

## PROJET D'ÉTABLISSEMENT (version RAS)

### Généralités

Le **groupe Zitha** offre aux personnes âgées et/ou malades une prise en charge :

- stationnaire dans les **Seniories** et dans les **Résidences**,
- un accueil semi-stationnaire dans les **Centres de jour**,
- et des aides et soins à domicile avec les **Antennes mobiles**.

Actuellement le groupe Zitha comporte :

- ✓ à **Pétange** : la Seniorie St Joseph Pétange, la Résidence Béthanie, le Foyer Op der Maartplaz et l'Antenne mobile de ZithaMobil Pétange,
- ✓ à **Luxembourg** : la Seniorie St Jean de la Croix Luxembourg, la Résidence Nicolas Wies, le Foyer Bourbon et l'Antenne mobile de ZithaMobil Luxembourg,
- ✓ à **Contern** : la Seniorie Ste Zithe Contern, la Résidence Ste Zithe, le Foyer Op der Conter Heed et l'Antenne mobile de ZithaMobil Contern,
- ✓ à **Consdorf** : la Seniorie St Joseph Consdorf, le service de psychiatrie à long séjour et à domicile de ZithaUnit, le Foyer Burgkapp et l'Antenne mobile de ZithaMobil Consdorf.

Chaque Seniorie, qui accueille dans le cadre de l'agrément « maison de soins » des personnes dépendantes, atteintes de pathologies chroniques, représente le socle des activités autour duquel se sont développés au fur et à mesure les Résidences pour personnes âgées autonomes, les Antennes mobiles offrant aux patients de tout âge des aides et soins à domicile, soutenues par les Foyers de jour avec vocation de centre psycho-gériatrique proposant des activités de prévention, d'appui, d'accompagnement et de prise en charge thérapeutique.

Ces activités stationnaires, semi-stationnaires et ambulatoires sont réglementées par le cadre légal en vigueur. Les services proposés en court, moyen et long séjour sont gérés en conformité avec la Charte Européenne des Personnes Agées et en accord avec les principes de la Vision Directrice de la Fondation Ste Zithe. Les dix piliers de la vision directrice représentent en intégralité le concept de bienveillance. Tout en gardant une philosophie de base commune, les différents services et établissements gardent un caractère bien individuel et le fonctionnement au quotidien est guidé par les grands principes du projet d'établissement élaboré pour Zitha.

Sur chaque site l'organisation structurelle est basée sur 4 grands départements coordonnés par la direction du site : l'administration, les soins et l'encadrement, l'hospitalité et le facility management.

Les services de supports centralisés s'articulent autour de l'administration et comportent :

- le service de la direction générale chargé de la communication et des relations publiques, du management de la qualité et du développement durable et socialement responsable,
- le service des ressources humaines, de la sécurité et de la santé au travail,
- le service des finances et du controlling,
- le service de la coordination des bâtiments,
- le service de la recherche et de l'innovation.

Les activités du groupe Zitha œuvrent sous la gouvernance de la Fondation Ste Zithe, dont le conseil d'administration détermine les axes stratégiques.

Les prestations de tous les groupes professionnels se basent sur les piliers d'une prise en charge globale et multidisciplinaire adaptée aux besoins des résidents et patients, favorisant un état d'esprit ouvert à la société civile en respectant les valeurs fondamentales : loyauté, estime, confiance, fiabilité et solidarité.

Le groupe Zitha a l'ambition d'adapter continuellement ses infrastructures, ses équipements et ses procédures de gestion dans un but ultime de satisfaction du bénéficiaire, des collaborateurs et des partenaires en s'intégrant dans une démarche RSE.

Le nombre réduit de paliers hiérarchiques exprime la volonté d'un management transversal qui garantit une communication directe. La transparence des décisions est la condition nécessaire à la responsabilisation des collaborateurs et à la délégation de pouvoirs.

### **Gestion de la qualité et du développement durable**

L'ambition de l'excellence et de l'expertise motivée par une démarche de responsabilité sociétale et environnementale, soutenue par un esprit innovateur, va de pair avec une approche basée sur la formation continue de l'ensemble des acteurs et édifiée sur les constats de la recherche scientifique et clinique. Avec un effort de digitalisation progressive le groupe Zitha s'est engagé pour tous les départements à développer une documentation digitale exhaustive et compréhensible de ses activités et prestations.

Zitha a opté pour une gestion de qualité de proximité avec une réelle dynamique d'amélioration continue de la qualité selon une méthodologie holistique et structurée. Les décisions sont prises suivant le principe de subsidiarité au niveau le plus proche possible des acteurs concernés et ce dans le respect du cadre institutionnel commun.

Le choix du modèle E-Qalin® (European quality improvement - Innovative learning in residential care homes) implique l'intégration progressive des systèmes de gestion et des pratiques professionnelles

avec leurs propres systèmes d'assurance qualité spécifiques dans un concept global d'amélioration continue.

La gestion des risques est soutenue par le programme des déclarations d'incidents (CIRS®) permettant d'identifier et de gérer des situations à risque par l'anticipation et dans une approche d'apprentissage et d'amélioration continue.

L'organisation multidisciplinaire vise à garantir la qualité et la continuité de la prise en charge adaptée aux besoins des résidents/patients et de leurs proches, avec des méthodes de travail rigoureuses et scientifiques, en préservant une atmosphère de collégialité et d'approche multiprofessionnelle.

Les relations professionnelles et respectueuses entre collaborateurs et résidents voire patients reposent sur la reconnaissance de l'individu comme une personne formant un tout, c'est à dire l'imbrication du physique et du psychique. Les aspects spirituels et psychosociaux sont ainsi activement pris en charge par les services d'accompagnement et pastoral, social et psychologique.

Conformément au règlement grand-ducale du 13 décembre 2017, le mécanisme formalisé de la gestion des plaintes digitalisé moyennant un outil informatique dédié permet une gestion des réclamations dans un bref délai tout en assurant un suivi et une communication adéquate avec les parties prenantes concernées.

### **Gestion des Finances**

Une gestion financière adéquate est indispensable pour la réalisation des objectifs fixés dans le cadre du projet d'établissement qui vise la durabilité. L'équilibre financier est maintenu par une maîtrise des coûts basée sur une connaissance des coûts des processus avec un pilotage à long terme. Le comité de direction applique la stratégie globale de la Fondation Ste Zithe qui permet de dynamiser et de guider l'organisation de façon efficiente et humaine.

Le contrôle de gestion vise à atteindre ces objectifs par le biais de tableaux de bord reprenant toutes les informations financières et statistiques ainsi que la mise en œuvre d'indicateurs de gestion. Il établit en concertation avec les directions les axes budgétaires à la base du budget annuel prévisionnel avalisé par le conseil d'administration. Les directions présentent leurs résultats mensuels en comité de direction avec un reporting annuel au conseil d'administration.

### **Gérance des Ressources Humaines**

La gestion des ressources humaines vise la satisfaction des collaborateurs, des partenaires et de la personne soignée tout en s'appuyant sur un management participatif et associatif. Des actions

anticipatives à dimension humaine, organisationnelle et sociale sont mises en œuvre. Le bien-être psycho-social du collaborateur est visé par l'ensemble des directions et responsables.

Les dotations sont pilotées et ajustées mensuellement en fonction des profils des résidents et patients dans le cadre du budget fixé annuellement par le conseil d'administration.

Selon une approche normative, le comité de direction définit annuellement les dotations quantitatives et qualitatives requises en particulier pour le département des soins, de l'encadrement et de la thérapie, soumises au contrôle annuel des autorités.

Chaque collaborateur est lié à l'employeur par un contrat de travail conforme au droit de travail, qui définit aussi sa rémunération conformément aux dispositions du contrat collectif en vigueur, sauf pour les collaborateurs hors cadre, tels les membres du comité de direction.

Le champ d'activité du collaborateur est décrit dans son profil de poste qui précise aussi sa position hiérarchique. Les attributions professionnelles conformes au cadre légal sont à respecter.

Le programme de formation continue est revu et ajusté annuellement en fonction des besoins des collaborateurs, de l'entreprise et du contexte réglementaire en vigueur. Des entretiens d'orientation réguliers ont comme objectif le soutien du développement professionnel sur base des perspectives de carrière offertes par l'entreprise.

### **Concept intégratif d'accueil, d'accompagnement et de soins**

Le profil des personnes prises en charge par les différents services est en évolution permanente et l'entreprise s'y adapte continuellement.

Les personnes âgées restent de plus en plus longtemps dans leur domicile privé et ne sont que rarement autonomes lors de l'admission en Seniorie. Pour le groupe Zitha il n'y a pas d'âge limite pour pouvoir bénéficier d'une prise en charge, qui se définit individuellement suivant les besoins requis.

Les modalités d'admission varient en fonction des services sollicités, c'est-à-dire les soins et l'encadrement en structure d'hébergement, les aides et soins à domicile ou la prise en charge en foyer de jour. Pour chacun de ces services la procédure d'admission est décrite de manière individuelle tout en priorisant des demandes qui sont certifiées urgentes par attestation médicale.

Les prestations d'encadrement et les actes d'aides et de soins se font conformément aux demandes des bénéficiaires et en adéquation avec les plans établis individuellement par l'Assurance dépendance.

Les traitements curatifs, réhabilitatifs, palliatifs, médicamenteux et non médicamenteux sont exécutés conformément aux prescriptions du médecin traitant du patient.

Pour une admission en stationnaire, les décisions sont prises après concertation avec la personne concernée et son entourage faisant suite à l'analyse des données du dossier de demande de la personne inscrite sur la liste d'attente de l'établissement.

La garantie pour un accueil chaleureux et sécurisé se base sur la convivialité, l'intérêt sincère à la personne, l'estime et le respect de sa personnalité.

Pour répondre au mieux aux demandes des seniors autonomes le concept des Résidences a été développé et les Seniories seront dorénavant réservées aux seniors avec des besoins marqués en matière d'aides et de soins.

Il est un fait que les résidents des Seniories sont pour la plupart poly-pathologiques, multi-morbides et très dépendants. Leurs problèmes de santé sont complexes, liés à des maladies lourdes et chroniques, d'ordre physique et psychique. Les troubles neuropsychologiques en rapport avec les pathologies démentielles ou psychiatriques concernent un grand nombre de résidents et nécessitent une prise en charge professionnelle de haute qualité, valorisante quant aux capacités résiduelles du bénéficiaire de soins.

Zitha a développé une véritable expertise en matière de prévention, de diagnostic et de traitement des pathologies neurocognitives et psychiatriques. Néanmoins les équipes mettent tout en œuvre pour optimiser l'encadrement spécialisé des personnes atteintes de symptômes psycho-comportementaux dont la sévérité ou la persistance risquent de compromettre leur qualité de vie et leur sécurité. Un élément garant de la sécurité est l'application du plan de prévention et de lutte contre les infections, en cohérence avec l'étroit respect des règles d'hygiène et sanitaires (décrit dans le plan de prévention et contrôle de l'infection et principes d'hygiène et d'asepsie, comprenant les procédures et règles exigées par l'Art. 9 (1) 1° I) de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées). Le plan de prévention et de lutte contre les infections peut être consulté sur demande écrite auprès de la direction en charge.

Le réel défi des équipes pluridisciplinaires consiste à s'adapter en permanence aux besoins changeants des résidents. Dans l'intérêt de la personne âgée et en respectant sa volonté individuelle, la prise en charge peut se faire en ambulatoire à domicile, combinée éventuellement avec le semi-stationnaire en centre de jour ou bien en stationnaire au sein d'une Résidence ou bien au sein d'une Seniorie pour les seniors demandant les soins les plus complexes et continus.

Etablir ensemble avec la personne un projet de vie permet d'organiser la meilleure prise en charge en fonction du moment donné, en fonction des aptitudes et tout en respectant le libre choix. L'autodétermination est un pilier fondamental qui laisse la possibilité de choisir le lieu et le mode de vie. Savoir choisir parmi les offres multiples et diverses d'un programme d'activités socioculturel et relationnel, savoir choisir parmi des menus adaptés aux goûts individuels, savoir choisir parmi des options diagnostiques et thérapeutiques, représente la véritable indépendance qu'aspire toute personne peu importante le degré de soins requis.

La continuité des soins médicaux est assurée en s'appuyant sur la convention nationale signée par le ministère de santé et le ministère de la Famille, l'AMMD et la COPAS.

A la demande du résident/patient l'entourage proche peut être associé aux prises de décision et intégré à la vie quotidienne en centre de jour et en établissement.

L'accès aux bâtiments des entités est assuré tous les jours 24h sur 24h. Les visites externes sont autorisées tout au long de la journée y compris la nuit. Il est recommandé de respecter les heures de sieste et de repos nocturne des résidents ; des exceptions sont accordées en cas d'accompagnement fin de vie. Les visites médicales seront organisées en fonction du planning des médecins visiteurs traitants.

La direction de chaque Seniorie peut recourir aux avis d'un conseil des résidents représentatif qui joue le rôle du porte-paroles et qui représente les intérêts des personnes accueillies en long séjour.

Un comité d'éthique, dont les membres sont désignés par le conseil d'administration, est à disposition des résidents, patients, de leurs proches ou des collaborateurs pour aviser des questions d'ordre éthique.

Suivant l'objectif d'un échange efficace et efficient, Zitha se sert de tous les moyens de communication adéquats et disponibles, afin de garantir un flux de communication fréquent, continu et en fonction des besoins de chaque partie prenante.

Dans un souci de développer d'avantage les soins palliatifs, le droit individuel d'accès aux soins palliatifs est garanti. Zitha a mis en place dans ses services un programme promouvant la culture palliative. Zitha entend offrir aux personnes concernées un accompagnement en fin de vie qui met en œuvre toutes les mesures de soutien permettant de soulager la souffrance physique, psychique, sociale et spirituelle en respectant la volonté individuelle.

Le comité de direction  
1 mars 2024