



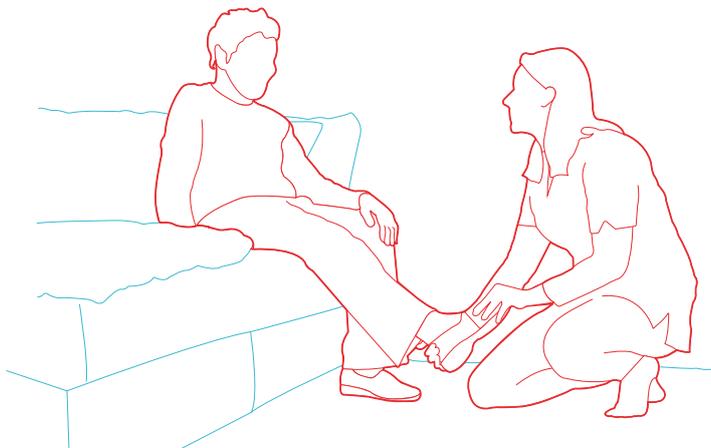
PANORAMA



SOMMAIRE

📍 Help, Pilier du secteur de la santé depuis 20 ans	5
📍 Les aides et soins à domicile, le cœur de métier de Help	6
📍 Les moments forts de 2018	14
📍 Qui est Help?	20

Help, Pilier du secteur de la santé depuis 20 ans



Chère lectrice, cher lecteur,

Actif depuis 1998, le réseau d'aides et de soins Help accompagne et soigne ses clients sur tout le territoire du Luxembourg. Composé de membres issus du domaine hospitalier et du secteur des aides et soins à domicile - Centre Hospitalier Emile Mayrisch, la Croix-Rouge luxembourgeoise (Service des Aides et Soins), l'Hôpital Intercommunal de Steinfort, Muselheem asbl, Syrdall Heem asbl et Uelzechtdall asbl -, Help place le client au cœur de ses préoccupations dans son travail quotidien.

En 20 ans, nous avons su nous adapter et proposer des solutions adéquates aux besoins des clients dans le domaine des aides et soins en élargissant notre gamme de services. Help est devenu le deuxième réseau d'aides et de soins au niveau national.

Nous sommes un pilier de la santé et souhaitons jouer ce rôle chaque jour de manière résolue. Aujourd'hui, Help dispose de 21 antennes d'aides et de soins, 6 Clubs Senior, 2 structures de logements encadrés et 8 centres de jour: ces services ont été mis en place dans un souci de prise en charge globale et de qualité du client. Toute personne désireuse de recevoir notre soutien peut faire appel à nos services, quel que soit son lieu de domicile car nous intervenons sur tout le territoire du Grand-Duché.

Dans ce panorama, vous pourrez lire les temps forts de l'activité de notre réseau en 2018. Au nom du conseil d'administration de Help asbl, je remercie tous les clients, collaborateurs, partenaires et amis du réseau. Ils nous ont permis de mener à bien notre mission à savoir: s'assurer que pour chaque bénéficiaire **chaque jour se présente bien.** ☺



Paul Bach
Président du Conseil d'administration

Les aides et soins à domicile, le cœur de métier de Help

Help propose des aides et soins pour favoriser une bonne qualité de vie à domicile.

Toute personne désireuse d'avoir du soutien, un accompagnement et de l'aide au quotidien, indépendamment de son âge, son sexe ou son origine peut s'adresser à Help.



826 503

HEURES D'AIDES ET DE SOINS
prévus dans le catalogue de prestations de l'assurance dépendance ont été prestées en 2018.



5 897

CLIENTS SUIVIS L'AN PASSÉ
(6 027 clients en 2017, soit une variation de 2,2% par rapport à l'année précédente).

L'an passé, Help a suivi **5 897 clients** (6 027 clients en 2017, soit une variation de 2,2% par rapport à l'année précédente) sur toute l'année à travers ses prestations d'aides et de soins à domicile et ses centres de jour. 826 503 heures d'aides et de soins prévus dans le catalogue de prestations de l'assurance dépendance ont été prestées en 2018.

L'entrée en vigueur de la nouvelle assurance dépendance le 1^{er} janvier 2018 a introduit la forfaitisation des actes essentiels de la vie tout comme celle des tâches domestiques. Suite à la disparition des sorties-courses puis leur réintroduction, le réseau Help constate une diminution du volume d'actes prestés par les aides-ménagères par rapport à 2017.

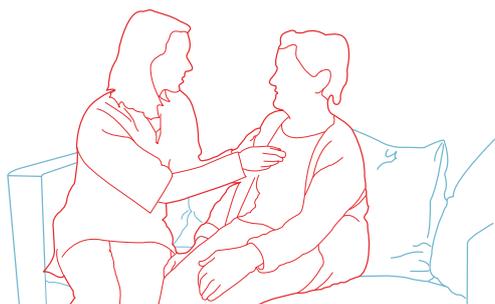
Au regard de la mise en place de la nouvelle assurance dépendance, Help a veillé à apporter des solutions pragmatiques à ses clients lorsque cela s'est avéré utile. Ainsi, les responsables de soins de Help sont venus personnellement informer les patients et leur expliquer l'impact de la réforme sur leurs soins quotidiens. Si des changements se sont avérés utiles, ils ont été progressifs, en veillant à proposer des solutions adaptées et individualisées à chacun, en mettant notamment en place en 2018 l'offre Help+. 767 clients ont profité de ces alternatives.

Le réseau Help constate que la réforme donne une forte place à la qualité et à la flexibilité. Dans le cadre de la nouvelle assurance dépendance, les ressources et la disponibilité des aidants informels sont évaluées et ces derniers peuvent bénéficier de formations. Help accorde beaucoup d'importance au rôle des aidants mais aussi et surtout à leur bien-être, c'est pourquoi le réseau s'engage à les écouter, les soutenir, les former et les accompagner encore davantage. Des conférences ainsi que des formations à l'aidant dont les thématiques sont, entre autres, la nutrition, les soins d'hygiène corporelle, la sensibilisation à l'hygiène des mains, les techniques d'habillement ou encore des conseils en matière de manutention, sont organisées. 



HEURES PRESTÉES DANS LE CADRE DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE (AD)

	2014	2015	2016	2017	2018
Actes essentiels à la vie	439 600	440 300	428 800	436 700	480 000
Tâches domestiques	101 200	101 650	101 100	102 390	128 000
Gardes individuelles	120 200	125 100	135 850	135 600	123 400
Sorties courses	108 150	104 000	87 700	68 100	29 300
Autres actes dans le cadre AD	60 050	59 000	54 800	50 800	65 950
TOTAL ACTES AD	829 200	830 050	808 250	793 590	826 650



« La meilleure qualité de vie à domicile. »

Basée à Ehlerange, l'antenne d'aides et de soins d'Esch-sur-Alzette est active sur l'ensemble de la ville d'Esch. Au quotidien, 18 infirmiers, 33 aides-soignants et 9 aide-ménagères se relaient pour assurer la prise en charge à domicile de quelque 250 clients aux besoins divers et variés.

« Nous effectuons principalement des actes infirmiers, des soins d'hygiène et de confort et nous chargeons de la gestion des médicaments. Nous aidons nos clients dans les actes essentiels de la vie », confie Coralie Chrétien, responsable de l'antenne d'aides et de soins. « Mais notre rôle va plus loin. Il est d'offrir aux personnes dépendantes ou fragilisées par leur état de santé, de manière temporaire ou permanente, la meilleure qualité de vie à domicile et de satisfaire leurs besoins. »

Au-delà des soins, le personnel est là pour offrir un soutien aux personnes et permettre à leur entourage de se reposer. « Nous accompagnons nos clients pour une promenade à l'extérieur, pour simplement

discuter, jouer aux cartes ou pour toute autre activité permettant du lien social. En parallèle, nos aide-ménagères sont là pour assurer le ménage et les accompagner en courses », poursuit Coralie Chrétien, qui est épaulée par deux adjoints dans la gestion quotidienne de l'antenne d'aides et de soins.

Si la réforme de l'assurance dépendance introduite au 1er janvier 2018 a apporté quelques modifications dans l'organisation des services, l'objectif du réseau Help reste d'offrir une prise en charge de première qualité. « Pour le client, rien n'a vraiment changé. En fonction de son état de santé, nous disposons de différentes solutions pour l'accompagner et lui garantir une prise en charge globale. Nos infirmiers et aides-soignants fonctionnent en deux équipes, en matinée et en soirée, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Nous allons prochainement mettre en place une tournée supplémentaire pour permettre de répondre encore mieux à leurs besoins » Des projets pour servir toujours davantage.



Centres de jour et les logements encadrés : des solutions individualisées

Les centres de jour sont un lieu d'accueil, d'encadrement, d'activation de l'autonomie et de vie sociale répondant très spécifiquement aux besoins des clients tout en garantissant la continuité des soins. L'accueil de jour est proposé aux personnes qui ne peuvent ou ne veulent plus rester chez elles toute la journée. Les centres de jour spécialisés leur assurent ainsi un cadre sécurisant et enrichissant. Les clients peuvent ainsi profiter d'un encadrement leur proposant des activités thérapeutiques et d'animation, mais également des repas et collation ainsi que du transport depuis et vers leur domicile.

Help dispose de 8 centres de jour sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg.

Les centres de jour du réseau Help proposent des activités innovantes telles que la musicothérapie pour stimuler notamment les personnes présentant des troubles cognitifs. Des clowns de l'asbl Arti'chock, formés à la prise en charge de personnes malades interviennent dans les centres de jour de Mondorf et Dudelange. Fortement appréciés par les clients, les clowns viennent également rendre visite depuis 2019 à ceux du centre de jour Chomé, à Luxembourg-Ville. L'asbl Ile aux Clowns, composée de clowns hospitaliers, intervient également dans les centres de jour du réseau Help, notamment au sein des centres de jour de Sandweiler et Niederanven ainsi que dans celui de Steinfort.

Au Centre psycho-gériatrique (CPG) de l'Hôpital intercommunal de Steinfort, l'année 2018 a été, cette fois encore, riche en activités en tout genre, en sorties et excursions. Nous pointerons des faits marquants: la participation très active des seniors au défilé de mode organisé dans le cadre du 60^{ème} anniversaire de l'Hôpital intercommunal de Steinfort; la collaboration à la fête de la musique avec la décoration d'un piano qui trône désormais dans l'entrée du CPG et qui fait le bonheur des musiciens (salariés ou seniors) passant par là; les seniors ont pu déguster des menus gastronomiques en hommage à Paul Bocuse et Joël Robuchon; enfin la Spidolsfest a rassemblé durant une journée festive les villageois de Steinfort ainsi que les seniors du CPG, de la Maison de soins et de nombreuses associations. Toutes ces activités et événements participent à l'esprit de l'Hôpital intercommunal de Steinfort qui est de favoriser la participation du senior dans la société.



316

CLIENTS EN 2018

contre 385 clients en 2017



29 966

JOURNÉES D'ACCUEIL EN 2018

contre 30 606 en 2017



«Se rendre en centre de jour permet de rétablir les contacts sociaux»

Depuis juin 2015, Mondorf-les-Bains dispose d'un centre de jour entièrement rénové. Installé au rez-de-chaussée de l'ancienne Maison Schwachtgen, à l'entrée de la ville en venant de Remich, ce centre bénéficie d'un cadre privilégié, à l'écart de la route principale. «*La première particularité de notre centre de jour vient de sa taille. Nous pouvons accueillir 12 clients par jour au maximum et il nous reste actuellement un peu de place*», témoigne **Magalie Dessi**, à la fois responsable de l'antenne de soins à domicile et du centre de jour de Mondorf. «*Grâce à cette taille réduite, nous pouvons proposer un accueil très convivial à nos clients et porter une grande attention à chacun d'eux afin de favoriser leur autonomie et leur bien-être*», ajoute Carine, éducatrice en fin de formation.

«*Chaque matin, nous assurons le transport de nos clients depuis leur domicile jusqu'au centre, ainsi que le trajet du retour*», reprend **Magalie Dessi**. Après le petit-déjeuner, la matinée est rythmée par des activités réalisées en groupe qui permettent d'activer les capacités physiques et cognitives, en fonction des besoins de chacun et des objectifs thérapeutiques définis au préalable.

Des ateliers au rythme des saisons

«*A Mondorf, les clients ont le grand avantage de se retrouver dans une maison*», ajoute **Carine**. «*Les locaux sont décorés par leurs travaux. Tout est très coloré. Nous mettons beaucoup de photos sur les murs, afin qu'ils se rappellent des différentes choses qu'ils font lors de leur séjour et qu'ils gagnent en estime d'eux-mêmes.*» Parmi les activités de groupe, on retrouve le jardinage, la cuisine ou le bricolage. «*L'an dernier, ils ont repeint le mobilier de la terrasse. Maintenant que le printemps est là, nous venons d'aller acheter des fleurs pour ensuite les replanter avec eux...*» Régulièrement, des ateliers cuisine sont aussi organisés et permettent à chacun de mettre la main à la pâte.

Disposant d'une équipe pluridisciplinaire, composée d'une infirmière chargée de direction, d'une éducatrice, d'aides-soignantes et d'aides socio-familiales, d'une ergothérapeute, d'un kinésithérapeute, d'une psychologue, d'une musicothérapeute, d'aide-ménagères et de chauffeurs, le centre de jour de Mondorf offre un encadrement de grande qualité à ses clients, quel que soit leur état de santé. «*Se rendre en centre de jour permet de rétablir les contacts sociaux et de lutter contre l'isolement ou la solitude, tout en assurant la continuité des soins. Pour l'aidant et la famille, il s'agit aussi d'un moment de répit très important durant la semaine*», explique **Magalie Dessi**.

Place aux clowns

Plusieurs fois par mois, des sorties sont organisées, que ce soit au restaurant, dans les grands magasins, au parc, au musée, etc. «*Nous participons aussi à diverses activités proposées par le service Activités et Loisirs de Help, au rythme des saisons, comme la fête du printemps à Dudelange*», détaille la responsable. Une autre spécificité du centre de jour de Mondorf-les-Bains vient du fait qu'une fois par mois, deux clowns prennent possession des lieux. «*Ces clowns sont des bénévoles de l'asbl Arti'chok dont l'un des objectifs est de diminuer la sensation d'isolement des personnes. Ils interviennent aussi bien à l'hôpital, avec des enfants, que chez nous, et le projet pourrait s'étendre à d'autres centres de jour prochainement*», précise **Magalie Dessi**. «*Quand les clowns sont parmi nous, on entend des rires qu'on n'entend pas habituellement. Ils font ressortir certaines émotions positives, ils tissent des liens et créent une ambiance très conviviale. Leur travail est essentiellement basé sur l'improvisation à travers la relation qui s'établit avec les clients présents. Au même titre que la musicothérapie, cette activité contribue à la dynamique de groupe et au bien-être de chacun.*»



De par sa longue expérience dans le domaine de la personne âgée, le réseau Help est parfaitement conscient des enjeux relatifs à l'habitat de la personne âgée. En effet, quelles sont les perspectives quand la maison familiale habituelle représente certains dangers pour une personne en perte de mobilité ou encore qu'elle devient trop grande ou trop difficile à entretenir ? La possibilité d'aller vivre dans une structure de logement encadré représente très souvent une solution intermédiaire très intéressante.

Dans les logements encadrés, les personnes âgées autonomes ou faiblement dépendantes ont la possibilité de vivre dans des appartements adaptés à leurs besoins et de profiter d'une série de prestations qui leur facilitent la vie. Elles bénéficient, entre autres, de prestations d'assistance ainsi que de soins. Elles bénéficient surtout d'un environnement adapté et sécurisant et bien sûr de la présence de soignants dans leur proximité tous les jours de la semaine. Certains logements encadrés proposent également tous les services d'hôtellerie ainsi que des lieux de vie communs. En 2018, les résidents du Vitalhome de Kayl et du logement encadré Muselheim ont profité d'activités et d'animations diverses telles que des fêtes à l'occasion du Carnaval, de Noël, etc. 



12

CLIENTS PAR JOUR

*sont accueillis au
centre de Mondorf*

Help24 : Sécurité et confort pour une meilleure qualité de vie

L'innovation technologique en faveur de la personne est un axe prioritaire du développement de Help. Il est essentiel que Help suive les évolutions des gérontotechnologies pour en tirer le meilleur en veillant toutefois à ce qu'elles soient toujours au service de la personne et non l'inverse.

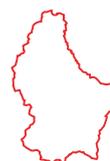
Actuellement, le système d'appel à distance Help24 permet à la personne de continuer à vivre en toute autonomie, tout en rassurant ses proches. Être à domicile ou à l'extérieur et se sentir en sécurité doit rester possible pour tout le monde. Chaque utilisateur Help 24 peut joindre directement et à n'importe quel moment, l'équipe d'assistance et ses proches, en pressant simplement le bouton de son émetteur Help24. Et grâce à l'option de géolocalisation, nos services d'aide peuvent le localiser immédiatement.



En gardant son émetteur Help24 à portée de main, il va et vient librement. En plus de l'émetteur d'assistance Help24, d'autres solutions peuvent être ajoutées afin de sécuriser davantage le domicile et ainsi permettre aux utilisateurs de rester autonomes en toute sérénité :

- Détecteur de fumée, d'eau, de chute ou de mouvement,
- Ouvre-porte à distance permettant aux personnes autorisées (soignants ou proches), d'entrer en cas de besoin, même si la porte est fermée,
- Système d'alarme avec tirette (notamment pour les salles de bain).

Par ailleurs, Help24 peut également équiper la personne d'un bracelet antichute, Help24 FALL. Le NOVO, système d'alarme fixe avec carte Sim qui permet une utilisation flexible à l'intérieur du logement, a été mis en service en juin 2018. Tous ces systèmes évoluent grâce aux avancées technologiques. L'un des objectifs de Help est de rendre ces outils plus design, plus accessibles et moins stigmatisants pour les personnes qui les portent. 39 communes ont une convention avec Help24 en 2018. 



39

COMMUNES

ont une convention avec Help24 en 2018



1173

CLIENTS ACTIFS HELP 24

en 2018 contre 1047 en 2017



6

CLUBS SENIOR HELP

*ont réaffirmé leur volonté
de promouvoir
le vieillissement actif*



Clubs Senior et Activités et Loisirs : encourager le vieillissement actif

Help gère des Clubs Senior dont l'objectif est de proposer une offre permettant l'engagement actif des participants, en cherchant à développer leurs ressources et leurs compétences, et en les incitant à s'investir dans de nouvelles initiatives tout en préservant au mieux leur santé physique, psychique et sociale.

Les 6 Clubs Senior Help ont à nouveau réaffirmé, en 2018, leur volonté commune d'offrir des prestations de qualité et de participer activement à la promotion du « active ageing », c'est-à-dire le vieillissement actif. Au-delà de leurs programmes respectifs, les 6 Clubs ont travaillé encore plus étroitement en 2018. Concrètement, cela s'est réalisé par la mise en place d'un cycle de conférences autour de trois thématiques : la mémoire, l'alimentation et l'activité physique. Débuté en 2018 et poursuivi en 2019, ce cycle a permis le renforcement des liens entre les Clubs et l'échange de bonnes pratiques.

En 2018, les 6 Clubs Senior Help ont accueilli 4 152 usagers actifs lors des activités, excursions et voyages.

Soucieux de toujours améliorer le bien-être et la satisfaction de ses clients, Help met à disposition des personnes en perte d'autonomie un service « Activités et Loisirs » spécifiquement conçu pour leur permettre de profiter de prestations de loisirs ou de vacances mais en étant accompagnés et encadrés par des soignants. Celui-ci vise à apporter quelques propositions et solutions aux problèmes d'ennui, de restrictions des activités à l'extérieur du domicile, voire d'isolement ou de solitude et de routine vécus par certaines personnes. Ainsi un catalogue d'activités a été réalisé autour de différents thèmes susceptibles d'être menés tout au long de l'année avec les antennes de soins à domicile et les centres de jour : excursions ludiques et culturelles, visites de musées et de sites naturels, croisières sur la Moselle, séjours de vacances à l'étranger.

En 2018, les taux de participation aux activités étaient variables. 82 clients ont participé aux séjours sur 104 clients inscrits (la différence entre le planifié et le réel étant principalement due à des hospitalisations). Chaque enquête réalisée après les séjours montre un taux très élevé de satisfaction et une demande d'offres vers de nouvelles destinations telles les Pays-Bas, l'Autriche ou l'Italie. La participation aux excursions est en nette augmentation, grâce aux propositions plus nombreuses (11 excursions au cours de cette année), notamment des excursions en collaboration avec le Service Senior de la Ville de Luxembourg.

Help, dans le cadre de son service « Activités et Loisirs » s'inquiète d'être vigilant sur la qualité de l'accueil des clients, veille à l'accessibilité intégrale des lieux de visite et de restauration pour toutes les activités. ❤️



11

EXCURSIONS

ont été organisées



4 152

USAGERS ACTIFS

*accueillis dans les 6 clubs
seniors Help*



82

**CLIENTS ONT PARTICIPÉ
AUX SÉJOURS
DU SERVICE Help
"ACTIVITÉS ET LOISIRS"**

help^o
All Dag ass e gudden Dag



Les moments forts de 2018

Le réseau Help a fêté en 2018 son 20^e anniversaire, l'occasion pour ses clients et ses membres de revenir sur les années passées mais aussi et surtout d'évoquer les développements futurs de l'asbl, acteur incontournable du paysage sanitaire et social luxembourgeois.

1998 – 2018: 20 ans d'excellence

Actif depuis 1998, le réseau d'aides et de soins Help accompagne et soigne ses clients sur tout le territoire du Luxembourg. Pour marquer cet anniversaire, Help a revu son positionnement en tant que partenaire de la santé à domicile au Luxembourg.

La conférence de presse du 20^e anniversaire de Help en mai 2018 a permis d'officialiser **la nouvelle identité visuelle du réseau** qui s'est muni d'un nouveau logo, plus humain et plus moderne et résumant la mission de Help: « **Chaque jour se présente bien.** »

Parallèlement, le réseau Help a revu sa communication externe en mettant en ligne un nouveau site internet et en publiant le magazine biannuel Bleift gesond pour ses clients. Par ailleurs, Help propose une rubrique hebdomadaire consacrée à la santé « Gutt a form » sur les ondes de RTL Radio à l'attention du grand public.



20
ANS

D'EXCELLENCE
pour le réseau Help



Qui dit anniversaire, dit fête! Une **fête à l'attention des clients** a rassemblé environ 200 personnes à la Schueberfouer début septembre. L'occasion de fêter ensemble ce bel anniversaire!

Dans le cadre de ce 20^e anniversaire, Help a invité **le monde médical à une conférence exclusive** avec le **Professeur Sibilia**, praticien hospitalier et Doyen de la Faculté de Médecine de Strasbourg, consacrée au virage ambulatoire. Suite à l'introduction du président de Help, **Paul Bach**, le Premier ministre, Xavier Bettel, a ensuite pris la relève pour souligner notamment l'importance des soins à domicile dans l'évolution démographique de la société actuelle. Le Docteur Jean-Claude Schmit, Directeur de la Santé, est quant à lui revenu sur la nouvelle loi hospitalière et sur le fait que le virage ambulatoire constituait un élément essentiel du plan hospitalier.

Le Professeur Sibilia a mentionné les nombreux défis et enjeux du virage ambulatoire en abordant la médecine de demain. En effet, la médecine pratiquée actuellement et essentiellement basée sur le curatif. Néanmoins, cette médecine curative est en train d'évoluer, sous l'influence du numérique et des avancées en matière de recherche notamment, vers une « Médecine 6 P » (pertinente, personnalisée, préventive, prédictive, participative et basée sur les preuves). « *Le bon médicament, à la bonne personne, au bon moment* »: voilà le défi de demain! **Paul Bach** a conclu cette soirée en soulignant l'implication du réseau Help au niveau national et sa participation active au développement du virage ambulatoire.



SUR LA PHOTO (DE G. À D.):

Xavier Bettel, Premier ministre et le Professeur Sibilia ont honoré de leur présence la conférence exclusive, consacrée au virage ambulatoire.



Une très belle soirée d'anniversaire riche en informations et interpellant sur les défis de demain. Le réseau Help, résolument tourné vers l'avenir, poursuivra dans les années futures son engagement d'offrir des aides et soins de qualité dans tout le pays, tous les jours et à toutes les personnes vulnérables et continuera également à développer des services de qualité visant à améliorer la qualité de vie de ses clients afin que chaque jour se présente bien. ☺



1

DISTINCTION

Prix Luxembourgeois de qualité et d'excellence

HIS : Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence

Fin 2017, l'Hôpital Intercommunal de Steinfort (HIS) s'est relancé le défi de se comparer à des entreprises dynamiques du marché luxembourgeois ainsi qu'à des filiales de différentes multinationales présentes au Luxembourg.

Remporter cette récompense témoigne de la capacité du HIS à s'adapter et à s'améliorer continuellement. En participant à ce prix, l'hôpital voulait notamment, attirer l'attention sur son concept d'accompagnement tout à fait singulier: le « Plus de Soin dans les soins ». Ce concept accentue la dimension humaine des soins. Ancré par les valeurs du HIS, il est un réel fil rouge. Il s'exprime tant envers le sénior et ses proches qu'entre collègues. En somme, qu'il fréquente le Centre de Jour, la Rééducation Gériatrique ou la Maison de Soins du HIS, chaque sénior se sentira écouté, respecté. Il percevra alors qu'il est quelqu'un d'important.

Ce concept est soutenu non seulement par la motivation de chaque collaborateur du HIS, mais aussi par le souci permanent pour l'autre et surtout par l'expertise accumulée depuis des décennies au service de la personne âgée. ☺



Hôpitaux Robert Schuman et Help : signature de convention de partenariat

Le 19 Février 2018, une convention de collaboration a été signée entre les Hôpitaux Robert Schuman (HRS) et le réseau d'aide et soins à domicile Help pour la mise à disposition d'infirmiers-relais sur les différents sites hospitaliers des HRS. L'objectif principal de cette démarche est d'assurer la continuité des soins entre le domicile du patient de son admission à l'hôpital et son bon retour lors de la sortie de l'établissement hospitalier. 



Remise du Label Service Plus

Le 28 mars 2018, le réseau Help a reçu le prix Label Service Plus lors d'une cérémonie officielle au Centre de Jour de Lorentzweiler en présence de Paul Bach, président du réseau Help, des chargés de direction des différentes asbl du réseau Help et de Thierry Nothum, vice-président de la Service Academy asbl.

Ce prix fait suite à une démarche qualité qui a été commencée en mai 2017 en étroite collaboration avec le terrain et les directions des asbl du réseau Help. Comme l'a souligné **Paul Bach**: « Ce label vient récompenser l'ensemble des collaborateurs du réseau Help pour leur engagement au quotidien au lit du patient pour que chaque jour se présente bien. Au nom du conseil d'administration de Help, je remercie toutes nos équipes qui font preuve chaque jour de professionnalisme et restent à l'écoute de nos clients. »



1

**DISTINCTION
REMISE DU LABEL
SERVICE PLUS**

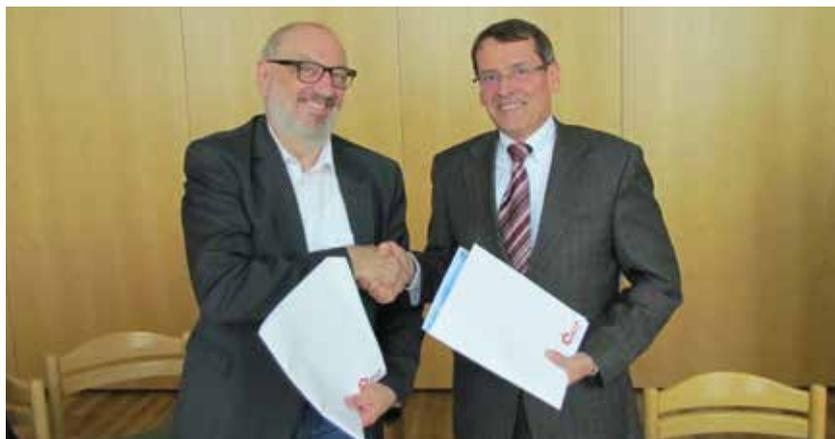
Les objectifs du Label Service Plus sont de créer une ambiance du bien-être, de manifester du respect, d'offrir de la compétence et d'agir de façon professionnelle. Ces objectifs sont en adéquation avec les valeurs institutionnelles de Help.

Lors de la démarche d'évaluation du réseau Help, certains aspects positifs ont été soulignés tels que le respect des collaborateurs envers les clients, les compétences professionnelles des équipes ainsi que l'attitude responsable de la direction. ☺

Reprise des activités de Muselheem

La reprise des activités de Muselheem asbl par le service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise a été officiellement signée par Michel Simonis, directeur général de la Croix-Rouge, et Gust Stefanetti, président de Muselheem asbl.

Depuis le 1^{er} avril 2018, le service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise s'est vu confier les activités d'aides et de soins à domicile, le centre de jour, le logement encadré pour personnes âgées et le Club Senior Muselheem de l'asbl Muselheem pour en assurer la pérennité auprès des clients. Les deux organisations, membres du réseau Help, travaillent en étroite collaboration depuis de nombreuses années. Le changement s'est donc fait dans la continuité et la confiance pour les 300 patients et les 104 salariés. ☺



300

PATIENTS

de Muselheem sont désormais pris en charge par la Croix-Rouge luxembourgeoise.



SUR LA PHOTO (DE G. À D.):

Gust Stefanetti, président de Muselheem, et Michel Simonis, directeur général de la Croix-Rouge luxembourgeoise, ont signé la reprise des activités de Muselheem asbl par le service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise.



Convention Help – pdp

Vieillir en bonne santé, c'est-à-dire rester en bonne forme physique et vif d'esprit, est le souhait de tout un chacun.

Certaines personnes peuvent se demander si leurs oublis dépassent un simple manque de concentration, pourquoi elles ne peuvent plus suivre une conversation avec plusieurs interlocuteurs ou encore, pourquoi il leur est plus difficile de planifier leur vie quotidienne. Est-ce toujours considéré comme normal ou est-ce que cette légère baisse des capacités cognitives évoluera inévitablement vers la démence ?

Dans un souci de prévention, Help a signé le 27 avril 2018 une convention avec le Programme Démence Prévention (pdp) qui a été mis en place par le Ministère de la Santé dans le cadre du Plan national Démence pour aider les personnes inquiètes à répondre à ces questions, mais aussi à connaître et à réduire leurs facteurs de risque personnels de démence. De cette manière, en mettant en place diverses mesures, le développement potentiel de la démence peut être évité. Le réseau Help s'est engagé à promouvoir le pdp auprès de ses usagers, de leurs proches et du grand public dans une plus large mesure. 

12^{ème} Rencontre des Bonnes Pratiques

Le réseau d'aides et de soins Help accorde une grande importance à la formation continue de ses collaborateurs.

Dans les soins et particulièrement dans les soins à domicile, les soignants doivent :

- s'adapter en permanence à chaque situation individuelle ;
- entrer dans la vie de chaque patient avec pudeur et délicatesse ;
- respecter l'intimité et la vie privée ;
- apprendre à connaître la famille/l'aidant « comme prolongement du patient » en cherchant à comprendre à chaque fois les liens qui unissent un aidant et son aidé.

Et il n'est pas rare que les attentes du patient et de son aidant ne soient pas alignées voire divergent.

Les 17 et 18 octobre 2018, le réseau Help a choisi comme thématique de cette 12^{ème} édition des Rencontres des Bonnes Pratiques : la relation soignant >> aidant/famille. 

Qui est Help ?

Help, des équipes de professionnels de la santé

Pour offrir des prestations de qualité, Help dispose d'équipes composées de professionnels de la santé. Fin 2018, le réseau employait 1127 salariés représentant l'équivalent de 917 emplois à temps plein (ETP).

La prise en charge des clients se caractérise par la prise en charge globale et continue réalisée par des équipes pluridisciplinaires professionnelles composées d'infirmiers, d'aide-ménagères, d'aides-soignants, d'ergothérapeutes, de kinésithérapeutes, de psychologues, d'aides socio-familiales et d'éducateurs. 



RÉPARTITION DES ETP SELON LES MÉTIERS EN 2018

	A&S*	SYR*	CPG HIS*	UELZ*	Total
aides-soignants	291,36	20,40	1,14	0,00	312,90
infirmiers	251,93	11,27	2,31	0,00	265,50
aides-ménagères	114,22	8,13	1,51	0,50	124,36
aides socio-familiaux	84,65	2,75	3,00	2,00	91,40
aide aux soins	26,23	0,00	0,00	0,00	26,23
kinésithérapeutes	20,47	0,00	0,00	0,00	20,47
éducateurs	11,78	1,17	0,13	3,50	16,58
ergothérapeutes	6,74	1,50	0,00	0,00	8,24
auxiliaires de vie	1,99	1,00	0,00	0,00	2,99
psychologues	2,51	0,00	0,00	0,00	2,51
autres	37,36	3,00	2,65	1,00	44,01
TOTAL	849,24	49,21	10,74	7,00	915,19

* A&S: Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise (incluant la reprise des activités Muselheem), SYR : Syrdall Heem, CPG HIS: Centre Psycho-gériatrique de l'Hôpital intercommunal de Steinfort, UELZ: Uelzechtdall



RÉPARTITION DES COLLABORATEURS PAR STRUCTURE MEMBRE DU RÉSEAU HELP



Des salariés engagés.

Help encourage ses collaborateurs à prendre part à des engagements bénévoles.

L'un des moments forts de ce bénévolat reste la Wanteraktioun.

Lors de l'édition 2018-2019, le service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise a participé activement à l'action hiver en proposant, de façon bihebdomadaire, une permanence infirmière au foyer de jour à Bonnevoie. Cette permanence infirmière a été renforcée par la présence d'un médecin une fois par semaine.

Le bilan de la WAK 2018-2019 relatif au dispensaire de soins est le suivant :

- 34 permanences infirmières, soit 136 heures, assurées par 34 infirmiers bénévoles,
- 11 permanences médicales, soit 22 heures, assurées par 3 médecins bénévoles,
- 95 bénéficiaires ont été vus au dispensaire sur un total de 147 passages, documentés dans les dossiers médicaux.

Merci aux bénévoles !

La formation continue, indispensable au développement des compétences

Help est un employeur qui s'engage à former continuellement ses équipes. Ainsi, la formation continue est indispensable chez Help. 



10 760
HEURES DE
FORMATIONS TOTALES
*dont 396 de formations
internes et externes*



903
COLLABORATEURS
*ont au moins suivi une
formation*

Les membres

Croix-Rouge luxembourgeoise

 44, boulevard Joseph II
L-1840 Luxembourg

 www.croix-rouge.lu

Muselheem asbl

 12, rue St. Martin
L-6635 Wasserbillig

 www.help.lu

Centre Hospitalier Emile Mayrisch

 Rue Emile Mayrisch
L-4240 Esch-sur-Alzette

 www.chem.lu

Syrdall Heem asbl

 6, Routscheid
L-6939 Niederanven

 www.syrdallheem.lu

Doheem Versuergt - Service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise

 11, Place Dargent
L-1413 Luxembourg

 www.croix-rouge.lu

Uelzechtdall asbl

 10, rue des Martyrs
L-7375 Lorentzweiler

 www.clubuelzechtdall.lu

Hôpital Intercommunal de Steinfort

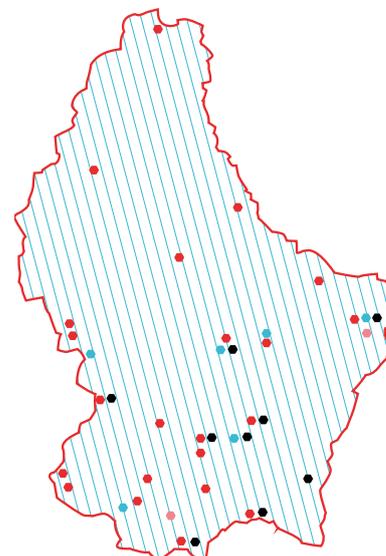
 1, rue de l'Hôpital
L-8423 Steinfort

 www.his.lu

Les services de Help

Afin de garantir une prise en charge globale, efficace et adaptée à ses clients, Help gère :

- des antennes d'aides et de soins assurant la prise en charge à domicile dans la proximité des patients ;
- des centres de jour accueillant, en journée, des personnes en perte d'autonomie en leur proposant un accompagnement adapté à leurs besoins et capacités ;
- 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 Clubs Senior organisant des activités dans les domaines sociaux, culturels, sportifs et de loisirs s'adressant aux 50+ ;
- 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 ;
- du système d'appel et d'assistance à domicile et à l'extérieur, HELP24. Il permet de vivre et de se déplacer, comme on l'entend, en toute sécurité.



ANTENNES DE SOINS ●

CENTRES DE JOUR ●

CLUBS SENIOR ●

LOGEMENTS ENCADRÉS ●



Des équipes interdisciplinaires

La prise en charge des clients se caractérise par la continuité et l'interdisciplinarité des actes et des soins prestés par des professionnels de santé tels que des infirmiers, des aides-soignants, des ergothérapeutes, des kinésithérapeutes, des psychologues, des aides socio-familiales et des éducateurs.

La panoplie des services et des soins garantit l'autonomie et le bien-être des clients.



**SUR LA PHOTO
(DE G. À D.):**

*Michel Simonis,
Paul Bach, Luc Gindt.
Absents:
Gust Stefanetti,
Fabio Secci,
Patrizia Ascani*

La gouvernance

Conseil d'administration au 31.12.2018

Paul Bach, Président
Uelzechtdall asbl

Michel Simonis, Trésorier
Croix-Rouge luxembourgeoise

Fabio Secci, Secrétaire
Syrdall Heem asbl

Luc Gindt, Administrateur
Hôpital intercommunal de
Steinfort

Patrizia Ascani, Administrateur
Centre Hospitalier Emile
Mayrisch

Gust Stefanetti, Administrateur
Muselheem asbl

Help dispose d'un comité de coordination composé des chargés de direction des membres du réseau Help. Le comité de coordination a pour mission de mettre en place la stratégie opérationnelle pour atteindre les objectifs stratégiques fixés par le conseil d'administration, tout en respectant les valeurs de l'institution.

Les affiliations

Le réseau Help est membre des structures suivantes:

Association Luxembourgeoise de Gérontologie/Gériatrie asbl (ALGG)

📌 www.algg.lu

COPAS

📌 www.copas.lu

Don en confiance

📌 www.donenconfiance.lu

Île aux clowns

📌 www.ileauxclowns.lu

Info-Handicap

📌 www.info-handicap.lu

Help travaille en collaboration avec RBS - Center fir Altersfroen et la Maison des Associations avec ses cinq fédérations membres (APL, CCPL, FAAL, FACVL et FAEL) pour l'organisation des Cafés des Âges. (www.maisondesassociations.lu/cafedesages). ☺



Transparence pour les donateurs

Help est une association sans but lucratif (asbl) d'utilité publique pouvant recevoir des dons des particuliers. Afin de garantir la transparence de l'usage de ces dons, Help est membre de l'asbl Don en confiance depuis 2011. Cette asbl décerne un label qui reconnaît que l'organisme respecte le « Code de bonne conduite des organismes faisant appel à la générosité du public ». ☺

Impressum

Editeur responsable: Paul Bach

Coordination: Chloé Kolb

Conception graphique: Alternatives Communication

Imprimerie: print solutions

Tirage: 900 exemplaires

Imprimé sur papier recyclé

Les informations de cette publication sont actuelles au 31.12.2018.



Contact

Help asbl

Siège social: 11, Place Dargent

L-1413 Luxembourg

Registre de commerce et des
sociétés (RCSL): F565

Tél.: 26 70 26

Email: info@help.lu

Site internet: www.help.lu

Facebook: [reseau.help](https://www.facebook.com/reseau.help)

