



# Votre prise en charge

## Ihre Betreuung und Pflege

---

Conseils et informations utiles  
Ratschläge und nützliche Informationen

**help**<sup>o</sup>

All Dag ass e gudden Dag





# SOMMAIRE / INHALT

Votre santé et votre qualité de vie avant tout !

4 | 5

Im Vordergrund, Ihre Gesundheit und Lebensqualität!

Pourquoi choisir Help ?

6 | 7

Warum sich für Help entscheiden?

Votre prise en charge en pratique

8 | 9

Ihre Betreuung in der Praxis

Notre équipe se tient à votre disposition

10 | 12

Unser Team ist für Sie da

Une offre de services complète

14 | 15

Ein umfassendes Service-Angebot

La qualité au cœur de notre travail

16 | 17

Qualität: Der Kern unserer Arbeit

... Et vos données ?

18 | 19

... Und Ihre Daten?

Encore des questions ? Contactez notre Service Relation Clients !

20 | 21

Sie haben noch Fragen? Dann wenden Sie sich einfach an unseren Kundendienst!

Notes

22 | 22

Notizen

Vos contacts utiles

23 | 23

Ihre hilfreichen Kontakte

# VOTRE **SANTÉ** ET VOTRE **QUALITÉ** DE VIE AVANT TOUT !

Créé en 1998, Help est un réseau d'aides et de soins à domicile dont l'objectif est de permettre aux personnes en perte d'autonomie ou fragilisée par leur état de santé, de préserver leur qualité de vie et de continuer à vivre chez elles, dans leur milieu naturel et entourées de leurs proches.

Chez Help, près de **1 200 collaborateurs** assurent quotidiennement des soins de grande qualité. Leur travail se démarque également par le respect des besoins et des habitudes de vie des clients et les échanges individualisés entretenus avec les bénéficiaires. Grâce aux valeurs de proximité, d'écoute et de qualité, Help offre à des milliers de personnes un authentique lien social, caractérisé par l'échange, le respect et l'humanité. En vivant ces valeurs au quotidien, Help s'assure que « **chaque jour se présente bien** ».

Nos collaborateurs mettent tout en œuvre afin que vous restiez en contact avec votre entourage et votre environnement (votre logement, votre quartier, votre village ou encore votre ville).

La qualité et la bienveillance de la relation sont essentielles dans le travail quotidien. Il est primordial de tisser des liens humains forts pour reconforter le client et ses proches. C'est pourquoi chaque collaborateur, en plus de ses compétences techniques, vous apporte disponibilité et bienveillance et ainsi répond au mieux à vos attentes.

Grâce à l'expertise des collaborateurs et des partenaires, le réseau Help est à même de préparer votre retour à domicile après une hospitalisation, de veiller à l'adaptation de votre logement, de renseigner et conseiller vos proches et d'organiser la continuité de votre prise en charge.

## Help s'engage à :

- Formaliser ses engagements à votre égard par un contrat de prestations ;
- Respecter l'intimité de votre cadre de vie habituel ;
- Garantir des soins de qualité ;
- Améliorer votre qualité de vie par des services de proximité efficaces.



# IM VORDERGRUND, IHRE GESUNDHEIT UND **LEBENSQUALITÄT!**

Gegründet im Jahr 1998 verfolgt das häusliche Hilfs- und Pflegenetzwerk Help das Ziel, Menschen, mit Verlust Ihrer Autonomie oder benötigter Hilfe aufgrund ihres Gesundheitszustands, eine gleichbleibende Lebensqualität zu sichern. Ferner möchte es ihnen ermöglichen, weiterhin in ihrem Zuhause, in ihrem gewohnten Umfeld und im Kreis ihrer Angehörigen leben zu können.

Bei Help sorgen unsere 1200 Mitarbeiter täglich für eine erstklassige Hilfe und Pflege. Ihre Arbeit zeichnet sich zudem durch die Achtung der Bedürfnisse und Lebensgewohnheiten, sowie dem persönlichen Austausch aus. Dank seiner Grundwerte – Erhaltung der Nähe, Zuhören und Qualität – bietet Help Tausenden von Menschen eine aufrichtige soziale Bindung, die von Austausch, Respekt vor der Würde des Einzelnen und Menschlichkeit geprägt ist. Indem es diese Werte tagtäglich lebt, stellt Help sicher, dass **„jeder Tag ein guter Tag“** ist.

Unsere Mitarbeiter lassen nichts unversucht, damit Sie im Kreise Ihrer Angehörigen und in Ihrer gewohnten Umgebung (Ihrer Wohnung, Ihrem Wohnviertel, Ihrem Dorf oder auch Ihrer Stadt) bleiben können.

Diese von erstklassiger Pflege und Wohlwollen geprägte Beziehung, ist die Grundlage unserer täglichen Arbeit. Es ist von entscheidender Bedeutung, eine enge menschliche Bindung aufzubauen, um dem Kunden und seinen Angehörigen neue Kraft zu geben. Deshalb bringt jeder Mitarbeiter – neben seinen fachlichen Kompetenzen – auch Zeit und Wohlwollen mit, um Ihre Erwartungen bestmöglich zu erfüllen.

Dank der langjährigen Erfahrung seiner Mitarbeiter und Partner ist das Help-Netzwerk in der Lage, Ihre Betreuung nach einem Krankenhausaufenthalt zu garantieren, die Gegebenheiten Ihrer Wohnung anzupassen und Ihre Angehörigen zu informieren und zu beraten sowie die Behandlungskontinuität zu organisieren.

## Help verpflichtet sich:

- Seine Leistungen in einem Pflegevertrag formell festzulegen;
- Die Intimsphäre Ihres gewohnten Lebensumfelds zu respektieren;
- Eine erstklassige Pflege zu garantieren;
- Ihre Lebensqualität durch Dienstleistungen des täglichen Lebens zu verbessern.

## POURQUOI CHOISIR **HELP** ?

En devenant client du réseau d'aides et de soins Help, vous êtes sûr(e) de rester acteur(trice) de votre vie. Vos choix de vie et de santé sont écoutés et respectés.

Vous restez dans votre milieu de vie familial et nous adaptons votre prise en charge grâce à un dialogue constructif avec vous, vos proches, votre médecin traitant et l'antenne locale qui vous accompagne. Votre relation avec l'équipe soignante est basée sur la confiance et l'écoute.

Les nombreuses et différentes prestations que nous vous mettons à disposition répondront à tous vos besoins. En plus, nous vous garantissons le respect de votre autonomie et de votre liberté de décision ainsi qu'une information transparente sur la réalisation de vos soins.

### **Help est votre partenaire santé à domicile !**

Help s'engage à vous garantir :



Le respect  
de votre autonomie



Une communication  
transparente quant  
à votre parcours de santé  
et le suivi de vos soins



Une relation de confiance  
forte et respectueuse





## WARUM SICH FÜR **HELP** ENTSCHEIDEN?

Indem Sie Kunde des Hilfs- und Pflegenetzwerks Help werden, können Sie weiterhin Ihr Leben selbstbestimmt leben. Ihre Entscheidungen bezüglich Ihres Lebens und Ihrer Gesundheit werden respektiert.

Sie bleiben in Ihrem gewohnten Lebensumfeld und wir passen Ihre Betreuung nach den Ergebnissen eines konstruktiven Dialogs mit Ihnen, Ihren Angehörigen, Ihrem behandelnden Arzt und der lokalen Antenne, die Sie betreut, an. Ihre Beziehung zu unserem Pfl egeteam ist von Vertrauen und Aufmerksamkeit geprägt.

Die zahlreichen und vielfältigen Leistungen, die wir Ihnen zur Verfügung stellen, entsprechen Ihren gesamten Bedürfnissen. Ferner garantieren wir Ihnen den Erhalt Ihrer Autonomie und Ihrer Entscheidungsfreiheit, sowie die Transparenz über Ihre Pflegedienstleistungen.

### **Help ist Ihr Partner für Ihre Gesundheit zu Hause!**

Help verpflichtet sich Ihnen gegenüber zu folgenden Prinzipien:



Erhalt Ihrer  
Autonomie



Transparenter Austausch  
über Ihren Krankheitsverlauf



Ein von Respekt und  
Vertrauen geprägter Umgang

## Comment devenir client ?

Pour devenir client Help, il suffit de nous contacter par téléphone au **26 70 26**. Nos collaborateurs se tiennent à votre disposition et vous conseillent dans vos démarches de recherche d'information ou de solution. Vous pouvez les joindre tous les jours de la semaine de **7h à 22h**.

FR

# VOTRE PRISE EN CHARGE EN PRATIQUE

Help propose un large éventail de services d'aides et de soins. Vos parents, votre conjoint ou vous-même présentez un problème de santé ou des difficultés à rester autonome chez vous ? Vous vous trouvez dans une situation de perte d'autonomie ou perte de mobilité ? Toute personne nécessitant des soins réguliers, ponctuels ou de suivi et de traitement extrahospitaliers mais également les personnes désirant bénéficier de soutien, de conseil, d'un accompagnement et d'une aide régulière, indépendamment de son âge, son sexe ou son origine peut s'adresser à Help. Cette aide peut être temporaire ou permanente, selon la situation.

Dans le cadre de l'assurance maladie, Help réalise les soins infirmiers et de kinésithérapies prévus et pris en charge par les assurances sociales.

Dans le cadre de l'assurance dépendance, Help réalise les actes essentiels de la vie, les tâches domestiques, les activités spécialisées, les gardes de nuit, les activités de soutien et de conseil, les adaptations du logement, la formation des aidants...

Dans le cadre d'une prise en charge, si vous êtes bénéficiaire de l'assurance dépendance et percevez une prestation en espèces, Help est tenu de déclarer les périodes d'indisponibilité de l'aidant à la Caisse nationale de Santé (CNS). Cela signifie que, durant cette période, tous les actes de la synthèse de prise en charge sont attribués au réseau qui peut donc faire l'intégralité de ces prestations et les facturer à la CNS. Les prestations en espèces à l'aidant sont suspendues durant la période d'indisponibilité.

Pour compléter ces prestations Help propose les offres Help+, catalogue de solutions progressives, adaptées aux besoins des patients, pour leur assurer une prise en charge et un accompagnement de qualité.

Vous avez besoin de soins suite à un accident ou à une intervention chirurgicale ? Ne vous inquiétez pas, Help est là pour vous. Nous mettons à votre disposition un large panel de prestations pour répondre à vos besoins, ponctuels ou durables. Car Help est le partenaire de votre santé à domicile !

Notez que certains soins sont effectués sur base d'une prescription médicale et qu'une étroite collaboration avec votre médecin traitant est garantie.



## Wie kann man Kunde werden?

Um Kunde bei Help zu werden, rufen Sie uns einfach unter der Telefonnummer **26 70 26** an. Unsere Mitarbeiter stehen zu Ihrer Verfügung und beraten Sie gerne bei allen Formalitäten oder der Suche nach der besten Lösung. Sie können sie täglich von **7 bis 22 Uhr** erreichen.



DE

# IHRE BETREUUNG IN DER PRAXIS

Help bietet eine breite Palette an Hilfs- und Pflegeleistungen an. Ihre Eltern, Ihr Lebenspartner oder Sie selbst haben gesundheitliche Probleme oder Schwierigkeiten, ein autonomes Leben zu Hause zu führen? Ihre Autonomie nimmt ab oder Sie verlieren Ihre Mobilität? Alle Menschen, die punktuelle oder langfristige Pflege, sowie eine Betreuung und Behandlung außerhalb des Krankenhauses benötigen, aber auch Menschen, die Unterstützung, Beratung, Begleitung oder regelmäßige Hilfe erhalten möchten, unabhängig von ihrem Alter, Geschlecht oder ihrer Herkunft, können sich an Help wenden. Diese Hilfe kann je nach Bedarf vorübergehend oder langfristig sein.

Im Rahmen der Krankenversicherung führt Help krankenpflegerische und physiotherapeutische Behandlungen durch, die von den Krankenkassen übernommen werden.

Im Rahmen der Pflegeversicherung führt Help elementare Handlungen des täglichen Lebens, hauswirtschaftliche Verrichtungen, spezifische Pflege, Nachtdienste, unterstützende Handlungen und Beratung sowie Anpassungen der Wohnung, Schulungen der pflegenden Angehörigen und anderes mehr durch.

Wenn Sie im Rahmen einer pflegerischen Betreuung seitens der Pflegeversicherung Pflegegeld erhalten, ist Help verpflichtet der Caisse nationale de Santé (CNS) die Zeiten der Nichtverfügbarkeit oder Abwesenheit des pflegenden Angehörigen zu melden. Dies bedeutet, dass alle Leistungen, die in der Synthese der Pflegeversicherung festgehalten wurden, für diesen Zeitraum dem Pflegenetzwerk zugeordnet werden. Das Pflegenetzwerk übernimmt die gesamten Leistungen und stellt diese der CNS in Rechnung. Das Pflegegeld für den pflegenden Angehörigen wird für den Zeitraum der Abwesenheit ausgesetzt.

Help bietet, um genannte Leistungen weiter zu ergänzen, Help+ an. Help+ enthält eine Reihe zusätzlicher Leistungen, die an die Bedürfnisse der Patienten angepasst sind, um ihnen ergänzende Betreuung und Begleitung, mit sehr guter Qualität anzubieten.

Sie benötigen nach einem Unfall oder nach einer Operation Pflege? Dann seien Sie unbesorgt: Help ist für Sie da. Wir stellen Ihnen eine breite Palette an Leistungen zur Verfügung, die Ihren punktuellen oder langfristigen Bedürfnissen entsprechen. Denn Help ist der Partner für Ihre Gesundheit zu Hause!

Bitte beachten Sie, dass einige Pflegeleistungen ausschließlich auf ärztliches Rezept und in enger Zusammenarbeit mit Ihrem behandelnden Arzt ausgeführt werden.

# NOTRE ÉQUIPE SE TIENT À VOTRE DISPOSITION

La prise en charge de vos soins est faite par des professionnels de la santé **qualifiés** et particulièrement **formés** pour vous garantir la **meilleure qualité de vie** possible :

- Des infirmiers ;
- Des infirmiers spécialisés en gériatrie, diabète, soins de plaie, soins palliatifs, etc. ;
- Des infirmiers-relais ;
- Des aides-soignants ;
- Des aides socio-familiales ;
- Des aides-ménagères ;
- Des ergothérapeutes ;
- Des kinésithérapeutes ;
- Des psychologues ;
- Des éducateurs.

Une équipe locale, située à proximité de votre domicile assurera vos soins quotidiens et veillera à votre qualité de vie. Elle coordonnera également vos rendez-vous médicaux, la préparation de vos médicaments si besoin, la commande de vos repas sur roues, et autres services utiles à votre vie quotidienne.

## Différents professionnels se relaient afin de vous aider et vous guider dans vos démarches :

- Un **responsable d'antenne** vous informera sur le fonctionnement du réseau Help et les démarches à faire auprès des assurances sociales. Il vous renseignera sur la spécificité d'une prise en charge relative à la pathologie ou au handicap, mais aussi sur les protocoles de soins. Il supervisera la prise en charge offerte et assurera votre satisfaction. Il pourra vous orienter vers d'autres organismes de soins plus spécifiques et vous soutenir dans ces démarches.
- Un **ergothérapeute** vous conseillera dans le choix des aides techniques, ainsi que pour l'adaptation de votre domicile dans le but d'optimiser votre autonomie pour les activités de la vie quotidienne (déplacements, hygiène, habillage, etc.). Il pourra aussi analyser vos capacités fonctionnelles.
- Un **kinésithérapeute** réalisera les thérapies nécessaires à la récupération ou à l'entretien des capacités fonctionnelles.
- Un **infirmier spécialisé** en diabète ou plaie ou gériatrie, vous conseillera sur votre prise en charge.

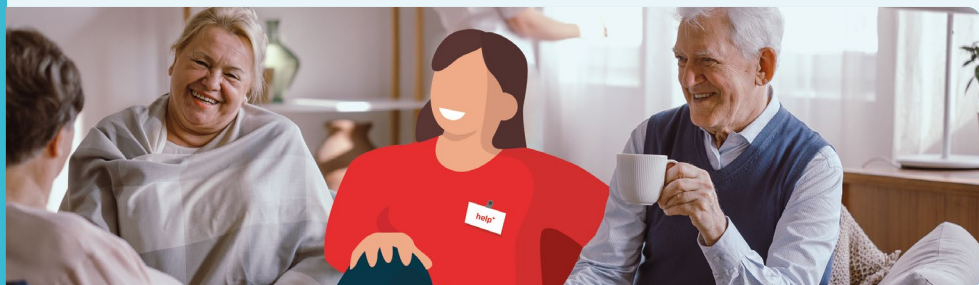


- Un **psychologue** vous parlera des modalités d'une prise en charge psycho-sociale dans le cadre du soutien ou conseil attribué par l'assurance dépendance et expliquera les éventuelles démarches possibles ou existantes pour l'obtention d'une telle aide. Il pourra également vous proposer des séances de thérapie adaptées à vos besoins.
- Une **équipe d'accompagnement et de soins continus** interviendra en complémentarité de l'équipe locale pour les situations plus complexes, les soins plus techniques ou les besoins spécifiques et spécialisés.
- Un **Service Relation Clients** vous écoutera, prendra le temps de bien comprendre votre demande et ainsi vous renseignera sur nos prestations et vous orientera à travers nos différents services.
- Le réseau veille à une coopération efficace avec les hôpitaux, notamment par le biais des **infirmiers-relais** du réseau qui vous suivront durant votre hospitalisation et organiseront votre retour à domicile après une hospitalisation.

Afin de garantir la continuité de vos soins dans votre parcours de santé, Help travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires hospitaliers et extrahospitaliers et tout particulièrement les médecins généralistes et spécialistes ainsi qu'avec les services sociaux des communes.

Les collaborateurs connaissent bien et entretiennent des relations étroites avec les associations luxembourgeoises du secteur de la santé et vous orienteront vers les organismes appropriés selon vos besoins.

Votre satisfaction est primordiale aussi nous sommes très attentifs à vos attentes. Vous pouvez nous faire part de vos remarques et suggestions en téléphonant au **26 70 26**.



## UNSER TEAM IST FÜR SIE DA

Ihre Pflegeleistungen werden von qualifizierten Gesundheitsfachkräften ausgeführt, die speziell geschult sind, um Ihnen die bestmögliche Lebensqualität zu garantieren:

- Krankenpfleger;
- Krankenpfleger mit spezifischen Weiterbildungen in Gerontologie, Diabetes, Wundversorgung, Palliativpflege usw.;
- „Infirmiers-Relais“;
- Pflegehelfer;
- Alltagshelfer;
- Hauswirtschaftshilfen;
- Ergotherapeuten;
- Physiotherapeuten;
- Psychologen;
- Erzieher.

Ein Team vor Ort, ganz in Ihrer Nähe, kümmert sich um Ihre tägliche Pflege und achtet auf die Erhaltung Ihrer Lebensqualität. Es koordiniert ferner Ihre Arzttermine, falls nötig das Richten Ihrer Medikamente, die Bestellung von Essen auf Rädern, sowie weitere nützliche Dienstleistungen für Ihren Alltag.

### **Hinzu kommen weitere Fachkräfte, die Ihnen bei allen Formalitäten mit Rat und Tat zur Seite stehen:**

- Der **Verantwortliche** der Antenne informiert Sie über die Funktionsweise des Help-Netzwerks und die für die Sozialversicherung zu erledigenden Formalitäten. Er unterrichtet Sie über die Besonderheiten der Betreuung hinsichtlich Ihrer Pathologie oder Behinderung, aber auch über die Pflegeprotokolle. Er überwacht die geleistete Betreuung und versichert sich Ihrer Zufriedenheit. Er kann Sie an andere, spezialisierte Pflegeeinrichtungen weitervermitteln und Sie bei den entsprechenden Formalitäten unterstützen.



- Der **Ergotherapeut** berät Sie bei der Wahl der benötigten technischen Hilfsmittel, sowie bei der Anpassung Ihres häuslichen Umfelds, um Ihnen die bestmögliche Autonomie bei der Ausführung der elementaren Handlungen des täglichen Lebens (Fortbewegung, Körperhygiene, Anziehen usw.) zu garantieren. Er kann auch Ihre funktionelle Leistungsfähigkeit analysieren.
- Der **Physiotherapeut** führt die zur Wiedererlangung oder Erhaltung Ihrer Körperfunktionen notwendigen Therapien durch.
- **Eine auf Diabetes, Wundpflege oder Gerontologie geschulte Pflegekraft** steht Ihnen mit Rat und Tat zur Seite.
- Der **Psychologe** spricht mit Ihnen über die Abläufe einer psycho-sozialen Betreuung im Rahmen einer von der Pflegeversicherung bewilligten Unterstützung oder Beratung und erklärt Ihnen eventuelle weitere Antragsmöglichkeiten, um eine psycho-soziale Betreuung zu Hause zu erhalten. Er kann Ihnen auch an Ihren Bedarf angepasste Therapiesitzungen vorschlagen.
- Ergänzend vor Ort, steht Ihnen bei schwierigen Ausgangssituationen, einem intensiven Pflegebedarf oder besonderen spezifischen Bedürfnissen unser **Team zur kontinuierlichen Betreuung und Pflege** zur Verfügung.
- Ein **Kundenservice**, der immer für Sie da ist, sich die Zeit nimmt, um Ihre Anfragen richtig zu verstehen und Sie effizient über unsere Dienstleistungen informiert oder Sie an unsere jeweiligen Dienste verweist.
- Das Netzwerk achtet auf eine effiziente Zusammenarbeit mit den Krankenhäusern, insbesondere über die „**Infirmiers-Relais**“ des Netzwerks, die Ihnen während Ihres Krankenhaus-Aufenthalts zur Seite stehen und sich um den Ablauf Ihrer anschließenden Rückkehr nach Hause kümmern.

Um die stetige Fortsetzung Ihrer Betreuung zu gewährleisten, arbeitet Help eng mit zahlreichen Einrichtungen zusammen, allen voran mit den Allgemein- und Fachärzten, den Spitälern, den Sozialdiensten und Gemeinden.

Unsere Mitarbeiter sind gut über alle luxemburgischen Gesundheitsverbände und Einrichtungen informiert und unterhalten enge Beziehungen zu Ihnen; sie bringen Sie mit denjenigen Einrichtungen in Kontakt, die Ihren Bedürfnissen entsprechen.

Ihre Zufriedenheit ist für uns von größter Bedeutung, und deshalb schenken wir Ihren Erwartungen all unsere Aufmerksamkeit. Gerne können Sie uns Ihre Bemerkungen und Vorschläge telefonisch unter der **26 70 26** mitteilen.

# UNE OFFRE DE SERVICES COMPLÈTE

Afin de vous garantir une prise en charge globale, efficace et adaptée, Help gère :

- Des **antennes d'aides et de soins locales**, proches de chez vous et dans tout le pays ;
- Des **centres de jour** qui vous accueillent la journée et vous proposent des activités et un accompagnement adapté à vos besoins et centres d'intérêts ;
- Des **logements encadrés** proposant aux personnes âgées autonomes ou faiblement dépendantes la possibilité de vivre dans des appartements adaptés à leurs besoins et de profiter de prestations d'assistance et de soins, de services d'hôtellerie et de lieux de vie communs ;
- Des **lits d'hébergement** d'urgence ou de vacances dans nos logements encadrés ;
- Des **Clubs Senior** organisant des activités dans les domaines sociaux, culturels, sportifs et de loisirs s'adressant aux seniors ;
- Un service « **Activités et Loisirs** » proposant des excursions ainsi que des séjours de vacances pour les clients du réseau, tout en assurant l'encadrement par une équipe de soignants qualifiés ;
- Un système d'appel et d'assistance à distance qui permet de vivre et de se déplacer, comme on l'entend, en toute sécurité. Doté d'un dispositif de géolocalisation actif en cas d'urgence, **Help 24** offre un soutien à domicile comme à l'extérieur ;
- Des **prestations en faveur des aidants** pour leur offrir de l'écoute, des conseils et du répit.



Help**24**



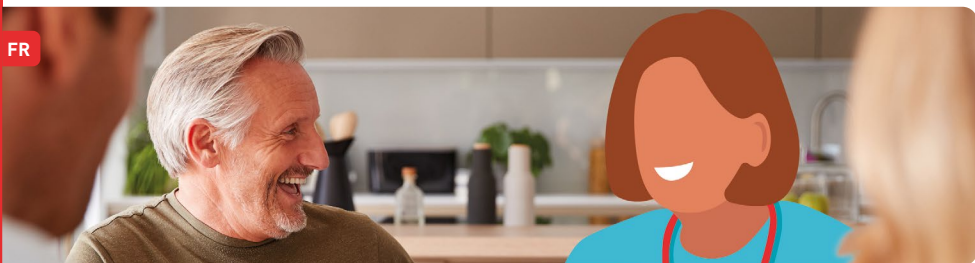


## EIN UMFASSENDES SERVICE-ANGEBOT

**Um Ihnen eine lückenlose, effiziente und angemessene Betreuung anbieten zu können, betreibt und unterhält Help:**

- **Lokale Hilfs- und Pflege-Antennen** im ganzen Land – und somit ganz in Ihrer Nähe;
- **Tageszentren**, die Sie tagsüber aufnehmen und Ihnen Aktivitäten und Betreuung anbieten, die Ihren Bedürfnissen und Fähigkeiten entsprechen;
- **Einrichtungen des betreuten Wohnens**, die autonomen oder nur gering hilfsbedürftigen Menschen die Möglichkeit bieten, in an ihre Bedürfnisse angepassten Wohnungen zu leben und gleichzeitig Hilfs- und Pflegeleistungen sowie einen Hotelservice und Gemeinschaftsräume nutzen zu können;
- **Notfall- und Erholungsunterkünfte** in unseren Einrichtungen für betreutes Wohnen;
- Die **Clubs Senior**, die speziell für Senioren konzipierte Aktivitäten aus den Bereichen Gesellschaft, Kultur, Sport und Freizeit anbieten;
- Den Service **„Freizeitaktivitäten“**, der Ausflüge sowie Ferienaufenthalte für die Kunden des Netzwerks anbietet, während derer ein Team aus qualifizierten Pflegekräften die Betreuung der Teilnehmer sicherstellt;
- Den mit einem aktiven Ortungssystem für den Notfall arbeitenden Service **Help24**. Ein Ruf- und Begleitsystem für zu Hause und unterwegs, das dafür sorgt, dass Sie sich bei allen Betätigungen und Ausflügen sicher fühlen können;
- **Leistungen, die dem pflegenden Angehörigen** die Möglichkeit des Zuhörens, der Beratung und der Erholung anbieten.





## LA QUALITÉ AU CŒUR DE NOTRE TRAVAIL

En tant que prestataire de soins, Help place la qualité au centre de ses préoccupations. L'amélioration continue fait partie de notre ADN : elle se traduit sur le terrain par une volonté permanente d'évoluer et une manière d'être et d'agir dynamique.

Nous veillons en permanence à offrir le meilleur service à nos clients. Pour cela, nous avons le devoir de sans cesse nous adapter, de sans cesse nous renouveler. À la fois pour répondre aux exigences légales et aux meilleures pratiques du secteur, mais aussi et surtout pour aller à la rencontre des nouveaux besoins exprimés par nos clients et leurs proches. Chaque année, nous allons à la rencontre de certains d'entre vous pour connaître votre degré de satisfaction et améliorer la qualité de nos services. Nous voulons que vous puissiez nous faire confiance, non pas parce que nous sommes les meilleurs, mais parce que nous remettons constamment en question nos pratiques et notre approche du métier.

Notre mission première est de chercher à enchanter nos clients, non pas de manière candide, voire naïve, mais en veillant à la satisfaction de tous, du bénéficiaire de soins et de son entourage, en passant par les différents acteurs de santé. Proposer des soins de qualité, c'est aussi participer à l'amélioration et la promotion de la santé publique au Luxembourg. C'est favoriser le vieillissement actif, et nous permettre à tous de vivre en harmonie, dans le respect de chacun.

Vous souhaitez nous faire part de remarques, de critiques ou de suggestions ? Contactez-nous par téléphone au **26 70 26**. Votre avis nous intéresse et notre service qualité se fera un plaisir d'analyser vos recommandations et réclamations!





## QUALITÄT: DER KERN UNSERER ARBEIT

Als Pflegedienstleister stellt Help die Qualität ins Zentrum seiner Bemühungen. Deshalb ist die stetige Verbesserung eines unserer Markenzeichen. Sie spiegelt sich vor Ort in dem permanenten Bemühen nach Weiterentwicklung wider, sowie in unserer Art des Auftretens und des Handelns – und somit letztendlich in einer dynamischen und permanenten Verbesserung.

Wir achten ständig darauf, unseren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten. Hierzu müssen wir uns permanent anpassen und erneuern. Einmal, um den gesetzlichen Anforderungen und den besten Praktiken des Sektors zu entsprechen, doch auf der anderen Seite auch und vor allem, um auf neue, von unseren Kunden und ihren Angehörigen zum Ausdruck gebrachte Bedürfnisse zu reagieren. Jahr für Jahr führen wir Zufriedenheitsumfragen durch, um den Grad Ihrer Zufriedenheit zu erfahren und die Qualität unserer Service-Angebote zu verbessern. Wir möchten, dass Sie uns Vertrauen können – nicht, weil wir die besten sind, sondern weil wir unsere Praktiken sowie unser Verständnis unseres Berufs unablässig selbst infrage stellen.

Unsere wichtigste Mission besteht deshalb darin, unsere Kunden zu begeistern; nicht auf unbedachte oder gar naive Weise, sondern indem wir auf die Zufriedenheit aller achten, des Pflegeempfängers und seiner Angehörigen, ebenso wie der verschiedenen Akteure des Gesundheitsbereichs. Eine Pflege von hoher Qualität anzubieten bedeutet auch an der Verbesserung und Förderung der öffentlichen Gesundheit in Luxemburg teilzunehmen. Es heisst jedoch auch, ein aktives Altern zu fördern und darauf zu achten, dass wir alle in Harmonie und gegenseitigem Respekt leben können.

Sie möchten uns Ihre Bemerkungen, Kritikpunkte oder Vorschläge mitteilen. Dann rufen Sie uns unter der Telefonnummer [26 70 26](tel:267026) an. Ihre Meinung interessiert uns und unser Kundendienst kümmert sich gerne um Ihre Empfehlungen und Reklamationen!





## ... ET VOS **DONNÉES** ?

En tant que client, vous nous confiez certaines de vos données personnelles. Il s'agit aussi bien des données que vous nous avez communiquées que des données que nous avons collectées dans le cadre de la prise en charge.

Nous nous engageons à ce que vos données soient traitées dans la plus stricte confidentialité et discrétion. Nos collaborateurs sont soumis au secret professionnel. Bien entendu, nous nous engageons à respecter les dispositions légales en matière de protection de données et de droits du patient.

Une notice d'information à l'attention des clients relative au traitement des données à caractère personnel pourra vous être remise par le responsable de votre antenne locale en début de votre prise en charge. Elle est aussi disponible sur les sites internet de Help, de la Croix-Rouge luxembourgeoise et du Syrdall Heem. ([www.help.lu](http://www.help.lu) – [www.croix-rouge.lu](http://www.croix-rouge.lu) – [www.syrdallheem.lu](http://www.syrdallheem.lu)).

Pour toute demande d'information concernant le traitement de vos données personnelles ou pour l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le responsable de votre antenne locale ou si vous le souhaitez, vous pouvez aussi contacter le délégué à la protection des données par courriel ou par courrier.

### Help a.s.b.l. / Doheem Versuergt a.s.b.l.

- ✉ [gdpd-infos@help.lu](mailto:gdpd-infos@help.lu)
- 🛡️ Protection des données  
11, Place Dargent  
L-1413 Luxembourg

### Syrdall Heem

- ✉ [privacy@syrdallheem.lu](mailto:privacy@syrdallheem.lu)
- 🛡️ Protection des données  
6, um Routscheed  
L-6939 Niederanven



## ... UND IHRE DATEN?

Als Kunde vertrauen Sie uns einige Ihrer persönlichen Daten an. Dies sind sowohl die Daten, die Sie uns mitgeteilt haben, als auch die Daten, die wir im Rahmen der Pflege gesammelt haben.

Wir verpflichten uns, Ihre Daten streng vertraulich und diskret zu behandeln. Unsere Mitarbeiter unterliegen dem Berufsgeheimnis. Selbstverständlich verpflichten wir uns zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen in Bezug auf Datenschutz und Patientenrechte.

Ein Informationsblatt für Kunden in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten kann Ihnen von der für Ihre lokale Antenne zuständigen Person zu Beginn Ihrer Pflege gegeben werden. Es ist auch auf den Websites von Help, dem Luxemburger Roten Kreuz und Syrdall Heem verfügbar.  
**([www.help.lu](http://www.help.lu) - [www.croix-rouge.lu](http://www.croix-rouge.lu) - [www.syrdallheem.lu](http://www.syrdallheem.lu)).**

Für alle Informationen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten oder um Ihre Rechte auszuüben, können Sie sich an den Verantwortlichen Ihrer lokalen Antenne wenden oder, wenn Sie möchten, können Sie auch den Datenschutzbeauftragten per E-Mail oder per Post kontaktieren:

### Help a.s.b.l. / Doheem Versuergt a.s.b.l.

- ✉ [gdpr-infos@help.lu](mailto:gdpr-infos@help.lu)
- 📍 **Datenschutz**  
11, Place Dargent  
L-1413 Luxembourg

### Syrdall Heem

- ✉ [privacy@syrdallheem.lu](mailto:privacy@syrdallheem.lu)
- 📍 **Datenschutz**  
6, um Routscheed  
L-6939 Niederanven

## ENCORE DES QUESTIONS ? CONTACTEZ NOTRE SERVICE RELATION CLIENTS !

Désireux de continuer à tendre vers l'excellence et de répondre toujours mieux à vos besoins, le réseau Help a mis en place le Service Relation Clients. Son but ? Augmenter votre satisfaction grâce à des services de qualité et une écoute de tous les instants.

Grâce à ce service, Help souhaite augmenter sa disponibilité à votre égard en apportant une réelle plus-value dans le déroulement de votre prise en charge.

Le Service Relation Clients Help est votre point de contact : il répond à toutes vos questions sur les différentes offres de services et entend les éventuelles insatisfactions ainsi que les nouveaux besoins. Il s'adresse également aux demandes des aidants, des professionnels de santé qui cherchent des informations sur les prestations disponibles ou les possibilités de prise en charge d'un client particulier.

Le Service Relation Clients Help est accessible du lundi au vendredi (excepté les jours fériés) de 8 à 12 heures et de 13 à 17 heures par téléphone au **26 70 26**.





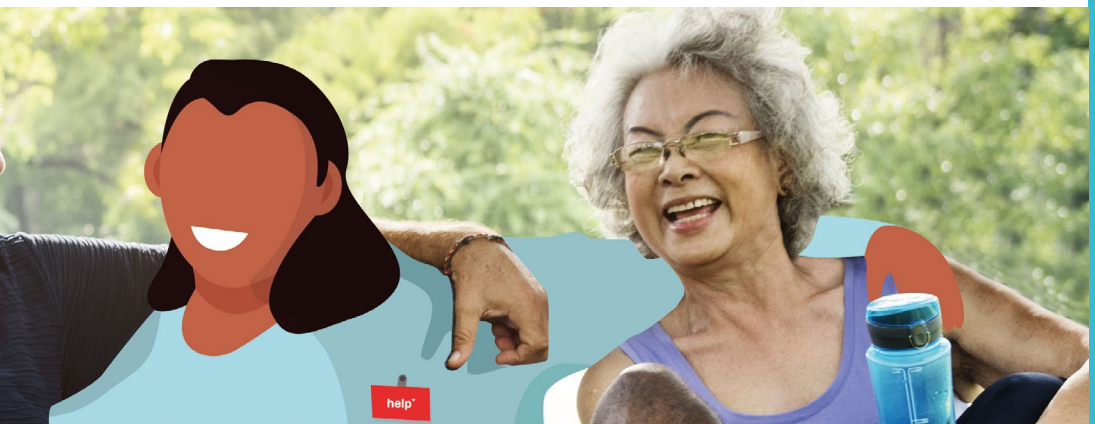
## SIE HABEN NOCH FRAGEN? DANN WENDEN SIE SICH EINFACH AN UNSEREN KUNDENDIENST!

Das Help-Netzwerk hat, da es weiterhin nach herausragender Qualität und der bestmöglichen Antwort auf Ihre Bedürfnisse strebt, einen Kundenservice eingerichtet. Sein Ziel? Ihre Zufriedenheit zu steigern, dank Serviceleistungen von hoher Qualität und der permanenten Aufmerksamkeit für Ihre Wünsche.

Mit diesem Service möchte Help seine Erreichbarkeit Ihnen gegenüber erhöhen und Ihnen einen Mehrwert bei Ihrer Betreuung zu verschaffen.

Der Kundenservice von Help ist Ihre Kontaktstelle: Er beantwortet alle Ihre Fragen zu den verschiedenen Service-Angeboten und nimmt eventuelle Anlässe für Unzufriedenheit, sowie neue Bedürfnisse auf. Er ist zudem für Anfragen von betreuenden pflegenden Angehörigen oder für Vertreter der Gesundheitsbereiche zuständig, die Informationen über die zur Verfügung stehenden Leistungen oder die Möglichkeiten der Betreuung eines bestimmten Kunden suchen.

Der Kundenservice von Help ist von Montag bis Freitag (außer an Feiertagen) von 8 bis 12 Uhr sowie von 13 bis 17 Uhr telefonisch unter der Nummer **26 70 26** erreichbar.







## VOS CONTACTS UTILES



### Help asbl

- 📍 11, Place Dargent  
L-1413 Luxembourg
- ☎ 26 70 26
- ✉ info@help.lu
- 🌐 www.help.lu
- 📘 www.facebook.com/reseau.help

Votre antenne locale : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nom du responsable : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_

## IHRE HILFREICHEN KONTAKTE



### Help asbl

- 📍 11, Place Dargent  
L-1413 Luxembourg
- ☎ 26 70 26
- ✉ info@help.lu
- 🌐 www.help.lu
- 📘 www.facebook.com/reseau.help

Ihre lokale Antenne: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Name des Verantwortlichen: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_



d'Häerz  
op der richteger  
**PLAZ**

 26 70 26 |  [www.help.lu](http://www.help.lu) |  [info@help.lu](mailto:info@help.lu) |  [reseau.help](https://www.facebook.com/reseau.help)

Édition mise à jour janvier 2021