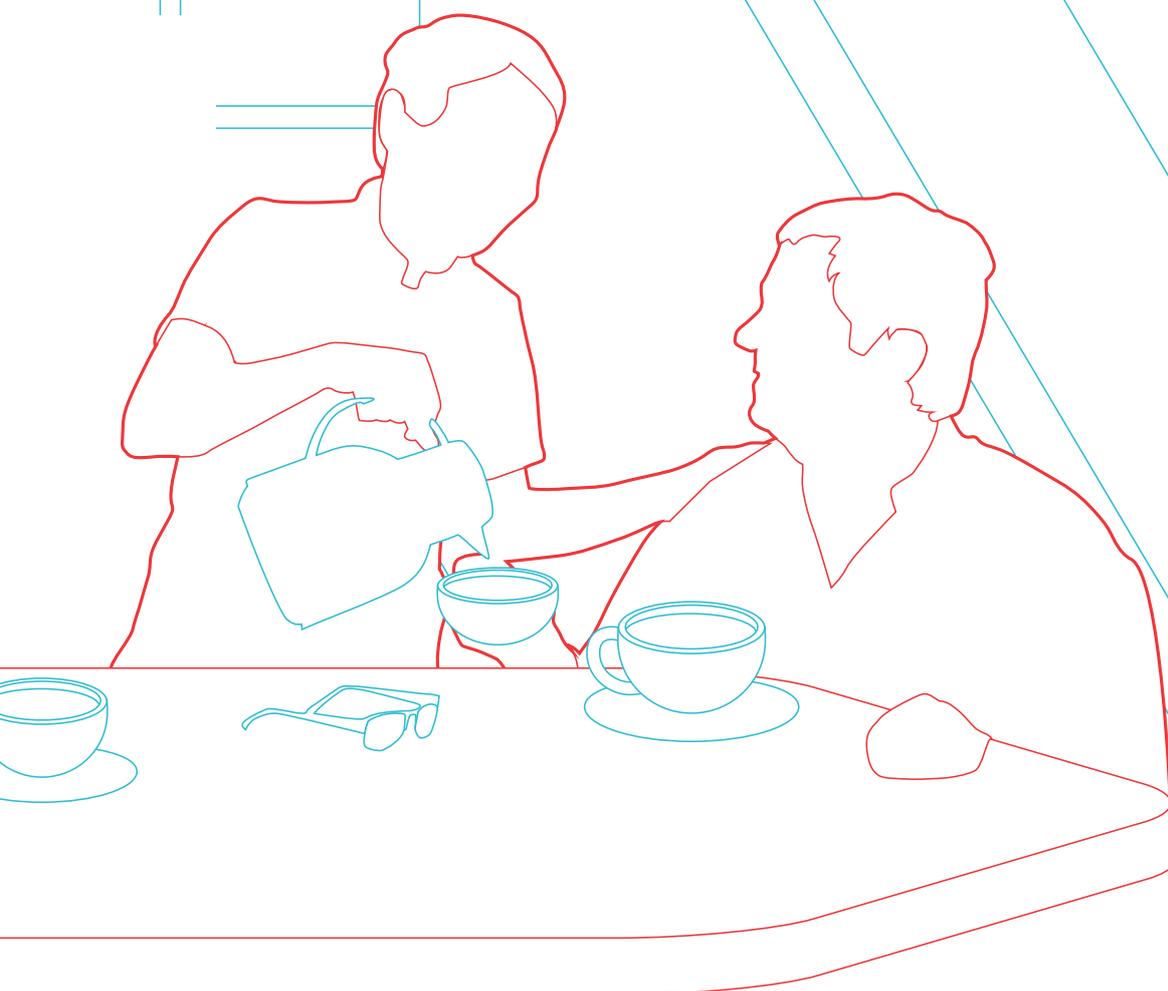


# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017





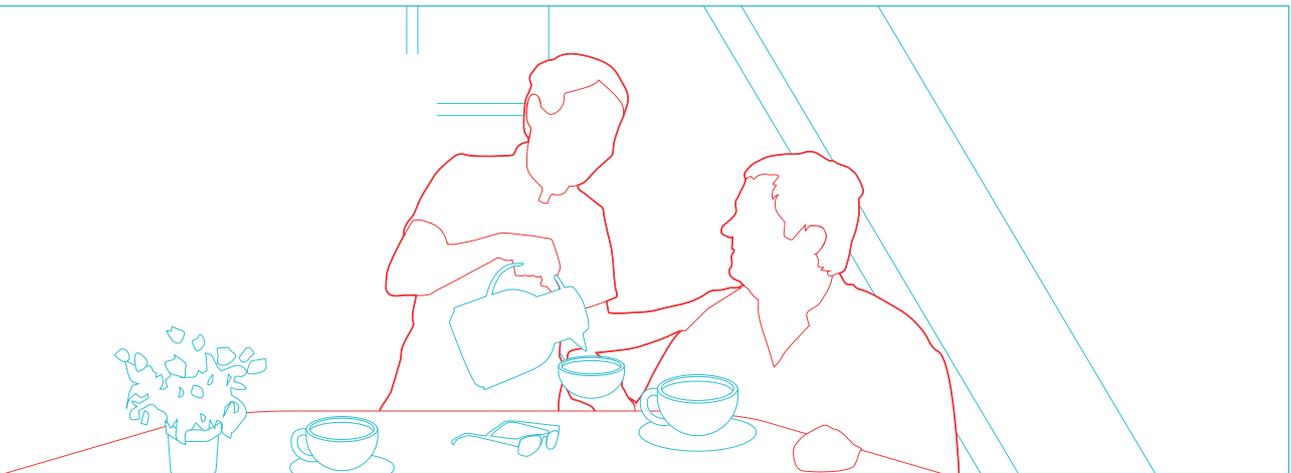
# SOMMAIRE

## Rapport d'activités 2017

ÉDITORIAL .....	5	Help : UN EMPLOYEUR IMPORTANT DANS LE SECTEUR DES AIDES ET SOINS	
<b>MAINTENIR LA QUALITÉ DES SERVICES</b>		● Des équipes de professionnels de la santé .....	16
● La prise en charge à domicile : Chaque jour se présente bien .....	6	● Des employés satisfaits et engagés garantissent la satisfaction des clients. ...	17
● Les Centres de jour et les logements encadrés : assurer un cadre sécurisant et enrichissant .....	8	● La formation continue, indispensable au développement des compétences .....	18
● Help24 : être autonome tout en se sentant en sécurité .....	11	● Echanger pour apprendre .....	19
● Clubs Senior et Activités et Loisirs: rester actif à tout âge .....	12	<b>QUI EST Help?</b>	
<b>LA QUALITÉ AU CŒUR DE NOTRE TRAVAIL</b>		● Les membres .....	20
● La gestion des plaintes : Help à l'écoute ..	14	● Les services de Help .....	21
● Des évaluations constantes .....	15	● La gouvernance .....	22
● Transparence pour les donateurs .....	15	● Les affiliations .....	23
		<b>DONNÉES FINANCIÈRES</b> .....	24

# ÉDITORIAL

Garantir des services de qualité



## Madame, Monsieur,

**V**ous trouverez dans le rapport d'activités 2017 de Help un large aperçu des activités menées ainsi que les défis relevés l'année passée. Help a tenu son engagement d'offrir des aides et soins de qualité dans tout le pays, tous les jours à toutes les personnes vulnérables.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2018 la réforme de l'Assurance Dépendance est entrée en vigueur. Durant toute l'année 2017, les membres du réseau Help s'y sont préparés. Nous avons adapté et optimisé nos services pour maintenir la qualité de nos prestations et le suivi de nos clients.

Plus de 12500 personnes ont fait appel à nos services en 2017. Parmi elles, plus de 6000 ont bénéficié des soins de santé et des aides nécessaires au maintien de leur autonomie et de leur dignité à domicile. Ceci n'a pu être réalisé que grâce à l'engagement de nos 1100 professionnels, actifs 365 jours par an sur une trentaine de sites à travers le Grand-Duché.

Help s'engage également aux côtés des « plus de 50 ans » encore actifs, grâce notamment à ses 6 Clubs Senior. En 2017, nous sommes fiers et heureux d'avoir créé deux nouveaux clubs : le Mosaïque Club à Esch-sur-Alzette et le Club Senior An der Loupescht à Beidweiler. Cela a été possible grâce à notre engagement dans le tissu local et avec le soutien des communes et du ministère de la Famille.

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 qui est de s'assurer que pour chaque bénéficiaire chaque jour se présente bien. ●



**Paul Bach**  
Président du Conseil d'administration



# MAINTENIR LA QUALITÉ DES SERVICES

En 2017, Help a compté 12 557 clients à travers ses services tels que les aides et soins à domicile, les centres de jour, les logements encadrés, les clubs seniors et Help24.

## La prise en charge à domicile : Chaque jour se présente bien

Help offre aux personnes dépendantes ou fragilisées par leur état de santé, de manière temporaire ou permanente, la meilleure qualité de vie à leur domicile, et satisfait leurs besoins en lien social.

L'an passé, Help a suivi 6 027 clients (6 153 clients en 2016, soit une variation de 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.



**836 000**

**HEURES D'AIDES ET DE SOINS**

*dans le cadre de la prise en charge par l'assurance dépendance (828 000 en 2016).*

**474 000**

**HEURES POUR LES ACTES ESSENTIELS DE LA VIE EN 2017**

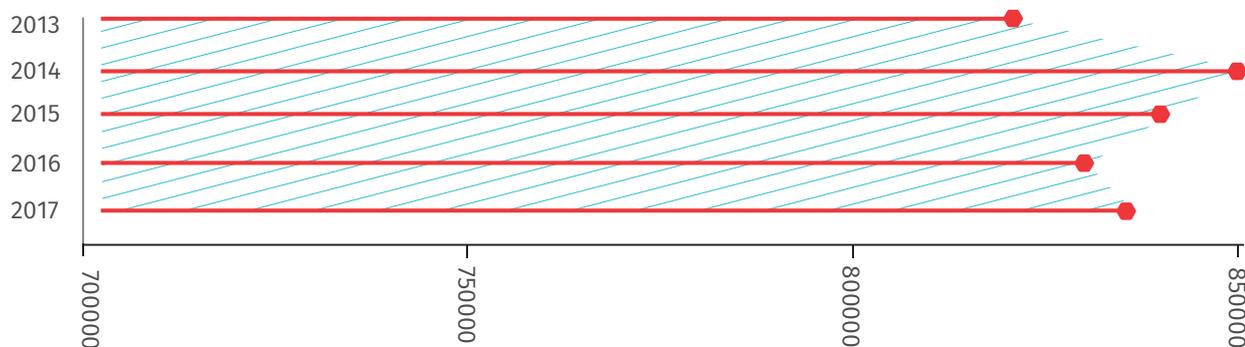
*(445 000 en 2016).*

Parmi les heures prestées en 2017, nous notons un volume relativement stable, hormis pour les actes essentiels de la vie qui ont connu une légère hausse en 2017. Les actes de soutien ont diminué car il y a une baisse massive des sorties-courses depuis 2014-2015.

Les actes de kinésithérapie étaient au nombre de 32 000, soit une diminution de 9% par rapport à 2016. ●



**EVOLUTION DES AIDES ET SOINS DANS LE CADRE DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE (EN HEURES)**



**NOMBRE D'HEURES PRESTÉES**

	2013	2014	2015	2016	2017
Actes essentiels à la vie	425 000	453 000	450 000	445 000	474 000
Soutien	291 000	291 000	286 000	281 000	259 000
Tâches domestiques	104 000	104 000	103 000	102 000	103 000
<b>TOTAL</b>	<b>820 000</b>	<b>848 000</b>	<b>839 000</b>	<b>828 000</b>	<b>836 000</b>



**30 606**

**JOURNÉES D'ACCUEIL**

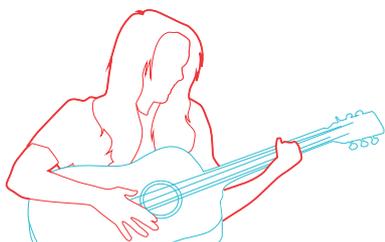
*pour 385 clients dans 8 centres  
de jour sur le territoire du  
Grand-Duché de Luxembourg*

## Les Centres de jour et les logements encadrés : assurer un cadre sécurisant et enrichissant

Les centres de jour sont un lieu 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 offert 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. Elles bénéficient d'activités thérapeutiques et de loisirs, de l'accueil et des repas ainsi que du transport entre leur domicile et le centre.

Help dispose de 8 centres de jour sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg. En 2017, 385 clients y ont été accueillis quotidiennement, soit un total de 30 606 journées d'accueil. Nous notons une baisse de 5% par rapport à 2016.

Les centres de jour du réseau Help proposent des activités innovantes telles que la musicothérapie pour stimuler notamment les personnes présentant des troubles cognitifs ou encore des activités avec un chien d'accompagnement social au centre de jour Uelzechtdall à Lorentzweiler. Des clowns, formés à la prise en charge de personnes malades, interviennent également une fois par mois, notamment au centre de jour de Mondorf.



### Musiktherapie bei Demenz ist eine Zusammenarbeit zwischen Klient und Therapeut

#### Musiktherapie in der Pflege und Betreuung bei Menschen mit Demenz

**Anja Lichtenberg** arbeitet seit April 2015 als Musiktherapeutin bei dem Roten Kreuz, Mitglied des Help-Netzwerkes. Die ausgebildete Krankenschwester mit langjähriger Berufserfahrung war seit Oktober 2006 als verantwortliche Zweigstellenleiterin für den ambulanten Pflegedienst ebenfalls für den gleichen Arbeitsgeber im Uelzechtdall tätig. Dem Herzen folgend und um ihre beruflichen Laufbahn eine neue Richtung geben zu können, absolvierte sie eine Ausbildung zur Musik- und Klangtherapeutin. „Schon als Kind wusste ich, dass ich im Pflegebereich arbeiten wollte, vor allem in der häuslichen Krankenpflege“, erklärt sie. „Aber ich liebe auch die Musik. Mit 9 Jahren konnte ich mir dank kindlicher Ersparnisse mein erstes Akkordeon kaufen. In den darauffolgenden Jahren bemerkte ich sehr sch-

*nell, dass Musik die Herzen der Menschen sehr tief berühren kann.“*

Anja Lichtenberg legt ihren Arbeitsschwerpunkt auf musiktherapeutische Interventionen in den Help-Tagestätten und zu Hause bei den Klienten. „Da wir hier über Musiktherapie bei Menschen mit Demenz sprechen, möchte ich die Definition von Thomas Wosch weitergeben: Musiktherapie bei Demenz ist eine Zusammenarbeit zwischen Klient und Therapeut zur Förderung des Demenziellbetroffenen in allen seinen physischen, psychischen und sozialen Ressourcen, welche unter der Einbeziehung aller Erscheinungsformen des Musikerlebens sowohl wissenschaftlich zielgerichtet als auch gemeinsam erkundend erreicht werden.“



»»»

„Die Gefühle altern nicht“

Je nach Situation wird die Musiktherapie als Einzel- oder Gruppensetting angeboten. „In meiner Arbeit ist sehr wichtig, die Biografie und darüber hinaus die musikalische Biografie und den geschichtlichen Hintergrund des mir anvertrauten Menschen zu kennen, um individuell und situationsgerecht verstehen und reagieren zu können.“ Musik wirkt emotionalisierend und erinnerungsauslösend. „Eine ältere Dame war zutiefst berührt, als ich ihr einen Schlager auf dem Akkordeon vorspielte. Sie erinnerte sich an den ersten Kuss ihres Mannes und

weinte vor Freude und Dankbarkeit, sich nochmal erinnern zu dürfen. Es wird nicht nur das Lied, sondern auch der Moment, das Gefühl, die empfundene Liebe erinnert. In solchen Momenten ist eine respektvolle und anerkennende Haltung gegenüber den Gefühlen des Menschen von größter Bedeutung.“, so Anja Lichtenberg. **Die Musiktherapie trägt zur Identitätserhaltung bei, steigert das Selbstwertgefühl, fördert das Wohlbefinden und die zwischenmenschlichen Kontakte. Musik schenkt Vertrauen, Halt und Orientierung.**

Outre toutes les activités quotidiennes et hebdomadaires « traditionnelles » comme la danse assise, la cuisine, la chorale, le *Gedächtnis-training*, la mobilisation en groupe, l'audio-visuel... et toutes les séances individuelles (comme le *Snoezelen*) qui rythment les journées des seniors, le Centre psycho-gériatrique (CPG) de l'Hôpital intercommunal de Steinfort (HIS) a également offert aux seniors en 2017 des activités telles que :

- Des excursions culturelles (au moins une fois par mois : par ex. visite de la chocolaterie Bisse, Musée des mines de Rumelange, la basilique d'Echternach, Luxlait,...)
- Des concerts ou spectacles de très grandes qualités artistiques (au moins une fois par mois : quelques exemples : concerts avec la fondation EME, spectacle de la troupe « Echos de la Semois », l'ensemble Malou, école de musique de Steinfort, Vernissage de l'exposition des artistes salariés de l'HIS...)
- Des échanges avec d'autres associations ont également été organisés : Olympiades de Belvaux, visites régulières au jardin Kalendula de Steinfort et échanges mensuels avec les enfants de la maison relais, etc.
- Les incontournables : tels que la Schueberfouer, les marchés de Noël et de Pâques, l'AKTIKULTI 2017, la fête d'été avec la Maison de Soins et des associations locales, les fêtes du Beaujolais ou de l'Avent, etc.
- Sans oublier les goûters festifs (thé dansant) organisés par l'AMICALE de la Maison de soins qui ont jalonné toute l'année 2017.

Toutes ces activités démontrent l'esprit d'ouverture du CPG vers le village grâce à un partenariat étroit avec différentes associations de Steinfort. Ce petit échantillon d'activités organisées au CPG en 2017 permet de se faire une idée de ce que les seniors du CPG de l'HIS peuvent vivre au quotidien.

**De tels programmes d'activités spécifiques et plus en lien avec la vie de la région sont également proposés dans tous les autres centres de jour de Help.**



## 2

### STRUCTURES DE LOGEMENTS ENCADRÉS

soit un total de 75 studios et appartements adaptés



Aller vivre dans une structure de logements encadrés représente parfois une solution intermédiaire quand la vie à son domicile habituel n'est plus possible et que par ailleurs on ne souhaite pas encore aller vivre en maison de soins. On dispose alors d'un studio adapté à ses propres besoins.

Les résidents du logement encadré profitent d'un encadrement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 par des professionnels de santé à proximité, prêts à intervenir en cas de besoin. Le logement encadré n'est pas un accueil en long séjour, c'est une structure proche du domicile, permettant le maintien d'une vie sociale et une présence en cas de besoin.

Le réseau Help dispose de deux structures de logements encadrés, à Kayl gérée par les Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise et à Wasserbillig, gérée par Muselheem.

Créé en 1996, le Vitalhome de Kayl dispose de 36 studios et deux appartements de deux pièces qui permettent d'héberger au total 38 personnes. Celui de Wasserbillig compte 39 logements.

En 2017, les résidents du Vitalhome de Kayl et de Wasserbillig ont profité d'activités et d'animations diverses telles que des fêtes à l'occasion du Carnaval, de Noël, etc. ●



#### « Offrir des moments de détente est fondamental pour moi. »

**Cathy Moret** est aide-soignante au sein du réseau Help depuis 2007. Passionnée de soins pour le visage et les cheveux, Cathy a l'idée de proposer un atelier de bien-être aux habitants du Vitalhome de Kayl, dès 2010. Elle prépare alors son dossier et monte son projet : « Je m'intéresse certes au bien-être à titre personnel, mais je trouve surtout que cela est très important pour les personnes âgées. Cet atelier est complémentaire aux soins et leur permet pendant une demi-heure de ne penser qu'à eux et de se confier en discutant avec moi. » Depuis 2013, Cathy propose cet atelier chaque mercredi et vendredi. Les clients connaissent le

planning et viennent quand ils en ont envie ou besoin. « Pour moi, ce sont des instants de partage qui m'apportent beaucoup. Offrir des moments de détente est fondamental pour moi. En plus, grâce à ma formation d'aide-soignante, je suis en mesure de reconnaître des situations de souffrance ou anormales lors de cet atelier. Je les signale ensuite à l'équipe soignante pour suivi. », continue Cathy. Shampoing, brushing, pose du vernis pour les dames, l'aide-soignante a tout appris et se fait un plaisir d'offrir de la détente et de l'écoute aux résidents du Vitalhome.

## Help24 : être autonome tout en se sentant en sécurité

Pour répondre aux personnes désireuses de préserver leur autonomie tout en se sentant rassurées et en sécurité, le réseau Help a poursuivi le développement de son système d'appel et d'assistance Help24. Fin 2017, le service Help24 compte 1047 clients, soit une augmentation de 12% par rapport à 2016. ●



### NOMBRE DE CLIENTS ACTIFS **help**<sup>24</sup>

	2016	2017
Clients Neo	662	739
Clients Nemo	150	172
Clients Yana	63	62
Clients combinés Fix et GSM	15	29
Clients conjoint sans facturation	39	45
<b>TOTAL</b>	<b>929</b>	<b>1047</b>



**6 121**

**CLIENTS ACCUEILLIS DANS  
LES 6 CLUBS SENIORS Help**



**123**

**CLIENTS ONT PARTICIPÉ  
À DES EXCURSIONS  
DU SERVICE Help  
"ACTIVITÉS ET LOISIRS"**

## Clubs Senior et Activités et Loisirs : rester actif à tout âge

Se rendre dans un Club Senior permet de prévenir les désagréments qui peuvent toucher les personnes seniors tels que la réduction du lien et de l'engagement sociaux, la diminution de l'exercice physique ou encore de l'envie de prendre soin de soi ou d'apprendre. L'objectif est que les bénéficiaires de Help vieillissent dans de meilleures conditions en restant en santé et actif.

En 2017, Help a développé son offre et ouvert deux nouveaux Clubs Senior : le Club Senior An der Loupescht à Beidweiler (Junglinster) et le Mosaïque Club à Esch-sur-Alzette.

Les 6 Clubs Senior de Help – Club Senior An der Loupescht, Club Senior Atertdall, Club Senior Muselheem, Mosaïque Club, Club Senior Syrdall et Club Senior Uelzechtdall – ont accueilli en 2017 un total de 6 121 clients. Les clubs ont proposé une grande diversité d'activités telles que du nordic walking, de la zumba, du yoga, des cours de langues ou encore des excursions et voyages.

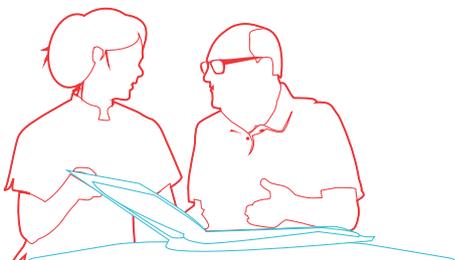
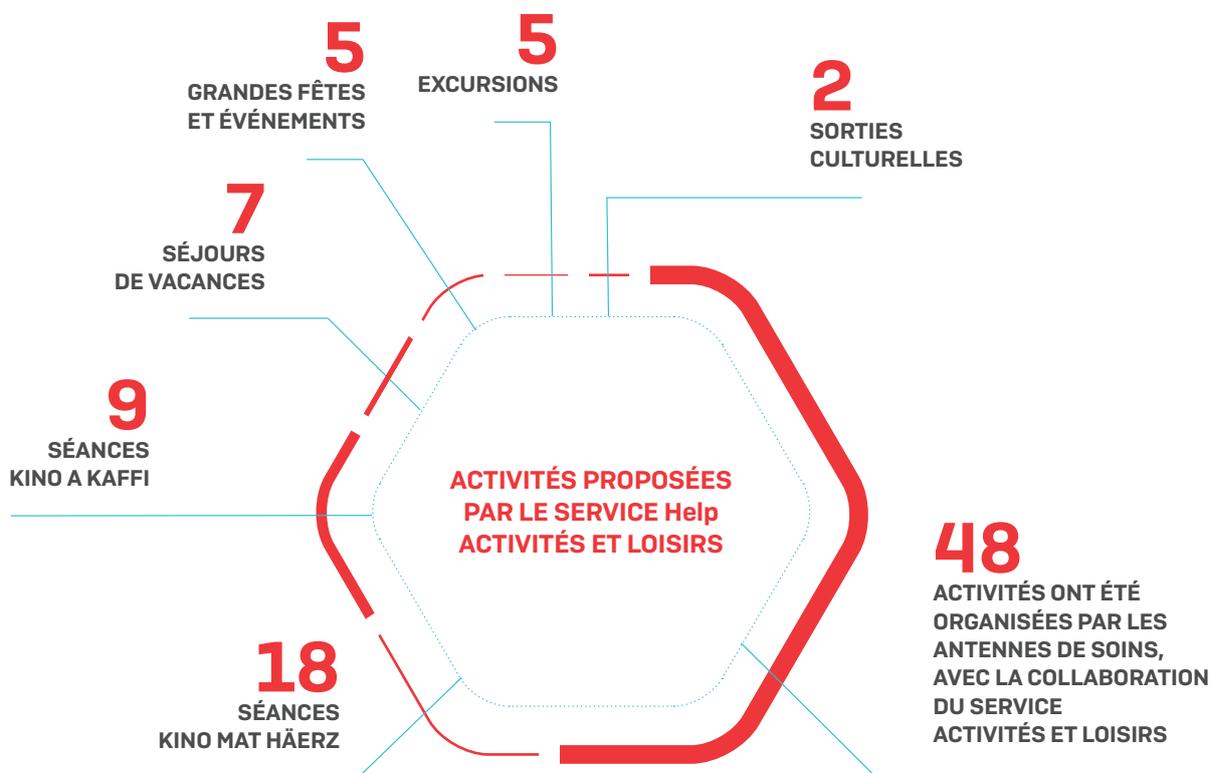
En plus de ses Clubs Senior, le réseau Help propose des activités de loisirs dans le cadre de son service « Activités et Loisirs ». En 2017, 93 clients ont participé à des séjours, 123 à des excursions.

En 2017, nous notons une nette augmentation pour les événements. Ceci est dû à une implication plus importante des antennes d'aides et de soins qui ont organisé 48 événements. Le taux de participation des clients aux activités atteste la pertinence des projets du service et l'attente des clients, malgré des difficultés liées au transport des clients à mobilité réduite. ●

### « Le club senior Mosaïque reflète la diversité de la population eschoise. »

« L'idée de nommer le club senior Mosaïque reflète la diversité de la population de la Ville d'Esch-sur-Alzette. C'est une véritable richesse pour notre club. », explique **Manuela Lorenzo**, chargée de direction du Mosaïque Club. Esch-sur-Alzette

est une commune composée d'un grand nombre de nationalités différentes. « Nous proposons des activités pour tous, et dépassant les barrières linguistiques comme par exemple la marche, le yoga du rire ou encore le Tai-Chi. »



**« Cela fait sortir les gens de leur isolement. »**

Lundi matin, 9 heures. Un groupe de personnes se forme sur le parking du cimetière à Esch-Lalange, tous en tenue de randonnée. Parmi elles, se trouvent **Dominique et Pierre**, un couple dynamique âgé d'une soixantaine d'années. « Je pratique la marche depuis 4 ans. Depuis le lancement du Club Senior et donc de ce groupe de marche, mon mari et moi répondons présents tous les lundis matins. Et les mardis, je vais au cours de Tai-Chi. », explique Dominique, infirmière retraitée. Cette activité de marche est ouverte à toute personne intéressée : « Je suis très contente que la Ville d'Esch dispose d'un Club Senior proposant autant d'activités variées dans les domaines du sport, de la culture et des loisirs. Il y en a pour tous les goûts ! Cela fait sortir les gens de leur isolement et c'est un parfait lieu de rencontres pour

les personnes de toutes nationalités. » Pierre, son mari et employé communal à la retraite, opine du chef et complète : « Nous avons par exemple fait une balade au parc de la ville au Gaalgebierg puis sommes allés prendre un café à l'auberge de jeunesse. C'était super car nous étions un groupe composé de Luxembourgeois, Belges et Portugais. » Ce couple actif a même des suggestions d'activités pour le Club Senior. « En tant que marcheuse, j'aime être dans la nature. Ce serait vraiment super si nous pouvions combiner la marche avec une découverte de la faune et de la flore locale grâce à un guide. » Manuela écoute attentivement les souhaits de Dominique. Une visite guidée de la faune et flore locale sera peut-être dans l'un des prochains programmes d'activités du Mosaïque Club !

# LA QUALITÉ AU CŒUR DE NOTRE TRAVAIL

Garantir la qualité et en assurer son développement font partie intégrante de la philosophie de travail de Help. Le réseau poursuit un objectif d'amélioration continue en répondant toujours de la meilleure façon possible aux attentes et aux exigences de tous les groupes cibles.

## La gestion des plaintes : Help à l'écoute

Afin d'assurer la satisfaction du client, Help traite les plaintes et requêtes en toute transparence. L'évaluation des plaintes nous aide à reconnaître nos propres faiblesses et à réaliser des améliorations de la qualité.

En 2017, nous avons reçu 290 retours: 200 plaintes, 29 demandes, 43 incidents, 17 compliments et 1 suggestion.

En plus de la gestion des plaintes, nous réalisons des enquêtes de satisfaction auprès de nos clients pour en tirer des conclusions constructives et déterminer besoins et souhaits. Les résultats des enquêtes sont un point de départ pour prendre des mesures. ●



**96%**

DE NOS CLIENTS  
SONT TRÈS SATISFAITS  
OU SATISFAITS DE NOS  
SERVICES.



**94%**

DE NOS CLIENTS NOUS  
RECOMMANDERAIENT.



**95%**

DE NOS CLIENTS  
FERAIENT À NOUVEAU  
APPEL À NOS SERVICES.



**2**

**DISTINCTIONS**

*Prix "Sur la Voie de l'excellence"  
et le label Service Plus*



## Des évaluations constantes

La gestion de la qualité nous pousse à fournir des efforts constants pour obtenir des structures, procédures et résultats excellents dans notre domaine d'activité en matière de soins à domicile. C'est pourquoi nous nous faisons évaluer régulièrement par des externes.

Ainsi, nous avons reçu cette année le prix «Sur la Voie de l'Excellence» du Mouvement Luxembourgeois pour la qualité et l'excellence et ainsi que le label Service Plus.

Ces deux distinctions nous encouragent à nous améliorer continuellement et à aligner tous les processus en faveur de nos clients et partenaires, en tenant compte de nos valeurs existantes. ●



## 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». ●

# Help : UN EMPLOYEUR IMPORTANT DANS LE SECTEUR DES AIDES ET SOINS

## Des équipes de professionnels de la santé

Pour offrir des prestations de qualité, Help dispose d'équipes composées de professionnels de la santé. Fin 2017, le réseau employait 1 126 salariés représentant l'équivalent de 953 emplois à temps plein (ETP).

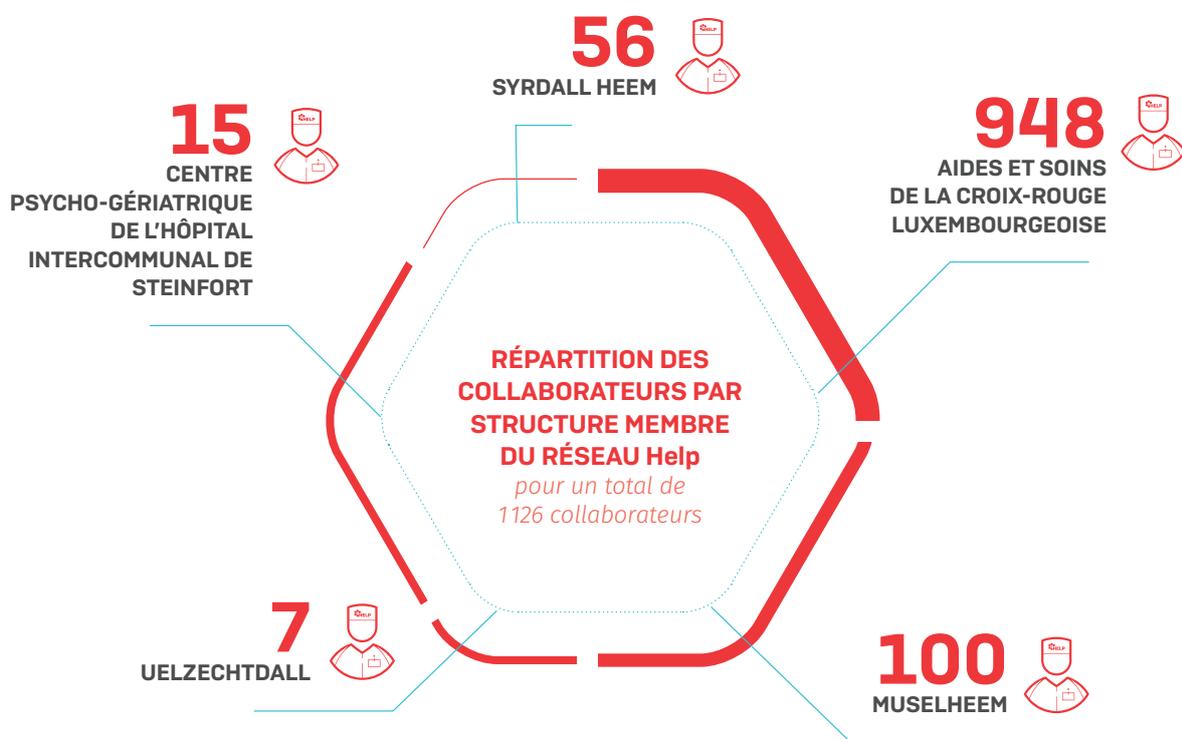
La prise en charge des clients se caractérise par la prise en charge globale et continue réalisée par des équipes pluridisciplinaires professionnelles composées d'infirmiers, d'aides-soignants, d'ergothérapeutes, de kinésithérapeutes, de psychologues, d'aides socio-familiales, d'aides-ménagères et d'éducateurs.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



### RÉPARTITION DES ETP SELON LES MÉTIERS EN 2017

	A&S*	SYR*	MUS*	CPG HIS*	UELZ*	Total
aides-soignants	279,58	20,10	23,30	0,79	0,00	323,77
infirmiers	237,54	12,19	12,40	2,56	0,00	264,69
aides-ménagères	122,55	8,08	10,93	1,90	0,50	143,95
aides socio-familiaux	75,56	1,08	12,63	3,19	1,00	93,46
aide aux soins	27,63	0,00	0,00	0,00	0,00	27,63
kinésithérapeutes	21,12	0,00	0,00	0,00	0,00	21,12
éducateurs	7,25	2,00	2,50	0,00	3,50	15,25
ergothérapeutes	3,92	1,50	2,50	0,00	0,00	7,92
auxiliaires de vie	0,63	1,75	3,00	0,00	0,00	5,38
psychologues	1,98	0,00	0,00	0,00	0,00	1,98
autres	33,14	3,33	7,75	2,58	1,00	47,80
<b>TOTAL</b>	<b>810,89</b>	<b>50,04</b>	<b>75,00</b>	<b>11,02</b>	<b>6,00</b>	<b>952,95</b>

\* A&S: Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise, SYR: Syrdall Heem, MUS: Muselheem, CPG HIS: Centre Psycho-gériatrique de l'Hôpital intercommunal de Steinfort, UELZ: Uelzechtdall



## Des employés satisfaits et engagés garantissent la satisfaction des clients.

Tous les deux ans, une enquête de satisfaction du personnel est menée dans le but d'obtenir un retour sur la structure de base de l'entreprise en termes de stratégie, de potentiel et d'organisation. Grâce aux résultats, nous pouvons identifier des domaines d'action, localiser les causes et comprendre les corrélations pour prendre des mesures appropriées pour une amélioration continue de nos processus.

Dans l'ensemble, 96% de nos employés sont très satisfaits ou satisfaits de leur environnement de travail, 93% de nos employés recommanderaient nos services à leur famille et à des proches 94% donnent une très bonne note à l'image de notre entreprise. Ils voient leur force à répondre aux besoins et aux attentes de nos clients. ●



**13 068**  
**HEURES DE FORMATIONS TOTALES**  
*dont 8 610 de formations internes et 4 458 de formations externes*

## La formation continue, indispensable au développement des compétences

Help est un employeur qui s'engage à former continuellement ses équipes, en proposant régulièrement des séances de formation continue. ●



### QUELQUES EXEMPLES DE FORMATIONS SUIVIES PAR LES COLLABORATEURS

	Formation	Heures totales de formation
Formation continue "soft skills / transversales"	Initiation cours 1 <sup>ers</sup> secours	306
	Valeurs institutionnelles	2348
	Sensibilisation à la bientraitance	188
	Bien-être, énergie et équilibre	32
	A la découverte de votre coach intérieur	126
Formation continue "métiers"	Mieux comprendre une personne désorientée pour mieux s'adapter à elle	80
	Formation continue en diabétologie	296
	L'utilisation de la musique dans l'accompagnement et les soins des personnes atteintes de démence	240
	Plaies et soins des plaies	216
	Activation et manutention dans le domaine des soins	784
	Approfondissement en soins palliatifs	280
	Prise en charge interdisciplinaire du patient Parkinsonien	184
	Prévention et intervention en cas de crise suicidaire	96
	Les troubles de la déglutition : prise en charge	96
	Hygiène des mains	194
Gestion des plaintes	104	

## Échanger pour apprendre

En tant qu'organisation apprenante, le réseau Help s'efforce de faire face à de nouveaux développements et défis. C'est pour cette raison que Help a organisé en novembre 2017 une journée de réflexion sur le thème «Amour et sexualité en vieillissant – Entre préjugés, tabous et réalité».



La sexualité des seniors reste un sujet sensible, qui souvent met mal à l'aise tant le professionnel de santé que le soigné. Alors comment oser l'aborder ? Beaucoup de professionnels de santé se sentent démunis face à certaines situations délicates rencontrées dans leur quotidien en relation avec cette thématique. Mais pas uniquement... Les aînés aussi peuvent à certains moments avoir peur d'être jugés, voire se sentir frustrés.

L'objectif de cette journée a été de réfléchir, ensemble, avec des professionnels de santé à la thématique pour en dégager quelques recommandations à mettre en place dans le travail du soignant au quotidien auprès de la personne âgée.

Les commentaires positifs des participants nous ont encouragés à développer cette thématique au cours des prochaines années pour apporter une contribution de l'organisation à la société et plus particulièrement à nos clients.

Des rencontres annuelles de Bonnes Pratiques organisées en interne favorisent l'apprentissage mutuel et les processus internes d'amélioration structurelle et garantissent la durabilité de nos actions. Le thème «Renforcer l'esprit d'équipe» a été la thématique de l'édition 2017 de la Rencontre des Bonnes Pratiques à la demande des collaborateurs afin d'assurer et de renforcer la cohésion au sein des équipes. ●

## QUI EST Help ?

Créé en 1998, Help est un réseau luxembourgeois composé de professionnels reconnus du domaine des aides et soins.

### Les membres

#### *Centre Hospitalier Emile Mayrisch*

📍 Rue Emile Mayrisch  
L-4240 Esch-sur-Alzette

🌐 [www.chem.lu](http://www.chem.lu)

#### *Muselheem asbl*

📍 12, rue St. Martin  
L-6635 Wasserbillig

🌐 [www.help.lu](http://www.help.lu)

#### *Croix-Rouge luxembourgeoise*

📍 44, boulevard Joseph II  
L-1840 Luxembourg

🌐 [www.croix-rouge.lu](http://www.croix-rouge.lu)

#### *Syrdall Heem asbl*

📍 6, Routscheed  
L-6939 Niederanven

🌐 [www.syrdallheem.lu](http://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](http://www.croix-rouge.lu)

#### *Uelzechtdall asbl*

📍 10, rue des Martyrs  
L-7375 Lorentzweiler

🌐 [www.clubuelzechtdall.lu](http://www.clubuelzechtdall.lu)

#### *Hôpital Intercommunal de Steinfort*

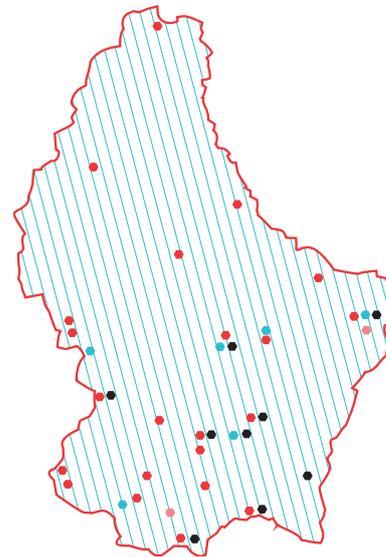
📍 1, rue de l'Hôpital  
L-8423 Steinfort

🌐 [www.his.lu](http://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*



## La gouvernance

### *Conseil d'administration*

Paul Bach, Président  
Uelzechtdall asbl

Michel Simonis, Trésorier  
Croix-Rouge luxembourgeoise

Fabio Secci, Secrétaire  
Syrdall Heem asbl

Luc Gindt, Administrateur  
Hôpital intercommunal de  
Steinfort

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](http://www.algg.lu)

*COPAS*

🚩 [www.copas.lu](http://www.copas.lu)

*Don en confiance*

🚩 [www.donenconfiance.lu](http://www.donenconfiance.lu)

*Île aux clowns*

🚩 [www.ileauxclowns.lu](http://www.ileauxclowns.lu)

*Info-Handicap*

🚩 [www.info-handicap.lu](http://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](http://www.maisondesassociations.lu/cafedesages)). ●

# DONNÉES FINANCIÈRES

Bilan de l'ensemble des associations membres actives dans le réseau Help au 31 décembre 2017 (en K€)

ACTIF	Help Asbl	Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise	Muselheem Asbl	Syrdall Heem Asbl	HIS - Centre de jour*	Sous-total	Éliminations de consolidation	TOTAL
<b>Actif immobilisé</b>	<b>13</b>	<b>2998</b>	<b>74</b>	<b>79</b>	<b>*</b>	<b>3164</b>	<b>0</b>	<b>3164</b>
<b>Actif circulant</b>	<b>1453</b>	<b>29006</b>	<b>1168</b>	<b>3546</b>	<b>*</b>	<b>35173</b>	<b>-559</b>	<b>34614</b>
Stocks	0	64	0	5	*	69	0	69
Créances	244	13099	895	632	*	14870	-559	14311
Avoirs en banques	1209	15843	273	2909	*	20234	0	20234
<b>Comptes de régularisation</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>*</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
<b>Résultat de l'exercice HIS*</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>	<b>-201</b>	<b>-201</b>	<b>n/a</b>	<b>-201</b>
<b>Total Actif</b>	<b>1466</b>	<b>32005</b>	<b>1248</b>	<b>3658</b>	<b>-201</b>	<b>38176</b>	<b>-559</b>	<b>37617</b>

PASSIF	Help Asbl	Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise	Muselheem Asbl	Syrdall Heem Asbl	HIS - Centre de jour*	Sous-total	Éliminations de consolidation	TOTAL
<b>Fonds propres</b>	<b>529</b>	<b>18633</b>	<b>574</b>	<b>3296</b>	<b>-201</b>	<b>22831</b>	<b>0</b>	<b>22831</b>
Fonds associatifs	200	6000	0	0	*	6200	0	6200
Fonds dédiés aux dons	329	1236	115	225	*	1905	0	1905
Résultats reportés	0	6971	324	2436	*	9731	0	9731
Résultat de l'exercice	0	3542	78	624	-201	4043	0	4043
Subventions d'investissement	0	884	57	11	*	952	0	952
<b>Provisions</b>	<b>0</b>	<b>3625</b>	<b>149</b>	<b>0</b>	<b>*</b>	<b>3774</b>	<b>0</b>	<b>3774</b>
<b>Dettes</b>	<b>937</b>	<b>7816</b>	<b>345</b>	<b>362</b>	<b>*</b>	<b>9460</b>	<b>-559</b>	<b>8901</b>
<b>Comptes de régularisation**</b>	<b>0</b>	<b>1931</b>	<b>180</b>	<b>0</b>	<b>*</b>	<b>2111</b>	<b>0</b>	<b>2111</b>
<b>Total Passif</b>	<b>1466</b>	<b>32005</b>	<b>1248</b>	<b>3658</b>	<b>-201</b>	<b>38176</b>	<b>-559</b>	<b>37617</b>

Compte de profits et pertes de l'ensemble des associations membres actives dans le réseau Help (en K€)

	Help Asbl	Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise	Muselheem Asbl	Syrdall Heem Asbl	HIS - Centre de jour*	Sous-total	Éliminations de consolidation	TOTAL
<b>Recettes d'exploitation</b>	<b>2 047</b>	<b>63 863</b>	<b>5 439</b>	<b>5 255</b>	<b>1 077</b>	<b>77 681</b>	<b>-3 147</b>	<b>74 534</b>
Chiffre d'affaires net**	589	61 155	4 951	4 862	771	72 328	-1 742	70 586
Autres produits d'exploitation	1 458	2 708	488	393	306	5 353	-1 405	3 948
<b>Dépenses d'exploitation</b>	<b>-2 047</b>	<b>-63 335</b>	<b>-5 638</b>	<b>-4 632</b>	<b>-1 310</b>	<b>-76 962</b>	<b>3 147</b>	<b>-73 815</b>
Consommables et autres charges externes	-1 998	-12 295	-738	-990	-190	-16 211	3 000	-13 211
Frais de personnel	0	-49 055	-4 537	-3 549	-764	-57 905	0	-57 905
Corrections de valeur	-2	-734	-36	-44	-315	-1 131	0	-1 131
Autres charges d'exploitation	-47	-1 251	-327	-49	-41	-1 715	147	-1 568
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>0</b>	<b>528</b>	<b>-199</b>	<b>623</b>	<b>-233</b>	<b>719</b>	<b>0</b>	<b>719</b>
Résultat financier	0	7	0	1	0	8	0	8
Résultat exceptionnel***	0	3 007	277	0	32	3 316	0	3 316
<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>0</b>	<b>3 542</b>	<b>78</b>	<b>624</b>	<b>-201</b>	<b>4 043</b>	<b>0</b>	<b>4 043</b>

Remarques:

\* Pour l'Hôpital Intercommunal de Steinfort, les tableaux de ces deux pages reprennent uniquement le résultat généré par son service "centre de jour" (pour lequel il n'établit pas de bilan distinct).

\*\* Quelques membres ont comptabilisé un report en 2018 du chiffre d'affaires supplémentaire généré par une hausse des valeurs monétaires de 2,5% de l'Assurance Dépendance, destinée à couvrir des dépenses non encore engagées en 2017.

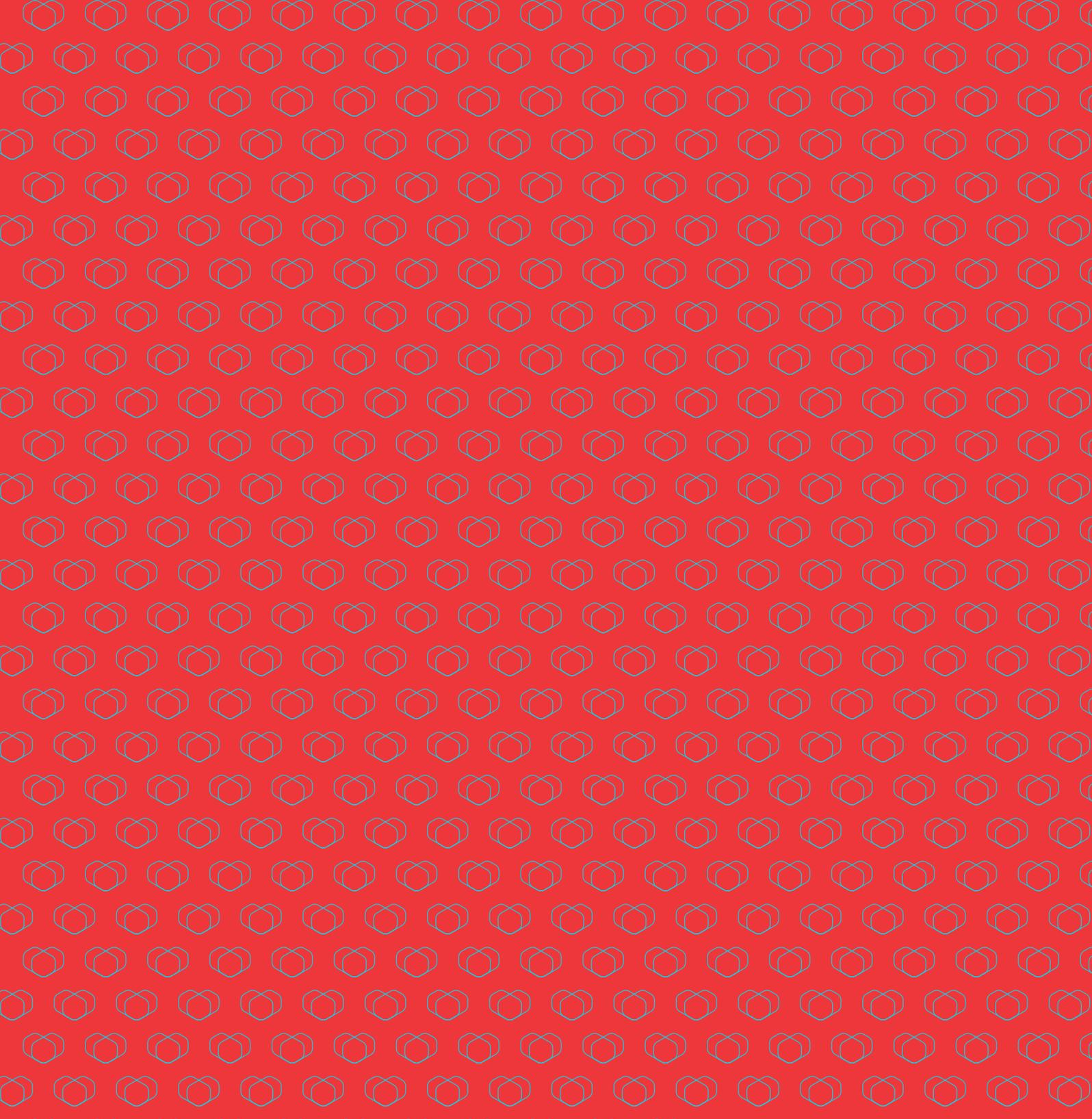
\*\*\* Le résultat exceptionnel correspond aux recettes du fonds de compensation, mis en place par la CNS afin de permettre une plus grande sécurité de planification des gestionnaires et de contribuer au maintien de l'emploi.

Les comptes annuels des membres ont été certifiés par des cabinets d'audit. Les chiffres financiers repris dans ce rapport d'activités ont été contrôlés par le cabinet PricewaterhouseCoopers. La présentation des catégories des comptes peut différer des états financiers publiés par les différents membres.

Commentaire / conclusion:

Le résultat d'exploitation s'est beaucoup amélioré pour la plupart des membres, résultant d'efforts entrepris par tout le personnel et une gestion prudente. En effet, le chiffre d'affaires a augmenté malgré une stabilité des dépenses. Par ailleurs, les indemnités de compensation (présentés dans le résultat exceptionnel) permettent de couvrir une grande partie des pertes des deux dernières années.





---

Impressum

Editeur responsable : Paul Bach  
Coordination : Chloé Kolb  
Conception graphique :  
Alternatives Communication

Les informations de cette  
publication sont actuelles au  
31.12.2017.



---

### 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](mailto:info@help.lu)

Site internet : [www.help.lu](http://www.help.lu)  
Facebook/[reseau.help](https://www.facebook.com/reseau.help)