

PANORAMA

20
20



help

All Dag ass e gudden Dag

SOMMAIRE

Éditorial	3	Le Service Relation Clients : une plus-value pour les clients	18
Les Aides et Soins face au défi de la pandémie : un engagement remarquable	4	Qualité : Ce qui distingue Help	19
Les Centres de jour et les logements encadrés : à situation extraordinaire, mesures extraordinaires	7	Les collaborateurs de Help mobilisés plus que jamais en 2020	20
Les Clubs senior et activités et loisirs : des activités provisoirement suspendues mais toujours à l'écoute des clients	10	Merci!	22
Le Service d'accompagnement et de soins continus : un an d'activité dans un contexte particulier	14	Retour en images sur l'année 2020	22
Les infirmiers-relais : une année de changement	16	Qui est Help ?	24





ÉDITORIAL

Chère lectrice, cher lecteur,

Vous tenez entre vos mains le **Panorama 2020** du réseau d'aides et de soins Help. Permettez-moi de revenir sur cette année 2020, singulière à tout point de vue.

Le Luxembourg, comme l'ensemble du monde, a connu une crise sanitaire d'ampleur exceptionnelle, liée à la pandémie du coronavirus. Après plus de 20 ans d'expertise dans le secteur des soins à la personne, Help a su gérer une crise sanitaire sans précédent avec agilité, professionnalisme et disponibilité. Dès le début de cette situation hors du commun, le réseau d'aides et de soins Help s'est mobilisé pour en relever les défis et contribuer activement à la résolution de cette crise. Notre première préoccupation a été de créer les conditions pour que les clients du réseau aient pu être pris en charge de la manière la plus efficace et la plus sûre qui soit tout en assurant leur sécurité et celle de nos collaborateurs. Cette priorité a été soutenue par l'ensemble de notre Conseil d'administration et du Comité de coordination Help. Nous avons durant l'année 2020 travaillé étroitement avec les autorités publiques et appliqué les recommandations officielles.



Help a su se montrer toujours présent pour toutes les personnes qui en ont eu besoin durant cette période: nous avons adapté nos services avec une grande réactivité et efficacité. Ce panorama en atteste.

A l'heure où j'écris cet éditorial, la crise sanitaire est loin d'être terminée. Nous restons mobilisés pour apporter les meilleures solutions possibles et soutenons nos clients dans leur démarche pour la vaccination.

Ensemble restons mobilisés et prenons soin des personnes qui nous entourent, gardons le contact tout en respectant les gestes barrières. Ensemble, nous y parviendrons et nous devons rester confiants car **«all Daag ass e gudden Daag.»!**

Paul Bach

Président de Help



LES AIDES ET SOINS FACE AU DÉFI DE LA PANDÉMIE : UN ENGAGEMENT REMARQUABLE

L'année 2020 a été une année exceptionnelle pour tout le Grand-Duché du Luxembourg de par l'apparition de la pandémie de Covid-19. Quotidien chamboulé pour tous, des gestes barrières à respecter, le port du masque et surtout la limitation des contacts sociaux : tout ceci a eu un impact sur le quotidien du réseau Help et surtout pour ses clients. Particulièrement attentif à la santé, au bien-être et à la qualité de vie de ses clients, Help a réagi avec agilité et efficacité pour maintenir au mieux la prise en charge des patients.

Dès mars 2020, Help a immédiatement mis en place les consignes émises par le Ministère de la Santé et déployé la mise à disposition d'équipements de protection nécessaires pour l'application des gestes barrière. Ceci a d'ailleurs été facilité grâce à la bonne collaboration avec les autorités compétentes, les médecins, les professionnels et les représentants du secteur, les fournisseurs mais aussi grâce à l'engagement sans faille de ses collaborateurs.

Depuis les premières heures de la crise, le Ministère de la Santé a approvisionné le réseau Help chaque semaine en équipement de protection individuelle (masques, gants, blouses et lunettes de protection). En outre, Help, soutenu par son membre, la Croix-Rouge luxembourgeoise, a bénéficié de dons de matériel pour toutes ses équipes de terrain. Très rapidement, les collaborateurs de Help ont disposé du matériel requis pour assurer la continuité des soins chez les clients à domicile en toute sécurité.

Le réseau Help s'est donc adapté face à cette situation exceptionnelle pour s'assurer que la prise en charge de ses clients se poursuive en toute sécurité et dans les meilleures conditions possibles et de remplir sa mission et ses engagements de santé auprès de ses clients.

Malgré ce contexte difficile, les équipes ont continué à assurer la prise en charge des bénéficiaires déjà fragilisés en ce qui concerne tous les actes et services essentiels. Les sorties courses avec le client ont été stoppées durant le confinement du printemps 2020, néanmoins, les soignants leur ont fait les courses et les ont approvisionnés régulièrement en produit frais et de consommation courante. Il était primordial pour Help que la santé des clients et des collaborateurs soit préservée. Durant le confinement, le réseau est resté présent auprès de ses clients, en réduisant parfois le nombre de passages quotidiens pour limiter les risques d'exposition pour nos patients.

Les psychologues ont continué leurs activités de soutien auprès des patients mais par téléphone, il n'était pas pensable de ne pas continuer à les écouter, les rassurer, les apaiser et soulager l'anxiété voire les angoisses relatives à une telle situation. De même pour les thérapeutes qui ont maintenu les activités de rééducation ou de réadaptation les plus indispensables afin que les bénéficiaires ne perdent aucune chance de recouvrer ou de maintenir leur autonomie.



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

	2016	2017	2018	2019	2020	Progres- sion de 2019 à 2020
Actes essentiels de la Vie	428 751	436 659	480 030	498 524	525 674	5,4%
AMD-Ménage	101 077	102 381	127 911	126 128	132 881	5,4%
Gardes individuelles	135 834	135 611	123 366	120 554	115 684	-4,0%
Sorties courses	87 668	68 095	29 266	47 952	46 843	-2,3%
Autres actes AD*	54 773	50 818	65 930	69 299	58 864	-15,1%
Total actes AD	808 103	793 564	826 503	862 457	879 944	2,0%

* 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 (AM)

	2016	2017	2018	2019	2020	Progres- sion de 2019 à 2020
Actes infirmiers	109 243	104 534	110 655	113 638	112 494	-1,0%
Actes kinés	20 110	16 203	16 029	16 631	16 714	0,5%
Total actes AM	129 353	120 738	126 683	130 269	129 208	-0,8%



NOMBRE DE CLIENTS

	2016	2017	2018	2019	2020	Progres- sion de 2018 à 2019
TOTAL	6 153	6 027	5 897	6 268	6637	5,9%
Prestations AD	2 540	2 552	2 439	2 480	2 538	2,3%
Actes infirmiers	5 149	4 974	4 871	5 209	5 585	7,2%
Actes kinés	893	844	868	922	1 023	11,0%

6637 clients pour les aides et soins à domicile : le nombre de clients Help a augmenté de près de 6% en 2020. Cette croissance s'explique, entre autres, par la prise en charge de personnes, aidées habituellement par des proches. En effet, soucieux de respecter les consignes de distanciation sociale face à leur proche vulnérable, ils se sont tournés vers le réseau Help pour la poursuite de la prise en charge.

Suite au déconfinement de mai 2020, le réseau Help est revenu plus fréquemment chez ses clients avec pour objectif de les réactiver et de leur proposer des activités stimulantes. A titre d'exemple, lors de séances de gardes individuelles, de courtes sorties autour de leur domicile ou dans un parc leur ont été proposées. Il convenait de prévenir un risque d'isolement qui, sur une durée longue, aurait indéniablement des répercussions néfastes sur l'état de santé global des personnes fragilisées.

En outre, les équipes se sont fortement mobilisées pour sensibiliser les clients aux gestes barrières et au port du masque. Des dépliants expressément réalisés pour eux leur ont été distribués et des séances d'information et de sensibilisation leur ont été prodiguées. Il était essentiel que leur pratique des gestes barrière soit optimale afin de vivre au mieux mais sans grand danger d'infection.

Tous ces efforts, toute cette bienveillance et ce souci constant de les protéger au mieux ont été maintenus tout au long de l'année. ❤️



6 637
clients pour les aides
et soins à domicile : le nombre
de clients Help a augmenté de
près de 6% en 2020.



LES CENTRES DE JOUR ET LES LOGEMENTS ENCADRÉS: À SITUATION EXTRAORDINAIRE, MESURES EXTRAORDINAIRES

Les centres de jour et les logements encadrés représentent un total de 11 structures au sein du réseau Help, à travers le territoire du Grand-Duché.

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. L'accueil de jour est proposé aux personnes qui ne peuvent ou ne veulent plus rester à la maison durant la journée. Les centres de jour spécialisés leur assurent ainsi un cadre sécurisant et leur proposent des activités thérapeutiques et d'animation, mais également des moments de convivialité et de partage durant les repas et collation. Le transport depuis et vers leur domicile est assuré par le réseau.

Dans un logement encadré, 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 profitent surtout d'un environnement adapté et sécurisant et bien sûr de la présence de soignants dans leur proximité tous les jours de la semaine et des espaces de vie communautaire pour se retrouver et partager de bons moments. Certains logements encadrés proposent également tous les services d'hôtellerie.



CENTRES DE JOUR

- | | | | |
|---|----------------------|---|---------------------|
| 1 | <u>DUDELANGE</u> | 5 | <u>NIEDERANVEN</u> |
| 2 | <u>LORENTZWEILER</u> | 6 | <u>SANDWEILER</u> |
| 3 | <u>LUXEMBOURG</u> | 7 | <u>STEINFORT</u> |
| 4 | <u>MONDORF</u> | 8 | <u>WASSERBILLIG</u> |

LOGEMENTS ENCADRÉS

- | | | | |
|---|----------------------|---|---------------------|
| 1 | <u>ESCH-SUR-SÛRE</u> | 3 | <u>WASSERBILLIG</u> |
| 2 | <u>KAYL</u> | | |

Ces deux types de structures ont vu leur fonctionnement impacté par la crise sanitaire de la Covid-19.

Des mesures concrètes ont donc été instaurées dès la mi-mars. Quelques centres de jour sont restés ouverts pour permettre aux personnes les plus isolées et les plus à risque de pouvoir continuer à être encadrées et soutenues. Pour protéger à la fois nos clients et nos collaborateurs, des procédures très rigoureuses ont été appliquées et notamment le cohortage en très petits groupes. Aucune mixité entre les groupes n'a été permise et la distanciation physique et le port du masque ont été rigoureusement contrôlés. Pour tous les clients qui n'ont pas pu être accueillis, des gardes individuelles à domicile leur ont été proposées afin de compenser et de contribuer au maintien de leur autonomie physique psychique et sociale et aussi de garantir un certain répit pour leurs aidants.

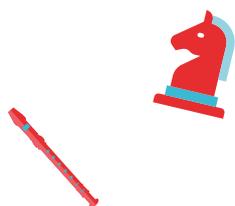
Au mois de mai, les centres de jour fermés ont progressivement rouvert et repris leurs activités mais selon les règles sanitaires en vigueur.

Pour illustrer le propos, voici quelques exemples d'activités organisées en petits groupes: activités de plein air telles que du volley-ball assis ou des concerts, rendus possibles grâce à la très bonne collaboration avec la Fondation EME. Tout a été mis en place pour permettre aux personnes âgées de venir au foyer dans un climat serein et convivial malgré les mesures en place. Les clients des centres de jour de Dudelange, Wasserbillig, Luxembourg et Lorentzweiler ont eu le plaisir de découvrir les nouvelles technologies grâce à l'usage de tablettes: jeux, lecture des médias. En outre, le robot Zora a été utilisé en 2020 pour des activités ludiques ou de motricité avec l'encadrement de l'équipe. Au centre de jour de l'Hôpital intercommunal de Steinfort, un thème de «voyage» était choisi chaque semaine, il était le fil rouge des activités (musique, repas, animation, discussion, ...) pour que l'esprit puisse quand même voyager; s'évader entre soi, en toute sécurité, dans cette période de pandémie, est un exemple d'animation parmi d'autres, qui remet du positif dans la vie.



FRÉQUENTATION DES CENTRES DE JOUR

	2017	2018	2019	2020	Progression de 2019 à 2020
Clients différents avec au minimum un passage	385	316	340	283	-17%
Passages aux centres de jours	30 606	29 966	30 312	17 402	-43%



La baisse de la fréquentation des centres de jour s'explique par les mesures de restrictions prescrites: le nombre de clients accueilli a été limité, certains centres de jour ont été fermés, toujours dans un souci de limiter le risque d'infection à la Covid-19.

CLIENTS AUX LOGEMENTS ENCADRÉS (LE)

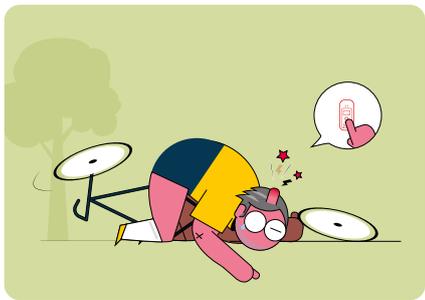
	2018	2019	2020	Progression de 2019 à 2020
LE Vitalhome Kayl	39	38	37	-3%
LE Muselheem Mertert	41	42	42	0%
LE Residenz Laanscht d'Sauer Esch/Sûre	0	2	16	709%
TOTAL	80	83	96	16%

Les logements encadrés ont également mis en place des mesures strictes pour limiter le risque d'infection. Lors du confinement du printemps 2020, les résidents des logements encadrés de Help ont profité de tablettes et donc de l'usage des nouvelles technologies pour rester en contact régulier avec leurs proches car les visites de leur famille n'étaient pas autorisées. Une initiative salubre pour briser l'éloignement des résidents quant à leurs proches! Puis, lorsque les visites ont été à nouveau possibles, elles se sont faites de manière très encadrée: sur rendez-vous, prise de température, port du masque et respect des gestes barrières. Les visites ont lieu dans une pièce dédiée, équipée et désinfectée avant chaque passage.

Le nombre de résidents pour les logements encadrés à Kayl et Mertert est resté stable. Le logement encadré de Esch sur Sûre a vécu, en 2020, sa première année entière d'exploitation (il a été ouvert à l'automne 2019) et a su répondre à une demande de la part des seniors désireux de trouver une solution de logement adapté et à coût raisonnable. La particularité de ce logement est qu'il propose quatre studios pour séjours de courte durée et pouvant répondre à certaines urgences nécessitant une solution d'accueil en hébergement.

Dans le cadre de la prise en charge à domicile ou dans le cas d'un logement dans une structure de logement encadré, le réseau Help propose le système d'appel et d'assistance Help24 qui permet de se déplacer de manière autonome tout en se sentant en sécurité.

Fin 2020, 1 394 clients profitent de ce système (1 286 en 2019). Soucieux d'utiliser les meilleures technologies disponibles, le réseau Help collabore activement avec son nouveau partenaire TELKEA qui accompagnera le réseau pour tous ces besoins de digitalisation et développement de solutions gérontologiques pertinentes. 



LES CLUBS SENIOR ET ACTIVITÉS ET LOISIRS : DES ACTIVITÉS PROVISOIREMENT SUSPENDUES MAIS TOUJOURS À L'ÉCOUTE DES CLIENTS



CLUBS SENIOR

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

Les six Clubs Senior et le service « Activités et loisirs » du réseau Help ont vu leurs activités provisoirement arrêtées.

Les Clubs Senior ne sont toutefois pas restés inactifs pendant cette période particulière qu'a été le confinement du printemps 2020 ! Ils sont restés disponibles auprès de leurs clients à travers des outils variés : les réseaux sociaux, les contacts téléphoniques ou encore la mise en place d'une ligne téléphonique pour permettre aux seniors se sentant seuls de papoter. Les Clubs Senior de Help ont su faire preuve de créativité. Ils ont posté de nombreuses vidéos ou articles sur leurs pages Facebook afin de motiver les personnes à rester actives : recettes de cuisine, cours de danse ou de gymnastique, il y en avait pour tous les goûts.



19 974

participations enregistrées
dans les six Clubs Senior
en 2020.



Dès le mois de juin, ils ont pu reprendre leurs activités en respectant strictement les consignes sanitaires, avec de petits groupes. Les activités en extérieur ont été privilégiées telles des excursions sur le territoire luxembourgeois. Les Clubs Senior proposent des programmes d'activités divers et variés.

Quelques exemples d'activités:

1 Club Senior An der Loupescht 2 Rue de l'École, 6235 Junglinster

Ce club senior a été le premier du réseau à proposer le *Poter Telefon* dès le confinement de printemps. Une ligne téléphonique pour les clients pour leur permettre de papoter! Cette belle initiative a ensuite été proposée dans d'autres clubs senior du réseau Help.

2 Club Senior Atertdall 11 Grand-Rue, 8510 Redange

Le club a participé au *Adventsmäertchen* (27.11 – 18.12): 41 clients ont profité de cette opportunité d'y aller dans le respect des règles sanitaires. Les exposants étaient Stëmm vun der Strooss asbl, Autisme Luxembourg asbl, Alpakka Trekking et un artisan menuisier. Un beau moment de convivialité!



3 Club Senior Mosaïque Club 35-37 Rue Léon Metz, 4238 Esch-sur-Alzette

Ce club a poursuivi le projet Mémoire Part'agée avec le Escher Jugendhaus. Jeunes et seniors ont passé une journée ensemble à la ferme Vosman. Le programme s'est composé d'une visite de la ferme en matinée.

Dès leur arrivée, ils ont pu assister à un événement exceptionnel: la naissance d'un veau! La suite de la matinée a été dédiée à un workshop sur le développement économique d'une ferme luxembourgeoise. Après un repas au centre Marienthal, l'après-midi a été consacré aux activités pédagogiques, à savoir la transformation des produits de la ferme dans la cuisine pédagogique de la ferme. Les participants ont ainsi appris à faire du fromage et du beurre maison.



Château de Clervaux

4 Club Senior Muselheem

12 Rue St Martin, 6635 Mertert

Ce club a développé le jeu de société pour toute la famille «Wien huet et gesot?». L'objectif est de deviner l'auteur de citations et des indices aident les joueurs à trouver la bonne réponse. Un beau projet qui profite à toutes les générations!

Le service Activités et Loisirs, unique au Luxembourg, propose des activités de loisirs à des personnes dépendantes, accompagnés de professionnels soignants. L'état de santé ne doit pas empêcher de profiter d'une vie sociale, telle est sa devise.

5 Club Senior Syrdall

1 Square Peter Dussmann, 5324 Contern

En 2020, le club a poursuivi son projet inter-générationnel avec la maison des jeunes de Sandweiler en proposant des activités pour les jeunes et seniors telles que des ateliers de cuisine et d'autres consacrés aux nouvelles technologies.

6 Club Senior Uelzechtdall

10 Rue des Martyrs, 7375 Lorentzweiler

A la mi-septembre, le Club Senior Uelzechtdall a organisé un court séjour à Clervaux. Chaque résident a certes reçu un bon d'hébergement d'une valeur de 50€ de la part du gouvernement. Mais quand on est seul et âgé, difficile de se dire d'aller passer une nuitée dans un hôtel. Mais en groupe, avec des gens qu'on connaît ou qui ont les mêmes intérêts, pourquoi pas ? C'est pourquoi le club a organisé un Minitrip à Clervaux. Au programme de ce séjour: convivialité, balades, visites, détente et que du bon temps, le tout dans le respect des consignes sanitaires. Au total 35 personnes se sont inscrites pour partager cette expérience!

Le service Activités et Loisirs, unique au Luxembourg, propose des activités de loisirs à des personnes dépendantes, accompagnés de professionnels soignants. L'état de santé ne doit pas empêcher de profiter d'une vie sociale, telle est sa devise.

En 2020, les séjours proposés dans le catalogue ont dû être annulés à cause de la pandémie de Covid-19. Mais certaines activités ont eu lieu avant le confinement et certaines ont pu être maintenues dans le respect complet des consignes sanitaires.

44 clients ont participé aux 3 excursions proposées durant l'année;

70 clients ont assisté à la fête « Fuesbal » en février 2020;

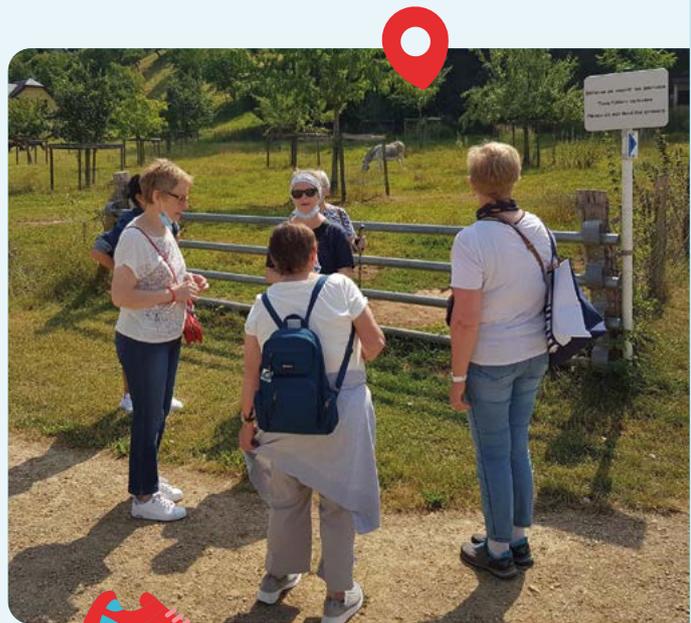
93 clients pour les Kino a Kaffi, en 3 séances;

12 clients pour le Kino mat Haërz;

6 clients pour le Movie and Kaffi;

12 clients pour le Kino am Wasserhaus;

2 activités ont été organisées par 2 antennes. 📍





LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS CONTINUS : UN AN D'ACTIVITÉ DANS UN CONTEXTE PARTICULIER

Le développement du soin à domicile et plus spécifiquement l'accompagnement de la fin de vie a fait émerger une demande de plus en plus grande de la part des patients et de leurs proches. Ceci en regard de la loi sur les soins palliatifs et la fin de vie au Grand-Duché du Luxembourg entrée en vigueur en 2009. Le réseau a mis en place un concept et une équipe soins palliatifs depuis 2004 qui nécessitaient d'être revisités et développés. Cela a abouti à la création du service d'accompagnement et de soins en continu, effectif depuis mars 2020. La mission du service a été élargie pour répondre à des besoins plus spécifiques dans le cadre du suivi de pathologies lourdes et complexes.

La mission du service consiste à compléter l'offre déjà existante avec une équipe disponible 24/7, disposant de compétences pointues sur le plan clinique, technique et relationnel.

Ce service cible :

- ▶ Les patients en fin de vie nécessitant des traitements 24/24 pour la gestion des symptômes pénibles et leur surveillance ainsi qu'une disponibilité relationnelle requise pour une fin de vie sereine et digne.
- ▶ Les 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 à domicile précoce.

L'objectif du service vise à optimiser la prise en charge des patients pour :

- ▶ Améliorer et sécuriser le parcours de soins;
- ▶ Soutenir et soulager les proches des patients;
- ▶ Faciliter l'interface avec les hôpitaux et les médecins spécialistes et généralistes;
- ▶ Soutenir les soignants des équipes locales.

De manière plus globale, cette approche vise à promouvoir et à mettre en œuvre le virage ambulatoire ainsi qu'à développer la notoriété et la confiance à l'égard du réseau Help en général.

Le service d'accompagnement et de soins continus en quelques chiffres :

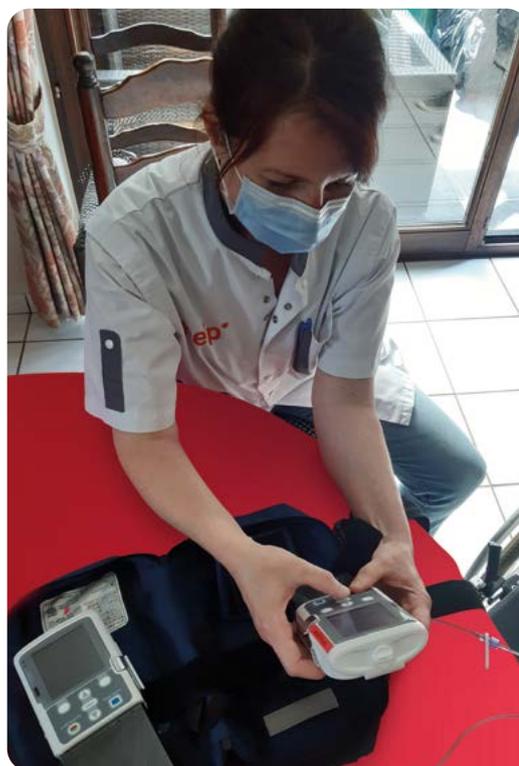
- ▶ 45 patients décédés à domicile ont été accompagnés par le service.
- ▶ Malgré le contexte, une enquête de satisfaction a pu être menée. 92% des patients actifs ont exprimé leur forte satisfaction et les familles des patients décédés ont été entièrement satisfaites du service. 100% recommanderaient le service à des proches.
- ▶ Fin 2020, le service d'accompagnement et de soins continus suivait 65 patients. ♥



65 patients ont été suivis par le service d'accompagnement et de soins continus en fin 2020.



100% des patients recommandent le service à des proches.



LES INFIRMIERS-RELAIS : UNE ANNÉE DE CHANGEMENT

Les infirmiers-relais du réseau Help sont présents pour accompagner et rassurer nos patients hospitalisés et leur apporter un accompagnement individuel, adapté à leurs besoins, avant, pendant et après une hospitalisation.

Au même titre que l'ensemble des activités de notre organisation, l'activité du service Infirmiers-Relais s'est vue confrontée à son lot de défis et l'année 2020 aura résolument été celle du changement.

Celle-ci aura débuté par une réorganisation du service avec la nomination d'un coordinateur ainsi que la mise en place consécutive d'un projet de service. Celui-ci, bien que perturbé par la crise sanitaire, aura été mené à terme en novembre 2020. Lors de cette phase de transition, d'emblée, le service s'est vu confronté au premier confinement pendant lequel l'accès aux hôpitaux a été interdit aux infirmiers-relais du réseau Help.

Le service a alors réagi et repensé l'organisation de ses activités: s'adapter dans la manière de travailler ou encore de communiquer et accompagner ses changements de manière à assurer ses missions de manière efficiente, et ce dans des délais parfois extrêmement courts.

Fort d'une importante disponibilité, d'une adaptation aux conditions contraignantes, d'une capacité de réponse et d'un engagement sans faille, le service a fait prendre conscience aux parties prenantes que ses missions ont tant du sens tant l'organisation de la continuité des soins est primordiale. Celle-ci permet, entre autres, d'optimiser la sécurité des soins.





De par ses forces, le réseau Help a su se démarquer et se positionner comme partenaire de choix. Une véritable cohésion s'est créée avec l'ensemble des établissements hospitaliers.

Ainsi, la réorganisation et l'adaptation aux contraintes liées à la Covid-19 n'auront eu qu'un impact très limité sur l'activité du service. En outre, le service a également su se montrer disponible pour venir en aide notamment aux antennes nécessitant un appui pour maintenir leurs activités auprès de nos bénéficiaires.

Au total, 3986 patients ont bénéficié d'un suivi et de la mise en œuvre de la continuité des soins soit une augmentation de 4% par rapport à l'année 2019.

- ▶ 306 de ces suivis provenaient de l'activité de la Pré-Hospitalisation soit une augmentation de 2% par rapport à l'année 2019.
- ▶ Un total de 580 consultations a été réalisé en Pré-Hospitalisation soit une diminution de 18% par rapport à l'année 2019 (707 en 2019). Cette situation est liée à la déprogrammation de nombreuses opérations.



3 986

patients ont bénéficié d'un suivi et de la mise en œuvre de la continuité des soins soit une augmentation de 4% par rapport à l'année 2019.

LE SERVICE RELATION CLIENTS : UNE PLUS-VALUE POUR LES CLIENTS

Véritable plus-value pour les clients et les personnes en recherche d'informations pour elles-mêmes ou un membre de leur famille, le service Relation Clients a vécu sa première année complète en 2020. Il a pour objectif d'être à l'écoute et d'apporter les réponses les plus pertinentes possibles aux clients pour leur assurer une prise en charge de qualité par le réseau.

En 2020, les clients et le grand public se sont adressés au service Relation Client pour obtenir conseil et réponses aux maintes questions et craintes auxquels tout un chacun s'est vu confronté en ce qui concerne la pandémie de Covid-19. Le service s'est scrupuleusement tenu informé au quotidien sur les évolutions, les décisions gouvernementales ainsi que le cadre de fonctionnement de crise mis en place par le réseau Help.

De manière générale, le Service Relation Client se doit de veiller et de s'informer sur l'évolution du secteur social et de santé au Luxembourg.

Bon nombre d'entretiens avec les clients touchaient de près ou de loin la pandémie; que ce soit l'admission de clients nécessitant une prise en charge dans le cadre de leur infection à la Covid-19, le conseil de clients ou de leurs proches qui avaient des questions par rapport à la pandémie et aux mesures mises en place, qui demandaient de l'aide pour pouvoir se protéger soi-même en restant à leur domicile, qui étaient confrontés à des angoisses ou la solitude, perdus et dépassés par les événements et les évolutions parfois fréquentes des consignes sanitaires.

A côté des communications entrantes, le service prend activement contact avec les clients (les nouveaux clients ainsi que ceux dont la prise en charge est terminée), afin d'entretenir le lien avec le réseau Help et le cas échéant voir si éventuellement ils ressentaient un nouveau besoin d'aide et ainsi leur proposer d'autres prestations qui pourraient améliorer leur qualité de vie. Le service a contacté 299 clients (184 anciens clients et 115 nouveaux clients) en 2020. ♥



1885

Le service a été contacté
1885 fois sur la période du
1^{er} janvier au 31 décembre 2020.

QUALITÉ :

CE QUI DISTINGUE HELP

L'assurance et le développement de la qualité font partie intégrante de la philosophie d'entreprise du réseau Help qui suit une démarche 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.

Face au défi de la pandémie

La pandémie de Covid-19 a placé la gestion de la qualité face à de fameux défis. L'enquête annuelle de satisfaction auprès des clients du réseau n'a pas eu lieu en 2020. A travers son Service Relation Clients, Help a toutefois mené une enquête de satisfaction auprès des nouveaux clients afin d'améliorer ses services de prise en charge. Cela a eu pour conséquence une amélioration de l'accueil du client, davantage axé sur ses besoins et souhaits.

Afin de veiller à la satisfaction du client, le traitement des réclamations et doléances est une évidence chez Help. L'évaluation des plaintes nous aide à identifier nos faiblesses et à les considérer pour revoir nos pratiques pour améliorer le niveau de qualité. En 2020, nous avons reçu un total de 233 retours (323 en 2019), qui à leur tour peuvent être repartis en 140 plaintes, 21 préoccupations, 36 incidents et 36 compliments. Nous tenons expressément à remercier nos clients pour leurs commentaires, qui sont essentiels pour l'amélioration continue de la qualité de notre institution. ●



233



retours reçus en 2020 (323 en 2019), qui à leur tour peuvent être repartis en 140 plaintes, 21 préoccupations, 36 incidents et 36 compliments.

LES COLLABORATEURS DE HELP MOBILISÉS PLUS QUE JAMAIS EN 2020

Pour offrir des prestations de qualité, Help dispose d'équipes composées de professionnels de la santé. Fin 2020, le réseau employait 1179 salariés (1127 en 2019) représentant l'équivalent de 962,74 emplois à temps plein (ETP).

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

ou chargés de missions occupent des fonctions clé pour la gestion quotidienne de nos activités et le développement de nos activités et de nos processus. Enfin des fonctions support telles que comptabilité, facturation, accueil ou secrétariat assurent également des activités clés pour la bonne marche de nos services et de notre institution.

La qualité du travail de chacun, la complémentarité et la solidarité du travail de tous a contribué cette année plus que jamais à la réalisation de notre mission.

RÉPARTITION DES ETP SELON LES MEMBRES DE HELP

	A&S*	SYR*	CPG HIS*	UELZ*	TOTAL
aides-soignants	313,37	20,29	1,50	0,00	335,16
infirmiers	269,82	13,30	2,27	0,00	285,39
aides-ménagères	121,32	7,58	0,22	0,50	129,62
aides socio-familiaux	77,42	7,31	2,42	1,00	88,15
employés administratifs	38,52	4,17	0,00	1,50	44,19
éducateurs	14,32	3,06	0,83	4,00	22,21
kinésithérapeutes	20,42	0,00	0,00	0,00	20,42
aides aux soins	20,02	0,00	0,00	0,00	20,02
ergothérapeutes	8,93	1,50	0,00	0,00	10,43
autres	7,14	0,00	0,00	0,00	7,14
	891,29	57,21	7,24	7,00	962,74

* 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

NOMBRE DE SALARIÉS EN 2020

	A&S*	SYR*	CPG HIS*	UELZ*	TOTAL
aides-soignants	367	32	2	0	401
infirmiers	333	19	3	0	355
aides-ménagères	148	9	0	1	158
aides socio-familiaux	95	9	3	1	108
employés administratifs	46	6	0	2	54
éducateurs	17	4	2	5	28
kinésithérapeutes	27	0	0	0	27
aides aux soins	24	0	0	0	24
ergothérapeutes	12	2	0	0	14
autres	10	0	0	0	10
	1 079	81	10	9	1 179

* 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

L'année 2020 a été particulièrement éprouvante pour les équipes du réseau Help. Mais elles ont su faire preuve d'engagement et se sont mobilisées chaque jour pour les clients du réseau.

« Les équipes des structures du réseau Help se sont mobilisées dès le départ de la crise sanitaire. Sans elles, le réseau n'aurait pas pu relever ce défi », souligne Paul Bach, président de Help. **« Nous tenons à les remercier sincèrement pour leur engagement et souligner l'importance des métiers soignants dans notre société. »** 





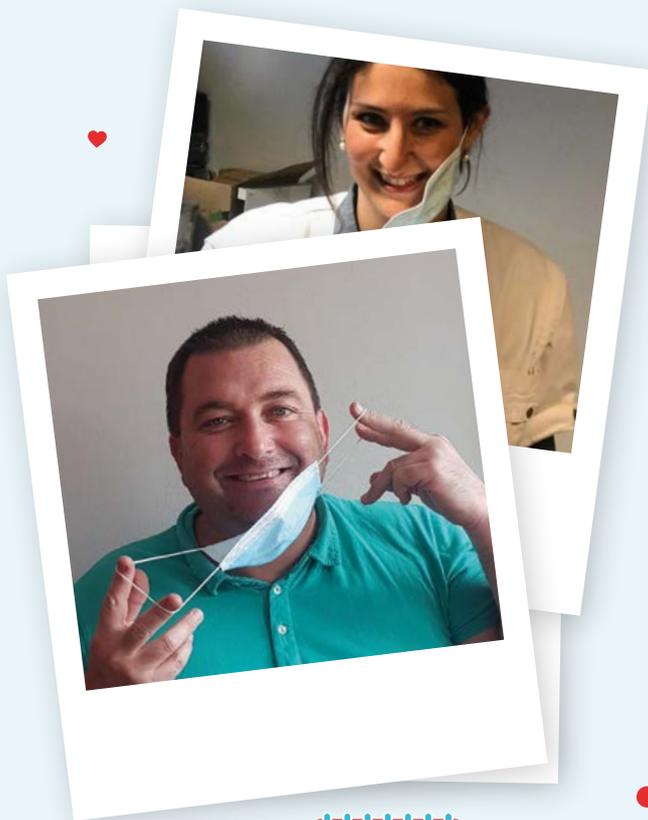
MERCI!

Particuliers et entreprises ont manifesté leur soutien à Help en faisant don de matériel d'équipements de protection individuelle ou autre. Des restaurateurs ont offert des repas à nos équipes, des lycéens se sont mobilisés pour faire don de visières, des résidents ont confectionné des masques pour une distribution aux bénéficiaires des services de la Croix-Rouge luxembourgeoise par exemple. Quel élan de générosité!

« Nous remercions tous les gestes généreux qui nous ont soutenus chaque jour à poursuivre notre mission avec encore plus de conviction », continue Paul Bach.

Merci également aux clients qui ont été compréhensifs, respectueux des règles d'hygiène qui leur ont été imposées, certains d'entre eux ont même dû être isolés, merci pour leur soutien, leur compréhension, leur participation et leur confiance.

RETOUR EN IMAGES SUR L'ANNÉE 2020



05/20

Nos collaborateurs ont reçu au mois de mai des masques en tissu du projet **#BitzDoheem** des scouts de la **FNEL Scouten A Guiden et LGS - Lëtzebuurger Guiden a Scouten**

12/05/20

Journée internationale des infirmiers

Merci à Marina, Marie, Loreline, Sylvia, Alexander, Stéphane, Claire, Laura...

La Journée internationale des Infirmiers a été une belle opportunité de remercier les infirmières et infirmiers du réseau Help pour leur engagement professionnel et leur approche humaine auprès de nos clients.



30/06/20

Nos clients du centre de jour à Dudelange ont profité d'un agréable concert en extérieur. **Merci à la Fondation EME qui a rendu beaucoup d'événements possibles en 2020!**



Merci à nos opérateurs téléphoniques qui se cachent derrière le **26 70 26** et vous répondent quand vous appuyez sur le bouton rouge de Help24!

Nos collaboratrices et collaborateurs sont à votre service 7 jours / 7, 24h/24 pour répondre à toute question ou demande d'informations.



08/20

Nos clients du Centre de jour de Wasserbillig font de la pâtisserie ensemble, en suivant bien sûr les consignes sanitaires liées à la Covid-19. Tout le monde est impatient de goûter le gâteau!



01/10/20

En présence de Corinne Cahen, ministre de la Famille et de Georges Mischo, bourgmestre de Esch-sur-Alzette, le Club Senior - Mosaïque Club a officiellement inauguré son nouveau local le 1^{er} octobre, **Journée de la Personne âgée**



07/12/20

Nos équipes ont distribué des **Boxemännercher** à nos clients à l'occasion de la Saint-Nicolas!



QUI EST HELP ?

Les membres de Help

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

📍 1, 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 ❤️

Liste des membres de Help au 31.12.2020

Les services de Help

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

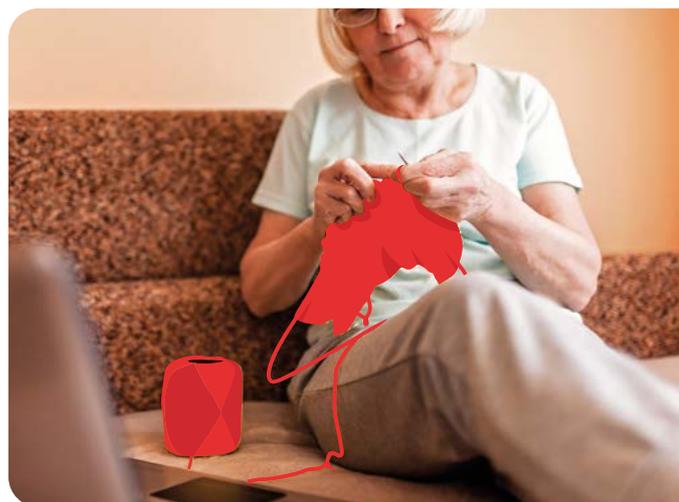
- ▶ Des **aides et soins** à partir d'antennes locales dans tout le pays. Elles accompagnent les clients chaque jour et coordonnent les liens avec le médecin et les services spécialisés.
- ▶ Un accompagnement thérapeutique par une **équipe pluridisciplinaire** composée d'ergothérapeutes, de kinésithérapeutes 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 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 vous, vos proches et l'antenne locale qui vous accompagne. La relation avec l'équipe soignante est basée sur la confiance et l'écoute et elle vous garantit une information transparente sur la réalisation de vos soins. ♥

La gouvernance

Conseil d'administration au 31/12/2020

Paul Bach,
Uelzechtdall asbl,
président

Michel Simonis,
Croix-Rouge luxembourgeoise,
trésorier

Regis 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. ♥

Les affiliations

Le réseau Help est membre des structures suivantes:

▶ **Association Luxembourgeoise de Gériatrie / Gériatrie 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 ♥

Transparence pour les donateurs

Help est une association sans but lucratif (asbl) d'utilité publique pouvant recevoir des dons des particuliers. Afin de garantir la transparence de l'usage de ces dons, Help est membre de l'asbl

Don en confiance depuis 2011. Cette asbl décerne un label qui reconnaît que l'organisme respecte le « Code de bonne conduite des organismes faisant appel à la générosité du public ». ♥





IMPRESSUM

Editeur responsable: Paul Bach

Coordination: Chloé Kolb

Conception graphique: Alternatives Communication

Impression: Print Solutions

Tirage: 1200 exemplaires

Imprimé sur papier recyclé

Les informations de cette publication sont actuelles au 31/12/2020.



Contact

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