



PANORAMA

2023



help♥

All Dag ass e gudden Dag

SOMMAIRE

1 AIDES ET SOINS A DOMICILE	4
2 LES CENTRES DE JOUR ET LES LOGEMENTS ENCADRÉS	10
3 CLUBS AKTIV PLUS ET ACTIVITÉS & LOISIRS	16
4 HELP 24	22
5 SERVICE INFIRMIERS-RELAIS	24
6 SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS CONTINUS	26
7 SERVICE RELATION CLIENTS ET HELPLINE	28
8 QUALITÉ ET SÉCURITÉ	30
9 SOUTIEN AUX AIDANTS	32
10 QUI EST HELP ?	34



MOT DU PRÉSIDENT

PAUL BACH

C

hère lectrice, cher lecteur,

J'ai le plaisir de vous présenter notre Panorama annuel, une rétrospective des activités du réseau Help pour l'année écoulée. Outre les faits marquants et les chiffres clés pour chacun de nos secteurs d'activités, vous y découvrirez les événements phares qui ont rythmé 2023.

Cette année a évidemment été toute particulière pour Help, avec la célébration de notre 25^e anniversaire!

Nous reviendrons également dans ces pages sur les initiatives innovantes qui ont fleuri dans nos différents services. Toujours en quête d'amélioration de la qualité de vie de nos clients, nous avons poursuivi notre développement de l'offre Help24 en tirant parti des évolutions technologiques.

Toujours attentifs aux retours de nos clients et anticipant déjà les nouvelles exigences de la loi en ce sens, nous avons cette année encore mis un point d'honneur à faire de la qualité de nos prestations une priorité.

À Vianden, nous avons ouvert une nouvelle structure de logement intergénérationnel: la résidence Aline Mayrisch, que nous vous présentons plus loin. Nous avons également amélioré notre offre de service d'appel assistance HELP24, un service qui permet aux utilisateurs de rester autonomes en toute sécurité à domicile ou à l'extérieur.

Ces initiatives nous permettent de rester au plus près de nos bénéficiaires, d'accompagner efficacement leurs transitions entre l'hôpital et les soins à domicile, et de soutenir leurs proches avec une attention toujours renouvelée. En effet, à travers notre Projet Aidant, nous avons cette année encore mis tout en œuvre pour aider ceux et celles qui se consacrent à aider un(e) proche malade ou en perte d'autonomie.

Nos 1400 collaborateurs et collaboratrices se sont dévoués auprès de nos clients pour que cette année 2023 se présente bien, vous pourrez en lire l'expression concrète dans cette édition du Panorama. ☺



25 ans

Cette année a évidemment été toute particulière pour Help, avec la célébration de notre 25^e anniversaire!

Paul BACH, Président de Help



1

AIDES ET SOINS À DOMICILE

25 ans, c'est célébrer un quart de siècle d'engagement et d'accompagnement auprès de ceux qui en ont besoin.



AIDES ET SOINS À DOMICILE

HELP, VOTRE PARTENAIRE SANTÉ !

D

Depuis déjà plus d'un quart de siècle, Help est le partenaire santé et le soutien inébranlable dans l'accompagnement quotidien de milliers de personnes malades ou en perte d'autonomie, ainsi que de leurs familles. Que ce besoin soit temporaire ou permanent, les professionnels du réseau se sont mobilisés afin d'apporter l'aide nécessaire au bon déroulement du quotidien de leurs clients et leur permettre de rester acteurs de leur vie.

Le réseau Help reste plus que jamais attentif aux besoins de ses clients et de leurs proches, offrant un accompagnement personnalisé, qu'il s'agisse de soins ou d'assistance dans les activités quotidiennes.

Avec ses 1400 collaborateurs, le réseau est en mesure d'assurer une prise en charge globale, respectant les habitudes de vie individuelles de ses clients. Help favorise les échanges humains authentiques et bienveillants offrant ainsi un lien relationnel et social précieux à ses bénéficiaires.

Au-delà de simples prestations techniques, il s'agit pour Help de contribuer au maintien de la santé et de l'autonomie de ses clients, en collaboration étroite avec leurs proches, les professionnels de santé, et tous les autres acteurs impliqués dans leur prise en charge.



7543

En 2023, le réseau Help a pris en charge 7 543 clients, soit une augmentation des 3,6% par rapport à 2022.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS AU SEIN DU RÉSEAU HELP

	2020	2021	2022	2023	Progression 2022 2023
Clients avec prestations de l'assurance-dépendance	2 538	2 583	2 619	2 686	2,6 %
Clients sans prestations de l'assurance-dépendance	4 099	4 732	4 664	4 857	4,1 %
CLIENTS AU TOTAL	6 637	7 315	7 283	7 543	3,6 %

HEURES PRESTÉES DANS LE CADRE DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE

	2020	2021	2022	2023	Progression 2022 2023
Actes essentiels de la vie	525 674	537 536	557 815	576 176	3,3 %
Aide au maintien à domicile-Ménage	132 881	132 947	137 631	143 467	4,2 %
Gardes individuelles	115 684	107 966	109 176	106 104	-2,8 %
Sorties courses	46 843	48 824	51 385	57 740	12,4 %
Autres actes Assurance Dépendance*	58 864	54 876	65 199	78 057	19,7 %
TOTAL ACTES ASSURANCE DÉPENDANCE	879 944	882 149	921 206	961 543	4,4 %

*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.



4,4%

Augmentation
d'heures prestées dans
le cadre de l'assurance
dépendance.



LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2023



1

MASSAGES BIEN ÊTRE

Virginie Jung, aide-soignante chez Help depuis 2008, a développé un intérêt pour le massage bien-être en réponse aux besoins de nos clients isolés pendant la pandémie. Guidée par son désir de fournir un soutien attentif, elle a obtenu son diplôme en massage bien-être et a lancé des séances à partir de son antenne de Schiffflange. Bientôt rejointe sur le projet par sa collègue Maelle Bellion, Virginie réalise des séances d'une heure de massage bien-être pendant les périodes de gardes individuelles, aidant les clients à surmonter l'anxiété et la solitude. Les résultats sont prometteurs, avec des retours positifs et touchants de la part des clients.

«Toucher les gens est une manière de leur montrer qu'ils existent. Ce contact aide les clients à lâcher prise, à combattre l'anxiété et la solitude. Certains ont même surmonté des situations de refus de soins grâce à cette approche plus douce.» Les résultats obtenus sont plus qu'encourageants et Virginie reçoit régulièrement des remerciements émouvants de ses clients pour son initiative bienveillante.



Virginie JUNG
Aide-soignante Help



Maelle BELLION
Infirmière Help

2

AXOMOVE : LA RÉÉDUCATION EN DIGITAL

Axomove est une plateforme d'auto-rééducation en ligne utilisée par Help depuis novembre 2023. Actuellement en phase de développement, elle offre, sous certaines conditions, à un panel de clients du réseau, des centres de jour et des logements encadrés la possibilité de travailler avec leur kinésithérapeute référent pour créer un programme de rééducation personnalisé. La plateforme propose 1200 exercices en vidéo, accessibles sur divers supports numériques. Cependant, la fracture numérique reste un défi, et Help travaille à y remédier par le biais de formations et d'ateliers. Axomove est en cours de traduction en anglais et une version allemande est prévue, visant à motiver toujours plus de patients à s'engager de manière plus active et participative dans leur rééducation grâce aux outils numériques.





ICOPE

Le réseau Help s'engage à promouvoir un vieillissement en bonne santé pour les personnes de 60 ans et plus en adoptant l'approche ICOPE (Integrated care for older people) développée par l'organisation mondiale de santé (OMS). Cette approche préventive, intégrée et personnalisée permet de détecter précocement les fragilités des seniors et de mettre en place des actions ciblées pour préserver leur autonomie.

Pour mettre en place l'approche ICOPE, le réseau 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.

Cette approche permet de favoriser l'accès aux soins, de renforcer l'offre de soins et de répondre aux défis liés au vieillissement de la population. Ainsi, le réseau Help peut se positionner comme un acteur essentiel dans la planification de la santé. ☞



Pour en savoir plus sur l'approche ICOPE



Des lieux de vie et de bien-être pour nos aînés.





LES CENTRES DE JOUR ET LES LOGEMENTS ENCADRÉS

DES SOLUTIONS D'ACCUEIL ADAPTÉES AUX SITUATIONS DE VIE



LES CENTRES DE JOUR : UN ACCUEIL À LA JOURNÉE PROFESSIONNEL ET BIENVEILLANT



Les centres de jour accueillent des clients qui, pour diverses raisons, ne peuvent ou ne souhaitent plus rester chez eux pendant la journée. Cela inclut notamment les personnes confrontées à la solitude à domicile et celles nécessitant une surveillance continue pendant la journée.

Ces clients sont pris en charge par des équipes professionnelles et attentionnées qui s'adaptent à leurs besoins spécifiques.

Les centres de jour proposent également une gamme d'activités thérapeutiques et récréatives visant à stimuler l'autonomie et à favoriser les interactions sociales. En plus des repas, les clients bénéficient d'un service de transport entre leur domicile et le centre.

Cette initiative soulage également les proches et les familles en leur offrant un répit dans leurs responsabilités de prise en charge, tout en leur procurant la tranquillité d'esprit en sachant que leurs proches sont dans un environnement sécurisé et chaleureux.



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



314

En 2023, les centres de jour du réseau Help ont accueilli 314 clients. Ceci représente une hausse de 5% par rapport à 2024.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS ET DE PASSAGES EN CENTRES DE JOUR

	2019	2020	2021	2022	2023	Progression 2022 2023
Clients différents avec au minimum un passage *	340	283	260	299	314	5%



LES LOGEMENTS ENCADRÉS : INDÉPENDANCE ET LIEN SOCIAL

Avec l'inauguration de la résidence Aline Mayrisch, les quatre structures de logement encadrées par le réseau Help offrent une solution alternative aux personnes âgées pour lesquelles le domicile habituel ne convient plus : soit trop spacieux, difficile à entretenir ou potentiellement dangereux pour ceux ayant des problèmes de mobilité.

Les clients autonomes ou légèrement dépendants ont la possibilité de s'installer dans des appartements spécialement conçus pour répondre à leurs besoins, accompagnés d'une gamme de services visant à faciliter leur quotidien.

Ils y bénéficient avant tout d'un environnement sécurisé et adapté, avec un personnel de santé qualifié de Help fournissant une assistance et des soins, ainsi que des espaces communs propices à la vie sociale. Certains logements offrent même des services hôteliers complets. Des activités variées sont organisées pour maintenir et enrichir la vie sociale des résidents, tout en respectant leurs habitudes de vie.



145

En 2023, l'ouverture de la nouvelle résidence Aline Mayrisch a permis au réseau d'offrir 44 chambres supplémentaires aux personnes dont le domicile habituel ne convient plus.

CLIENTS AUX LOGEMENTS ENCADRÉS (LE)

	2020	2021	2022	2023	Progression 2022 2023
LE Vitalhome Kayl	37	36	38	38	/
LE Muselheem Mertert	42	41	41	42	/
LE Residenz Laanscht d'Sauer Esch-sur-Sûre	16	17	17	17	/
LE Aline Mayrisch à Vianden	/	/	/	12	/
TOTAL	96	94	96	109	14%

(Nombre de résidents en moyenne)

INAUGURATION



La résidence Aline Mayrisch à Vianden, inaugurée le 20 juin dernier par la Croix-Rouge luxembourgeoise et le ministre du Logement Henri Kox, répond au besoin croissant de logements abordables. Intégrant la Stratégie 2030 de la Croix-Rouge, elle offre des logements intergénérationnels, favorisant la solidarité entre les générations.

Cette initiative innovante comprend 52 appartements et studios, dont 44 réservés aux personnes âgées avec services de soins personnalisés et 8 pour des familles dans le besoin. La résidence propose des espaces verts et de rencontre, et a été conçue dans une approche écologique avec un système de chauffage respectueux de l'environnement.

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2023

1

10 ANS DU CDJ DE DUDELANGE

En juillet 2023, le centre de jour de Dudelange a fêté son 10e anniversaire dans une belle ambiance estivale avec clients, collaborateurs et partenaires. Au cours des mois précédant l'évènement, les clients se sont beaucoup investis dans la préparation de la célébration. Ils ont notamment créé différents jeux pour la kermesse, dans le cadre de leur projet « La vie d'hier et d'aujourd'hui ». Musique festive et gâteau gourmand étaient également au programme.



Paul BACH (président de Help), **Max HAHN** (ministre de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil), **Claude HAAGEN** (ministre de la Sécurité sociale), **Catherine GAPENNE** (directrice Aides et Soins de la Croix-Rouge) ont coupé le gâteau d'anniversaire.

2

CÉLÉBRATION DES 25 ANS

La célébration du jubilé de Help s'est tenue le 20 septembre 2023, devant une assemblée de responsables du monde de la santé au Luxembourg, mais également en présence des ministres Claude Haagen et Max Hahn. Cette soirée anniversaire a été l'occasion pour Paul Bach, Président de Help, de retracer l'histoire riche et inspirante de l'organisation, de ses modestes débuts à aujourd'hui.

Le président a également rendu un hommage posthume à John Castegnaro, qui a contribué à la création du réseau et l'a présidé jusqu'à son décès en 2012. Alexandra et Guy Castegnaro, les enfants de « Casteg », étaient présents pour la nomination de leur père comme président honoraire.



3

RIRES ET SOUVENIRS: DES MOMENTS PARTAGÉS ENTRE GÉNÉRATIONS

Cette année encore, nous avons organisé de nombreuses activités rassemblant jeunes et moins jeunes dans une optique de partage, de solidarité entre les générations et toujours dans la bonne humeur bien sûr!

4

UN STAND AU MARCHÉ NOCTURNE

Pour Noël 2023, le logement encadré d'Esch-sur-Sûre a une nouvelle fois participé au marché nocturne Nuetsmaart organisé par Hobbykënschtler Lëtzebuerg asbl.

Les biscuits faits maison et les figurines en plâtre réalisées pour l'occasion ont eu beaucoup de succès sur ce joli marché entièrement artisanal! ☺





3

CLUBS AKTIV PLUS ET ACTIVITÉS & LOISIRS

Nos Clubs Aktiv Plus & nos offres activités & loisirs : des moments de joie pour nos adhérents.





CLUBS AKTIV PLUS ET ACTIVITÉS & LOISIRS

C'EST ICI QUE TOUT COMMENCE !



CLUBS AKTIV PLUS (ANCIENNEMENT CLUBS SENIOR) :
VIEILLIR AVEC VITALITÉ

L

es 6 clubs du réseau Help sont des centres dynamiques pour les personnes de 50 ans et plus, offrant un éventail d'activités aussi variées que captivantes. Entre animations culturelles, séances sportives, apprentissages et moments de détente, ces clubs sont les gardiens de la vitalité et du bien-être des membres.

Leur mission? Accompagner les membres dans cette transition délicate de la vie active à la retraite, créer un espace où ils peuvent s'épanouir pleinement et les soutenir pour qu'ils conservent une qualité de vie optimale.

Ces clubs ne se contentent pas de divertir, ils sont de véritables remparts contre le désengagement ou l'isolement social, en première ligne dans la prévention des effets néfastes du vieillissement. Ils s'inscrivent dans une philosophie de «vieillessement actif», une démarche résolument moderne

qui vise à encourager les seniors à rester actifs, tant physiquement que mentalement, pour éviter de tomber dans les pièges de la solitude voire du retrait de la vie sociale et citoyenne. Une mission qui recoupe également celle de notre projet Aidant (à découvrir en page 32).



3 517

usagers ont participé à 5 008 séances d'activités dans nos clubs en 2023, soit une augmentation de 35 % des usagers et 40 % par rapport aux activités 2022.



ACTIVITÉS & LOISIRS : QUAND SANTÉ ET LOISIRS VONT DE PAIR

«Activités & Loisirs» offre aux personnes en perte d'autonomie la possibilité de participer à des activités de loisirs ou des vacances, accompagnées et encadrées par des professionnels de la santé. Ce service, unique au Luxembourg, s'engage à contrer l'isolement, la solitude et la monotonie pour ceux dont la santé ne permet plus de voyager ou de profiter des loisirs.

Le catalogue annuel d'activités élaboré par «Activités & Loisirs» comprend une variété de thèmes, organisés tout au long de l'année en collaboration

avec les équipes de soins à domicile et les centres de jour. Ces activités comprennent des excursions ludiques et culturelles, des visites de musées et de sites naturels, des croisières sur la Moselle et des séjours de vacances à l'étranger.

Le succès de ce service repose sur la qualité des prestations proposées, mais également sur la garantie d'une continuité des soins 24h/24 assurée par des équipes professionnelles de santé (infirmiers et aides-soignants) qui encadrent ces activités.

EN 2023 :

71

clients ont participé à 7 séjours organisés

481

clients ont participé aux 26 excursions ou évènements culturels proposés.

260

clients ont assisté aux 5 fêtes, dont 42 clients à la Fête de Noël. Les fêtes ont été organisées au Centre Culturel à Helmdange, pour le Thé Dansant, la Grillfest et l'Oktoberfest ; la Fête d'Hiver à l'Auberge de Jeunesse d'Echternach et la Fête de Noël au Loxalis à Dudelange.

100

clients pour les « Kino a Kaffi » en 8 séances.

70

clients pour les « Kino mat Häerz » en 6 séances 40 clients pour les « Kino am Wasserhaus » en 7 séances.

Plus d'infos sur nos activités **Help** :



LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2023

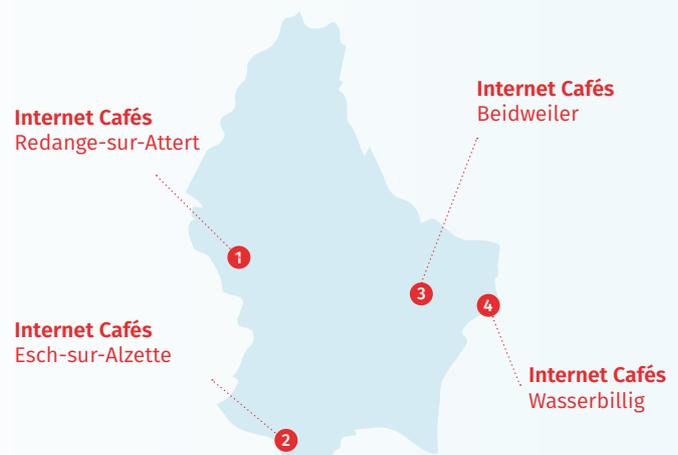


1

CLUBS : PRIX DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE DU MINISTÈRE DE LA DIGITALISATION POUR LE PROJET CAFÉ INTERNET POUR SENIORS

Le 13 juin 2023, S.A.R. le Grand-Duc et Marc Hansen, ministre délégué à la Digitalisation, ont récompensé les champions de la digitalisation au Luxembourg lors de la cérémonie de remise du «Prix de l'inclusion numérique 2023». Cet événement a marqué la conclusion de l'appel à projets lancé par le ministère de la Digitalisation en janvier 2023, visant à financer des initiatives promouvant l'inclusion numérique, conformément au Plan d'action national d'inclusion numérique.

Parmi les lauréats figurait l'initiative de nos Clubs Aktiv + «Internetcafé fir Seniore», visant à faciliter l'accès au monde numérique pour les personnes âgées de 50 ans et plus. Ce programme propose un accès bidimensionnel: d'une part, il offre un accompagnement adapté pour comprendre les bases du monde numérique, et d'autre part, il établit quatre points d'accès «Internet-Café fir Seniore» équipés de technologies de l'information et de la communication, situés dans des lieux décentralisés.



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Digitalisation

2

LES PHOTOS SOUVENIRS DES VOYAGES D'ACTIVITÉS ET LOISIRS



SÉJOUR ALSACE 2023



SÉJOUR KEUKENHOF 2023



SÉJOUR PALMA 2023



SÉJOUR AUTRICHE 2023

3

PROJET ZESUMMEN AM DUERF

Le projet Zesummen am Duerf a été lancé en avril 2023 en collaboration et avec le soutien de la commune de Betzdorf. L'objectif est de renforcer la cohésion sociale entre les citoyens, qu'ils soient jeunes ou âgés, qu'ils vivent depuis longtemps dans la commune ou qu'ils viennent d'y emménager, seuls ou en famille. Les liens entre les citoyens sont cruciaux, mais la mise en réseau de différents prestataires de services sociaux et d'associations locales joue également un rôle important. Il s'agit également de transmettre des connaissances et des informations aux citoyens.

Différentes actions ont pu être réalisées en 2023 :

Des enquêtes et des ateliers citoyens ont été proposés afin de mieux cerner les besoins des citoyens.

Engagé dans la lutte contre l'isolement, le service IRIS de la Croix-Rouge luxembourgeoise a collaboré avec le projet Zesummen am Duerf pour sensibiliser les jeunes au thème du vieillissement. Différentes initiatives ont été mises en place pour permettre une collaboration entre la maison relais et différents prestataires dans le domaine des personnes âgées : le Club Aktiv Plus An der Loupescht, l'association locale de seniors Widdeberger 50+, le Centre du Jour Niederaanven (Syrdall Heem), le lieu de rencontre du village Duerftreff beim Lis. En plus de montrer aux enfants la diversité du vieillissement, le projet permet aux personnes âgées d'accéder à de nouveaux contacts sociaux.

Des tables rondes sont régulièrement organisées afin d'échanger sur des thèmes tels que la communication, le bénévolat et les événements actuellement prévus.

Des séances d'information thématiques sont organisées, par exemple sur le vieillissement actif ou la santé mentale. ☺

**L'autonomie,
source de liberté
et de bonheur.**



HELP24

RESTER AUTONOME EN TOUTE SÉCURITÉ

E

n intégrant l'innovation technologique dans son approche thérapeutique pluridisciplinaire, Help s'engage à améliorer encore le bien-être individuel. C'est dans cette optique qu'a été conçu Help24, un système qui offre depuis plus de 10 ans à ses bénéficiaires des solutions d'appel d'assistance à domicile et à l'extérieur pour favoriser autonomie et sécurité. Avec Help24, une simple pression sur le bouton du bracelet ou de l'émetteur connecte l'utilisateur à l'équipe d'assistance, tandis que la fonction de géolocalisation les localise en cas de besoin.

Régulièrement enrichi en innovations, le catalogue d'accessoires complémentaires offre une panoplie d'options conçues sur mesure pour répondre aux besoins et s'adapter au style de vie de chacun. Les équipes Help restent attentives, en dialogue régulier avec les bénéficiaires pour ajuster cet accompagnement technologique à leurs attentes.



1 592

En fin 2023, Help24 a compté 1 592 clients, (contre 1 514 en 2022) ce qui correspond à une augmentation de plus de 5 %.

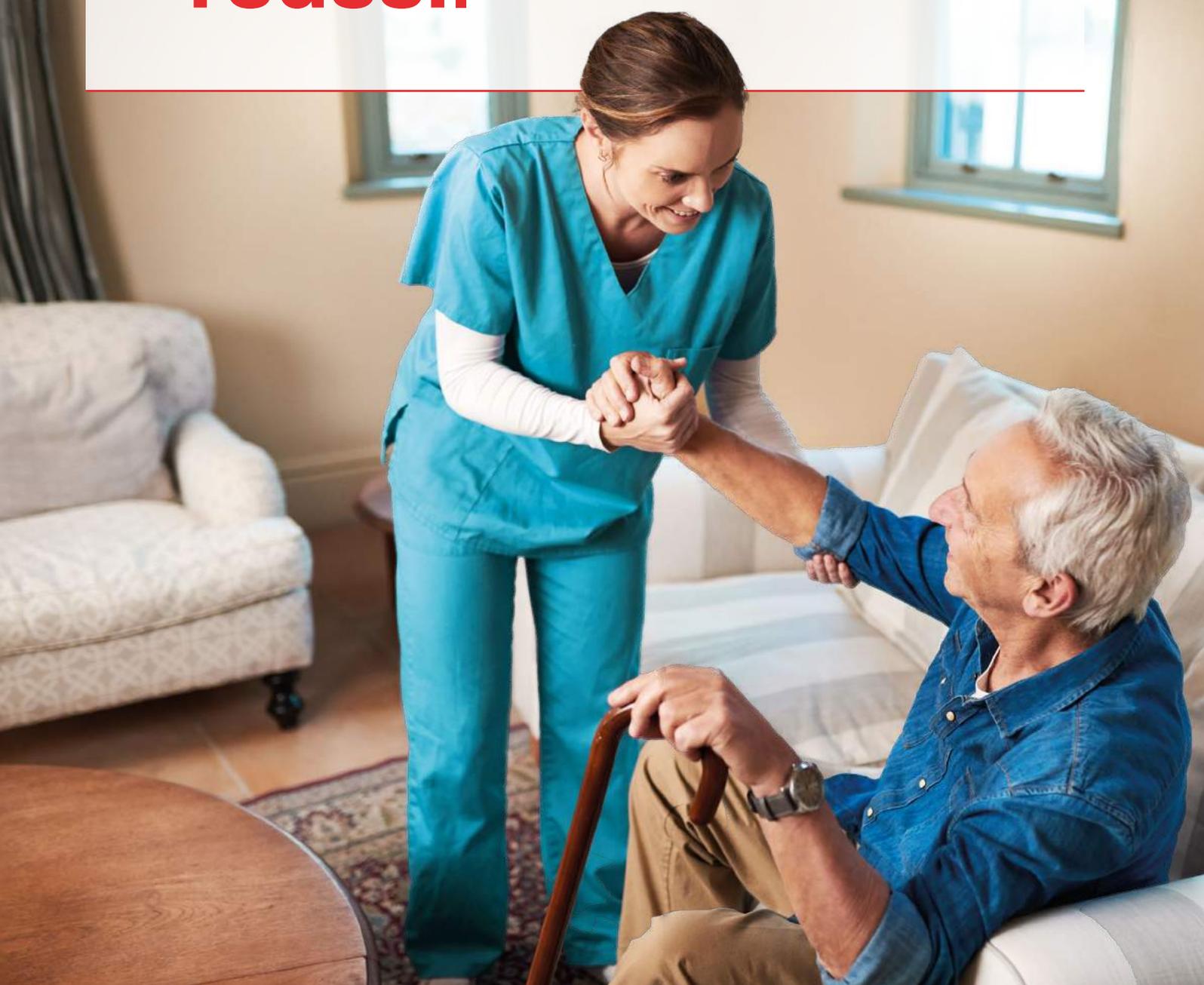
INNOVATION 2023 : LA MONTRE HELP24

Parmi les dernières innovations, on peut mentionner la montre James Help24. Conçue pour être plus qu'un simple accessoire, elle est dotée de fonctionnalités de géolocalisation avancées pour offrir une protection étendue même en dehors du domicile.

Conçue pour répondre aux besoins spécifiques des seniors, cette montre au design sportif et discret assure une mise en contact rapide avec l'équipe qui organisera l'assistance d'urgence rapidement et efficacement. Si l'idée et la conception du projet ont débuté bien avant, 2023 a vu la concrétisation de la nouvelle montre, avec des nombreux tests effectués au cours de l'année en vue de sa sortie en 2024. ☺



Un parcours de soin efficace pour un rétablissement réussi.





SERVICE INFIRMIERS-RELAIS

LE LIEN ESSENTIEL DANS LE PARCOURS DE SOINS

P

endant la période d'hospitalisation, les Infirmiers-Relais jouent un rôle crucial en faisant le lien entre les équipes hospitalières (médicales, soignantes, assistantes sociales, etc.) et l'environnement extrahospitalier du patient (famille, proches, équipes de soins à domicile, etc.). Leur présence et leur collaboration étroite avec toutes les structures hospitalières du Grand-Duché permettent d'assurer une coordination efficace entre les différents intervenants pour garantir une transition en douceur et la continuité des soins en toute sécurité.

Grâce à cette coopération étroite, les Infirmiers-Relais facilitent la communication transversale et la coordination fluide et cohérente des interventions de tous les acteurs impliqués, garantissant ainsi la mise en œuvre optimale et continue du parcours de soins. Cette approche contribue à améliorer l'expérience positive des clients et de toutes les parties concernées. ☺



5 035

En 2023, 5 035 patients ont été accompagnés dans la mise en œuvre de la continuité de leurs soins grâce au Service Infirmiers-Relais. Ceci représente une augmentation de 4,3 % par rapport à 2022.

**Une présence rassurante
à chaque étape.**



SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS CONTINUS

DES COMPÉTENCES POINTUES 24H/7

L

Le service d'accompagnement et de soins continus représente une réponse essentielle à l'évolution des besoins en matière de soins à domicile, notamment pour les patients en fin de vie ou confrontés à des pathologies complexes.



321

En 2023, le service a suivi 321 patients à domicile, dont 179 patients en soins palliatifs et 50 accompagnements de fin de vie à domicile.

Son objectif premier est de compléter l'éventail des prestations existantes en offrant une couverture sur l'ensemble du territoire luxembourgeois, avec une disponibilité 24h/24 et 7j/7. Les bénéficiaires visés sont ceux nécessitant des soins palliatifs ou souffrant de pathologies lourdes et complexes, avec une attention particulière portée à leur bien-être émotionnel ainsi qu'à celui de leurs proches.

L'équipe est principalement composée d'infirmières expérimentées dans divers domaines, tels que la réanimation, l'oncologie ou la médecine ambulatoire. Elles sont également dotées de compétences spécifiques, telles que des diplômes universitaires pour le traitement des plaies ou la gestion de la douleur. De plus, certains membres de l'équipe ont suivi des formations complémentaires dans des ap-

proches alternatives telles que la sophrologie, la réflexologie plantaire ou encore l'aromathérapie.

Ainsi, Help offre aux patients une expertise approfondie et diversifiée, aussi bien sur le plan clinique que relationnel. L'équipe entretient des liens étroits avec l'ensemble des acteurs du secteur de la santé, collaborant étroitement tant avec les médecins de ville qu'avec les différentes équipes hospitalières.



Sur l'année écoulée, le service d'accompagnement et de soins continus a réalisé une prise en charge palliative pédiatrique d'un enfant de 3 ans (chimiothérapie puis accompagnement jusqu'au décès) à domicile. L'équipe suit plusieurs enfants souffrant d'un cancer avec un pronostic assez sombre, ainsi une partie de l'équipe a été formée aux soins palliatifs pédiatriques courant 2024 afin de répondre aux besoins et accompagner ses enfants et leur entourage à domicile.

Le service a également accompagné 2 patients en fin de vie pour exaucer leur dernier souhait avec l'AS-BL Ambulanz Wonsch, guidé par cette philosophie:

«Écouter et porter la parole de la personne en fin de vie, c'est d'abord s'intéresser à elle, c'est rechercher tout ce qui peut faire étincelle pour faire gagner de la vie à quelques instants.» ☺



240

En 2023, 240 heures de soutien entourage/suivi deuil ont été effectuées par le service ASC et psychologues



7 SERVICE RELATION CLIENTS ET HELPLINE

**Une assistance
dédiée et une
écoute attentive,
à votre service.**

SERVICE RELATION CLIENTS ET HELPLINE

À L'ÉCOUTE DES BESOINS DU CLIENT

L

e Service Relation Clients du réseau Help joue un rôle essentiel en complétant le processus de prise en charge interdisciplinaire des clients et en renforçant la relation de confiance entre le réseau Help et ses bénéficiaires. Il représente un véritable atout pour les clients, leurs proches, ainsi que pour les professionnels en quête d'informations sur les services offerts.

En étant à l'écoute des clients et de leurs familles, le Service Relation Clients s'efforce d'apporter des réponses pertinentes afin d'assurer une prise en charge de qualité par le réseau. Cette approche contribue à améliorer l'expérience du client, à accroître la visibilité du réseau et à le distinguer des autres prestataires.

Dans une démarche proactive, le service prend également l'initiative de contacter les clients pour maintenir le lien avec le réseau Help. En cas de besoins supplémentaires, il propose des prestations adaptées pour améliorer leur qualité de vie. ☺



LA HELPLINE : UNE DISPONIBILITÉ CONTINUE POUR UN SERVICE ESSENTIEL

La Helpline, composée d'une équipe dévouée de 9 collaborateurs, assure une disponibilité sans faille. Active de 6h à 22h tous les jours de la semaine, ce service vital traite deux types d'appels principaux en dehors de ceux relevant du service Help24 :

Les retours d'appels : vient en support des antennes, logements encadrés ou autres services de Help. En cas d'indisponibilité (ligne est occupée ou sans réponse), l'appel est automatiquement redirigé vers la Helpline.

Le numéro officiel 26 70 26 : ce numéro, affiché au grand public, est une autre source majeure d'appels entrants.

En 2023, la Helpline a traité pas moins de 121 778 appels. En parallèle, l'équipe a également pris en charge environ 29 952 alarmes pour le service Help24 durant la même année.

Grâce à son engagement constant, la Helpline offre une assistance précieuse, garantissant une réactivité et une disponibilité essentielles pour tous ceux qui dépendent de ce service.

En parallèle, l'équipe prend également en charge les alarmes du service Help24 qui était pour l'année 2023 environ 29 952 alarmes.



1820

En 2023, le service a recensé 1 820 prises de contact dont 795 ont abouti à une nouvelle prise en charge et 316 prises en charge d'anciens ou d'actuels clients du réseau Help.



**Notre engagement
pour des prestations
irréprochables.**



QUALITÉ ET SÉCURITÉ

GARANTIR DES PRESTATIONS DE HAUT NIVEAU

L'

assurance et le développement de la qualité sont au cœur de la culture institutionnelle du réseau Help. Celui-ci s'engage dans une démarche d'amélioration continue visant à répondre toujours au mieux aux attentes et aux exigences de ses clients. La gestion de la qualité est fondamentale pour cultiver une culture organisationnelle apprenante, constamment à l'écoute de ses clients.



455

feedbacks (soit une augmentation de 85% dans l'encodage des feedbacks par rapport à l'année 2022).

En 2023, notre engagement envers la qualité et la sécurité de nos prestations s'est intensifié. Nous avons géré avec diligence les feedbacks de nos clients, incluant compliments, plaintes et incidents, pour continuer à améliorer nos services.

Nous avons entrepris des initiatives pour mieux comprendre et répondre aux attentes de nos bénéficiaires, avec une attention particulière portée à la gestion des retours et à l'identification des axes d'amélioration. Le traitement des feedbacks

clients demeure une priorité pour nous, et chaque retour est pris en compte pour renforcer la qualité de nos prestations.

Le 23 août 2023, une nouvelle loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées a été promulguée. Bien que cette loi n'entre en vigueur qu'en 2024, nous avons commencé à travailler sur sa mise en œuvre. Cet engagement précoce témoigne de notre volonté de maintenir des standards élevés de qualité et de sécurité pour nos bénéficiaires. ☺

Une priorité partagée pour un meilleur bien-être.



SOUTIEN AUX AIDANTS

HELP GUIDE ET ACCOMPAGNE LES AIDANTS AU QUOTIDIEN

P

our accompagner les aidants dans leur rôle et assurer la meilleure prise en charge de la personne aidée, le réseau Help offre du soutien, des conseils, des formations, etc. Dans le cadre de ce projet, nos équipes organisent et animent des événements ciblés, en collaboration avec les Clubs Aktiv Plus du réseau Help, et promeuvent la participation des aidants aux sorties proposées par le service Activités et Loisirs.

Un site internet spécialement conçu pour les aidants est disponible en français et en allemand. Il reprend l'agenda des activités, ainsi qu'une foule de news et de conseils dédiés aux aidants.



LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2023

1

RETOUR SUR LES ATELIERS AIDANTS 2023

En 2023, l'équipe du Projet Aidant a organisé des ateliers autour de thèmes différents : comportement agressif, bons gestes au quotidien, solutions pour rompre l'isolement et soulagement de tensions et de stress. En apprenant des techniques simples mais efficaces, les personnes participantes à Esch-sur-Alzette, Lorentzweiler et Wasserbillig ont découvert de nouvelles façons d'interagir avec leurs proches et de prendre soin d'eux-mêmes, une compétence extrêmement utile pour tous les aidants.



2

3^E JOURNÉE DE L'AIDANT

Le 6 octobre 2023, à l'occasion de la 3e Journée de l'Aidant, nous avons organisé en collaboration avec le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil une soirée ciné-débat captivante, plongeant au cœur du thème de l'aidant. L'événement phare de cette édition a été la projection du film « Amour » de Michael Haneke à l'Utopia, suivie d'une séance de discussion animée par Amélie Thimonier, Chargée de Direction du centre de Jour Chomé, et Yanica Reichel, Chargée de Direction et psychologue du service IRIS de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Cette soirée, véritable bouillon de partage et de réflexion, a offert l'opportunité de rencontrer des aidants, leur apportant non seulement des réponses et du soutien, mais surtout une oreille attentive et bienveillante.

LA NEWSLETTER AIDANT

L'équipe du Projet Aidant poursuit sa tradition entamée il y a quelques années en publiant et diffusant deux numéros de la newsletter « Pour vous, Aidant » en 2023. La newsletter informe sur différents sujets tels que les formations, les événements, les ateliers et les conseils de bien-être et vise à fournir des informations et un soutien à tous ceux qui sont engagés comme aidants. Pour plus d'infos, rendez-vous sur aidant.lu ! Vous pouvez également nous contacter à notre adresse mail ou notre numéro de téléphone. ☎

info@aidant.lu

27 55-3078

**L'expertise d'une
équipe soudée,
au service de
l'excellence.**

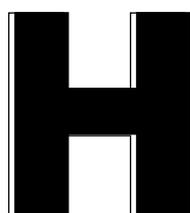


QUI EST HELP?

VOTRE PARTENAIRE SANTÉ POUR QUE CHAQUE JOUR SE PRÉSENTE BIEN



LES PROFESSIONNELS DE HELP, L'EXPERTISE DE LA SANTÉ



elp déploie des équipes spécialisées dans le domaine de la santé pour garantir des services de haute qualité. Fin 2023, le réseau employait 1 362 salariés représentant 1 128 équivalents à temps plein (ETP).

Afin de donner un caractère global et continu à la prise en charge de ses clients, Help dispose d'équipes pluridisciplinaires comprenant des infirmiers, des aide-ménagères, des aides-soignants, des ergothérapeutes, des kinésithérapeutes, des psychologues, des aides socio-familiales et des éducateurs.

COLLABORATEURS EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN EN 2023

	DV	SYR	HIS	UELZ	TOTAL
infirmiers	359,60	15,43	2,06	0,00	377,08
aide-soignants	340,72	18,55	1,42	0,00	360,69
aide-ménagères	152,15	7,67	1,74	0,50	162,06
aides socio-familiaux	60,16	10,10	2,79	1,00	74,04
employés administratifs	47,43	2,70	1,01	1,50	52,63
aides aux soins	30,97	0,00	0,00	0,00	30,97
kinésithérapeutes	23,17	0,00	0,07	0,00	23,24
éducateurs	12,15	0,67	1,87	4,00	18,69
ergothérapeutes	17,85	0,92	0,00	0,00	18,77
autres	9,34	0,00	1,50	0,00	10,84
TOTAL	1 053,53	56,03	12,46	7,00	1 129,02

* Doheem Versuergt, section 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.

743 sessions de formation données en 2023

1207 collaborateurs ont suivi au moins une formation en 2023

31 873 heures de formation ont été suivies en 2023

NOUVELLES FORMATIONS 2023

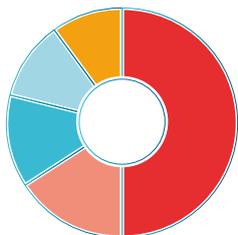
NEW

La prise en charge, l'affaire de tou.te.s: les différentes professions au service de nos client.e.s

Facilitation et posture du facilitateur

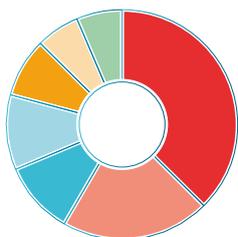
Gestion du changement

RÉPARTITION PAR TYPES DE FORMATIONS



● Formations techniques / compétence métier	50%
● Autres formations (on-the-job, Social, AEF, adaptation au poste)	16%
● Formations liées à l'organisation du travail / FC institutionnelles / liées à des procédures internes	13%
● Formations liées aux soft-skills / management	11%
● Formations liées à la sécurité (premiers secours, incendie, évacuation)	10%

LES FORMATIONS LES PLUS SUIVIES SONT (% EN HEURES)



● Psycho-gériatrie	18%
● Sensibilisation en Soins palliatifs	10%
● Grips 5	5%
● Activation et Manutention	5%
● Premiers secours	4%
● Plaies et soins des plaies	3%
● Leitungsausbildung	3%



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, Routscheed L-6939 Niederanven

www.syrdallheem.lu

Uelzechtdall asbl

10, rue des Martyrs L-7375 Lorentzweiler

www.uelzechtdall.lu

Liste des membres de Help au 31.12.2023



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.

Des 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 excursions ainsi que des séjours de vacances pour les clients du réseau, tout en assurant l'encadrement par une équipe de soignants qualifiés.

Un système d'appel assistance 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

Au cœur de la prise en charge chez Help, on trouve 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.

Quand il choisit le réseau d'aides et de soins Help, le client est assuré de conserver le contrôle sur sa vie. Ses préférences en matière de santé et de mode de vie sont au centre des préoccupations. L'équipe soignante assure 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 31.12.2023

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'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 ».

En 2023, Help asbl a reçu des dons à hauteur de 58.004,00 € (auparavant 71.465,00 € en 2022). Conformément à la décision du CA des dons ont été utilisés en cours d'année pour les projets suivants :

68 499,29 € pour des frais liés à la modernisation de Help24,

69 571,52 € pour le projet Aidant,

2 500 € pour des frais de fonctionnement,

3 072,66 € pour des prises en charges Help24 par le fonds social dont des clients avec des difficultés financières ont pu bénéficier. 

IMPRESSUM

Editeur responsable : Paul Bach

Coordination : Catherine Clesse et Julien Naramski

Conception graphique : Alternatives Communication

Impression : Print solutions

Tirage : 1 200 exemplaires

Imprimé sur papier recyclé

Les informations de cette publication sont actuelles au 31/12/2023.



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