

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Allgemeines

Die **Zitha-Gruppe** bietet älteren und/oder kranken Menschen eine Betreuung:

- stationär in den **Seniorien** und in den **Residenzen**,
- eine teilstationäre Betreuung in den **Tageszentren**,
- und häusliche Pflege und Hilfe mit den **mobilen Antennen**.

Aktuell besteht die Zitha-Gruppe aus:

- ✓ in **Petingen**: die Seniorie St Joseph Petingen, die Residenz Bethanien, das Foyer Op der Maartplaz und die mobile Antenne von ZithaMobil Petingen,
- ✓ in **Luxemburg**: die Seniorie St Jean de la Croix Luxembourg, die Résidence Nicolas Wies, das Foyer Bourbon und die Mobile Antenne von ZithaMobil Luxembourg,
- ✓ in **Contern**: die Seniorie Ste Zithe Contern, die Résidence Ste Zithe, das Foyer Op der Conter Heed und die Mobile Antenne von ZithaMobil Contern,
- ✓ in **Consdorf**: die Seniorie St Joseph Consdorf, die Langzeit- und Heimpfychiatrie von ZithaUnit, das Foyer Burgkapp und die Mobile Antenne von ZithaMobil Consdorf.

Jede Seniorie, die im Rahmen der Zulassung als "Pflegeheim" pflegebedürftige Menschen mit chronischen Krankheiten aufnimmt, stellt das Fundament der Aktivitäten dar, um das herum sich nach und nach die Residenzen für selbstständige ältere Menschen und die mobilen Antennen, die Patienten jeden Alters Hilfe und Pflege zu Hause bieten, entwickelt haben. Letztere werden durch die Tagesstätten mit der Funktion eines *Centre psycho-gériatrique*, das Aktivitäten zur Prävention, Unterstützung, Begleitung und therapeutischen Betreuung anbietet, unterstützt.

Die stationären, teilstationären und ambulanten Aktivitäten werden durch den geltenden gesetzlichen Rahmen geregelt. Die angebotenen Dienste für kurz-, mittel- und langfristige Aufenthalte werden in Übereinstimmung mit der Europäischen Charta für ältere Menschen und in Übereinstimmung mit den Grundsätzen des Leitbildes der Fondation Ste Zithe geführt. Die zehn Säulen des Leitbildes stellen in ihrer Gesamtheit das Konzept der „Bientraitance“ dar. Trotz einer gemeinsamen Grundphilosophie behalten die verschiedenen Dienste und Einrichtungen ihren ganz individuellen Charakter und der tägliche Betrieb wird von den Grundprinzipien des für Zitha entwickelten *Projet d'établissement* geleitet.

An jedem Standort basiert die Organisation auf vier großen Abteilungen, die von der Standortleitung koordiniert werden: Verwaltung, Pflege und Betreuung, Hospitality und Facility Management.

Die zentralisierten, unterstützenden Abteilungen sind um die Verwaltung herum aufgebaut und umfassen:

- die Abteilung der Generaldirektion, die für Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit, Qualitätsmanagement und nachhaltige und sozial verantwortliche Entwicklung zuständig ist,
- die Abteilung für Personalwesen, Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz,
- die Abteilung für Finanzen und Controlling,
- die Abteilung für Baukoordination,
- die Abteilung für Forschung und Innovation.

Die Aktivitäten der Zitha-Gruppe werden von der Fondation Ste Zithe geleitet, deren Verwaltungsrat die strategischen Achsen festlegt.

Die Leistungen aller Berufsgruppen basieren auf den Pfeilern einer umfassenden und multidisziplinären Betreuung, die den Bedürfnissen der Bewohner und Patienten angepasst ist. Dabei wird eine Geisteshaltung gefördert, die der Zivilgesellschaft gegenüber aufgeschlossen ist und die Grundwerte Loyalität, Wertschätzung, Vertrauen, Zuverlässigkeit sowie Solidarität respektiert.

Die Zitha-Gruppe hat den Ehrgeiz, ihre Infrastruktur, ihre Ausstattung und ihre Organisationsverfahren kontinuierlich anzupassen, um letzten Endes die Zufriedenheit der Leistungsempfänger, der Mitarbeiter und der Partner zu erreichen, indem sie sich in einen RSE-Ansatz einfügt.

Die geringe Zahl an hierarchischen Ebenen drückt den Willen zu einem transversalen Management aus, das eine direkte Kommunikation gewährleistet. Transparente Entscheidungen sind die Voraussetzung dafür, dass die Mitarbeiter Verantwortung übernehmen und Befugnisse delegieren können.

Qualitätsmanagement und nachhaltige Entwicklung

Das Streben nach Exzellenz und Expertise, das durch einen Ansatz der gesellschaftlichen und ökologischen Verantwortung motiviert und von einem innovativen Geist getragen wird, geht Hand in Hand mit einem Ansatz, der auf der ständigen Weiterbildung aller Akteure beruht und auf den Erkenntnissen der wissenschaftlichen und klinischen Forschung aufbaut. Mit einer progressiven Digitalisierung hat sich die Zitha-Gruppe für alle Abteilungen verpflichtet, eine umfassende und verständliche digitale Dokumentation ihrer Aktivitäten und Leistungen zu entwickeln.

Zitha hat sich für ein mitarbeiternahes Qualitätsmanagement mit einer echten Dynamik zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung nach einer ganzheitlichen und strukturierten Methodik entschieden. Entscheidungen werden nach dem Subsidiaritätsprinzip auf der Ebene getroffen, die

den betroffenen Akteuren so nahe wie möglich ist, und dies unter Beachtung des gemeinsamen institutionellen Rahmens.

Die Wahl des Qualitätsmodells E-Qalin® (European quality improvement - Innovative learning in residential care homes) beinhaltet die schrittweise Integration von Managementsystemen und Berufspraktiken mit ihren eigenen spezifischen Qualitätssicherungssystemen in ein Gesamtkonzept der kontinuierlichen Verbesserung.

Das Risikomanagement wird durch das Programm zur Meldung von Vorfällen (CIRS®) unterstützt. Es ermöglicht, Risikosituationen durch Antizipation und in einem Ansatz des Lernens und der kontinuierlichen Verbesserung zu identifizieren und zu bewältigen.

Die multidisziplinäre Organisation zielt darauf ab, die Qualität und Kontinuität der auf die Bedürfnisse der Bewohner/Patienten und ihrer Angehörigen zugeschnittenen Betreuung mit strengen und wissenschaftlichen Arbeitsmethoden zu gewährleisten, wobei eine Atmosphäre der Kollegialität und des multiprofessionellen Ansatzes gewahrt wird.

Die professionellen und respektvollen Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Bewohnern bzw. Patienten beruhen auf der Anerkennung der Person als Individuum, die ein Ganzes bildet, d. h. sowohl physisch wie auch psychisch. Die spirituellen und psychosozialen Aspekte werden daher aktiv von den begleitenden und seelsorgerischen, sozialen und psychologischen Diensten betreut.

Gemäß der großherzoglichen Verordnung vom 13. Dezember 2017 ermöglicht der formalisierte Mechanismus des Beschwerdemanagements, der mithilfe einer speziellen IT-Anwendung digitalisiert wurde, eine schnelle Bearbeitung von Beschwerden und gewährleistet gleichzeitig eine angemessene Nachverfolgung und Kommunikation mit den betroffenen Interessengruppen.

Verwaltung der Finanzen

Ein angemessenes Finanzmanagement ist für die Erreichung der Ziele, die im Rahmen des auf Nachhaltigkeit ausgerichteten *Projet d'établissement* festgelegt wurden, unerlässlich. Das finanzielle Gleichgewicht wird durch eine Kostenkontrolle aufrechterhalten, die auf einer Kenntnis der Prozesskosten mit einer langfristigen Steuerung beruht. Der Vorstand wendet die Gesamtstrategie der Fondation Ste Zithe an, die es ermöglicht, die Organisation auf effiziente und humane Weise zu dynamisieren und zu lenken.

Das Controlling soll diese Ziele mithilfe von Dashboards, die alle finanziellen und statistischen Informationen enthalten, sowie durch die Umsetzung von Managementindikatoren erreichen. Es erstellt in Absprache mit den Direktionen die Budgetanforderungen auf der Grundlage des vom Verwaltungsrat bestätigten vorausschauenden Jahresbudgets. Die Direktionen legen ihre monatlichen Ergebnisse dem Vorstand vor und erstatten dem Verwaltungsrat jährlich Bericht.

Personalverwaltung

Das Personalmanagement zielt auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter, der Partner und der gepflegten Person ab und stützt sich dabei auf ein partizipatives und assoziatives Management. Es werden vorausschauende Maßnahmen mit menschlicher, organisatorischer und sozialer Dimension durchgeführt. Das psychosoziale Wohlbefinden des Mitarbeiters wird von allen Direktionen und Verantwortlichen angestrebt.

Die Personaldotationen werden gesteuert und monatlich entsprechend den Profilen der Bewohner und Patienten im Rahmen des jährlich vom Verwaltungsrat festgelegten Budgets angepasst.

Nach einem normativen Ansatz legt der Vorstand jährlich die erforderlichen quantitativen und qualitativen Zuweisungen insbesondere für die Abteilung Pflege, Betreuung und Therapie fest, die der jährlichen Kontrolle der Behörden unterliegen.

Jeder Mitarbeiter ist an den Arbeitgeber durch einen Arbeitsvertrag gebunden, der dem Arbeitsrecht entspricht und in dem auch seine Vergütung gemäß den Bestimmungen des geltenden Kollektivvertrags festgelegt ist, außer bei Mitarbeitern außerhalb des Kollektivvertrags, wie z. B. den Vorstandsmitgliedern.

Der Tätigkeitsbereich des Mitarbeiters wird im Stellenprofil beschrieben, in dem auch seine hierarchische Position angegeben ist. Die beruflichen Zuständigkeiten, die dem gesetzlichen Rahmen entsprechen, sind zu beachten.

Das Weiterbildungsprogramm wird jährlich überprüft und an die Bedürfnisse der Mitarbeiter, des Unternehmens und der geltenden gesetzlichen Rahmenbedingungen angepasst. Regelmäßige Orientierungsgespräche zielen darauf ab, die berufliche Entwicklung auf der Grundlage der vom Unternehmen gebotenen Karriereperspektiven zu unterstützen.

Integratives Konzept für Aufnahme, Begleitung und Pflege

Das Profil der Personen, die von den verschiedenen Abteilungen betreut werden, ändert sich ständig und das Unternehmen passt sich kontinuierlich an.

Ältere Menschen bleiben immer länger in ihrem Eigenheim und sind bei der Aufnahme in die Seniorenbetreuung nur selten selbstständig. Für die Zitha-Gruppe gibt es keine Altersgrenze für die Inanspruchnahme einer Betreuung, die individuell je nach den erforderlichen Bedürfnissen festgelegt wird.

Die Aufnahmemodalitäten variieren je nach den beantragten Dienstleistungen, d. h. Pflege und Betreuung in einer Unterbringungsstruktur, Hilfe und Pflege zu Hause oder Betreuung in einer Tagesstätte. Für jeden dieser Dienste wird das Aufnahmeverfahren individuell beschrieben, wobei

Anträge, die durch ein ärztliches Attest als dringlich eingestuft werden, bevorzugt behandelt werden.

Die Betreuungsleistungen und die Hilfs- und Pflegehandlungen gemäß den Anträgen der Leistungsempfänger und in Übereinstimmung mit den individuell von der Pflegeversicherung erstellten Plänen durchgeführt. Kurative, rehabilitative, palliative, medikamentöse und nicht-medikamentöse Behandlungen werden gemäß den Verordnungen des behandelnden Arztes des Patienten durchgeführt.

Bei einer stationären Aufnahme werden die Entscheidungen nach Rücksprache mit der betroffenen Person und ihrem Umfeld getroffen, nachdem die Daten des Antragsdossiers der Person, die auf der Warteliste der Einrichtung steht, analysiert wurden.

Die Garantie für einen herzlichen und sicheren Empfang basiert auf Freundlichkeit, ehrlichem Interesse an der Person, Wertschätzung und Respekt für ihre Persönlichkeit.

Um den Anforderungen selbstständiger Senioren besser gerecht zu werden, wurde das Konzept der Residenzen weiterentwickelt und die Seniorien bleiben künftig Senioren mit ausgeprägtem Hilfs- und Pflegebedarf vorbehalten.

Es ist eine Tatsache, dass die meisten Bewohner der Seniorien polypathologisch, multimorbid und stark pflegebedürftig sind. Ihre Gesundheitsprobleme sind komplex und hängen mit schweren und chronischen Krankheiten physischer und psychischer Art zusammen. Neuropsychologische Störungen in Verbindung mit demenziellen oder psychiatrischen Erkrankungen betreffen viele Bewohner und erfordern eine qualitativ hochwertige professionelle Pflege, die die verbleibenden Fähigkeiten des Pflegeempfängers aufwertet.

Zitha hat ein veritables Fachwissen in der Prävention, Diagnose und Behandlung von neurokognitiven und psychiatrischen Erkrankungen entwickelt. Dennoch setzen die Teams alles daran, die fachkundige Betreuung von Menschen mit Verhaltensstörungen zu optimieren, deren Schwere oder Fortdauer ihre Lebensqualität und Sicherheit beeinträchtigen könnte. Ein Element, das die Sicherheit gewährleistet, ist die Umsetzung des Plans zur Verhütung und Bekämpfung von Infektionen, der mit der strikten Einhaltung der Hygiene- und Gesundheitsvorschriften in Einklang steht (beschrieben im Plan zur Prävention und Kontrolle von Infektionen und den Grundsätzen der Hygiene und Asepsis, einschließlich der Prozeduren und Regeln, die in Art. 9(1) 1° I) des Gesetzes vom 23. August 2023 über die Qualität von Dienstleistungen für ältere Menschen gefordert werden). Der Plan zur Prävention und Bekämpfung von Infektionen kann auf schriftliche Anfrage bei der zuständigen Direktion eingesehen werden.

Die eigentliche Herausforderung für die multidisziplinären Teams besteht darin, sich ständig an die wechselnden Bedürfnisse der Bewohner anzupassen. Im Interesse des älteren Menschen und unter Berücksichtigung seines individuellen Willens kann die Pflege ambulant zu Hause erfolgen, eventuell in Kombination mit einer teilstationären Betreuung in einem Tageszentrum, oder stationär in einer

Residenz bzw. für Senioren, die die komplexeste und kontinuierlichste Pflege benötigen, in einer Seniorie.

Gemeinsam mit der Person einen Lebensentwurf zu erstellen, ermöglicht es, die beste Betreuung für den gegebenen Zeitpunkt zu organisieren. Dabei werden all ihre Fähigkeiten berücksichtigt und der freie Wille respektiert. Die Selbstbestimmung ist ein Grundpfeiler, der es der Person erlaubt, eigenständig über den Ort und die Art zu Leben zu bestimmen. Die freie Wahl gilt ebenso für eines der vielfältigen und unterschiedlichen Angebote an soziokulturellen und beziehungsorientierten Aktivitätsprogrammen, für die Auswahl aus den Verpflegungsmenüs, die auf den individuellen Geschmack abgestimmt sind, aber auch für verfügbare diagnostische und therapeutische Optionen.

Diese Freiheiten stellen die wahre Autonomie dar, die jeder Mensch anstrebt, und zwar vollkommen unabhängig vom Grad der erforderlichen Pflege.

Die Kontinuität der medizinischen Versorgung wird gewährleistet, indem sich auf das nationale Abkommen stützt, das vom Gesundheitsministerium und vom Familienministerium, der AMMD und der COPAS unterzeichnet wurde.

Auf Wunsch des Bewohners/Patienten kann das nahe Umfeld an der Entscheidungsfindung beteiligt und in das tägliche Leben in der Tagesstätte und in der Einrichtung integriert werden.

Der Zugang zu den Gebäuden der Einrichtungen ist rund um die Uhr gesichert. Externe Besuche sind den ganzen Tag über und auch nachts möglich. Es wird empfohlen, die Mittagsschlaf- und Nachtruhezeiten der Bewohner zu respektieren; Ausnahmen werden im Falle von Sterbebegleitung gewährt. Arztbesuche werden entsprechend der Planung der behandelnden Besuchsärzte organisiert.

Die Direktion jeder Seniorie kann auf die Meinung eines repräsentativen Bewohnerrats zurückgreifen, der als Sprachrohr fungiert und die Interessen der Langzeitpflegegäste vertritt.

Ein Ethikkomitee, dessen Mitglieder vom Verwaltungsrat ernannt werden, steht Bewohnern, Patienten, ihren Angehörigen oder Mitarbeitern zur Verfügung, um im Rahmen ethischer Fragen zu beraten.

Dem Ziel eines effektiven und effizienten Austauschs folgend, bedient sich Zitha aller geeigneten und verfügbaren Kommunikationsmittel, um einen häufigen, kontinuierlichen und auf die Bedürfnisse der einzelnen Interessengruppen abgestimmten Kommunikationsfluss zu gewährleisten.

Um die Palliativmedizin weiter auszubauen, wird das individuelle Recht auf Zugang zur Palliativmedizin garantiert. Zitha hat in seinen Abteilungen ein Programm zur Förderung der Palliativkultur eingeführt. Zitha möchte den Betroffenen eine Sterbebegleitung anbieten, die alle unterstützenden Maßnahmen zur Linderung des körperlichen, psychischen, sozialen und spirituellen Leidens ergreift und den individuellen Willen respektiert.

Das Direktionskomitee
06. Juli 2023