

PANORAMA

2024



help

All Dag ass e gudden Dag

MOT DU PRÉSIDENT

Paul BACH

Chère lectrice, cher lecteur,

Comme chaque année, c'est avec grand plaisir que je vous présente la nouvelle édition du Panorama résumant l'ensemble des activités de notre réseau Help pour l'année 2024.

Tout au long de l'année, Help s'est de nouveau engagé pleinement à fournir des soins de qualité et un accompagnement humain à ses clients. En tant qu'organisation apprenante et partenaire de confiance, notre réseau veille à l'amélioration continue de ses services, garantissant ainsi à toutes les personnes accompagnées et à leurs familles un soutien rassurant et adapté à leurs besoins, à travers une approche bienveillante, innovante et centrée sur le bien-être de chacun.

Cette année 2024 a été marquée par le développement d'initiatives structurées en matière d'intégration des soins et notamment par l'initiation de filières de soins intégrées comme la filière RITMe ou le programme ICOPE.

Une étape majeure a également été franchie par Help en 2024 à travers son engagement dans l'Accréditation Canada, un processus de reconnaissance internationale destiné à évaluer, structurer et améliorer de façon durable la qualité et la sécurité des services proposés par notre réseau grâce à l'expertise de nos équipes.

Enfin, pour répondre aux exigences de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées, un comité d'éthique a été mis en place. Il intervient sur demande d'un de nos clients, d'une famille ou d'une équipe quand une situation soulève des interrogations éthiques concernant un projet de soins, une décision thérapeutique ou une pratique de soin.

Toutes ces avancées témoignent de la volonté constante du réseau Help d'améliorer la qualité des soins proposés et de renforcer notre accompagnement auprès des clients et de leurs familles. Ensemble, nous poursuivons notre mission avec passion et détermination.

L'occasion pour moi de remercier toutes nos équipes pour leur engagement sans faille au quotidien et nos clients pour leur confiance sans cesse renouvelée au fil des années.

Merci et très bonne lecture !

PAUL BACH
Président de Help

SOMMAIRE



6

AIDES ET SOINS À DOMICILE

Help : le partenaire santé !



12

LES CENTRES DE JOUR

Un accueil professionnel et bienveillant



14

LES LOGEMENTS ENCADRÉS

Combinaison d'indépendance et de lien social



16

LES CLUBS AKTIV PLUS

Vieillir avec vitalité



20

ACTIVITÉS ET LOISIRS

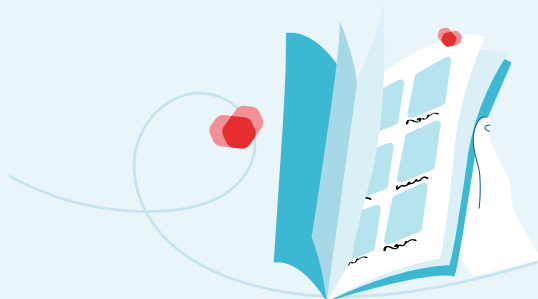
Quand santé et loisirs vont de pair



22

HELP24

Rester autonome en toute sécurité



SERVICE INFIRMIERS-RELAIS

Le lien essentiel dans le parcours de soins

24



SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS CONTINUS

Des soins infirmiers complexes et intensifs

25



SERVICE RELATION CLIENTS ET HELPLINE

À l'écoute des besoins du client

28



QUALITÉ ET SÉCURITÉ

Garantir des prestations de haut niveau

30



SERVICE AIDANTS

Guider et accompagner les aidants
au quotidien

33



À PROPOS DE HELP

Votre partenaire santé pour que chaque
Jour se présente bien

35

AIDES ET SOINS À DOMICILE

Help : le partenaire santé !

Le réseau Help, propose ses services à toute personne ayant besoin d'un soutien, d'un accompagnement et d'une aide quotidienne dans le domaine de la santé, et ce de manière temporaire ou permanente. Ses interventions sont adaptées aux besoins et habitudes de vie des bénéficiaires et revues selon leur évolution.

Avec 22 antennes réparties sur tout le territoire du Grand-Duché, le réseau d'aide et de soins Help propose des soins à proximité de ses clients.

Actif 24h/24 et 7j/7, son réseau de 1433 professionnels offre un accompagnement sur mesure, fondé sur la confiance et l'échange: soins infirmiers y compris les plus complexes, actes essentiels de la vie, activités individuelles ou en groupe pour maintenir l'autonomie physique, psychique et sociale. En outre, des prestations spécialisées telles que kinésithérapie, ergothérapie et séances individuelles avec des psychologues sont proposées.



1433

professionnels offrent un accompagnement sur mesure, fondé sur la confiance et l'échange.

Évolution du nombre de clients au sein du réseau d'aide et de soins Help



	2021	2022	2023	2024	PROGRESSION 2023 → 2024
CLIENTS AU TOTAL	7 315	7 283	7 543	7 525	-0,2 %
Clients avec prestations de l'assurance dépendance	2 583	2 619	2 686	2 750	2,4 %
Clients sans prestations de l'assurance dépendance	4 732	4 664	4 857	4 775	-1,7 %

Heures prestées dans le cadre de l'assurance dépendance



	2021	2022	2023	2024	PROGRESSION 2023 → 2024
Actes essentiels de la vie	537 536	557 815	576 176	599 398	4,0%
Aide au maintien à domicile-Ménage	132 947	137 631	143 467	150 234	4,7%
Gardes individuelles	107 966	109 176	106 104	104 052	-1,9%
Sorties courses	48 824	51 385	57 740	63 183	9,4%
Autres actes Assurance Dépendance*	54 876	65 199	78 057	95 958	22,9%
TOTAL ACTES ASSURANCE DÉPENDANCE	882 149	921 206	961 543	1 012 825	5,3%

*Autres actes tels que les activités d'appui à l'indépendance, les gardes en groupe, les gardes de nuit, les formations à l'aidant et aux aides techniques.



5,3%

En 2024, le nombre d'heures prestées dans le cadre de l'assurance dépendance a augmenté de 5,3% par rapport à 2023.



LES MOMENTS FORTS DE L'ANNÉE 2024

01

LA BLISTÉRISATION - UNE SOLUTION PLUS EFFICACE ET SÉCURISÉE

La gestion et le suivi des traitements médicamenteux des patients à domicile est une tâche particulièrement chronophage et source de nombreux risques.

Outre la lourdeur organisationnelle, ce système présente également des inconvénients au niveau de la coordination des ordonnances qui doivent être remises à jour régulièrement, ainsi que la gestion des stocks de médicaments pour ne pas interrompre le traitement. La blistérisation est une méthode innovante de conditionnement des médicaments qui offre de nombreux avantages aussi bien aux patients qu'au personnel soignant.

Concrètement, la blistérisation permet à une pharmacie ayant une vue sur les prescriptions des patients de contacter directement les médecins ou professionnels de santé pour discuter d'un éventuel risque pharmacologique, gérer directement les renouvellements d'ordonnances et préparer un blister complet des traitements chaque semaine.

Un projet abouti et en déploiement

Après une phase de test ayant permis d'identifier les axes d'optimisation, le système de blistérisation a maintenant atteint une maturité suffisante permettant son déploiement dans les différentes antennes du réseau Help. La gestion des médicaments est donc désormais assurée directement par les pharmacies, garantissant une prise en charge optimisée des renouvellements d'ordonnances et des interactions médicamenteuses.

Ce nouveau système présente plusieurs avantages majeurs :



Gain de temps significatif : les infirmiers ne perdent plus de temps à préparer et vérifier les "pillbox".



Meilleure coordination avec les médecins : moins de sollicitations ainsi qu'un meilleur suivi des prescriptions.



Sécurité renforcée : plus de risques d'erreur d'identification des médicaments.



Livraison régulière et prévisible : les pharmacies livrent régulièrement les antennes.



Suivi pharmacologique optimisé : les pharmacies assurent un contrôle rigoureux des traitements et des interactions.



Harmonisation des pratiques : tous les patients disposent d'un conditionnement uniforme et adapté.





02

DES FILIÈRES DE SANTÉ POUR UN PARCOURS DE SOINS COORDONNÉ

Pour assurer une meilleure prise en soins des patients, le réseau d'aide et de soins Help développe des initiatives structurées en matière d'intégration des soins et notamment par l'initiation de filières de soins intégrées. L'objectif de ces filières est de garantir une continuité optimale des soins en assurant une coordination efficace entre tous les intervenants, en dépassant les frontières entre les structures hospitalières et extrahospitalières pour rompre avec une logique de fonctionnement en silo, et ce, tout au long du parcours du patient.



Le programme ICOPE (Integrated Care for Older People), développé par l'organisation mondiale de la santé (OMS), représente une illustration de cette approche par filière. Dédié aux personnes âgées, il permet de détecter précocement les fragilités et d'adapter la prise en charge de manière personnalisée. Cette démarche préventive vise à maintenir l'autonomie des seniors le plus longtemps possible, en coordonnant l'intervention des différents services et professionnels de santé.

Pour mettre en place l'approche ICOPE, le réseau d'aide et de soins Help s'appuie sur l'utilisation de technologies innovantes et sur la formation de ses soignants, tout en valorisant la participation des proches aidants et de la communauté.

La filière RITMe (Réhabilitation Intégrée Transsectorielle et Multimodale), permet d'accompagner chaque patient tout au long de son parcours de soins, depuis les soins aigus jusqu'au retour à son domicile, en passant par sa rééducation. Cette approche innovante assure une transition fluide entre les étapes, en coordonnant tous les acteurs de santé impliqués. L'objectif étant in fine, d'optimiser la qualité des soins tout en permettant un retour plus rapide du patient dans son environnement familial.



03

HEALTHCARE WEEK 2024: LE RÉSEAU HELP AU RENDEZ-VOUS !

Les 1 et 2 octobre derniers, les équipes du réseau Help ont participé à la Healthcare Week Luxembourg, le rendez-vous des professionnels de la santé en Europe.

Sur l'initiative de la Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois (FHL), cet évènement fédère les acteurs clés de la Santé et du Médico-social pendant 2 jours.

Cette année, les équipes du réseau Help y étaient bien représentées avec entre autres, la présentation du projet ICOPE (voir plus haut) ainsi que du service Help24 avec sa nouvelle montre James Galaxy.

Chaque année, la Healthcare Week Luxembourg permet d'explorer les dernières avancées technologiques, notamment dans le domaine de la transformation numérique de la santé mais aussi de présenter nos technologies qui s'intègrent parfaitement dans le système d'information de santé, offrant une vue complète du parcours de soins du patient et facilitant la coordination entre professionnels.

Merci à tous les participants d'être venus rencontrer les équipes du réseau Help et rendez-vous en 2025 pour une nouvelle édition riche en innovations et en avancées technologiques !



NOS ÉQUIPES LORS DE LA HEALTHCARE WEEK 2024



04

MERCI À TOUTES NOS ÉQUIPES DU RÉSEAU HELP !

Cette année encore, nous remercions toutes les équipes du réseau Help. Nous souhaitons exprimer notre profonde gratitude pour votre travail exceptionnel et votre engagement sans faille tout au long de l'année. Votre dévouement et votre bienveillance envers les personnes que vous accompagnez au quotidien sont une source d'inspiration pour nous tous.

Grâce à vos efforts, nous parvenons à surmonter les nombreux défis auxquels nous faisons face tout en continuant d'offrir un service de qualité, empreint d'humanité et de solidarité.

Un grand merci à chacune et chacun d'entre vous pour votre contribution inestimable. Ensemble, nous avançons toujours dans le but de servir notre mission: proposer nos services à toute personne ayant besoin d'un soutien, d'un accompagnement et d'une aide quotidienne dans le domaine de la santé, et ce de manière temporaire ou permanente.



PHOTO D'ÉQUIPE - ANTENNE DE NAGEM



**UN GRAND MERCI À CHACUNE ET CHACUN D'ENTRE VOUS
POUR VOTRE CONTRIBUTION INESTIMABLE.**



LES CENTRES DE JOUR

Un accueil professionnel et bienveillant

Les centres de jour sont un lieu d'accueil où les patients profitent d'un encadrement bienveillant et professionnel. De nombreuses activités visant à les rendre actifs et maintenir leur autonomie et leur vie sociale sont proposées en prenant en compte les besoins spécifiques de chacun.

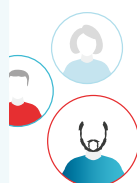
Ces centres s'adressent aux personnes qui peuvent souffrir de solitude à domicile et qui nécessitent d'être accompagnées de manière continue durant la journée.

La fréquentation régulière d'un centre de jour pour une personne en perte d'autonomie permet une activation et un maintien de ses ressources tout en procurant un moment de répit et un allègement des tâches aux familles et proches qui savent leur parent ou conjoint en sécurité et entouré. Sur place, les clients peuvent également profiter de prestations spécialisées telles que des séances de kinésithérapie ou d'ergothérapie ainsi que des activités avec une psychologue. Les centres sont situés à Dudelange, Lorentzweiler, Luxembourg-Ville, Mondorf-les-Bains, Niederanven, Sandweiler, Steinfort et Wasserbillig.



Le réseau Help gère huit centres de jour:

Dudelange	1
Lorentzweiler	2
Luxembourg-Ville	3
Mondorf-les-Bains	4
Niederanven	5
Sandweiler	6
Steinfort	7
Wasserbillig	8



320

En 2024, les centres de jour du réseau Help ont accueilli **320 clients**, soit **une hausse de 2 %** par rapport à 2023, et ont enregistré plus de 25 000 passages, en **progression de 5 %**.



Évolution du nombre de clients et de passages en centres de jour

	2021	2022	2023	2024	PROGRESSION 2023 → 2024
Clients différents avec au minimum un passage	260	299	314	320	2%
Passages aux centres de jour	19 074	21 787	24 284	25 455	5%

LES MOMENTS FORTS DE L'ANNÉE 2024



Cette année 2024 a été riche en accomplissements pour tous nos centres de jour. Grâce à l'engagement exceptionnel de nos équipes et à l'énergie de nos clients, de nombreux projets inspirants ont pu voir le jour. Les activités créatives ont eu un succès grandissant, permettant à chacun d'exprimer ses talents artistiques et de se connecter à travers des oeuvres partagées.

L'Euro de football a permis à nos clients d'exprimer leur passion pour le sport! Que ce soit lors d'entraînements de foot organisés par nos éducateurs ou lors de la visite guidée du stade de Luxembourg pour découvrir son architecture et ses équipements ultra modernes.

La fête de la Saint Nicolas a également été un moment magique, rempli de surprises et de sourires. Les décorations, les petits cadeaux et les instants de partage ont rendu cet événement mémorable pour tous nos clients et nos équipes. Enfin, les ateliers culinaires et "raclettes party" ont clôturé l'année en beauté, avec de délicieux repas partagés dans une ambiance festive et chaleureuse.



VISITE DU STADE DE LUXEMBOURG



ATELIER RACLETTE



SORTIE À LA SCHOUEBERFOUER



ATELIERS ARTISTIQUES



ENTRAÎNEMENT DE FOOT

LES LOGEMENTS ENCADRÉS

Combiner indépendance et lien social

Ces structures sont avant tout un lieu de vie qui s'adresse aux personnes qui ne se sentent plus en sécurité ou suffisamment entourées à leur domicile. Leur autonomie est encore suffisante pour vivre seul ou en couple, mais dans un lieu adapté et offrant une permanence de soins ainsi que des services d'hôtellerie et de conciergerie. Ils peuvent y bénéficier de prestations qui les rassurent, leur facilitent la vie, les animent, les invitent à s'entraider et à passer des moments en compagnie des autres résidents.

En outre, les structures de logements encadrés HELP disposent d'appartements dits «de vacances» qui permettent de proposer des séjours de courte durée

afin de pallier une absence de l'aidant ou un besoin en soins plus important durant une période déterminée. Les résidences sont situées à Esch-sur-Sûre, Kayl, Vianden et Wasserbillig.



113

En 2024, le nombre de clients accueillis dans nos 4 structures de logements encadrés a atteint son niveau le plus élevé depuis leur création, avec 113 personnes accueillies en moyenne sur l'année.



Clients aux logements encadrés (LE)

	2021	2022	2023	2024	PROGRESSION 2023 → 2024
LE Vitalhome Kayl	36	38	38	38	0%
LE Muselheem Mertert	41	41	42	42	0%
LE Residenz Laanscht d'Sauer Esch-sur-Sûre	17	17	17	14	-18%
LE Aline Mayrisch à Vianden	/	/	12	19	59%
TOTAL	94	96	109	113	4%

(Nombre de résidents en moyenne)

Dans le souci constant de fournir des logements aux personnes en perte d'autonomie et à revenus modestes, le Service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise a développé deux résidences à Esch-sur-Sûre et à Vianden, avec le soutien du Ministère du Logement. La loi sur le logement abordable, entrée en vigueur à l'automne 2023, encadre ces initiatives et a confié la mission de «Bailleur social» au Service des Aides et Soins.

L'année 2024 a été marquée par une phase d'apprentissage et d'adaptation, les procédures administratives et de gestion ont été revues et améliorées pour les aligner sur ce nouveau cadre légal, permettant de poser des bases solides pour l'avenir. Le Service des Aides et Soins reste optimiste quant à sa capacité à surmonter ces défis et à continuer d'offrir des logements abordables à ceux qui en ont le plus besoin.

LES MOMENTS FORTS DE L'ANNÉE 2024



Cette année, nos logements encadrés ont été le théâtre de nombreuses activités enrichissantes et conviviales, créant un environnement chaleureux et stimulant pour nos résidents.

Parmi les moments forts, le logement encadré Vitalhome à Kayl, a célébré la Journée de l'aidant avec beaucoup de joie et d'enthousiasme ! Le 5 octobre dernier, le Vitalhome a organisé une après-midi de bien-être et de convivialité pour les proches aidants. Les différents ateliers de bien-être, axés sur la santé physique et mentale, ont apporté un soutien précieux, favorisant la relaxation et la résilience au quotidien. L'après-midi a également été enrichie par une activité musicale qui a permis aux participants de tenter quelques pas de danse et de profiter d'un moment de partage suspendu dans le temps.

Le Kleeschchen est également passé dans nos différents logements encadrés et notamment à La Residenz Laansch d'Sauer. Il en a profité pour gâter nos clients et nos équipes.

Ces activités ne seraient pas possibles sans l'investissement et la passion des équipes encadrantes, qui s'assurent que chaque moment partagé soit une expérience inoubliable. Nous sommes ainsi fiers de pouvoir offrir un cadre de vie épanouissant et convivial à tous nos résidents.



ATELIER MASSAGE AU VITALHOME



SAINT NICOLAS À LA RESIDENZ LAANSCHT D'SAUER



ACTIVITÉ LOGEMENT ENCADRÉ



RENCONTRE AVEC LE KLEESCHEN

LES CLUBS AKTIV PLUS

Vieillir avec vitalité

Les Clubs Aktiv Plus s'adressent aux personnes de plus de 50 ans pour leur proposer un accompagnement lors du passage de la vie professionnelle à la retraite, leur offrir un cadre propice à l'épanouissement ou encore les soutenir pour garder une qualité de vie optimale. Centrés sur le concept d'Active Ageing ou vieillissement actif, ils proposent un large éventail d'activités qui vont permettre à leurs usagers de préserver et développer les compétences physiques et psychiques, de favoriser la participation à la vie sociale et culturelle, de s'investir dans un domaine ou une activité, de cultiver des relations d'échange et de rencontre et enfin de continuer à apprendre (Lifelong learning).



1 383



En 2024, 1383 personnes ont participé aux activités organisées par les Clubs Aktiv Plus, en augmentation de 8% par rapport à 2023.



LES MOMENTS FORTS DE L'ANNÉE 2024

Cette année nos Clubs Aktiv Plus ont pu étoffer leurs programmes d'activités, leur permettant d'organiser des événements spéciaux, comme des sorties ou visites organisées ou encore des initiatives favorisant l'inclusion. Ces moments ont permis à nos clients de développer leur esprit de camaraderie et de solidarité, le tout en renforçant nos liens avec les communautés locales.

01

L'INCLUSION NUMÉRIQUE DES SENIORS : POUR RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

En 2023, Help a été récompensé par le Prix de l'inclusion numérique du ministère de la Digitalisation pour son projet « Internetcafé fir Seniorenen ». Cette initiative, portée par les Clubs Aktiv Plus, vise à faciliter l'accès au numérique pour les personnes âgées en leur proposant des formations adaptées et des espaces équipés pour pratiquer en toute autonomie.

Un an après cette reconnaissance, le programme présente des résultats très concluants. Entre juillet 2023 et juin 2024, un total de 268 heures de cours a été dispensé à travers 228 séances, permettant à 642 seniors d'améliorer leur maîtrise des outils numériques. Ces formations ont permis aux participants d'acquérir des compétences essentielles : utilisation des smartphones et tablettes, navigation sur Internet, gestion des e-mails, démarches administratives en ligne et sensibilisation à la cybersécurité.

Grâce à cet accompagnement, de nombreux seniors ont pu gagner en autonomie et renforcer leur inclusion sociale et numérique. Fort de ces résultats encourageants, Help entend poursuivre ses efforts pour réduire la fracture numérique et adapter son offre aux besoins grandissants des seniors.



Dans le cadre du **DIGITALDAG**, les clients du **Club Aktiv Plus An der Loupescht** ont eu la chance de se rendre au **GOVTECHLAB**, un laboratoire d'innovation technologique qui vise à promouvoir la transformation numérique et qui améliore la qualité, l'accessibilité et l'efficacité des services publics, tout en mettant l'accent sur la convivialité et la sécurité.

Nos clients ont ainsi pu profiter d'un échange agréable avec l'équipe de rédaction de **Guichet.lu** après la mise à jour de leur site en janvier 2024 !

02

SORTIE À BORD DE LA « MARIE-ASTRID »

L'année 2024 a été marquée par une belle rencontre annuelle à bord de la Marie-Astrid, un événement très attendu par les visiteurs des Club Aktiv Plus **Muselheem** et **Mosaïque**.

Cette journée s'est déroulée sous un soleil automnal et a rassemblé de nombreux participants dans une ambiance chaleureuse et conviviale. Les membres ont partagé des moments de joie, de légèreté et de solidarité, avec des rires, des danses et des chants qui ont rythmé cette balade.

Ce moment a permis de renforcer les liens au sein de la communauté de nos Club Aktiv Plus et a offert à chacun une occasion unique de se retrouver dans un cadre exceptionnel.



03

VOYAGE EN SLOVÉNIE 2024 : UNE AVENTURE INOUBLIABLE

En juin 2024, le **Club Aktiv Plus Muselheem** et le **Club Syrdall** ont eu l'opportunité de vivre une expérience unique lors d'un voyage en Slovénie. Ce séjour a permis aux participants de découvrir la beauté de cette région d'Europe centrale, avec des paysages à couper le souffle et une culture riche.

Sous un soleil radieux, le groupe a exploré les alentours de Ljubljana, la capitale slovène, tout en profitant de la gastronomie locale et de l'hospitalité des habitants. Des visites culturelles et des moments de détente ont rythmé le programme, permettant à chacun de découvrir la Slovénie sous différents aspects.

Le voyage a également permis de créer des liens entre les participants des deux clubs ainsi que des souvenirs mémorables, alliant découvertes, échanges et convivialité. Une belle occasion de célébrer l'amitié et le partage, tout en vivant des moments d'aventure dans un cadre exceptionnel.



04

SOIRÉE MUSICALE AU MOSAÏQUE CLUB

La soirée musicale du **Mosaïque Club** a été un véritable succès, offrant à nos clients un moment de détente et de partage inoubliable. Grâce aux talents des artistes invités, une ambiance chaleureuse et festive a régné tout au long de l'événement.



05

SORTIE À NANCY AVEC LE CLUB ATERTDALL

06

COURS DE "TOTAL RESISTANCE EXERCISE" (TRX) AVEC LE CLUB UELZECHTDALL

**MERCI POUR CES BEAUX MOMENTS
DE PARTAGE !**

ACTIVITÉS ET LOISIRS

Quand santé et loisirs vont de pair

Le service Activités et Loisirs propose aux clients du service de continuer à voyager, faire des excursions, ou de participer à des activités culturelles avec l'accompagnement d'une équipe soignante qualifiée. L'état de santé ne doit pas empêcher de profiter d'une vie sociale, telle est la devise du service.

923

En 2024, le service Activités et Loisirs a enregistré 923 participations : 412 clients aux excursions et événements culturels, et 254 aux fêtes comme la Hierschtfest, la Fête Portugaise et le repas de Noël.



Retrouvez toutes
nos activités sur le
site **Help.lu**



50

clients ont participé à 5 séjours organisés



412

clients ont participé aux 18 sorties et visites organisées ou événements culturels proposés



254

clients ont assisté aux 5 fêtes, dont 35 clients à la Fête de Noël



106

clients pour les « Kino a Kaffi » en 8 séances



50

clients pour les « Kino mat Häerz » en 4 séances



24

clients pour les « Kino am Wasserhaus » en 7 séances



115

activités ont été organisées par 11 antennes (dont 5 centres de jour)

LES MOMENTS FORTS DE L'ANNÉE 2024



Chaque voyage est une aventure, et nos photos en sont les plus belles empreintes. À travers les clichés capturés par le service Activités et Loisirs, nous revivons les instants magiques partagés avec nos clients, les découvertes fascinantes et les sourires sincères échangés. Ces souvenirs immortalisés témoignent de la richesse des expériences vécues et de la joie de l'exploration. Une belle manière de garder en mémoire ces moments précieux et d'inspirer nos prochaines escapades.



VOYAGE À PALMA



VOYAGE À NIEUPORT



EXCURSION À BERDORF



EXCURSION AU LAC DE CONSTANCE



HELP24

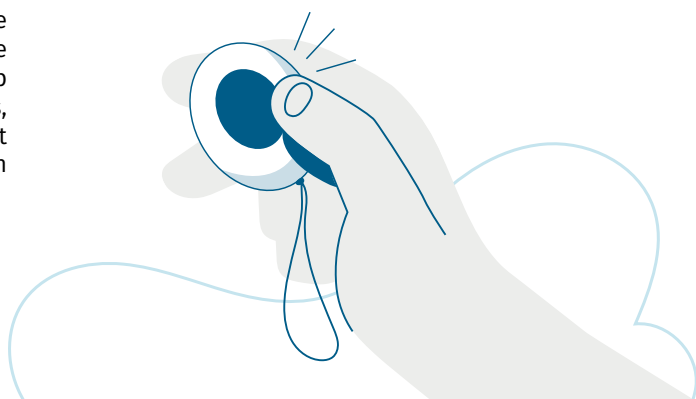
Rester autonome en toute sécurité

Help24 est un système de téléalarme par lequel l'utilisateur peut communiquer avec un opérateur, qui organisera l'intervention la plus adaptée à son besoin, à tout moment, 24h/24 et 7j/7. Grâce à Help24, le besoin de sécurité de la personne est satisfait et les proches sont rassurés. Ce système permet de maintenir son autonomie et sa mobilité tout en ayant accès à une personne disponible qui pourra l'écouter, la rassurer et le cas échéant envoyer de l'aide. Avec sa nouvelle montre "James B8", première montre connectée à la Helpline Help24, le réseau Help met l'innovation au service du bien-être de ses clients, en offrant une solution à la fois pratique, rassurante et évolutive, pour que chacun puisse vivre son quotidien avec plus de liberté et de sérénité.



1760

Le service Help24 comptait 1760 clients fin 2024, soit 168 nouveaux clients (+11% par rapport à 2023).



LES MOMENTS FORTS DE L'ANNÉE 2024



Suite au succès de la montre "James B8", Help24 propose depuis septembre 2024 la montre connectée "James Galaxy", un dispositif high-tech au design élégant et non stigmatisant, qui propose des fonctionnalités avancées utilisables à domicile comme durant toutes les sorties du bénéficiaire.

Un des principaux atouts de la montre James Galaxy est sa fonctionnalité de géolocalisation en temps réel. En promenade ou en déplacement, le porteur de la montre peut être géolocalisé par les opérateurs Help24 en cas de besoin.

Deux versions sont désormais disponibles :

- **James B8**, sobre et intuitive, idéale pour ceux qui privilégient simplicité et efficacité.
- **James Galaxy**, un modèle novateur, conçu pour ceux qui recherchent une montre à la fois moderne et fonctionnelle.



290

Lancée en mars 2024, la nouvelle montre connectée James BB a immédiatement trouvé sa cible en équipant 290 clients à fin décembre 2024, soit 16% des appareils installés en seulement 9 mois.



UNE HELPLINE DISPONIBLE ET RÉACTIVE

En 2024, la Helpline de **Help24** a traité 33 770 alarmes, soit plus de 92 par jour, témoignant ainsi de sa capacité à réagir rapidement et à prendre en charge les demandes urgentes. Seules 5 % des alertes concernaient une assistance paramédicale, avec 430 interventions du 112. Ces chiffres soulignent le rôle essentiel de la Helpline dans l'accompagnement et la sécurité des bénéficiaires.

SERVICE INFIRMIERS-RELAIS

Le lien essentiel dans le parcours de soins

Le service Infirmiers-Relais réalise l'interface entre l'hôpital et l'environnement extrahospitalier du patient (famille/proches et équipes de soins à domicile). Pour ce faire, il assure une communication et une organisation fluide et cohérente entre les parties prenantes pour garantir la continuité des soins. Le service offre un accompagnement différencié et individualisé aux patients et à leurs familles tout en favorisant leur intégration comme partenaires de soins dans le contexte de la préparation à l'hospitalisation ou de la gestion de la sortie.



5 117

Au total, 5 117 patients ont bénéficié de soins de transition grâce au Service Infirmiers-Relais, ce qui représente une augmentation de 2% par rapport à l'année 2023.



SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS CONTINUS

Des soins infirmiers complexes et intensifs

Le développement des soins à domicile a fait émerger une demande de plus en plus grande de la part des patients et de leurs proches en cas de pathologie grave ou pour pouvoir rester chez soi, même en fin de vie. Le service d'Accompagnement et de Soins continus (ASC) répond à ces besoins dans le cadre du suivi de pathologies lourdes et complexes.

La mission du service consiste à compléter les prestations de l'équipe de soins des antennes réparties à travers le pays avec des professionnels disponibles 24h/24 et 7j/7, disposant de compétences pointues sur le plan clinique, technique et relationnel.

Le service cible les patients en fin de vie nécessitant des traitements 24h/24 pour la gestion des symptômes pénibles et leur surveillance ainsi qu'une disponibilité relationnelle requise pour une fin de vie sereine et digne. En outre, il s'adresse aux patients atteints de pathologies graves et instables, nécessitant une surveillance clinique accrue et des thérapies pointues afin d'éviter une hospitalisation ou permettre un retour précoce à domicile.



LES MOMENTS FORTS DE L'ANNÉE 2024

01

RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Cette année, nos équipes du service d'Accompagnement et de Soins Continus (ASC) ont eu l'opportunité de participer à de nombreuses formations enrichissantes, consolidant ainsi leurs compétences et leur expertise dans le domaine des soins palliatifs.

Parmi les moments forts, la **participation à des colloques et symposiums**, tant au niveau national qu'international, a permis un partage de connaissances précieux et une mise à jour sur les avancées dans les domaines des soins palliatifs et de l'oncologie. Ces événements ont été l'occasion de créer des **liens solides avec des professionnels et des réseaux spécialisés**, renforçant ainsi la coopération et l'échange de pratiques innovantes.

Les formations en **massage bien-être**, en **aromatologie**, et en **soins palliatifs pédiatriques** ont également été particulièrement bénéfiques, offrant à nos équipes une approche complémentaire visant à améliorer la gestion des symptômes pénibles et à accompagner la fin de vie avec une attention particulière au confort et à la qualité de vie.

Ces expériences formatrices témoignent de notre engagement à fournir des soins de la plus haute qualité et à promouvoir une approche humaine et attentive aux besoins de chacun. **Nous remercions nos équipes pour leur implication et leur volonté d'enrichir continuellement leur savoir-faire au service des bénéficiaires.**



02

UN ACCOMPAGNEMENT EN SOINS PALLIATIFS PÉDIATRIQUES

En 2024, les équipes du service ASC ont continué à accompagner un enfant et sa famille dans le cadre d'une prise en charge palliative pédiatrique. Grâce à leur engagement et leur humanité, nos équipes, formées de manière continue, parviennent à créer un environnement apaisant où chaque moment est accompagné de douceur, de respect et d'attention. Leur présence rassurante permet d'apporter du réconfort et un accompagnement personnalisé, afin que chaque famille traverse cette étape avec dignité.



404

En 2024, le service a suivi 404 patients à domicile (une moyenne de 133 clients par mois), dont 50 ont été accompagnés à domicile jusqu'à leur fin de vie.

03

DES INNOVATIONS AU SERVICE DU BIEN-ÊTRE

Cette année, notre service ASC a exploré de nouvelles approches innovantes pour améliorer le bien-être et l'expérience des patients, avec deux initiatives particulièrement prometteuses.

L'utilisation du **casque de réalité virtuelle** a marqué un tournant dans la gestion des symptômes pénibles tels que l'anxiété ou la douleur. Cet outil a permis de réduire le recours à la médication, notamment aux anxiolytiques, et de transformer des moments stressants comme les soins complexes en instants plus supportables, tout en offrant aux patients une véritable évasion. Les retours positifs ont confirmé le potentiel de cette technologie. Après cette première expérience réussie, nous envisageons d'investir dans le déploiement de cette pratique au sein de tout le réseau.

Par ailleurs, une approche originale, récemment élargie au service ASC, a permis d'avoir **recours à un chien thérapeutique pour aller à la rencontre des patients**. Cet accompagnement vise à renforcer le lien humain et à apporter réconfort et sérénité grâce à la présence chaleureuse de l'animal.

Toutes ces initiatives reflètent notre engagement à innover pour offrir des solutions toujours plus adaptées aux besoins de nos patients. Nous sommes fiers de ces avancées et impatientes de poursuivre sur cette lancée.





SERVICE RELATION CLIENTS ET HELPLINE

À l'écoute des besoins du client

Le Service Relation Clients du réseau Help constitue un maillon essentiel dans l'accompagnement des bénéficiaires en assurant une prise en charge fluide et coordonnée. Il facilite l'accès aux informations, oriente les clients et leurs proches vers les services adaptés, et renforce la relation de confiance entre le réseau et ses bénéficiaires.

Son rôle ne se limite pas à l'information : il contribue également à l'amélioration continue de l'expérience client en veillant à une réponse rapide et pertinente aux demandes. Par son action, il participe à la visibilité et au positionnement du réseau Help en tant qu'acteur de référence dans le domaine des aides et soins.



1 790

En 2024, le service a recensé 1 790 prises de contact dont 809 ont abouti à la prise en charge de nouveaux clients.

Actif 24h/24, 7j/7, la Helpline traite, en plus des appels relevant du service Help24, deux autres types d'appels principaux :

- **Les appels au 26 70 26 :** ce numéro, affiché au grand public, est une autre source majeure d'appels entrants.
- **Les retours d'appels :** vient en support des antennes, logements encadrés ou autres services de Help. En cas d'indisponibilité (ligne occupée ou sans réponse), l'appel est automatiquement redirigé vers la Helpline.

En parallèle, l'équipe a également pris en charge environ 33 770 alarmes pour le service Help24 tout au long de l'année. Grâce à son engagement constant, la Helpline offre une assistance précieuse, garantissant une réactivité et une disponibilité essentielles pour nos clients et interlocuteurs.

La Helpline en chiffres :



9

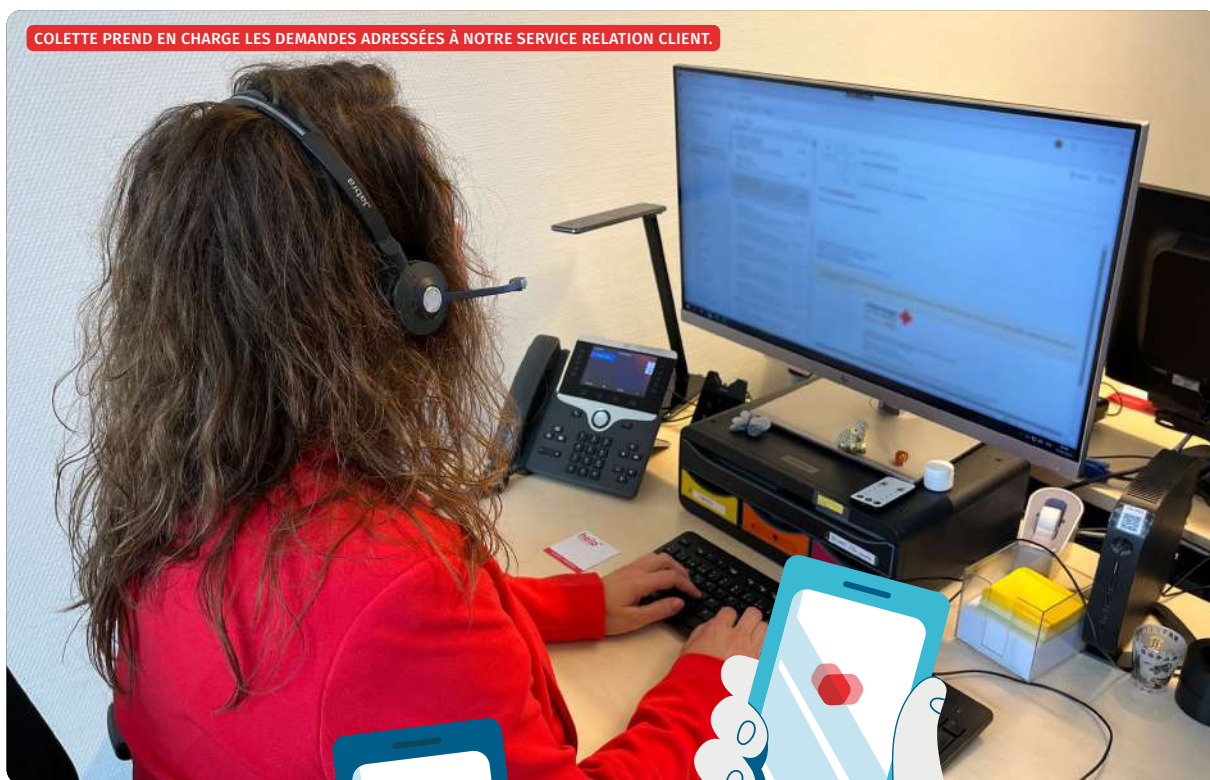
Une équipe composée de 9 collaborateurs dévoués.



104 728

En 2024, la Helpline a traité pas moins de 104 728 appels.

COLETTE PREND EN CHARGE LES DEMANDES ADRESSÉES À NOTRE SERVICE RELATION CLIENT.





QUALITÉ ET SÉCURITÉ

Garantir des prestations de haut niveau

UN ENGAGEMENT COLLECTIF POUR LA QUALITÉ DES SERVICES

En 2024, Help a franchi une nouvelle étape dans la gestion et l'analyse des feedbacks encodés par les collaborateurs. Grâce à une mobilisation accrue des équipes et un travail de sensibilisation du service qualité, le volume de feedbacks enregistrés a connu une hausse significative de 75% par rapport à 2023. Cette évolution témoigne d'une culture qualité renforcée, où chaque retour constitue une opportunité d'amélioration.

POINTS CLÉS DE 2024

- **Une augmentation des suggestions (+158 %)**, preuve d'une implication croissante des équipes dans l'optimisation des pratiques et des services.
- **Une progression des retours positifs (+24 %)**, illustrant la reconnaissance du travail accompli et la valorisation des bonnes pratiques.



L'ACCREDITATION CANADA : UNE APPROCHE DYNAMIQUE TRANSVERSALE ET RENFORCÉE POUR L'AMÉLIORATION CONTINUE

En 2024, Help s'est lancé dans un défi majeur en s'engageant dans l'Accréditation Canada, un processus de reconnaissance internationale destiné à évaluer, structurer et améliorer de façon durable la qualité et la sécurité des services. Ce processus repose sur un cadre rigoureux permettant d'analyser objectivement nos pratiques et d'optimiser la coordination entre nos différentes activités.

En impliquant l'ensemble des équipes, cette accréditation apporte une structure solide à notre dynamique d'amélioration continue, tout en favorisant une approche transversale et collaborative. Elle marque une étape décisive dans notre volonté de pérenniser une culture qualité exigeante, basée sur des standards internationaux au service des bénéficiaires comme des collaborateurs.

Cette accréditation ne concerne pas uniquement les soins et services aux bénéficiaires, mais s'étend également aux domaines administratifs et organisationnels. Elle permet ainsi d'évaluer et d'améliorer l'ensemble des processus internes, qu'ils relèvent des pratiques cliniques, de la gestion des ressources, de l'administration ou du suivi qualité.



OBJECTIF CLÉ

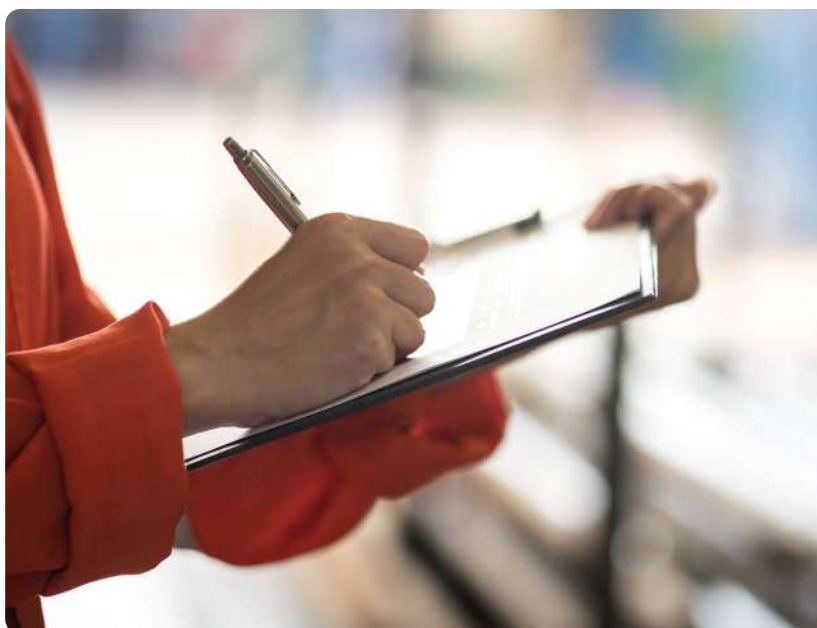
- Renforcer la qualité et la sécurisation des pratiques dans tous les domaines

AMÉLIORATION CONTINUE : AUDITS INTERNES ET ÉCOUTE ACTIVE AU SERVICE DE LA QUALITÉ

Dans cette dynamique d'amélioration continue, les audits internes restent essentiels pour évaluer nos pratiques et détecter des axes de progrès. Les domaines clés comme la nutrition, les médicaments, la douleur, les plaies et les chutes sont particulièrement suivis. En analysant les blocages et les écarts grâce à la méthode Lean Six Sigma, nous avons pu stabiliser certains processus et améliorer la qualité de nos services.

En complément, des enquêtes de satisfaction sont menées auprès de nos bénéficiaires et collaborateurs pour nourrir cette démarche d'écoute et d'adaptation. Ces retours permettent de mieux comprendre les attentes et d'améliorer l'expérience de chacun.

Les résultats obtenus conduisent à des actions concrètes visant à optimiser nos services et renforcer notre capacité à répondre efficacement aux besoins exprimés.



LE COMITÉ D'ÉTHIQUE : DEMANDER UN AVIS OU UN CONSEIL EN TOUTE INDÉPENDANCE



Le comité d'éthique joue un rôle essentiel dans le maintien de l'intégrité de nos pratiques, en veillant à ce qu'elles restent en parfaite adéquation avec nos valeurs fondamentales. Conformément aux exigences de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées, ce comité a été mis en place pour intervenir chaque fois qu'une situation soulève des interrogations éthiques concernant nos décisions ou pratiques.

Composé de membres du réseau Help, et du CIPA de Junglinster, il constitue une instance indépendante garantissant des actions menées avec rigueur et dans le respect de nos engagements moraux et professionnels. Il offre également un espace de réflexion et d'accompagnement, apportant des conseils éclairés à nos clients, leurs familles et nos équipes.

Le comité d'éthique est accessible pour toute question ou préoccupation à l'adresse suivante :

dv-comitedethique@croix-rouge.lu





SERVICE AIDANTS

Guider et accompagner les aidants au quotidien

Le service Aidants du réseau Help joue un rôle clé dans l'information, l'orientation et l'accompagnement des personnes soutenant un proche en perte d'autonomie. Son objectif est d'apporter des conseils, du soutien et des ressources adaptées pour faciliter leur quotidien et améliorer la prise en charge globale de la personne aidée.

Afin de mieux répondre aux besoins des aidants, le service organise des réunions d'information, des ateliers thématiques et des formations spécifiques, en collaboration avec des partenaires internes et externes. Des événements ciblés avec d'autres services sont également proposés, afin de favoriser les échanges et renforcer le lien social.

La sensibilisation du grand public fait partie intégrante des missions du service notamment par la célébration annuelle de la journée des aidants le 6 octobre. Un site internet dédié (Aidant.lu) accessible en français et en allemand, met à disposition un agenda des activités ainsi que des informations et conseils pratiques.



996

En 2024, le service Aidants a accompagné 996 aidants dans le réseau d'aide et de soins Help, témoignant de l'engagement du service à soutenir ceux qui agissent très souvent dans l'ombre.

LES MOMENTS FORTS DE L'ANNÉE 2024

01

RETOUR SUR LA JOURNÉE DE L'AIDANT

La mise en avant des actions réalisées auprès des différents médias a constitué un élément fondamental pour augmenter la visibilité du service Aidants. Ainsi, dans le cadre de la journée de l'aidant, moment phare de l'année qui se tient le 6 octobre, et qui a pour objectif d'attirer l'attention du grand public sur le rôle exceptionnel des aidants dans notre société, le service Aidants a eu l'opportunité de prendre la parole dans l'émission de radio RTL « Woussst dir schonn ? » en abordant non seulement le rôle et les défis que peuvent rencontrer les aidants, mais aussi en parlant davantage du service ainsi que de l'offre de soutien proposée par le réseau HELP.

Plusieurs actions d'envergure ont également été organisées sur le terrain. Des kits de plantation ont été remis aux aidants connus du réseau HELP en signe de gratitude et de reconnaissance. Les collaborateurs de HELP ont aussi eu l'opportunité de montrer leur soutien en portant un badge «Je soutiens les aidants» tout au long de la semaine de l'aidant. Enfin, pour clôturer cette belle semaine, une équipe «Aidant» composée de

collaborateurs motivés, a participé au « Walfer Vollekslaf », course organisée chaque année pour les petits et les grands !

En plus de cette présence accrue dans les médias, il était important de soutenir directement les aidants. Dans le cadre d'ateliers, d'après-midi de rencontres et d'activités conviviales organisés en présence de professionnels de santé, les aidants ont pu recevoir des conseils sur des sujets tels que la gestion de l'épuisement, des astuces pratiques pour se détendre ou encore prendre du temps pour soi et échanger dans une atmosphère détendue et bienveillante.

Grâce à une collaboration transversale au sein de notre institution, nous pouvons rassembler de manière optimale les compétences professionnelles disponibles et créer ainsi une offre de soutien cohérente et pertinente pour tous les aidants qui souhaitent être accompagnés.

Cette semaine s'inscrit dans un engagement plus large du réseau Help, qui poursuit son soutien aux aidants tout au long de l'année grâce à une collaboration transversale et à travers ses actions d'information et d'accompagnement.



ENREGISTREMENT STUDIO RTL



WALFER VOLLEKSLAF

02

LA NEWSLETTER AIDANT

Fidèle à sa mission, l'équipe du service Aidants a continué de publier sa newsletter disponible en français et en allemand (depuis 2024) afin de toucher un plus large public. La newsletter informe sur des thèmes en lien avec l'actualité, les offres de soutien, les événements proposés par le service et des conseils utiles pour la vie quotidienne des aidants. Le site internet aidant.lu a lui aussi été traduit en allemand et le calendrier des événements a été retravaillé afin d'améliorer son accessibilité.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur aidant.lu. Vous pouvez également joindre le service Aidants par e-mail à info@aidant.lu ou par téléphone au 27 55 3078.



À PROPOS DE HELP

Votre partenaire santé pour que chaque jour se présente bien

LES PROFESSIONNELS DE HELP, L'EXPERTISE DE LA SANTÉ

Help déploie des équipes spécialisées dans le domaine de la santé pour garantir des services de haute qualité. Fin 2024, le réseau employait 1 433 salariés représentant 1 178 équivalents temps plein (ETP).

Help dispose d'équipes pluridisciplinaires comprenant des infirmiers, des aides-ménagères, des aides-soignants, des ergothérapeutes, des kinésithérapeutes, des psychologues, des aides socio-familiales et des éducateurs, assurant une prise en charge globale et continue de ses clients.

Collaborateurs en Équivalents Temps Plein en 2024

	A&S*	SYR*	HIS*	UELZ*	TOTAL
Infirmiers	375,94	18,33	0,89	0,00	395,16
Aide-soignants	338,84	16,90	1,27	0,00	357,01
Aide-ménagères	172,57	7,42	1,76	0,50	182,25
Aides socio-familiaux	56,56	13,41	1,53	1,00	72,50
Employés administratifs	54,07	4,48	1,06	1,50	61,11
Ergothérapeutes	24,90	1,28	0,00	0,00	26,18
Aides aux soins	25,55	0,00	0,00	0,00	25,55
Kinésithérapeutes	25,46	0,00	0,06	0,00	25,52
Educateurs	12,80	3,12	1,92	4,00	21,84
Autres	10,31	0,00	1,47	0,00	11,78
TOTAL	1 097,00	64,94	9,96	7,00	1 178,90

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



LA FORMATION CONTINUE DES COLLABORATEURS, UNE PRIORITÉ POUR HELP

ENGAGEMENT

Help s'engage à favoriser le développement des compétences de ses collaborateurs en proposant un programme de formation continue annuel, varié et adapté à tous les métiers du réseau.

965

sessions de formation
données en 2024

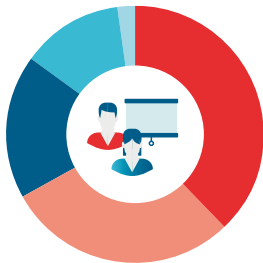
1 363

collaborateurs ont suivi
au moins une formation
en 2024

42 040

heures de formation
ont été suivies en 2024

RÉPARTITION PAR TYPES DE FORMATIONS



■ Formations Santé et Soins	38%
■ Formations liées au management / transverses métiers	29%
■ Formations à caractère légal (GDPR, CCT SAS, Droit du travail, etc.)	18%
■ Formations liées à la sécurité (premiers secours, SST)	13%
■ Autres formations	2%

PARCOURS DE FORMATION



La formation professionnelle constitue **un atout majeur** et **un bénéfice pour le développement de carrière**.

Dans cette optique, Help a mis en place un parcours de formation destiné à l'ensemble de son personnel. Ce parcours est illustré par un arbre, symbole puissant de croissance personnelle, représentant à la fois la force, la stabilité et le développement continu.

Conçu selon les différents métiers, ce parcours permet à chaque collaborateur, en scannant un QR code, d'accéder aux formations recommandées selon sa fonction. Ainsi, chacun peut adapter et enrichir ses compétences de manière ciblée. Cet outil vise à faciliter l'orientation et l'évolution professionnelle des employés. Pensé pour être visuel et accessible, il est affiché dans les antennes de l'organisation et disponible sur la plateforme de formation.

LES MEMBRES DE HELP

- **Croix-Rouge luxembourgeoise**
44, boulevard Joseph II L-1840 Luxembourg
www.croix-rouge.lu

→ **Doheem versuergt – Service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise**
44, boulevard Joseph II L-1840 Luxembourg
www.croix-rouge.lu

→ **Hôpital intercommunal de Steinfort**
Rue de l'Hôpital L-8423 Steinfort
www.his.lu
- **Syrdall Heem asbl**
6, Routsched L-6939 Niederanven
www.syrdallheem.lu

→ **Uelzechtdall asbl**
10, rue des Martyrs L-7375 Lorentzweiler
www.uelzechtdall.lu
- Liste des membres de Help au 31.12.2024

LES SERVICES DE HELP

Afin de garantir une prise en charge globale, efficace et adaptée aux besoins de ses clients, Help propose :

- Des aides et soins à domicile réalisés par nos 22 antennes locales et desservant tout le pays. Outre les soins quotidiens, les antennes assurent la coordination du projet de vie et de soins des clients.
- Un accompagnement thérapeutique par une équipe pluridisciplinaire composée d'ergothérapeutes, de kinésithérapeutes et de psychologues.
- Un accueil en journée dans les 8 centres de jour qui proposent des activités et un accompagnement adapté aux besoins et centres d'intérêts des clients.
- 4 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.
- 6 Clubs Aktiv Plus organisant des activités dans les domaines sociaux, culturels, sportifs et de loisirs s'adressant aux seniors.
- Un service « Activités et Loisirs » proposant des sorties ou visites organisées ainsi que des séjours pour les clients du réseau, tout en assurant l'encadrement par une équipe de soignants qualifiés.
- Un système de téléalarme à domicile et à l'extérieur appelé HELP24. Grâce à une permanence téléphonique 24/7 et un dispositif de géolocalisation, il permet aux utilisateurs de vivre et de se déplacer de manière autonome et en toute sécurité.
- Un service d'accompagnement et de soins continus qui intervient en complémentarité de l'équipe de l'antenne de soins pour les situations plus complexes, les soins plus techniques ou les besoins spécifiques et spécialisés, notamment en cas de pathologie chronique grave ou dans le cas de prise en charge palliative à domicile. Il est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 sur l'ensemble du territoire luxembourgeois.
- Des infirmiers-relais qui soutiennent les clients et leurs proches pendant leur hospitalisation pour le suivi de la prise en charge et l'organisation du retour à domicile.
- Un Service Relations Client et une Helpline.
- Des prestations en faveur des aidants pour leur offrir de l'écoute, des conseils et du répit.

DES ÉQUIPES PLURIDISCIPLINAIRES POUR UNE APPROCHE HOLISTIQUE

Chez Help, on retrouve une approche collaborative, où différents professionnels de la santé - infirmiers, aides-soignants, ergothérapeutes, kinésithérapeutes, psychologues, aides socio-familiales et éducateurs - unissent leurs expertises pour offrir aux clients des prestations et des soins cohérents et continus.

Lorsqu'un client choisit le réseau d'aide et de soins Help pour l'accompagner, le personnel soignant s'assure de mettre tout en œuvre pour respecter ses préférences en matière de santé et de mode de vie. Tout est fait pour assurer une relation basée sur la confiance, l'écoute, la participation active du client et la transparence totale concernant les soins.



LA GOUVERNANCE

Conseil d'administration au 31.12.2024

Paul BACH, Uelzechtdall asbl,
président

Michel SIMONIS, Croix-Rouge luxembourgeoise,
trésorier

Régis MOES, Syrdall Heem asbl,
secrétaire

Luc GINDT, Hôpital intercommunal de Steinfort,
administrateur

Jean-Philippe SCHMIT, Centre de Réhabilitation
Château de Colpach,
administrateur

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.

LES AFFILIATIONS

Le réseau Help est membre des structures suivantes :

→ Association Luxembourgeoise de Gérontologie
/ Gériatrie asbl (ALGG)
<http://algg.lu>

→ COPAS
www.copas.lu

→ Don en Confiance
www.donenconfiance.lu

→ Ile aux Clowns
www.ileauxclowns.lu

→ Info-Handicap
www.info-handicap.lu

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'utilisation de ces dons, Help est membre de l'asbl Don en confiance depuis 2011.



En 2024, Help asbl a reçu des dons à hauteur de 55 525,05 €. En cours d'année, Help a utilisé des dons pour les projets suivants :

- 68 499,29 € pour des frais liés à la modernisation de Help24,
- 100 756,66 € pour le projet Aidant,
- 2 500,00 € pour des frais de fonctionnement,
- 3 547,25 € pour la prise en charge des frais des bénéficiaires du service Help24, qui sont financièrement incapables de régler les factures, grâce au fonds social interne.

The background of the entire page is a dense, repeating pattern of white medical and healthcare icons on a light blue background. The icons include syringes, pills, medical bags, ECG heart rate lines, DNA helixes, microscopes, and various medical symbols like crosses and hearts.

IMPRESSUM

Editeur responsable : Paul Bach

Coordination : Julien Naramski et Antoine Paulien

Conception graphique : Alternatives Communication

Impression : Print solutions

Tirage : 1200 exemplaires

Imprimé sur papier recyclé

*Les informations de cette publication
sont actuelles au 31/12/2024.*



Contact

Help asbl

Siège social: 44, Boulevard Joseph II

L-1840 Luxembourg

Registre de commerce et des sociétés
(RCSL): F565

☎ 26 70 26 | 🌐 www.help.lu

✉ info@help.lu | 📺 reseau.help