Menschen ihren letzten Moment in Würde, ohne Schmerzen und im Kreise ihrer Angehörigen verbringen können, und zwar unter Berücksichtigung ihrer Wünsche.
- ❖ **Qualitätsprozess:** Wir haben das *E-Qalin-Zertifikat* erhalten. Dieser Qualitätsprozess wird in Zusammenarbeit mit allen Berufen gelebt, es werden Gruppen gebildet, die in einem dreijährigen Verbesserungszyklus daran arbeiten.
- ❖ **Unsere computergestützte Pflegeakte:** Diese Akte wurde intern konzipiert und entwickelt. Sie ermöglicht die Betreuung des Bewohners entsprechend den medizinischen Anforderungen oder denen der Pflegekräfte und Behörden. Das Ziel dieses Programms ist es, alle Module auf einheitliche Weise zu verwalten, von der Verwaltung über die Rechnungsstellung bis hin zur Pflegeüberwachung. Es wird auch im Pflegeheim von Esch-sur-Alzette implementiert werden.
- ❖ **Emed-Krankenakte:** Diese wird von einem auf den medizinischen Bereich spezialisierten IT-Unternehmen mithilfe von Ärzten und Teams entwickelt und an die

Besonderheiten eines Pflegeheims angepasst. Dieses Programm wird uns langfristig den Austausch mit der Plattform eSanté ermöglichen. Es wird auch in Esch-sur-Alzette zum Einsatz kommen.

- ❖ **Blisterisierung von Medikamenten:** Die vom Arzt ausgestellte ärztliche Verschreibung wird an die Apotheke weitergeleitet. Apotheker stellen die Medikamente des Bewohners für einen Monat in einer individuellen Blisterpackung zusammen. Diese werden von der Apotheke an das Pflegeheim geliefert. Die Erneuerung der Rezepte wird von der Apotheke übernommen und ermöglicht eine echte Einsparung bei der Verwaltung der Medikamente. Sie ermöglicht vor allem die Sicherung und Rückverfolgbarkeit des Arzneimittelkreislaufs. In Esch-sur-Alzette wird diese Verwaltung der Medikamente auf Wochenbasis erfolgen und im CPL (Comptoir Pharmaceutique Luxembourgeois) vorbereitet und von der Apotheke, mit der ein Kooperationsvertrag abgeschlossen wurde, verteilt.
- ❖ **Soziale und ökologische Verantwortung (CSR):** Wir haben das Label *SuperDrecksKëscht* erhalten, das jedes Jahr erneuert wird und die Wiederverwertung von Lebensmittelabfällen hervorhebt. Wir legen großen Wert auf die Umwelt und sensibilisieren die Pflegenden, im Rahmen ihrer Möglichkeiten darauf zu achten. Diese Punkte werden in der Ausbildung verstärkt angesprochen, wenn neue Mitarbeiter in Elysis Esch-sur-Alzette ankommen.
- ❖ **Kommunikation:** Innerhalb unserer Einrichtung spielt die Abteilung für Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit eine entscheidende Rolle bei der Stärkung unseres inneren Zusammenhalts und der Ausstrahlung unserer Einrichtung nach außen. Interne und externe Kommunikation. In Bezug auf die interne Kommunikation: Unterstützung für andere Abteilungen; Informationen für die verschiedenen Mitarbeiter; Formatierung und Verbreitung von Mitteilungen; Verwaltung der dynamischen Anzeigen; Organisation von Teambuildingmaßnahmen und deren Weiterleitung über unsere Medien. Für die externe Kommunikation: Informationen für Angehörige und Familien; Erstellung von Texten und Medien; Pressearbeit; Beziehungen zu Partnern, Agenturen; Verwaltung der sozialen Netzwerke, Website; Verwaltung der Öffentlichkeitsarbeit; Verwaltung der Beziehungen zu Gemeinden und zugehörigen Strukturen in Verbindung mit unseren Teams; Organisation von Veranstaltungen mit Partnern, insbesondere öffentlichen und staatlichen Partnern.

## ❖ **Verweigerung der Pflege und der Teilnahme an Aktivitäten**

Unsere Verpflichtung zur Fürsorge, Freiheit und Unterstützung von Bewohnern mit kognitiven Defiziten sowie zur Akzeptanz der Verweigerung von Pflegeleistungen erstreckt sich auch auf Bewohner, die Aktivitäten ablehnen können. Wir erkennen an, dass die Achtung der Rechte und Präferenzen des Einzelnen von entscheidender Bedeutung ist, auch wenn Bewohner Ablehnungen äußern.

***Verweigerung von Aktivitäten oder Pflege:*** Wir verstehen, dass einige Bewohner aufgrund ihrer kognitiven Defizite oder ihres emotionalen Zustands die angebotenen Aktivitäten oder Pflegeleistungen verweigern können. Diese Ablehnungen können ein Ausdruck ihrer Autonomie und persönlichen Vorlieben sein, auch wenn sie in einem rationalen Kontext nicht immer verständlich sind.

***Achtung der Freiheit:*** Wir sind der festen Überzeugung, dass die Freiheit jedes Einzelnen, auch wenn er mit kognitiven Defiziten konfrontiert ist, so weit wie möglich bewahrt werden sollte. Wir verpflichten uns, Räume zu schaffen, in denen die Bewohner im Rahmen ihrer Fähigkeiten Entscheidungen treffen und ihre Vorlieben zum Ausdruck bringen können. Wir streben ein Gleichgewicht zwischen Sicherheit und Freiheit an und vermeiden so weit wie möglich jede Form von Zwangsmaßnahmen oder Einschränkungen.

***Respektvoller Ansatz und Akzeptanz von Pflegeverweigerung:*** Wir verfolgen einen respektvollen Ansatz gegenüber Bewohnern, die Aktivitäten oder Pflegeleistungen ablehnen, und erkennen gleichzeitig an, dass die Akzeptanz von Pflegeverweigerung eine Pflegeleistung an sich ist.

❖ **Ethikkomitee:** Die Einrichtung eines Ethikkomitees in unserem Pflegeheim ist eine wesentliche Initiative zur Förderung ethischer Grundwerte bei Entscheidungen, die das Wohlergehen der Bewohner betreffen. Die Hauptaufgaben dieses Komitees, das aus der Zusammenarbeit mit anderen luxemburgischen Einrichtungen hervorgegangen ist, sind die Beratung in ethischen Fragen, die Entwicklung von Richtlinien zur Anleitung der Pflegepraxis und die Sensibilisierung von Mitarbeitern, Bewohnern und ihren Familien für ethische Fragen. Die Bedeutung dieses Komitees liegt darin, die Rechte und das Wohlergehen der Bewohner zu schützen, das Vertrauen in unsere Einrichtung zu stärken und ethische Konflikte zu lösen. Parallel dazu wird der CEP-Dienst (Conseil Écoute Parole) eingerichtet, um sofortige Unterstützung bei ethischen Dilemmas und heiklen Situationen zu bieten.

❖ **Wohltuende Fürsorge:** das Herzstück unserer Arbeit bei Elysis, ist mehr als nur ein Konzept; es ist eine Philosophie, ein wesentlicher Ansatz, der jeden Aspekt unserer Arbeit leitet. Wohltuende Fürsorge bedeutet, jedem Menschen eine

respektvolle, einfühlsame und fürsorgliche Behandlung zukommen zu lassen, die seine Würde, seine Autonomie und seine einzigartigen Bedürfnisse anerkennt. Wir haben verschiedene Praktiken und Maßnahmen eingeführt, um wohltuende Fürsorge auf allen Ebenen zu gewährleisten :

- **Achtung der Würde jedes Einzelnen:** Wir betrachten jeden Menschen als vollwertige Person mit eigenen Rechten und Verdiensten.
- **Förderung der Autonomie:** Wir schätzen die Autonomie unserer Bewohner, indem wir ihnen Möglichkeiten bieten, im Rahmen ihrer Fähigkeiten Entscheidungen über ihr Leben zu treffen.
- **Förderung des körperlichen und emotionalen Wohlbefindens:** Wir sorgen für das allgemeine Wohlbefinden jeder Person, indem wir ihnen eine sichere, gesunde und anregende Umgebung bieten.
- **Zuhören und Bedürfnisse berücksichtigen:** Wir hören auf die individuellen Bedürfnisse jeder Person und passen unsere Interventionen entsprechend an.
- **Weiterbildung des Personals:** Wir investieren in die Ausbildung unseres Personals, damit es die Prinzipien der wohltuenden Fürsorge im Alltag umsetzen kann. Dazu gehören psychogeriatrische Schulungen, Schulungen zur Persönlichkeitsentwicklung, zum Umgang mit Emotionen, zum Empfang, zur Kommunikation etc.

Wohltuende Fürsorge ist aus mehreren Gründen von größter Bedeutung. Erstens trägt sie zum Wohlbefinden und zur Zufriedenheit der Menschen bei, die wir betreuen, indem wir ihnen eine Unterstützung bieten, die ihre Integrität und Individualität respektiert. Zweitens fördert sie ein positives und erfüllendes Arbeitsumfeld für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, indem sie das Gefühl von Wertschätzung und beruflicher Erfüllung stärkt. Und schließlich ist wohltuende Fürsorge grundlegend für den Aufbau einer gerechteren und empathischeren Gesellschaft, in der alle Menschen fair und mitfühlend behandelt werden.

## ❖ Elysis Esch/Alzette

### 2.1 Pflege- und Betreuungskonzept

Das von Elysis verwendete Grundmodell ist das von der Wissenschaftlerin Virginia Henderson veröffentlichte Modell, das in den Schulen des Großherzogtums unterrichtet wird :

- Jeder Mensch ist ein Individuum, das aus den Komponenten Körper und Geist gebildet wird.

- Die Antwort auf die Grundlagen ist eine individuelle Antwort auf jede Person.
- Die Betreuung bezieht den Bewohner, die Angehörigen, die Familie, das weitere Umfeld und die sozialen Beziehungen mit ein.
- Die Leistungen bei der Bewohnerin/dem Bewohner werden so erbracht, wie die Person es wünscht/braucht.

Dazu nutzt Elysis die 14 Grundbedürfnisse von V. Henderson :

- 1) Normal atmen
- 2) Sich richtig ernähren und hydrieren
- 3) Ausscheiden
- 4) Sich bewegen und eine angemessene Körperhaltung bewahren
- 5) Sich ausruhen und schlafen
- 6) Geeignete Kleidung auswählen, sich an- und ausziehen
- 7) Normale Temperatur beibehalten
- 8) Den Körper sauber halten, die Haut schützen und pflegen
- 9) Vermeidung von Risiken für sich selbst und andere
- 10) Kommunizieren, Emotionen austauschen
- 11) Nach seinen Überzeugungen und Werten leben
- 12) Arbeiten, sich beschäftigen, um sich selbst zu verwirklichen
- 13) Sich erholen, sich unterhalten
- 14) Neugierig bleiben, entdecken und lernen, um die eigene Gesundheit zu fördern

Unser Pflegekonzept ist in mehrere sich ergänzende Vorgehensweisen unterteilt:

- 1) Die Übernahme von Abhängigkeiten im Zusammenhang mit AEV.
- 2) Die therapeutische Betreuung, die von der Pflegeversicherung gewährte Unterstützung wird in therapeutische Workshops umgewandelt.
- 3) Die Durchführung von verschreibungspflichtigen krankengymnastischen Behandlungen, die von der Krankenversicherung übernommen werden.

Dazu erstellen wir eine **Selbständigkeitsbilanz** und eine **sensorische Bilanz**, um an den **verbleibenden Fähigkeiten der Bewohnerinnen und Bewohner zu arbeiten**.

Diese Überprüfungen werden von einem **multidisziplinären Team** durchgeführt, das sich aus Sozial- und Familienhelfern, Pflegehelfern, Krankenpflegern, Erziehern, Ergotherapeuten, Physiotherapeuten und Psychologen zusammensetzt.

Wir erstellen ein **individuelles Lebensprojekt** für den Bewohner, das wir ihm und seiner Familie vorstellen.

Was die **medizinische Versorgung betrifft**, so garantieren wir die freie Arztwahl. Wie auf Kirchberg haben wir die von der AMMD (Association des Médecins et Médecins Dentistes du Luxembourg) und der COPAS verfasste Konvention mit freiberuflichen Ärzten. Der Hausarzt des Bewohners kann seinen Patienten weiter betreuen, wenn er diese Vereinbarung mit Elysis unterzeichnet. Ein ärztlicher Bereitschaftsdienst wird gemäß dem Bereitschaftsdienstprotokoll 7 Tage pro Woche und 24 Stunden pro Tag organisiert, ebenso wie eine Zusammenarbeit mit einer Arztpraxis in Esch-sur-Alzette. Diese privilegierte Beziehung wird es ermöglichen, den Bewohnern eine betreute und qualitativ hochwertige Betreuung sowie eine Einbindung in das Gesamtkonzept von Elysis zu bieten.

In Bezug auf die zahnärztliche Betreuung unserer Bewohner werden wir eine Zusammenarbeit mit den Zahnärzten in der Nähe für eine einfache Betreuung vorschlagen, aber auch mit dem Zentrum für Zahnchirurgie, um unseren Bewohnern eine Erleichterung in Bezug auf Behandlungen wie Knochentransplantationen und Implantologie oder Parodontologie zu bieten. Jeder Bewohner bleibt dann frei, seinen eigenen Zahnarzt usw. in Anspruch zu nehmen.

Bis heute arbeiten wir daran, partnerschaftliche Beziehungen zu den Akteuren des Gesundheitswesens im Land aufzubauen.

## **2.2 Elysis innerhalb des Behandlungspfades im Süden des Landes**

Vor der Rückkehr nach Hause oder der Überweisung in eine Einrichtung benötigen Patienten nach einem Krankenhausaufenthalt möglicherweise eine Stabilisierung ihres Gesundheitszustands, eine Rehabilitation oder eine umfassende Betreuung unter Berücksichtigung ihrer persönlichen und sozialen Situation. Elysis kann diesem Bedarf entsprechen, indem es Personen, die diesem Bedarf entsprechen, für einige Tage oder Wochen aufnimmt. Die Arbeit der Teams wird sowohl auf medizinischer als auch auf therapeutischer Ebene, bei der Animation und/oder der sozialen Betreuung koordiniert, um die Qualität des täglichen Lebens zu gewährleisten. So wird für jede Person eine möglichst günstige Entlassungsperspektive oder Orientierung geschaffen.

Mit unserer zwanzigjährigen Erfahrung wird Elysis ein Pflegeheim sein, das in den Patientenpfad integriert ist und eine medizinisch-therapeutische Alternative vor der Rückkehr nach Hause für Menschen bietet, die Pflege und Therapie während einer Rekonvaleszenz, eines Kurz- oder Langzeitaufenthalts benötigen.

- **Elysis und das Krankenhauszentrum:** um einen Parcours im Anschluss an einen Krankenhausaufenthalt zu entwickeln.
  - Für die Betreuung von pflegebedürftigen Personen, LS, CS, CVL...
  - Betreuung von Personen mit Therapiebedarf vor der Rückkehr nach Hause.
- **Elysis und die Seniorenabteilung:** Wir stehen in enger Verbindung mit der Seniorenabteilung der Stadt Esch-sur-Alzette, um den Bedürfnissen des öffentlichen Gesundheitswesens bestmöglich gerecht zu werden. Mit regelmäßigen Treffen, engem Kontakt zur Bevölkerung und den Sozialarbeitern/-innen versuchen wir, bedarfsgerechte Lösungen zu finden. Es werden Treffen innerhalb des Pflegeheims stattfinden, Besuche...

### 2.3 Zielpopulation

Das Pflegeheim wird über 130 Zimmer verfügen, die sich auf drei Etagen verteilen. Wir werden **sowohl Unterzeichner als auch Nicht-Unterzeichner** aufnehmen. Die Zimmer werden nicht für die eine oder andere Kategorie reserviert sein.

Seit dem 1. Oktober 2016 wurden die Eintrittsgebühren für Nicht-Unterzeichner bei Elysis-Kirchberg abgeschafft.

Je nach Nachfrage und Bedarf können wir auch Personen aufnehmen, die vom Nationalen Solidaritätsfonds profitieren.

Die Zimmer werden hell sein und ihre jeweilige Größe beträgt 28,70 m<sup>2</sup>.

- **Erdgeschoss :**
  - **Flügel D: 7 Zimmer** für Kurzaufenthalte (Rekonvaleszenz, Urlaub)
- **Die 1<sup>er</sup> Etage (48 Zimmer)**
  - **Flügel A: 16 Zimmer** für Bewohner, deren Abhängigkeitsgrad einen Hilfe- und Pflegeaufwand zwischen 12 und 21 Stunden pro Woche erfordert.
  - **Flügel B: 10 Zimmer** für **Versicherungsnehmer** mit leichter Pflegebedürftigkeit, deren Pflegebedürftigkeitsgrad zwischen 5 und 12 Stunden Hilfe und Pflege / Woche liegt
  - **Flügel C und D: 22 Zimmer** für Bewohner, deren Abhängigkeitsgrad mehr als 21 Stunden Hilfe und Pflege / Woche erfordert

- **Die 2<sup>ème</sup> Etage (48 Zimmer)**
  - **Flügel A und B: 26 Zimmer** für Bewohner mit einer Pflegestufe von 12 bis 21 Stunden Hilfe und Pflege / Woche
  - **Flügel C und D: 22 Zimmer** für Bewohner, deren Abhängigkeitsgrad mehr als 21 Stunden Hilfe und Pflege / Woche erfordert
  
- **Die 3<sup>ème</sup> Etage (27 Zimmer)**
  - **Flügel A und D: 27 Zimmer** für Bewohner, deren Abhängigkeitsgrad mehr als 15 Stunden Hilfe und Pflege / Woche erfordert  
Diese Etage wird Menschen mit einer Demenzpathologie gewidmet sein, die eine angemessene Betreuung benötigen, und zwar durch einen Betreuungsschlüssel, der eine angemessene und qualitativ hochwertige Betreuung gewährleistet.
  - **Der Flügel C** ist als therapeutischer Garten auf einer Dachterrasse angelegt, der direkt von der Station aus zugänglich ist und ausschließlich den Bewohnern der 3<sup>ème</sup> Etage vorbehalten ist. Dieser Garten ist gesichert und seine Gestaltung wird ein freies und gefahrloses Umhergehen ermöglichen.
  - **Der Flügel B** ist für die Dachterrassentechnik reserviert.

➤ **Die Betreuung von Menschen mit psychischen Erkrankungen oder Demenzerkrankungen**

**Seit seiner Eröffnung hat sich Elysis auf die Betreuung von Menschen mit einer Demenzerkrankung spezialisiert.**

Es wurde eine Ethik-Charta erstellt, die wir auch in Esch-sur-Alzette anwenden werden (siehe Anhang 1).

Unsere Betreuung zielt darauf ab, den Krankheitsverlauf durch die Begleitung der Pflegebedürftigen und die Einrichtung von therapeutischen Workshops, die von Erziehern, Ergotherapeuten und Physiotherapeuten durchgeführt werden, zu verzögern. Die in den Kostenübernahmeplänen der Pflegeversicherung gewährte Unterstützung wird in Elysis in Beschäftigungs- und Therapieateliers unterteilt. Diese Workshops werden dem Bewohner auf der Grundlage seiner Lebensgeschichte angeboten. Sie werden von unseren Therapeuten erstellt und von dem Geriater, der mit Elysis arbeitete, validiert. Sie

ermöglichen eine regelmäßige Bewertung des Bewohners.

Wir setzen hier mehr Personal am Patientenbett und eine höhere Qualifikation ein als auf den anderen Etagen.

Die Pathologie dieser Bewohner erfordert eine Betreuung und Überwachung rund um die Uhr. Sie brauchen Zeit, einfühlsames Zuhören, eine angemessene Kommunikation und eine aufmerksame Begleitung.

Diese Menschen müssen ihre Würde behalten können, und sie brauchen Pfleger, die ihre Wahrnehmung der Realität verstehen und vor allem akzeptieren können.

Die Atmosphäre auf der Etage sollte Ruhe ausstrahlen, um die Angst, unter der Demenzzranke sehr häufig leiden, nicht zu verstärken. Dadurch wird die Notwendigkeit von Fixierungsmitteln verringert und das Abgleiten in die völlige Bettlägerigkeit verzögert.

**Psychologin:** Unsere Psychologin bietet psychologische Unterstützung für die Bewohner im Allgemeinen, aber auch und vor allem für Bewohner, die körperlich oder psychisch an Selbstständigkeit verlieren. Sie ermöglicht es, die Aktivitäten zur Unterstützung der Unabhängigkeit zu gewährleisten, und ermöglicht es auch in ihrer Rolle als Therapeutin, sich Zeit für Angehörige und Familien zu nehmen, um beim Verständnis und beim Umgang mit den verschiedenen Pathologien zu helfen.

**Zootherapie, tiergestützte Betreuung in Elysis und therapeutischer Garten:** Wir entwickeln die tiergestützte Betreuung, um das physische und psychologische Wohlbefinden zu fördern. In Esch-sur-Alzette haben wir einen therapeutischen Garten angelegt, in dem kleine Tiere leben können, die zum Wohlbefinden beitragen oder einfach nur einen friedlichen Moment verbringen. Es ist geplant, Kaninchen unter der Aufsicht von Fachleuten wie einem Tierarzt zu halten. Wöchentlich kommen Hunde ins Haus, um unsere Bewohner zu erfreuen und ihnen eine therapeutische Wohltat zu bieten. Der Raum ist so konzipiert, dass auch Rollstühle Zugang zu den Gehegen im Freien haben. Wir entwickeln ein Projekt mit dem Verein Walking Dogs, um uns bei ihnen für den Einsatz eines Hundes als Mediator ausbilden zu lassen. Wir haben auch das Glück, eine Reittherapeutin zu haben, die ein Projekt in Verbindung mit Pferden umsetzen kann. Es gibt auch eine große Kapazität für die therapeutische Arbeit mit den Bewohnern. Dies kann die Form von Besuchen vor Ort annehmen oder sogar innerhalb der Einrichtung Pferde mitbringen. Ein Projekt ist in Planung.

Um diese Projekte bestmöglich durchführen zu können, gründen wir auch eine

Partnerschaft mit einem Tierarzt, um unsere Teams in der Pflege der Tiere, die in Elysis sein werden, zu schulen.

**Selbstbild, Ästhetik und Sozio-Ästhetik:** Ziel dieser Pflorgetechnik ist es, Menschen mit physischen oder psychologischen Schwächen zu pflegen, um ihr Selbstbild wieder aufzubauen. Die Ästhetik ermöglicht es auch, den eigenen Körper nach einer Krankheit wieder in Besitz zu nehmen. Das Wiedergewinnen des Selbstvertrauens ermöglicht den Wiederaufbau einer sozialen Verbindung zur Außenwelt und letztendlich den Wiederaufbau eines Selbstbildes.

Es sind diese Pflorgetechniken wie Make-up oder Wellness-Massagen, mit denen der Bewohner seine Würde und sein Selbstvertrauen zurückgewinnt. Wir bieten die Möglichkeit, dass eine professionelle Kosmetikerin in Elysis tätig wird. Ob es sich um kosmetische Behandlungen oder eine echte sozio-ästhetische Therapiearbeit handelt, letztere wird eine Begleitung durch einen ganzheitlichen Ansatz ermöglichen, eine Methode zur Begleitung oder Rehabilitation von Personen, die durch das Leben geschwächt sind. Wir arbeiten mit einer einheimischen Person zusammen, die bereits in der Onkologie tätig ist und Erfahrung mit älteren Menschen wie unseren Bewohnern hat.

#### ➤ **Sicherheit der Bewohner**

Wir werden alles tun, um die Sicherheit unserer Bewohner zu gewährleisten: angeschlossener Krankenruf mit Bildschirmanzeige in den Krankenstationen, Codierungsmöglichkeit in den Zimmern, Zugangskarte für die Etagen und die Zimmertüren. Das gesamte Haus ist mit einem neuen System abgedeckt, das von einer IT-Firma und Elysis entwickelt wurde. Dieses System ermöglicht die Funktionen Krankenruf, Weglaufschutz und bei Bedarf Geolokalisierung innerhalb des Hauses. Die in die Zimmerwand integrierten Tablets ermöglichen den Zugang zur Bewohnerakte und eine Live-Kodierung. Die Türen und Etagen sind nur zugänglich, wenn die Zugangskarten die entsprechenden Rechte gewähren.

Wir wollen in diesem Bereich innovativ und leistungsstark bleiben und werden alle neuen Technologien untersuchen, die die Sicherheit der Bewohner sowie die Arbeit des Pflegepersonals verbessern können.

## ➤ Architektur

Die Architektur des Hauses ist auf die Betreuung von physisch und psychisch abhängigen Personen ausgerichtet. Sie erleichtert den Bewohnern und dem Personal das Leben.

Es ist nicht einfach nur ein Ort der Betreuung, sondern ein echter Ort, an dem man qualitativ hochwertig und angenehm leben kann. Die Architektur ermöglicht es, die Freiheit der Menschen zu gewährleisten und gleichzeitig für ihre Sicherheit und ihr Wohlbefinden zu sorgen. Die Helligkeit wurde so konzipiert, dass alle Räume mit Tageslicht durchflutet werden. Die Badezimmer profitieren vom Tageslicht. Ebenso sorgt das durchgehende Licht in allen Flügeln dafür, dass die Bewohner auch in den Fluren eine schöne Helligkeit haben.

Geölte Eichenböden im Schlafzimmer und im Gebäude sorgen für ein warmes und angenehmes Gefühl im Haus.

Das Gebäude besteht aus einem Untergeschoss, einem Erdgeschoss und drei Stockwerken.

**Im Untergeschoss** befinden sich :

- Der Parkplatz im Inneren,
- Technische Teile,
- Lagerräume,
- Die Waschküche,
- Das technische Magazin,
- Das Leichenschauhaus.

**Im Erdgeschoss** befinden sich :

- Empfang/Rezeption
- *7 Zimmer für Rekonvaleszenz und kurze Urlaubsaufenthalte,*
- Büros,
- Konferenzräume,
- Der Kiosk,
- Friseur- und Schönheitssalons,
- Räume für Therapien und Aktivitäten (Ergotherapie, Musiktherapie, Kunsttherapie...),
- Der *Wellnessbereich,*
- Die Küche,

- Das Restaurant und das Teestube,
- Der Mehrzwecksaal / Konferenzraum,
- Umkleieräume für das Personal.

### **1<sup>er</sup> und 2<sup>ème</sup> Stockwerk :**

- *48 Zimmer*
- Eine Krankenstation und ein Besprechungsraum,
- Ein therapeutisches Badezimmer,
- Lagerräume und Vorräte,
- Eine Küchenzeile,
- Ein Restaurant,
- Aktivitätsaufenthalte und -messen.

### **3. Stock :**

- *27 Zimmer,*
- Eine Krankenstation und ein Besprechungsraum,
- Ein therapeutisches Badezimmer,
- Lagerräume und Vorräte,
- Eine Küchenzeile,
- Ein Restaurant,
- Aktivitätsaufenthalte und -messen,
- Ein Flügel mit Dachterrasse und direktem Zugang zum gesicherten therapeutischen Garten im Freien.

### **2.4 Dienstleistungen (Hotel, Wäsche, Wellness...)**

Alle unsere Bewohner wohnen in Einzelzimmern mit eigenem Bad. Durch den Einbau von versetzbaren Trennwänden können wir zwei Zimmer zusammenlegen, um Suiten für Paare oder Bewohner, die mehr Platz wünschen, anzubieten.

Zur Ausstattung der Zimmer gehören ein Pflegebett, ein Kleiderschrank, ein Tischadapter, ein Fernseher, ein Safe und ein Kühlschrank.

Bei anderen Möbeln werden die Bewohner ermutigt, ihre eigenen sowie persönliche Gegenstände mitzubringen, um ihre Bezugspunkte und die damit verbundenen Erinnerungen zu bewahren. Bei Bedarf und je nach Verfügbarkeit können auch Möbel gemietet werden.

Die Mahlzeiten sind ein Moment des Vergnügens und der Geselligkeit: Das Restaurant im Erdgeschoss empfängt alle Bewohner, deren Selbständigkeit es zulässt. Die Bewohner, die am meisten auf Hilfe angewiesen sind, können ihre Mahlzeiten in einem hellen Raum im Restaurant ihrer jeweiligen Etage einnehmen.

Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Wahl zwischen drei Menüs zum Mittagessen und zwei zum Abendessen.

Besondere Bedeutung wird der luxemburgischen Küche beigemessen.

Die persönliche Kleidung der Bewohner wird vor Ort gewaschen und gebügelt.

Ein Friseursalon, ein Schönheitssalon und ein *Wellnessbereich* ermöglichen es den Bewohnern, einen Moment der Entspannung und des Wohlbefindens zu genießen.

## 2.5 Elysis ein Ort in der Stadt

Über die Pflege und Therapie hinaus ist Elysis ein Lebensort, der sich zur Stadt hin öffnet. Dabei wird angestrebt, **das Leben des Viertels mit dem des Pflegeheims zu verknüpfen.**

Elysis als Haus des Lebens, des Wohlbefindens, der Kultur und der Begegnung für Senioren: Vorschläge für therapeutische Dienstleistungen, Wellness, Mahlzeiten werden uns als Akteur des öffentlichen Gesundheitswesens und aber auch als Ort der Begegnung auszeichnen, um die sozialen Bindungen in der Nachbarschaft zu stärken.

- **Bevorzugte Partnerschaften mit den Geschäftsleuten der Stadt Esch-sur-Alzette:** Wir möchten uns als Akteur im lokalen Leben verankern und Brücken zwischen den Menschen bauen. Wir gründen Partnerschaften mit Bäckereien und Konditoreien, Weinhändlern, einem Kaffeeröster, einer Schokoladenfabrik, einem Blumenladen usw. Die Einwohner kennen diese Händler und ihre Produkte, so dass wir ihre wertvolle Verbindung zur Stadt, ihrer Geschichte und ihrem lokalen Leben aufrechterhalten können.

- **Ein Kiosk, eine Teestube und ein für alle offenes Restaurant im Haus, um die Geselligkeit bei einer guten Mahlzeit zu erleben:** Unser Restaurant wird für alle offen sein und zwar mit der Möglichkeit von Cartes gourmandes (von unseren Köchen zubereitete Mahlzeiten, semi-gastronomisch und die es unseren Bewohnern ermöglichen, Mahlzeiten mit ihren Angehörigen zu organisieren, alles in einem privatisierten Bereich).
- **Ein Ort der Kultur und Begegnung:** Die Mehrzwecksaal wird den Einwohnern von Esch-sur-Alzette und den Seniorenclubs für Treffen, Vorträge zu verschiedenen Themen, Schulungen usw. offen stehen.
- **Ein Ort der generationenübergreifenden Mischung, Partnerschaft mit den Schulen und Kindergärten des Viertels.** Wir arbeiten bereits eng mit der Wobrécken-Schule zusammen, um einen echten generationenübergreifenden Campus zu schaffen. Dies wird sich unter anderem in Form von Nachmittagen äußern, an denen sich die Schüler mit unseren Senioren austauschen und Zeit mit ihnen verbringen.
- **Ein Ort für Seniorenfitness und öffentliche Gesundheit Senioren:** Wir werden Sitzungen und Kurse anbieten, die auf Senioren zugeschnitten sind. So werden wir diese Aufgabe der öffentlichen Gesundheit mit Fachleuten entwickeln.
  - ***Sanfte Gymnastik für Senioren:*** Wir wollen das Haus nach außen öffnen und "sanfte" Therapie, Muskelaufbau und Übungen zur Sturzprophylaxe ermöglichen. Verschiedene Arten von Parcours, die auf die Fähigkeiten der Personen abgestimmt sind, sollen es ermöglichen, einen Tag oder einen Nachmittag bei einer Tasse Kaffee oder einer Mahlzeit im Haus zu verbringen. Die sanfte Gymnastik ist vielfältig und wird es ermöglichen, verschiedene Teile des Körpers zu trainieren, ohne jemals eine heftige Anstrengung zu verlangen. Die Muskeln werden auf sanfte Weise beansprucht. Diese Disziplin wird von einem Physiotherapeuten, einem Bewegungsspezialisten, geleitet.
  - ***Fortbildungskurse zur Gesundheit von Senioren:*** Diese werden mit Fachleuten (Physiotherapeuten, Ernährungsberater, Sexualwissenschaftler...) durchgeführt. Dies ermöglicht auch eine Aufklärungsarbeit über Stürze, Gehen, Lebenshygiene...

- **Elysis als Ort des Lebens, der Kunst und der Kultur :**

- Wir leben im Stadtteil Wobrécken, in der Nähe der Kulturfabrik, der „Maison Mousset“ und des „Bridderhaus“. Wir bauen Partnerschaften auf, um ein Ort zu werden, an dem auch Künstler am Leben des Hauses teilnehmen können. Es wird Kunstworkshops und partizipative Kunstwerke geben. Es wird auch möglich sein, Künstler für eine gewisse Zeit zu beherbergen, in die sie eintauchen können, um Workshops mit den Bewohnern oder sogar den Mitarbeitern anzubieten.
- Wir haben einen schönen Mehrzwecksaal, der als Konferenzraum genutzt werden kann. Wir würden gerne kulturelle Veranstaltungen im Haus organisieren, wie z.B. Vernissagen, Ausstellungen...

## **2.6 Geschätzte Anzahl der Mitarbeiter am Patientenbett**

Das Haus wird von einem Direktor in Vollzeit und den erforderlichen und nach gesetzlichen Standards qualifizierten Teams geleitet, um eine qualitativ hochwertige Pflege zu gewährleisten.

# Anhang 1

**Elysis verpflichtet sich zu :**

## **1) Das Recht des psychisch Abhängigen anerkennen: Betrachtung des Nutzers und Gesetzgebung**

Jede ältere Person mit Demenz muss wie jede andere Person Zugang zu Beratung und Pflege haben, die für sie von Vorteil sind. Dabei wird eine freie und informierte Entscheidung respektiert. Die Pflege zielt auf die Verbesserung der Lebensqualität ab, dies setzt die Einführung guter Praktiken voraus :

- die Einführung eines Ansatzes zur Förderung von wohlthuende Fürsorge,
- die Bewusstwerdung angesichts des Andersseins d. h. die Anerkennung des Anderen in seiner Andersartigkeit,
- die regelmäßige Erörterung sensibler Fragen zwischen dem multidisziplinären Team, dem behandelnden Arzt, dem Nutzer, der Familie und den Angehörigen,
- Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeiter.

## **2) Die Wahl der psychologisch abhängigen Person respektieren: Einbeziehung der Angehörigen und der Familie auf einer ethischen Ebene**

Elysis verpflichtet sich, die Angehörigen und die Familie in die Entscheidungen über die tägliche Pflege und auf ethischer Ebene einzubeziehen. Wenn der demente Bewohner sich nicht mehr selbst äußern kann, verpflichtet sich die Leitung und die Familie, seine Rechte durchzusetzen und ihm die notwendige Pflege entsprechend seiner Bedürfnisse und verbliebenen Fähigkeiten zukommen zu lassen.

Elysis verpflichtet sich, die Pflege und Therapie in einem Qualitätsprozess umzusetzen, der auf die Entwicklung alternativer Verfahren zur Reduzierung der Medikation abzielt.

## **3) Die Freiheit der psychologisch abhängigen Person respektieren und ihr Eigentum achten**

Der demente Mensch bleibt in erster Linie ein freies Individuum, das die gleichen Rechte wie jeder andere Mensch hat. Es ist wichtig, ein Gleichgewicht zwischen Sicherheit und den Wünschen der Person zu finden. Fixierungs- und Sedierungsmaßnahmen werden nur in einem restriktiven Prinzip angewandt, wenn alle anderen eingesetzten Maßnahmen versagt haben oder wenn eine Gefahr für sich selbst oder andere besteht.

Diese Maßnahmen basieren nach wie vor auf einem Ansatz des Wohlwollens. Sie müssen einvernehmlich und zeitlich begrenzt sein und bei der Suche nach alternativen Betreuungsmöglichkeiten kontinuierlich evaluiert werden.

#### **4) Emotionale Bindungen und das soziale Umfeld respektieren (Staatsbürgerschaft)**

Die Einrichtung, die Angehörigen und die Familie müssen auf die emotionalen und affektiven Bedürfnisse, zu denen auch die Sexualität gehört, der dementen Person achten.

Die Einrichtung verpflichtet sich, die Gedanken- und Meinungsfreiheit sowie kulturelle und religiöse Überzeugungen zu respektieren.

Elysis verpflichtet sich, die notwendige menschliche Unterstützung zu leisten, um der dementen Person den Zugang zu Kultur und die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen.

#### **5) Die psychologisch abhängige Person am Lebensende respektieren und begleiten**

Elysis verpflichtet sich, das Gesetz über Palliativpflege einzuhalten. Demenzkranke Menschen haben das Recht, in Respekt und Würde zu sterben. Unsere Teams sind darin geschult und ständig sensibilisiert.