

PANORAMA

2019



help 

All Dag ass e gudden Dag

SOMMAIRE



Le mot du président **3**



Des professionnels de l'aide à domicile **4**



Les moments forts de 2019 **17**



Qui est Help? **21**



LE MOT DU PRÉSIDENT

Chère lectrice, cher lecteur,

Vous tenez entre vos mains le **Panorama** 2019 du réseau d'aides et soins Help. L'année 2019 a été marquée par des temps forts tels que l'élargissement de notre offre en matière de logements encadrés, la mise en place du Service Relation Clients ou encore l'arrivée du robot Zora dans nos centres de jour.

Toujours à l'écoute de ses clients, Help est constamment à la recherche de solutions innovantes et de qualité pour leur garantir une prise en charge adaptée et d'excellence. En tant que prestataire de soins, Help place la qualité au centre de ses préoccupations. L'amélioration continue fait partie de son ADN : elle se traduit sur le terrain par une volonté permanente d'évoluer et une manière d'être et d'agir dynamique.

Nous veillons en permanence à offrir le meilleur service à nos clients. Pour cela, nous avons le devoir de sans cesse nous adapter, de sans cesse nous renouveler. À la fois pour répondre aux exigences légales et aux meilleures pratiques du secteur, mais aussi et surtout pour aller à la rencontre des nouveaux besoins exprimés par nos clients et leurs proches.

Chaque année, nous contactons certains d'entre eux pour connaître leur degré de satisfaction et améliorer la qualité de nos services. En 2019, 99% de nos clients se sont montrés satisfaits, voire très satisfaits de nos services ! Nous en sommes fiers mais nous ne souhaitons pas nous reposer sur nos lauriers. Nous voulons que nos clients puissent nous faire confiance, non pas parce que nous sommes les meilleurs, mais parce que nous remettons constamment en question nos pratiques et notre approche du métier. En choisissant Help, nos clients choisissent de rester acteurs de leur vie.

Dans ce Panorama, nous vous donnons un aperçu des activités et moments forts de notre réseau durant l'année écoulée. Au nom du Conseil d'administration de Help asbl, je remercie tous les clients, collaborateurs, partenaires et amis du réseau. Ils nous ont permis de mener à bien notre mission à savoir : s'assurer que pour chaque bénéficiaire chaque jour se présente bien.

Paul Bach

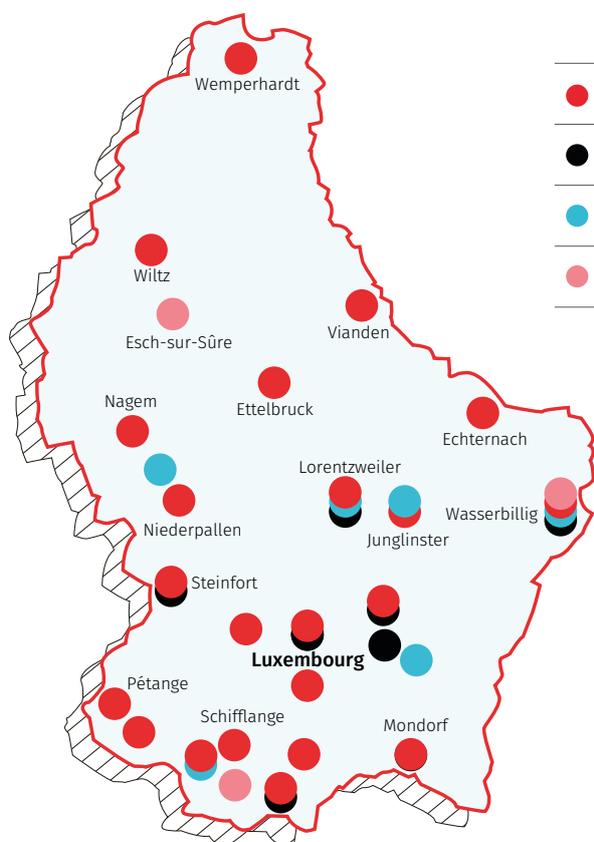
Président du Conseil d'administration



DES PROFESSIONNELLS DE L'AIDE À DOMICILE

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

Chez Help, près de 1 130 collaborateurs assurent quotidiennement des soins de grande qualité. Leur travail se démarque également par le respect des besoins et des habitudes de vie des clients et les échanges individualisés entretenus avec les bénéficiaires. Grâce aux engagements de proximité, d'écoute et de qualité, Help offre à des milliers de personnes un authentique lien social, caractérisé par l'échange, le respect et l'humanité. En vivant ces valeurs au quotidien, Help s'assure que « **chaque jour se présente bien** ».



- ANTENNE D'AIDES ET DE SOINS
- CENTRE DE JOUR
- CLUB SENIOR
- LOGEMENT ENCADRÉ



En 2019, Help a suivi 6 268 clients (5 987 clients en 2018, soit une progression de 6,3% par rapport à l'année précédente) à travers ses prestations d'aides et de soins à domicile et ses centres de jour. 862 457 heures d'aides et de soins prévues dans le catalogue de prestations de l'assurance dépendance (AD) ont été prestées en 2019, soit une progression de 4,4% par rapport à l'année précédente. Une partie de cette évolution

s'explique par la réintroduction des sorties courses en cours d'année 2018.

Les heures prestées pour les actes infirmiers ont aussi augmenté : cette croissance s'explique par un nombre de clients plus élevé en 2019 pour l'assurance maladie. ❤️

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PAR ANNÉE

	2016	2017	2018	2019	Progression de 2018 à 2019
TOTAL	6 153	6 027	5 897	6 268	6,3%
Clients pris en charge dans le cadre de l'assurance dépendance	2 540	2 552	2 439	2 480	1,7%
Clients ayant des actes infirmiers	5 149	4 974	4 871	5 209	6,9%
Clients ayant des actes kinés	893	844	868	922	6,2%

HEURES PRESTÉES DANS LE CADRE DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE

	2017	2018	2019	Progression de 2018 à 2019
Actes essentiels de la Vie	436 659	480 030	498 524	3,9%
AMD*-Ménage	102 381	127 911	126 128	-1,4%
Gardes individuelles	135 611	123 366	120 554	-2,3%
Sorties courses	68 095	29 266	47 952	63,8%
Autres actes AD**	50 818	65 930	69 299	5,1%
Total actes AD	793 564	826 503	862 457	4,4%

*AMD: Activités de maintien à domicile

** Autres actes AD 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.



HEURES PRESTÉES DANS LE CADRE DE L'ASSURANCE MALADIE

	2017	2018	2019	Progression de 2018 à 2019
Infirmiers	104 534	110 655	113 638	2,7%
Kinés	16 203	16 029	16 631	3,8%
Total	120 738	126 683	130 269	2,8%

Aller en centre de jour : un accueil à la journée sécurisant

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

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

1 DUDELANGE	5 MONDORF
2 LORENTZWEILER	6 SANDWEILER
3 LUXEMBOURG	7 NIEDERANVEN
4 STEINFORT	8 WASSERBILLIG



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

	2017	2018	2019	Progression de 2018 à 2019
Clients différents avec au minimum un passage*	385	316	340	8%
Passages aux centres de jours**	30 606	29 966	30 312	1%

* Tous les clients différents qui ont reçu des actes d'accueil g erontologique

** Somme des actes d'accueil g erontologique

En 2019, le réseau Help a activement collaboré avec la Fondation EME pour proposer des ateliers et concerts musicaux aux clients fréquentant les centres de jour.

En outre, le réseau a accueilli Zora, robot humanoïde qui soutient le personnel soignant dans les activités tout en y apportant une touche ludique (plus d'informations dans la rubrique « **Les moments forts 2019** »). 



MIEUX VIVRE ENSEMBLE GRÂCE   LA MUSIQUE

Collaboration avec la Fondation EME dans les centres de jour

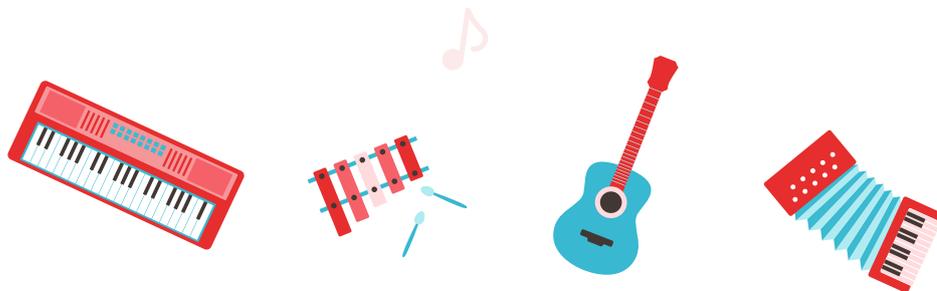
Interview croisée de **Stéphanie Conter**, chargée de missions Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise, et **Sarah Bergdoll**, chargée de projet à la Fondation EME.

Les centres de jour du service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise ont profité en 2019 d'activités musicales dans le cadre d'une étroite collaboration avec la Fondation EME.

Pourquoi une telle collaboration s'est-elle mise en place ?

 **Sarah Bergdoll**: Dans une société en quête de dignité et d'inclusion, la Fondation EME, à travers la musique, facilite le vivre ensemble. C'est pourquoi depuis 2009, nous





apportons de la musique et du bien-être aux personnes à la situation précaire ou fragile dans le respect de leur diversité. La musique sous forme de concerts ou d'ateliers apporte beaucoup de points positifs dans la vie des personnes âgées. Lorsque les fonctions cognitives commencent à diminuer, la musique aide à faire émerger des souvenirs, à se calmer et à se détendre. Grâce à la musique, la motricité est encouragée tout comme la création de nouveaux liens qui vont au-delà d'une langue commune.

Stéphanie Conter: Dans le cadre des activités des centres jour, il nous tient à cœur de favoriser les échanges et le lien social de manière stimulante et innovante. Travailler étroitement avec la Fondation EME nous a semblé aller dans ce sens.

Comment s'est-elle concrétisée ?

Sarah Bergdoll: Nous avons travaillé ensemble à un concept, adapté aux personnes âgées dans les centres de jour. L'objectif était de créer un moment de partage et de convivialité.

Stéphanie Conter: Nous avons d'abord commencé avec des concerts une fois par mois dans les centres de jour de Lorentzweiler et de Dudelange. Les clients des autres centres de jour Help (Mondorf et Luxembourg) y étaient également conviés et ces concerts étaient suivis d'un goûter. Vu le succès des activités musicales, nous avons également planifié l'intervention de Ribouille, le Clown musicien, mensuellement à Lorentzweiler. Un autre très beau projet mené en 2019 a été l'organisation d'ateliers de djembés et de chants à deux générations, animés par le percussionniste Marcel Sawouri. Au terme de 12 répétitions, 15 clients du centre de jour de Dudelange, accompagnés de soignants, et 8 enfants de la Maison Relais Inter-Actions Diddelfamill ont assuré un spectacle de près d'une heure, sous la direction de Marcel Sawouri.

Quels ont été les retours des clients et des collaborateurs ?

Stéphanie Conter: Les concerts permettent aux personnes âgées fréquentant ces structures de les apaiser, de réveiller en elles des souvenirs d'antan, de leur faire découvrir de nouvelles sensations ou tout simplement de les inviter à participer activement en chantant ou en dansant. Ces bénéfices se produisent quel que soit l'âge de la personne, sa nationalité, son parcours de vie ou sa maladie. Quant aux animations proposées par Ribouille, elles éveillent chez les participants de nouvelles perceptions sensorielles via l'utilisation d'instruments insolites notamment mais également une belle interaction sociale avec au centre la musique. L'atelier de percussions intergénérationnel à Dudelange a permis de créer un moment de partage et de convivialité en stimulant la motricité, le mouvement, la coordination et la mémoire.

Emmanuel Kant a dit « La musique est la langue des émotions » et c'est le constat que nous pouvons faire après une année de collaboration musicale. ♥

Centre psycho-gériatrique de l'Hôpital intercommunal de Steinfort



15

CLIENTS PAR JOUR
sont accueillis au Centre
psycho-gériatrique (CPG)



45

personnes ont bénéficié du CPG
(dont 16 personnes admises
en 2019)

Au Centre psycho-gériatrique de l'Hôpital intercommunal de Steinfort (CPG), outre les activités quotidiennes traditionnelles qui sont toujours appréciées par les seniors, l'année 2019 a été marquée par la diversification et multiplication de propositions socio-culturelles. S'il ne fallait n'en choisir que 3, nous retiendrons celles-ci :

► **Tour de France en live :** 5 équipes de 5 seniors se sont relayées tous les jours du 6 au 28 juillet de 14h30 à 15h30 afin de parcourir la plus longue distance possible à vélo (vélos d'appartement adaptés à la pathologie du senior). Devant eux, un grand écran projetait en direct l'étape du jour. Cette aventure s'est clôturée par la remise de prix. L'équipe gagnante s'est retrouvée pour partager un repas gastronomique dans un restaurant du village. Belle ambiance et beau défi en équipe !

► **Ateliers de djembés :** une fois par semaine, le percussionniste Marcel Sawouri de la fondation EME est venu au CPG animer des ateliers pleins de joie et de bonne humeur. Un concert a été organisé lors de la Spidolsfest. Un moment unique d'échange durant lequel on pouvait voir les seniors chanter et frapper avec énergie et émotion sur les djembés.

► **Calendrier 2020 des seniors :** Chaque mois de 2020 est illustré par un cliché représentant un senior. Tenues, ambiances ont été soigneusement réfléchies : leur profession, hobby, et, dans tous les cas, une situation qui leur tenait à cœur, ont été mis en image. Ils sont parfois sortis des murs pour capturer ces moments. En faisant ce calendrier, le CPG a voulu mettre en évidence nos aînés et leurs talents. Au travers de ces quelques photos, ils ont pu se sentir beaux et fiers d'eux. Chaque mise en scène fut un moment particulier avec la personne photographiée. Tout s'est passé dans le rire et la bonne humeur. De beaux moments d'émotion. Cette expérience a montré que, finalement, peu importe l'âge, l'important est de prendre du plaisir ! ♥



Vivre en logement encadré: combiner indépendance et lien social

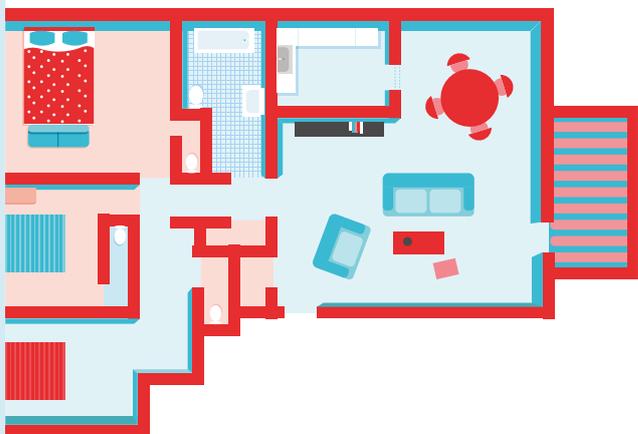
La question du logement est centrale au Luxembourg. Help, en tant que réseau actif auprès de la personne âgée, se doit de proposer des solutions adaptées et innovantes à son public-cible. Quelles sont les perspectives quand la maison familiale habituelle représente certains dangers pour une personne en perte de mobilité ou encore quand elle devient trop grande ou trop difficile à entretenir ?

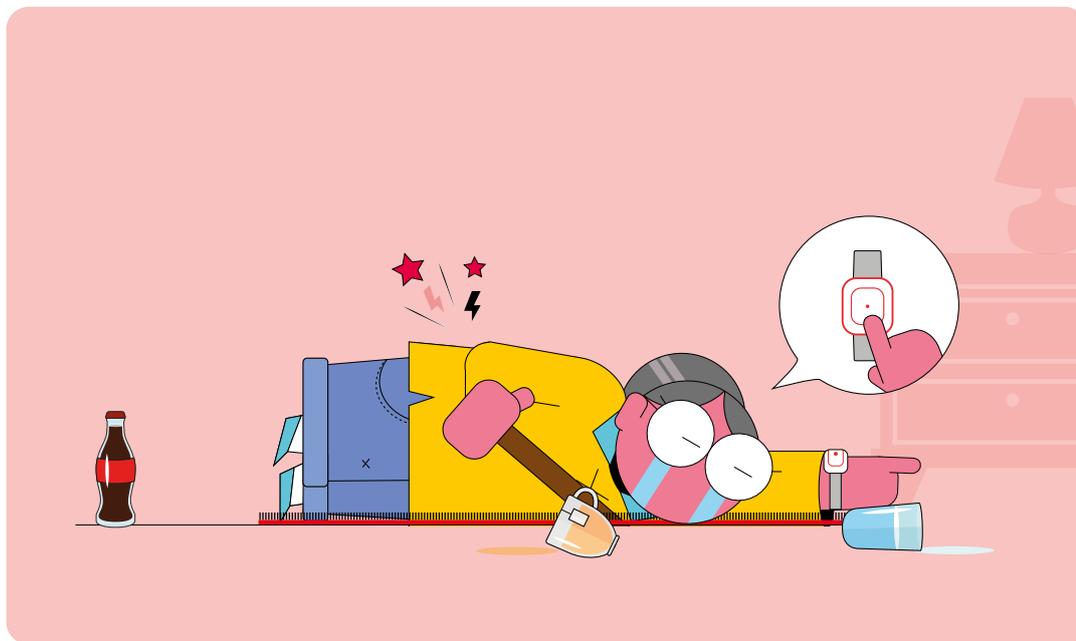
Aller vivre dans une structure de logement encadré représente très souvent une alternative pertinente. Dans les logements encadrés, les personnes âgées autonomes ou faiblement dépendantes ont la possibilité de vivre dans des appartements adaptés à leurs besoins et de profiter d'une série de prestations qui leur facilitent la vie. Elles bénéficient, entre autres, de prestations d'assistance ainsi que de soins. Elles bénéficient surtout d'un environnement adapté et sécurisant et bien sûr de la présence de soignants dans leur proximité tous les jours de la semaine. Certains logements encadrés proposent également tous les services d'hôtellerie ainsi que des lieux de vie communs.



En 2019, le réseau Help a ouvert un nouveau logement encadré à Esch-sur-Sûre. Situés au bord de la Sûre et face à la nature, ces studios offrent tout le confort nécessaire à proximité des commerces, services et attractions de la commune. Cette nouvelle structure est gérée par le service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Elle est destinée aux personnes en perte d'autonomie ou de lien social, qui désirent conserver leur indépendance dans un appartement privé, tout en profitant de soins et de services, d'activités et de stimulations sociales dans un environnement adapté et sécurisé, et dans le respect de leurs habitudes de vie.

En créant un nouveau logement encadré, la volonté du réseau Help est d'offrir une alternative à toutes les personnes dont l'état de santé ne leur permet plus de rester à domicile, parce qu'elles sont devenues trop fragiles, que la solitude devient trop forte ou que leur habitat ne correspond plus à leurs besoins du quotidien. ●





Help24 : répondre aux besoins de sécurité et d'indépendance

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

Le nouveau produit NOVO a rencontré du succès auprès de 240 clients (123 au 31/12/2018). Vingt NOVO ont été installés notamment au logement encadré d'Esch-sur-Sûre. ♥

	31/12/2018	31/12/2019
Nombre total de clients actifs	1 173	1 286



41 COMMUNES
ont une convention avec
Help24 fin 2019.

Clubs senior : promouvoir le vieillissement actif



6
CLUBS SENIOR HELP
répartis sur le territoire
luxembourgeois



7 804
ACTIVITÉS ORGANISÉES
par les 6 clubs senior Help



3 211
CLIENTS ACTIFS
en 2019



64 ANS
Âge moyen des clients des
clubs senior



- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| 1 CLUB SENIOR SYRDALL | 4 CLUB SENIOR UELZECHTDALL |
| 2 CLUB SENIOR MOSAÏQUE CLUB | 5 CLUB SENIOR ATERTDALL |
| 3 CLUB SENIOR AN DER LOUPESCHT | 6 CLUB SENIOR MUSELHEEM |

Help gère six clubs senior dont l'objectif est de promouvoir l'*active ageing*, c'est-à-dire le vieillissement actif. Les activités proposées y sont très variées et invitent les usagers à développer leurs ressources et leurs compétences, tout en les incitant à s'investir dans de nouvelles initiatives en préservant au mieux leur santé physique, psychique et sociale.

Quelques activités phares proposées par les clubs senior Help en 2019 :

► **Bal de mi-Carême** organisé par le Club senior An der Loupescht en partenariat avec le RBS, Seniorentanzeiter, d'autres clubs senior, des associations locales et la commission des seniors de Junglinster (21/03/2019).

► **Semaine de la santé** en octobre organisée par le Club senior Atertdall pour promouvoir la prévention de la santé et le vieillissement actif.



► **GrossElterenSchoul**, un cycle de cinq séances d'information et d'échange organisé et développé par le Mosaïque Club en collaboration avec l'École des Parents de la Fondation Kannerschlass. Les thèmes abordés étaient variés: Le rôle des grands-parents dans notre société; L'éducation donne de la force; Premiers secours et sécurité avec les enfants; Communication avec les petits enfants; Jouer c'est grandir.

► **Wäinschmaachen à Machtum** (16/08/2019) pour lequel le Club senior Muselheem a fait 200 tartes flambées.

► **Deux conférences** organisées par le Club senior Syrdall ont rassemblé un grand public: Testament (70 personnes) et Patientenverfügung (plus de 50 personnes).

► **Concert «Uelzechtdall Chouer»** le 3 avril 2019 à Steinsel avec 230 places vendues. Les 40 membres de la chorale ont pu se produire sur scène pour chanter un répertoire varié (classique, spirituel, pop, rock, etc.) et ainsi offrir un moment plein de joie aux spectateurs. ♥



En 2019, les six clubs senior du réseau Help se sont unis pour proposer une journée vélo avec Kim Kirchen le 11 mai. Organisé localement par le club Syrdall, cet évènement a réuni une vingtaine de participants qui ont pu faire une randonnée cycliste autour du lac d'Echternach accompagnée du célèbre cycliste luxembourgeois.



Activités et Loisirs : l'état de santé ne doit pas être un obstacle aux loisirs!



95

ACTIVITÉS ORGANISÉES
en 2019



1 772

PARTICIPATIONS



8

SÉJOURS
ont permis à des personnes
bénéficiaires de l'assurance
dépendance de s'évader.

Soucieux de toujours améliorer le bien-être et la satisfaction de ses clients, Help met à disposition des personnes en perte d'autonomie un service «Activités et Loisirs» spécifiquement conçu pour leur permettre de profiter de prestations de loisirs ou de vacances mais en étant accompagnés et encadrés par des soignants.

Celui-ci vise à apporter quelques propositions et solutions aux problèmes d'ennui, de restrictions des activités à l'extérieur du domicile, voire d'isolement ou de solitude et de routine vécus par certaines personnes. Ainsi un catalogue d'activités a été réalisé autour de différents thèmes susceptibles d'être menés tout au long de l'année avec les antennes de soins à domicile et les centres de jour: excursions ludiques et culturelles, visites de musées et de sites naturels, croisières sur la Moselle, séjours de vacances à l'étranger.

Help, dans le cadre de son service «Activités et Loisirs», se préoccupe de rester vigilant sur la qualité de l'accueil des clients, veille à l'accessibilité intégrale des lieux de visite et de restauration pour toutes les activités. ♥

Qualité - C'est ce qui nous distingue...

L'assurance et le développement de la qualité font partie intégrante de notre philosophie d'entreprise, qui poursuit l'objectif d'amélioration continue, en répondant toujours au mieux aux attentes et aux exigences de tous les groupes cibles. En impliquant de manière appropriée toutes les personnes concernées, la gestion de la qualité contribue au développement d'une culture de l'organisation apprenante.

A l'écoute de nos clients

Nous recensons les besoins et les souhaits de nos clients grâce à l'enquête annuelle de satisfaction clients. Sur base de ces résultats, des décisions et mesures concrètes peuvent être prises pour améliorer la satisfaction des clients. En 2019, 99% (98,74%) de nos clients se sont montrés satisfaits, voire très satisfaits de nos services. 96% de nos clients nous recommanderaient à leur entourage et 96% étaient disposés à faire appel à nouveau à nous.

Afin de garantir la satisfaction du client, le traitement des réclamations et doléances est une évidence chez Help. L'évaluation des plaintes nous aide à identifier nos propres faiblesses et à améliorer la qualité. En 2019, 323 feedbacks nous ont été adressés: 196 plaintes, 21 préoccupations, 50 incidents, 51 compliments et 4 suggestions. Ces retours sont essentiels pour le développement continu de notre association.

Des employés satisfaits et engagés, un gage de garantie de satisfaction pour le client

Une enquête de satisfaction est réalisée tous les 2 ans auprès de nos collaborateurs pour qu'ils puissent rendre un feedback quant à la stratégie menée. ❤️

En 2019 :

96% de nos employés se sont montrés globalement satisfaits, voire très satisfaits de leur environnement de travail.

99% des collaborateurs sont fiers de travailler dans notre réseau.

95% de nos collaborateurs recommanderaient nos services à leurs familles et à leurs proches.

99% de nos employés donnent à notre entreprise une très bonne image.



Mise en place du Service Relation Clients : encore plus proche et humain

Désireux de répondre toujours mieux aux besoins de sa clientèle, le réseau Help a mis en place un Service Relation Clients qui est opérationnel depuis le 1^{er} juillet 2019.

Le but de ce nouveau service, qui représente un nouveau maillon à notre chaîne interdisciplinaire et à notre catalogue de prestations, est de renforcer encore la confiance des clients par la qualité de la relation et du service, d'augmenter leur satisfaction et de les fidéliser grâce à une écoute de tous les instants. Le Service Relation Clients améliore l'expérience du client, augmente la notoriété de notre réseau et permet de se démarquer des autres prestataires. Il apporte une réelle plus-value dans le processus de prise en charge des clients.

Le service répond à toutes les questions sur les différentes offres de services et entend les éventuelles insatisfactions ainsi que les nouveaux besoins. Il s'adresse également aux demandes des aidants, des professionnels de santé qui cherchent des informations sur les prestations disponibles ou les possibilités de prise en charge d'un client particulier.

Comme le service relève de la prise en charge interdisciplinaire du client, les données sont échangées exclusivement par les outils usuels du dossier intégré du patient, en respectant scrupuleusement les dispositions du RGPD – Règlement Général sur la Protection des Données.

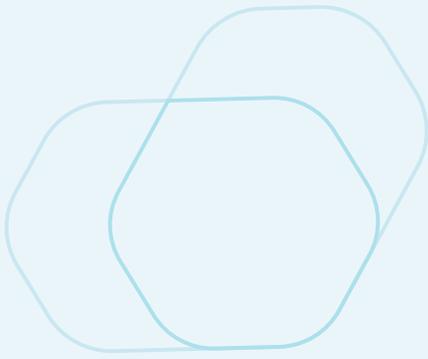


Le Service Relation Clients est ouvert du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.

Les engagements du Service Relation Clients

- 👂 Un service à l'écoute
- 💡 Une solution individualisée et personnalisée
- 🤖 Une mise en relation avec des partenaires pertinents
- 👍 Qualité
- 🕒 Disponibilité
- 🙊 Discrétion
- 🔒 Confidentialité des données
- ➡ Suivi

Le service se compose d'une infirmière diplômée en gérontologie, chargée de relation clients, et d'une employée administrative. ❤️



LES MOMENTS FORTS DE 2019



ZORA: PREMIER ROBOT HUMANOÏDE DANS UN RÉSEAU D'AIDES ET DE SOINS

En 2019, le réseau Help est une des premières institutions au Luxembourg à utiliser un robot humanoïde pour participer à l'animation d'activités en centre de jour. Le robot Zora est actif depuis l'été dans les centres de jour de Lorentzweiler et Chomé à Luxembourg-Ville.

Sa mission est d'assister les professionnels de santé (éducateurs, aides-soignants, kinésithérapeutes, etc.) des centres de jour dans les activités en colorant les séances thérapeutiques d'une tonalité ludique. Zora propose également des jeux et des quizz pour travailler la mémoire. Elle parle plusieurs langues et répond aux questions des clients en leur donnant les nouvelles du jour par exemple.



SYRDALL HEEM A FÊTÉ SON 30^E ANNIVERSAIRE

Syrdall Heem asbl a été créée par quatre communes en 1989. Des représentants de **Contern, Niederanven, Sandweiler et Schuttrange** partageaient l'idée d'apporter aux personnes plus âgées des aides et des soins leur permettant de vivre aussi longtemps que possible chez eux. La création du centre de jour à Niederanven venait rapidement compléter l'offre et constitue encore aujourd'hui un élément indispensable de l'accompagnement des clients ainsi que du soulagement de l'environnement familial. Ces dernières années, les six communes suivantes ont signé une convention avec Syrdall Heem asbl et forment avec les quatre communes fondatrices le Conseil d'administration actuel: **Betzdorf, Bous, Dalheim, Lenningen, Waldbredimus et Weiler-La- Tour.**

En 2002, Syrdall Heem asbl a rejoint le réseau national Help, elle y est encore aujourd'hui représentée dans le Conseil d'administration du réseau d'aides et de soins. Félicitations à notre membre qui est présent pour ses clients depuis 30 ans!





DES FORMATIONS POUR LES AIDANTS

Chaque jour, de nombreuses personnes prennent le temps de s'occuper d'un proche, malade ou convalescent. Il s'agit d'un travail dans l'ombre, qui peut être lourd et épuisant. Pour ne pas s'oublier lui-même, cet aidant doit absolument s'offrir des moments de répit et faire appel à du soutien extérieur. En tant que réseau de soins, Help est notamment là pour guider et accompagner l'aidant dans l'organisation de la prise en charge de la personne qu'il assiste. La première aide qu'il est utile de proposer est de guider l'aidant dans ses démarches administratives. Beaucoup de personnes sont perdues et se demandent quels sont leurs droits dans le cadre de l'assurance-dépendance. Le réseau les informe sur les prestations et services disponibles et leur explique comment en bénéficier.

Dans le cadre de la loi sur l'assurance dépendance, les aidants peuvent notamment bénéficier de formations individualisées à domicile. Cette formation a pour objectif de conseiller et de former l'aidant dans l'exécution des aides et soins à fournir à la personne dépendante dont il assure la prise en charge. Des techniques et le savoir nécessaire dans le domaine des actes essentiels de la vie (hygiène corporelle, élimination, nutrition, habillement et mobilité) sont proposés. « *Nous accordons beaucoup d'importance au rôle des aidants et surtout à leur sécurité et leur bien-être, c'est pourquoi nous nous engageons à les écouter, les soutenir, les former et les accompagner encore davantage* », rappelle Catherine Gapenne, directrice du service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise.



APPRÉHENDER LA SEXUALITÉ DES PERSONNES ÂGÉES DANS LE CONTEXTE DES SOINS A DOMICILE

Dans la continuité de la journée de réflexion organisée en 2017 sur la thématique « Amour et sexualité en vieillissant : entre préjugés, tabous et réalité », une journée de réflexion sous forme de workshops avec les référents en matière de santé affective et sexuelle du réseau Help a été organisée le 2 décembre 2019 en collaboration avec le CESAS (Centre national de référence pour la promotion de la santé affective et sexuelle) pour aborder notamment les représentations sur la vie affective et sexuelle des personnes âgées ; le rôle de l'équipe par rapport à cette thématique ; la manière dont le sujet doit être abordé avec la famille ou les représentants légaux.

Cette démarche débouchera sur des formations du personnel soignant en 2020 et 2021.



PARTICIPATION AU BAZAR DE LA CROIX-ROUGE: COMBINER CONVIVIALITÉ ET SOLIDARITÉ

En novembre 2019, Help a tenu un stand lors du Bazar de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Les recettes de cet événement traditionnel de la capitale luxembourgeoise ont été reversées aux activités liées au logement de l'organisation.

Ce stand a permis à Help d'aller à la rencontre du public. La présence de Help a été possible grâce à l'implication des collaborateurs et des clients des centres de jour de Dudelange, Mondorf-les-Bains, Luxembourg et Lorentzweiler qui ont réalisé de manière volontaire des confitures et biscuits de Noël lors d'activités en groupe. Une belle initiative qui a plu à tous les participants!

RENCONTRE DES BONNES PRATIQUES: L'OCCASION D'ÉCHANGES FRUCTUEUX

En tant qu'organisation apprenante, nous nous efforçons de faire face à de nouveaux développements et défis. Chaque année, le réseau Help organise une journée de réflexion et d'échange autour des bonnes pratiques de ses collaborateurs et services. La thématique choisie en 2019 était « La communication interpersonnelle ». Cette 13^{ème} édition a satisfait la centaine de participants qui ont pu repartir avec quelques outils bien utiles tant dans leur métier respectif qu'au quotidien dans leur vie personnelle. Suite à l'engouement pour le sujet, des formations supplémentaires en communication non violente seront prochainement proposées à nos responsables d'équipe afin de renforcer la communication bien traitante au quotidien.





FORMATION EN PSYCHO-GÉRIATRIE

La formation en psycho-gériatrie représente un enjeu majeur pour le réseau Help tant à court terme, qu'à plus long terme. En effet, le personnel soignant est de plus en plus confronté à des patients, de plus en plus âgés, souffrant de troubles psycho-gériatriques. C'est pourquoi il est nécessaire de mettre en place un cursus de formation en la matière, de qualité et en quantité suffisante, pour notre personnel soignant. Une formation de base renforcée et disponible pour tous constitue une fondation essentielle dans le domaine, à laquelle se superposera des formations d'experts dans des domaines divers tels que la douleur, l'alimentation, la protection juridique, etc. Un cycle de formation innovant et interactif: voilà la volonté du réseau Help pour ses collaborateurs. Deux premiers modules ont été élaborés et dispensés en 2019: un rafraîchissement de connaissance de base en relation avec la démence et les maladies démentiennes et un brainstorming en groupe sur la gestion des comportements provoquants rencontrés dans la pratique soignante. Des autres modules seront programmés en 2020, notamment sur la communication.

WANTERAKTIOUN 2019-2020 DISPENSARE DE SOINS: BILAN

Comme les années précédentes, une permanence santé a été assurée de décembre 2019 à mars 2020 par le service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise et ce, dans une démarche sanitaire, de santé publique, touchant une population vulnérable. Une permanence infirmière s'est tenue tous les mardis et vendredis de 13h00 à 15h00 au dispensaire de soins à Bonnevoie. Cette permanence infirmière a été renforcée par un médecin les mardis de 13h00 à 15h00. En effet, la présence d'un médecin est une réelle plus-value pour l'orientation des usagers vers des structures de soins plus aigus ou encore pour prescrire un traitement médicamenteux utile. Ces permanences sanitaires ont été coordonnées par le service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

Le bilan de la Wanteraktioun 2019-2020 relatif au dispensaire de soins est le suivant:

- ▶ **35** permanences infirmières, soit **140** heures, assurées par **41** infirmiers bénévoles

- ▶ **13** permanences médicales, soit **26** heures, assurées par **6** médecins bénévoles

- ▶ **142** bénéficiaires ont été vus au dispensaire sur un total de **267** passages, documentés dans les dossiers individuels

- ▶ **1** usager a été pris en charge épisodiquement par l'antenne de soins de Luxembourg-Sud, en dehors des permanences. ♥



QUI EST HELP ?

Des équipes de professionnels de santé

Pour offrir des prestations de qualité, Help dispose d'équipes composées de professionnels de la santé. Fin 2019, le réseau employait **1 120** salariés représentant l'équivalent de **929,90** Équivalents Temps Plein (ETP).

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

RÉPARTITION DES ETP SELON LES MÉTIERS EN 2019

	A&S*	SYR*	HIS*	UELZ*	Total
aides-soignants	304,85	18,53	1,88	0,00	325,26
infirmiers	252,57	12,98	2,25	0,00	267,80
aides-ménagères	116,14	7,93	0,00	0,50	124,57
aides socio-familiaux	85,38	4,85	2,5	2,00	94,73
aides aux soins	21,48	0,00	0,00	0,00	21,48
kinésithérapeutes	20,22	0,00	0,00	0,00	20,22
éducateurs	13,47	2,00	0,75	3,50	19,72
ergothérapeutes	7,48	1,50	0,00	0,00	8,98
psychologues	2,25	0,00	0,00	0,00	2,25
autres	39,89	4,00	0,00	1,00	44,89
	863,73	51,79	7,38	7,00	929,90

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

RÉPARTITION DES COLLABORATEURS PAR STRUCTURE MEMBRE DU RÉSEAU HELP

	A&S*	SYR*	CPG HIS*	UELZ*	Total
aides-soignants	353	27	2	0	382
infirmiers	308	17	3	0	328
aides-ménagères	142	9	0	1	152
aides socio-familiaux	102	6	3	2	113
aides aux soins	26	0	0	0	26
kinésithérapeutes	27	0	0	0	27
éducateurs	16	3	1	4	24
ergothérapeutes	10	2	0	0	12
auxiliaires de vie	0	0	0	0	0
psychologues	3	0	0	0	3
autres	48	4	0	1	53
	1 035	68	9	8	1 120

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

La formation continue, indispensable au développement des compétences

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

507 formations données en 2019.

920 collaborateurs ont suivi au moins une formation en 2019.

86% des heures de formation étaient via le service de formation continue interne.

19 557 heures de formation ont été suivies en 2019.



- Formations techniques / compétence métier **48%**
- Formations liées à l'organisation du travail / formations institutionnelles / liées à des procédures internes **30%**
- Formations liées aux soft skills / management et à la bienveillance **12%**
- Formations liées à sécurité (premiers secours, incendie, évacuation) **6%**
- Formations à caractère légal (GDPR, CCT SAS, Droit du travail, etc.) **4%**

Les membres

Centre hospitalier Emile Mayrisch

📍 Rue Emile Mayrisch L-4240 Esch-sur-Alzette
 🌐 www.chem.lu

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

📍 11, Place Dargent L-1413 Luxembourg
 🌐 www.croix-rouge.lu

Hôpital Intercommunal de Steinfort

📍 Rue de l'Hôpital L-8423 Steinfort
 🌐 www.his.lu

Muselheem asbl

📍 12, rue St. Martin L-6635 Wasserbillig
 🌐 www.muselheem.lu

Syrdall Heem asbl

📍 6, Routscheed L-6939 Niederanven
 🌐 www.syrdallheem.lu

Uelzechtdall asbl

📍 10, rue des Martyrs L-7375 Lorentzweiler
 🌐 www.uelzechtdall.lu



Les services de Help

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

- ▶ Des **aides et soins** à partir d'antennes locales dans tout le pays. Elles accompagnent les clients chaque jour et coordonnent les liens avec le médecin et les services spécialisés.
- ▶ Un accompagnement thérapeutique par une **équipe pluridisciplinaire** composée d'ergothérapeutes, de kinésithérapeutes et de psychologues.
- ▶ Un accueil en journée dans les **centres de jour** qui proposent des activités et un accompagnement adapté aux besoins et centres d'intérêts des clients.
- ▶ Des **logements encadrés** proposant aux personnes âgées autonomes ou faiblement dépendantes la possibilité de vivre dans des appartements adaptés à leurs besoins et de profiter de prestations d'assistance et de soins, de services d'hôtellerie et de lieux de vie communs.
- ▶ Des **lits d'hébergement d'urgence ou de vacances** dans nos logements encadrés.
- ▶ Des **Clubs Senior** organisant des activités dans les domaines sociaux, culturels, sportifs et de loisirs s'adressant aux seniors.
- ▶ Un service « **Activités et Loisirs** » proposant des excursions ainsi que des séjours de vacances pour les clients du réseau, tout en assurant l'encadrement par une équipe de soignants qualifiés.
- ▶ Doté d'un système de géolocalisation actif en cas d'urgence, **Help24 est un système d'appel et d'assistance à domicile et à l'extérieur**. Il permet de vivre et de se déplacer, comme on l'entend, en toute sécurité.

▶ Un **service d'accompagnement et de soins continus** intervient en complémentarité de l'antenne locale pour les situations plus complexes, les soins plus techniques ou les besoins spécifiques et spécialisés. Il est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, sur l'ensemble du territoire luxembourgeois.

▶ Des **infirmiers-relais** soutiennent les clients et leurs proches pendant et après leur hospitalisation pour le suivi de la prise en charge et l'organisation du retour à domicile.

▶ Des **prestations** en faveur des aidants pour leur offrir de l'écoute, des conseils et du répit.



Des équipes interdisciplinaires

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

En devenant client du réseau d'aides et de soins Help, les clients sont sûrs de rester acteurs de leur vie. Leurs choix de vie et de santé sont écoutés et respectés car nous adaptons votre prise en charge grâce à un dialogue constructif avec eux, leurs proches et l'antenne locale qui les accompagne. La relation avec l'équipe soignante est basée sur la confiance et l'écoute et elle leur garantit une information transparente sur la réalisation de leurs soins. ♥

La gouvernance

Paul Bach,
Uelzechtdall asbl,
président

Michel Simonis,
Croix-Rouge luxembourgeoise,
trésorier

Régis Moes,
Syrdall Heem asbl,
secrétaire

Luc Gindt,
Hôpital intercommunal de Steinfort,
administrateur

Patrizia Ascani,
Centre Hospitalier Emile Mayrisch,
administrateur

Gust Stefanetti,
Muselheem asbl,
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, tout en respectant les valeurs de l'institution. ❤️

Conseil d'administration au 31/12/2019



Michel Simonis, Paul Bach, Luc Gindt.
Absents: Gust Stefanetti, Régis Moes, Patrizia Ascani

Les affiliations

Le réseau Help est membre des structures suivantes:

► **Association Luxembourgeoise de Gériatrie / Gérontologie asbl (ALGG)**

► <http://algg.lu>

► **COPAS**

► www.copas.lu

► **Don en confiance**

► www.donenconfiance.lu

► **Île aux Clowns**

► www.ileauxclowns.lu

► **Info-Handicap**

► www.info-handicap.lu

Help travaille en collaboration avec RBS-Center fir Altersfroen et la Maison des Associations avec ses quatre fédérations membres (APL, CCPL, FAAL et FACVL) pour l'organisation des Cafés des Âges. ♥

► www.maisondesassociations.lu/cafedesages





IMPRESSUM

Editeur responsable: Paul Bach

Coordination: Chloé Kolb

Conception graphique: Alternatives Communication

Impression: Print Solutions

Tirage: 900 exemplaires

Imprimé sur papier recyclé

Les informations de cette publication sont actuelles au 31/12/2019.



Contact

Help asbl
Siège social: 11, Place Dargent
L-1413 Luxembourg
Registre de commerce et des sociétés
(RCSL): F565