

# PANORAMA

2021



**help**

All Dag ass e gudden Dag



# SOMMAIRE

Mot d'introduction du Président	3	Service Relation Clients: un contact humain à l'écoute des clients	19
Help: Partenaire de choix pour votre santé	4	Qualité et sécurité: une garantie en temps de crise	20
Centres de jour: un retour progressif vers la normalité	9	Les collaborateurs, la force de Help	21
Logements encadrés: « comme à la maison »	12	Qui est Help ?	24
Clubs Senior et Activités & Loisirs: quand les loisirs entretiennent la santé	14	Impressum	27
Le service Infirmiers-Relais: de la continuité dans votre parcours de soins	17		
Service d'accompagnement et de soins continus: pour les soins spécifiques	18		



# MOT D'INTRODUCTION DU PRÉSIDENT

## Chers amis du réseau Help,

C'est avec grand plaisir que je vous adresse quelques mots dans le panorama de l'année 2021 encore particulièrement impactée par la pandémie. Pourtant le réseau Help a toujours répondu présent. Tous nos collaborateurs ont travaillé sans relâche pour permettre à nos clients de bénéficier de manière continue d'une prise en charge de qualité. Je tiens ici à remercier toutes et tous pour leur engagement sans faille malgré un contexte sanitaire compliqué.

En 2021, nous avons été aux côtés de nos clients en les sensibilisant encore et toujours aux gestes barrière, en leur facilitant l'accès à la vaccination pour celles et ceux qui le souhaitent. En outre, la pandémie n'a pas été un obstacle pour le développement de nos services. Au contraire! Conscient de son rôle auprès des patients et de leurs proches, le réseau Help a lancé la première édition de la Journée de l'Aidant pour soutenir ces personnes qui, chaque jour, aident un parent, un enfant ou encore un conjoint. Leur offrir l'écoute de professionnels, leur prodiguer des conseils, leur proposer des solutions pertinentes: telles sont les ambitions du projet «Aidant» que nous continuerons à développer en 2022.



2021 a été également l'année de renouvellement de nos équipements et de développement de Help24, système d'appel et de téléassistance du réseau Help. C'est pourquoi Help a encore amélioré son système et ses outils avec un nouveau fournisseur proposant des solutions innovantes pour garantir une sécurité optimale aux usagers Help24 pour leur meilleure satisfaction.

Dans ce panorama 2021, vous trouverez un descriptif de nos différentes activités et des initiatives menées en 2021: nous pouvons être fiers du travail accompli auprès et avec notre clientèle! Avec Help, chaque patient reste acteur de sa santé pour que **chaque jour se présente bien.**

**Paul Bach**  
Président de Help



# HELP : PARTENAIRE DE CHOIX POUR VOTRE SANTÉ

Le réseau Help propose ses services à toute personne ayant besoin d'un soutien, d'un accompagnement et d'une aide quotidienne dans le domaine de la santé, et ce de manière temporaire ou permanente. Nos soins sont adaptés aux besoins et habitudes de vie des bénéficiaires. Le réseau est particulièrement attentif à entendre et respecter les choix de vie et de santé de ses clients : leur prise en charge est ainsi personnalisée et un partenariat avec les patients, leurs proches, leurs médecins et autres prestataires de soins est mis en place. Le patient reste acteur de sa santé.

Les aides et soins à domicile sont la pierre angulaire de la prise en charge des patients à domicile. Qualité, écoute et professionnalisme sont les maîtres mots du réseau Help au quotidien. En 2021, le réseau Help a poursuivi son engagement au quotidien auprès de ses patients et de leurs proches malgré un contexte de crise sanitaire compliqué. Les équipes de Help ont répondu aux besoins de leurs clients : soins infirmiers et soins spécialisés à domicile,

gestion des médicaments, actes essentiels de la vie, sorties courses, ménage, accompagnement et prise de rendez-vous médicaux.

Les clients de Help restent acteurs de leur vie. 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. ❤️



## 7 315

En 2021, Help a suivi 7 315 clients, soit une augmentation de 10,2% par rapport à 2020 (6 637 clients).

## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS AU SEIN DU RÉSEAU HELP

	2019	2020	2021
<b>CLIENTS AU TOTAL</b>	<b>6 268</b>	<b>6 637</b>	<b>7 315</b>
Clients avec prestations de l'assurance-dépendance	2 480	2 538	2 583
Clients sans prestations de l'assurance-dépendance	3 788	4 099	4 732



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

	2019	2020	2021	Progression entre 2020 et 2021
Actes essentiels de la vie (AEV)	498 524	525 674	537 536	2,3%
AMD-Ménage	126 128	132 881	132 947	0,0%
Gardes individuelles	120 554	115 684	107 966	-6,7%
Sorties courses	47 952	46 843	48 824	4,2%
Autres actes AD*	69 299	58 864	54 876	-6,8%
<b>Total actes AD</b>	<b>862 457</b>	<b>879 944</b>	<b>882 149</b>	<b>0,3%</b>

\* 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.

L'augmentation du nombre de clients illustre la confiance qui nous est conférée et la baisse de certaines activités est inhérente à la crise sani-

taire qui ne permettait pas d'organiser certaines activités proposées à nos patients notamment pour les sorties ou ateliers de groupe. ❤️

## LES FAITS LES PLUS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2021



### La vaccination de nos clients : une démarche soutenue par Help

Dès début 2021, les clients du réseau Help ont eu la possibilité de se faire vacciner contre la Covid-19. Pour ceux qui ont fait ce choix, Help a été à leur côté. Durant les différentes phases de vaccination, les clients du réseau Help ont pu compter sur nos collaborateurs pour être soutenus. Nos équipes les ont rendus attentifs à l'invitation reçue, les ont renseignés, les ont aidés à prendre avis auprès de leur médecin traitant et ont été présentes pour toutes autres actions bienveillantes dont les patients auraient pu avoir besoin.

En outre, en avril 2021, afin de permettre la vaccination de nos patients ayant reçu

une invitation et qui étaient dans l'incapacité médicale de se déplacer en centre de vaccination, nous avons mis en place la campagne de vaccination à domicile.

Vaccination + Gestes barrières  
= Protection renforcée

Malgré la vaccination, le réseau Help a continué à sensibiliser les clients et leur entourage aux gestes barrières. Le message porté durant toute l'année et de manière conséquente est le suivant: «*Nous faisons tous partie de la solution!*»

### Toujours présent pour les clients, malgré les inondations

En juillet 2021, de terribles inondations ont touché le Grand-Duché du Luxembourg et ses pays voisins. De nombreuses équipes de Help se sont mobilisées aux quatre coins du pays pour venir en aide aux personnes sinistrées par les inondations. Le réseau d'aides et de soins, dont le siège a été inondé, a réussi à assurer la continuité de ses services. Soulignons que l'équipe Help24, victime d'une inondation de ses locaux, s'est immédiatement mobilisée et installée à l'antenne de Lorentzweiler (*Disaster Recovery Center*) pour assurer la continuité de la gestion des appels d'urgence des bénéficiaires.

En outre, pour plusieurs personnes âgées dépendantes, dont les logements n'étaient plus habitables, des logements d'urgence dans nos diverses structures de logement encadré ont été organisés et nos patients y ont été hébergés très rapidement. Nos collaborateurs ont continué leurs visites à domicile et parfois même en barque. Malgré les conditions météorologiques très difficiles, nos équipes ont continué coûte que coûte à accomplir leur mission pour que chaque jour se présente bien.



## Développement de Help24: Vivre à domicile, se sentir en sécurité



Le réseau d'aides et de soins Help a poursuivi le développement de son offre Help24 pour permettre à ses clients de se sentir en sécurité et rassurés tant à domicile qu'à l'extérieur grâce à une technologie de pointe.

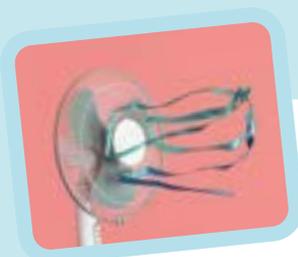
L'innovation technologique au bénéfice de la personne est un axe prioritaire du développement de Help. C'est pourquoi Help a encore amélioré son système et ses outils avec un nouveau fournisseur proposant des solutions innovantes pour garantir une satisfaction et une sécurité optimales aux usagers Help24. La nouvelle centrale d'alarme de Help24, mise en place en 2021, est extrêmement fiable et dispose d'un logiciel qui permet de traiter de manière sûre et sécurisée les données en cas d'appel des usagers.

L'augmentation du nombre de clients est constante et illustre la nécessité d'un tel dispositif de téléassistance et le besoin

d'innover face aux nouveaux besoins des seniors. Depuis 2021, Help24 peut équiper la personne d'une montre émettrice d'alarme. Cette montre dans le système d'appel et d'assistance est novatrice au Luxembourg et offre design et sécurité à celui qui la porte. En outre, d'autres appareils peuvent être facilement couplés à ce dispositif de base. Une autre solution concerne les personnes encore très mobiles, qui pratiquent une activité physique régulière et sont souvent hors de chez elles. Elles peuvent alors à tout moment envoyer une alerte. Tous ces systèmes évoluent grâce aux avancées technologiques. L'un des objectifs de Help est de rendre ces outils plus design, plus accessibles et moins stigmatisants pour les personnes qui les utilisent.



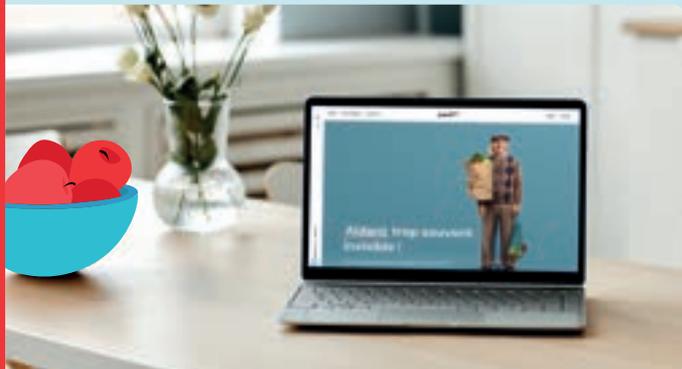
Help24 compte **1468**  
clients fin 2021 (1396 en 2020)



## Le Plan Canicule : Sensibiliser aux bons gestes

Lors des mois d'été, les risques liés aux fortes chaleurs s'annoncent ! Il est important dès lors de prêter une attention particulière aux personnes à risque. Help a rappelé l'importance de s'inscrire au plan canicule afin de permettre aux personnes

fragilisées de bénéficier d'une aide à l'hydratation lors d'une alerte canicule. De plus, les clients du réseau ont reçu les recommandations et les bons gestes quotidiens à adopter pour éviter de mettre leur santé en danger lorsque le thermomètre grimpe.



## La Journée de l'Aidant: une première au Luxembourg

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.

Fort de ce constat, le réseau Help a décidé de développer le 9 octobre 2021 une journée spécifique à l'égard des aidants et de leur dédier du temps et un programme d'activités animées par des professionnels du secteur médico-social. L'ambition poursuivie a été de leur permettre de trouver des réponses à leurs questions, leurs difficultés et des clés pour mieux vivre leur situation d'aidant. En outre, certains sont venus pour

partager leur expérience et leur vécu avec d'autres aidants. Cette journée, comme les prochaines qui seront organisées en 2022 et dans les prochaines années, a été un moment de détente, de rencontres, de convivialité et a permis d'accéder à des informations utiles. Relaxation, sophrologie, concert de musique, café de l'aidant : le programme a été divers et varié et a offert un moment de répit aux aidants. Cette journée a été soutenue par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.



Suivez la page Facebook du projet Aidant: **Facebook/aidant.lu** ou consultez le site internet **www.aidant.lu** et demandez votre exemplaire de la newsletter « Pour vous, aidant »

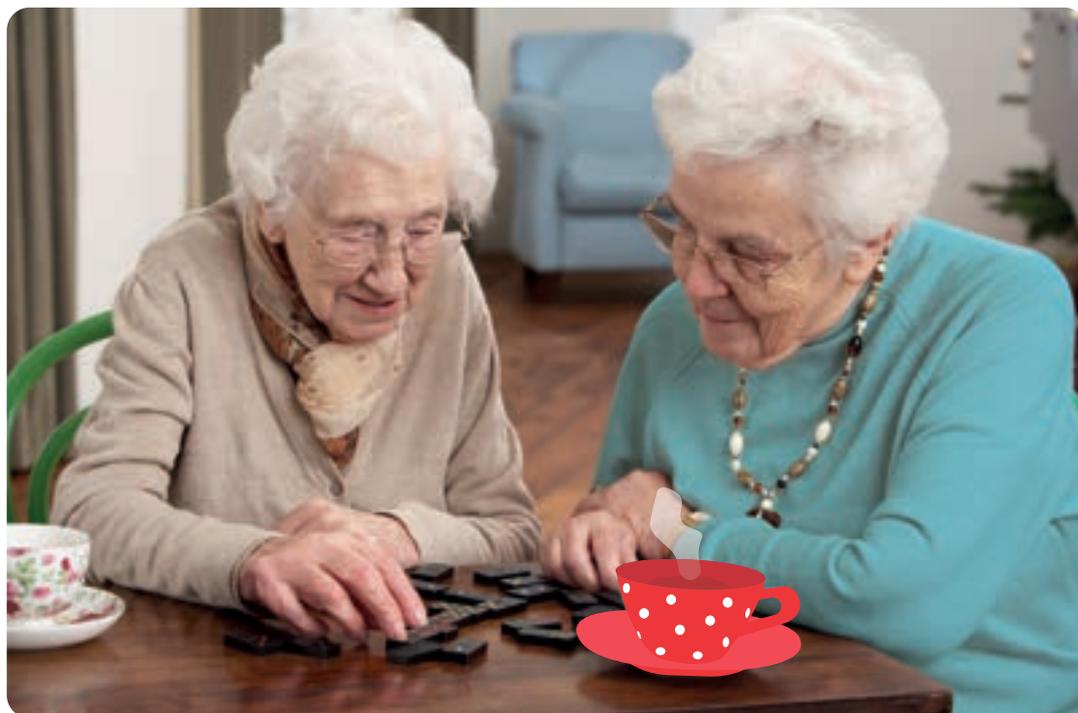
# CENTRES DE JOUR : UN RETOUR PROGRESSIF VERS LA NORMALITÉ

Le réseau Help compte huit centres de jour. Nos centres sont situés à Dudelange, Lorentzweiler, Luxembourg-Ville, Mondorf-les-Bains, Niederranven, Sandweiler, Steinfort et Wasserbillig.

Les centres de jour ont pour vocation d'accueillir les patients durant la journée afin de leur proposer un encadrement bienveillant et professionnel. De nombreuses activités visant à les divertir, les activer et maintenir leur autonomie et leur vie sociale leur sont proposées selon leurs besoins spécifiques. Ils s'adressent aux personnes qui peuvent souffrir de solitude

à domicile et qui nécessitent d'être accompagnées de manière continue durant la journée. Ils permettent également de procurer un allègement des tâches aux familles et proches ou tout simplement de les rassurer en sachant leur parent ou conjoint en sécurité et entouré.

En 2021, les centres de jour du réseau Help ont accueilli **260 clients**, soit une légère baisse par rapport à 2020 (283 clients). Cela s'explique par les limites des possibilités d'accueil que nous avons vécues au regard de la pandémie. ♥



## LES FAITS LES PLUS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2021



### La musique est toujours au programme

Les centres de jour du réseau Help ont profité en 2021 d'activités musicales dans le cadre d'une étroite collaboration avec la Fondation EME. La Fondation EME apporte 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. 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 va dans ce sens.



### Projet multiculturel aux centres de jour de Dudelange et Mondorf

Les centres de jour de Dudelange et Mondorf ont mis en place en 2021 un programme d'activités ayant pour thème le « MultiKulti ». Les clients ont été les créateurs de différents ouvrages et organisateurs de différents événements autour de la thématique. Bien entendu ils ont été soutenus par les équipes du centre. Ce projet a fait d'ailleurs l'objet d'une exposition, courant de l'année, des œuvres et photos le constituant. Très intéressés et engagés, les clients ont participé avec

entrain aux activités telles que la création de maquettes de monuments, des ateliers culinaires avec les spécialités de chaque pays, des chants traditionnels...

C'est avec un grand enthousiasme que les clients du centre de jour ont participé aux répétitions pour leur fête de clôture du projet Multiculturalisme qui a eu lieu les 28 et 29 juillet : Djembé et chants populaires étaient au programme avec la collaboration de nos équipes et de la Fondation EME.

## Des moments d'échanges privilégiés au centre de jour de Steinfort



2021 était une année de transition entre « l'année Covid » et un retour à la « normale » au sein du centre psychogériatrique (CPG) de l'Hôpital intercommunal de Steinfort.

En quelques mots : les seniors ont eu l'occasion de participer à différents concerts grâce à la Fondation EME, de profiter de la venue des clowns de l'asbl Île aux Clowns ou de bénévoles qui voulaient simplement échanger avec eux.

Le CPG a pu à nouveau proposer différentes sorties comme par exemple se rendre au zoo ou au restaurant, faire des sorties shopping, visite au « Fond-de-Gras ». Cette dernière sortie a permis aux seniors de replonger dans le passé grâce à sa vieille épicerie, son vieux restaurant atypique et une courte visite de l'ancienne mine. Le centre de jour a également réalisé ses propres jeux olympiques : l'équipe « Nord » a pu se confronter à l'équipe « Sud » lors d'une semaine pleine de rebondissement,

les gagnants ont été récompensés comme il se doit, et cela pour leur plus grand plaisir de tous ! Le CPG a eu la chance de participer au projet « Aktikulti » en collaboration avec la commune de Steinfort et au « Top Culture », grand quiz international de culture générale. En cette fin d'année 2021, l'équipe du centre de jour a déjà enclenché quelques projets pour l'année 2022, année qui s'annonce particulièrement riche en nouveauté, toujours dans l'idée de faire plaisir aux seniors. À côté de toutes les activités « traditionnelles », les occasions de faire la fête n'ont pas manqué en 2021 ; nous avons eu la chance, entre autres, de fêter les 10 ans de fréquentation d'une de nos seniors.

En 2021, le centre de jour de l'Hôpital intercommunal de Steinfort a fait en sorte que les seniors oublient au maximum les restrictions sanitaires mises en place pour qu'ils puissent passer des moments de plaisir et d'échange, un peu hors du temps.

## Des biscuits pour la bonne cause

Comme chaque année, le réseau Help a soutenu la cause du Bazar de la Croix-Rouge en vendant des biscuits confectionnés par les clients des centres de jour. Ces produits ont été mis en vente à un prix solidaire pour collecter de l'argent en faveur des enfants et jeunes au Luxembourg.





## LOGEMENTS ENCADRÉS : « COMME À LA MAISON »

Le logement encadré est avant tout un lieu de vie qui s'adresse aux personnes qui ne se sentent plus en sécurité ou suffisamment entourées à leur domicile. Leur autonomie est encore suffisante pour vivre seule ou en couple mais dans un lieu adapté et équipé en conséquence et offrant une permanence de soins ainsi que des services d'hôtellerie et de conciergerie. Elles y reçoivent une série de prestations qui les rassurent, leur facilitent la vie, les animent, les invitent à passer des moments en compagnie des autres résidents et à s'entraider. En outre, des hébergements de courte durée sont proposés afin de pallier une absence de l'aidant ou un besoin en soins plus important durant une période déterminée. Nos résidences sont situées à Esch-sur-Sûre, Kayl, Vianden (ouverture en 2022) et Wasserbillig.



**94**

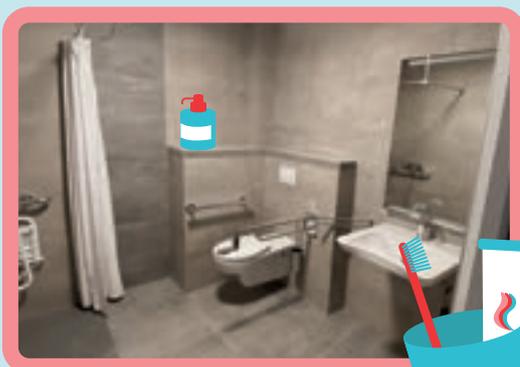
En 2021, les 3 structures de logement encadré ont compté 94 résidents (96 en 2020).

Face aux restrictions sanitaires, l'accueil de nouveaux résidents dans les logements encadrés a été très limité. ❤️

## Développement de l'offre de logements encadrés : la résidence Aline Mayrisch à Vianden

Ce projet prévoit d'accueillir des seniors dans des logements adaptés et équipés pour leurs besoins spécifiques. Il sera géré par le service des aides et soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise et disposera d'un agrément délivré par le ministère de la Famille. Dans le bâtiment voisin, la Croix-Rouge accueillera des familles en leur proposant un loyer à coût abordable et sera géré par le département de l'aide et santé sociales de la Croix-Rouge luxembourgeoise. La dimension intergénérationnelle de cette structure en sera sa plus-value.

Ce projet de logements est innovant car il encouragera, à travers des espaces de vie communs, la création de liens sociaux, d'entraide et de solidarité, entre jeunes et moins jeunes.



# CLUBS SENIOR ET ACTIVITÉS & LOISIRS : QUAND LES LOISIRS ENTRETIENNENT LA SANTÉ

## Clubs Senior : pour un vieillissement actif

Les clubs senior sont des centres de rencontres, de soutien et de guidance pour les personnes âgées de 50 ans et plus. Accompagner les personnes lors du passage de la vie professionnelle à la retraite, leur offrir un cadre propice à l'épanouissement ou encore les soutenir pour garder une qualité de vie optimale, telles sont les missions des clubs senior. Centrés sur le concept d'*Active Ageing* ou vieillissement actif, ils proposent un large éventail d'activités qui vont permettre à leurs usagers de :

- ▶ Préserver et développer les compétences physiques et psychiques
- ▶ Favoriser la participation à la vie sociale et culturelle
- ▶ S'investir dans un domaine ou une activité
- ▶ Cultiver des relations d'échange et de rencontre
- ▶ Continuer à apprendre (*Lifelong learning*).

À l'heure du vieillissement, les gens vont connaître différents bouleversements dans leur vie. Passage à la retraite, déménagement, deuils... ces différents événements peuvent engendrer une perte de repères et contraindre les gens à réorganiser leur vie. Les clubs senior sont alors un support pour entretenir ou reprendre une vie sociale, se maintenir en bonne forme physique et mentale, découvrir de nouvelles activités de loisirs, ou en d'autres mots, trouver un nouvel élan. C'est également une opportunité pour les seniors qui souhaitent partager un talent, une passion de le faire, on y voit aussi l'expression régulière d'engagements bénévoles et solidaires. ♥



## 2021 : une année certes au ralenti mais nos Clubs Senior sont restés actifs !

Les 6 Clubs Senior Help se sont mobilisés depuis le début de la pandémie pour continuer à soutenir leurs usagers. L'objectif a trouvé une résonance toute particulière durant cette période. Tout en respectant à chaque mo-

ment les règles sanitaires, les Clubs Senior ont permis aux personnes seniors de garder une vie sociale en toute sécurité. En 2021, 10 177 usagers ont participé à 3180 séances d'activités des clubs.

### ► Retour en images sur quelques activités des Clubs Senior Help en 2021 :



Le Club Senior Muselheem a proposé pour la deuxième fois une visite chez Luxembourg Air Rescue, car la demande pour une telle visite est toujours très grande et enthousiaste.



Le Club Senior An der Loupescht organise des activités intéressantes telles que des randonnées, des visites, des sorties au restaurant, dédiées aux personnes célibataires. Elles ont pour objectif de rencontrer des nouvelles personnes avec un intérêt commun dans le but de se connecter pour visiter, voyager, découvrir... Et qui sait peut-être tomber à nouveau amoureux.



Visiter le Château de Beaufort a été l'une des activités du Club Senior Atertdall.



Les clients du Club Senior Syrdall ont profité d'une journée pluvieuse pour jeter un œil dans les coulisses de la Philharmonie de Luxembourg.

## Activités & Loisirs: la santé n'est pas un obstacle aux loisirs

Le service Activités et Loisirs propose à nos clients de continuer à voyager, faire des excursions, différentes activités culturelles avec l'accompagnement d'une équipe soignante qualifiée.

Si les activités du service ont été réduites et les séjours annulés à cause de la Covid-19, des séances de cinéma ont toutefois été proposées. Ainsi 34 clients ont assisté aux séances «Kino a Kaffi» et «Kino am Wasserhaus».

Le service a toutefois proposé d'autres activités en tenant compte des mesures sanitaires mises en place. ♥



**125**

clients ont participé aux **14** excursions ou événements culturels proposés et **56** clients ont assisté à la fête «Oktoberfest» en octobre.



# LE SERVICE INFIRMIERS-RELAIS : DE LA CONTINUITÉ DANS VOTRE PARCOURS DE SOINS

Inscrit dans une vision globale sur les parcours des patients, le service Infirmiers-Relais veille à créer et maintenir le lien entre les équipes hospitalières et l'environnement extrahospitalier du patient (famille/proches et équipes de soins à domicile).

Grâce à ses partenariats et sa collaboration avec l'ensemble des structures hospitalières du Grand-Duché, l'équipe des Infirmiers-Relais veille à la garantie de la mise en place d'une organisation la plus fluide et cohérente possible et soutient l'élaboration d'une communication transversale entre les parties prenantes dans le but essentiel de garantir et optimiser la mise en œuvre du processus de continuité des soins en amont ainsi qu'en aval d'un épisode hospitalier.



**4 740**

En 2021, ce sont 4 740 patients hospitalisés qui se sont vus accompagnés dans la mise en œuvre de la continuité de leurs soins.

L'équipe des Infirmiers-Relais a pour objectif de catalyser cette logique de travail en réseaux, et c'est grâce à cette synergie entre tous les acteurs, - patients y compris-, que la réponse aux besoins des bénéficiaires, de leur entourage et également des équipes de soins qui vont jaloner le parcours du patient, sera la plus personnalisée et adaptée possible. Le tout selon des objectifs partagés et communs préalablement définis.

De par ses missions, le service infirmiers-Relais permet d'apporter une véritable plus-value en termes de qualité, de sécurité des soins, de vécu et d'expérience pour les parties prenantes. ♥



Le réseau Help et le Rehacenter ont signé en septembre 2021 une convention pour développer et mettre en place une filière de soins adaptée.

# SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS CONTINUS : POUR LES SOINS SPÉCIFIQUES

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. La mission du service d'accompagnement et de soins continus 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 24h/24 et 7 jours/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. Le service s'adresse également aux patients atteints de pathologies graves et instables, nécessitant une surveillance clinique accrue et des thérapies pointues afin d'éviter une hospitalisation ou permettre un retour à domicile précoce. ❤️



**324**

En 2021, le service a suivi  
324 patients.





## SERVICE RELATION CLIENTS : UN CONTACT HUMAIN À L'ÉCOUTE DES CLIENTS

Le Service Relation Clients du réseau Help a pour objectif de renforcer la confiance des clients par la qualité de la relation, de leur accorder notre disponibilité et être à leur écoute à 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. ❤️



**537**

En 2021, 537 personnes ont contacté le Service Relation Clients. Parmi ces prises de contact, 203 ont abouti à une nouvelle prise en charge par le réseau Help et 345 également pour des clients qui avaient déjà fait appel à Help par le passé.

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ: UNE GARANTIE EN TEMPS DE CRISE

Malgré les défis de la pandémie, nous avons lancé une enquête de satisfaction auprès de nos clients, qui n'est pas encore tout à fait terminée. Nous ne voulons pas vous priver du résultat intermédiaire de l'enquête de satisfaction.

Un autre outil de qualité qui veille à la satisfaction du client est le traitement systématique des feedbacks.

Le recensement systématique et l'analyse des plaintes et incidents aident notre institution à identifier ses faiblesses et ses forces et améliorer le niveau de qualité de nos prestations.

Dans l'esprit de notre philosophie d'organisation apprenante, nous avons pu apprendre, au cours de ces deux années de pandémie, à adapter notre organisation, nos processus et nos concepts d'hygiène en temps de crise afin de pouvoir y recourir à nouveau le cas échéant. ♥



**97%**

de nos clients se sont déclarés globalement très satisfaits à satisfaits de nos services.



**95%**

d'entre eux nous contacteraient à nouveau pour faire appel à nos services en cas de besoin.



**95%**

recommanderaient notre organisation à d'autres personnes.



**181**

En 2021, nous avons recensé un total de 181 feedbacks (233 en 2019) Nous tenons expressément à remercier nos clients pour leurs feedbacks, essentiels à l'amélioration continue de notre institution.

# LES COLLABORATEURS : LA FORCE DE HELP

Des prestations de qualité et des professionnels de santé qualifiés et compétents. Fin 2021, le réseau employait **1 225** salariés représentant l'équivalent de **1 004,54** Équivalents Temps Plein (ETP).

Les aides et les soins sont réalisés par des équipes pluridisciplinaires composées d'infirmiers, d'aides-ménagères, d'aides-soignants,

d'ergothérapeutes, de kinésithérapeutes, de psychologues, d'aides socio-familiales et d'éducateurs. Ensemble, de façon coordonnée et structurée ils garantissent un projet de soins global et personnalisé à nos clients. ❤️

## RÉPARTITION DES ETP SELON LES MÉTIERS EN 2021

	TOTAL
aides-soignants	338,31
infirmiers	308,69
aides-ménagères	135,14
aides socio-familiaux	81,54
employés administratifs et autres	56,13
aides aux soins	28,41
éducateurs	22,15
kinésithérapeutes	21,36
ergothérapeutes	12,80
	<b>1 004,54</b>

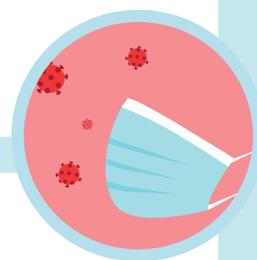
## LES FAITS LES PLUS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2021

### 2021 – Année des professionnels de santé et d'aide à la personne

Une année d'efforts, de mobilisation et d'adaptation permanente est derrière nous. Souvent difficile, mais au même temps tellement gratifiante. 2021 a été encore une année de lutte contre l'épidémie de Covid-19 qui touche le monde entier. Notre mission d'aider les personnes n'a jamais été si importante et significative que lors de l'année passée.

2021 a été désignée par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), l'Année interna-

tionale des personnels de santé et d'aide à la personne. En hommage à l'implication permanente dans la lutte contre la pandémie, l'OMS a lancé la campagne d'une durée d'un an, sur le thème : « Protéger / Investir / Ensemble ». Help est fier de ses équipes qui, grâce à leurs nombreuses compétences, à leur énergie, à leur engagement et leur humanité, ont contribué à la résolution de cette crise. MERCI!



### Relais pour la Vie 2021: s'engager contre le cancer

Des collaborateurs du réseau Help ont participé avec leurs familles les 27 et 28 mars 2021 au Relais pour la Vie connecté. Ensemble, ils ont relayé l'espoir et ont montré leur solidarité envers les personnes atteintes d'un cancer.

Les clients quant à eux ont saisi l'opportunité et se sont joints à l'équipe. Un grand merci à tous pour leur participation !



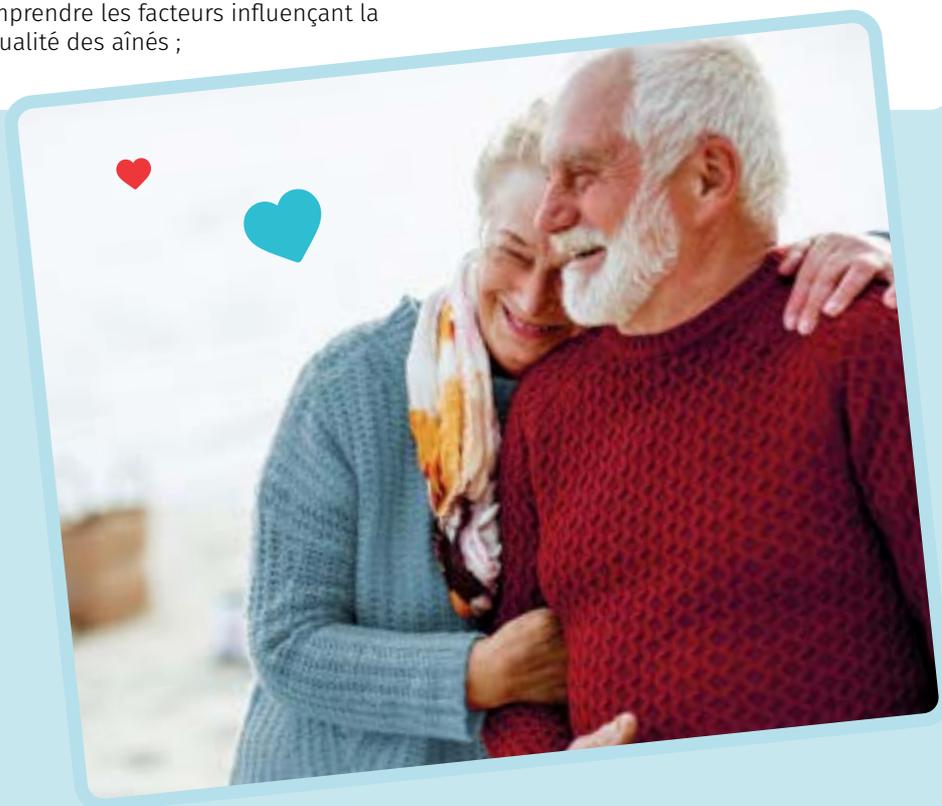
## Se former pour être au plus près des préoccupations de nos clients

Après une 1<sup>ère</sup> conférence de sensibilisation « Amour et sexualité en vieillissant : entre préjugés, tabous et réalité », il a tenu à cœur au réseau d'aides et de soins Help de continuer à former ses professionnels de santé à la thématique de la santé affective et sexuelle. Pour ce faire, des référents ont été nommés dans chaque structure et conviés, à l'automne 2021, à une journée de formation spécifique qui avait pour objectifs de leur permettre de :

- ▶ Acquérir des connaissances sur la sexualité en général et celle des personnes âgées en particulier ;
- ▶ Comprendre les facteurs influençant la sexualité des aînés ;

- ▶ Clarifier leurs rôles et responsabilités concernant la sexualité des aînés ;
- ▶ Adopter une démarche de communication proactive sur la sexualité des aînés en intégrant les principes de la relation d'aide.

Ce travail de sensibilisation et d'éducation en santé au sein du réseau Help est le fruit d'une collaboration étroite avec le Centre national de référence pour la promotion de la santé affective et sexuelle (Cesas). ♥



# QUI EST HELP ?

## Les membres de Help

### Croix-Rouge luxembourgeoise

📍 44, boulevard Joseph II L-1840 Luxembourg  
👉 [www.croix-rouge.lu](http://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](http://www.croix-rouge.lu)

### Hôpital Intercommunal de Steinfort

📍 1, rue de l'Hôpital L-8423 Steinfort  
👉 [www.his.lu](http://www.his.lu)

### Syrdall Heem asbl

📍 6, Routsched L-6939 Niederanven  
👉 [www.syrdallheem.lu](http://www.syrdallheem.lu)

### Uelzechtdall asbl

📍 10, rue des Martyrs L-7375 Lorentzweiler  
👉 [www.uelzechtdall.lu](http://www.uelzechtdall.lu)

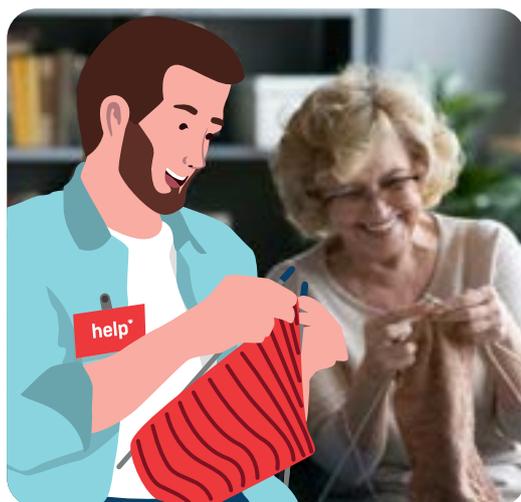
## Les services de Help

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 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, vous êtes sûrs de rester acteurs de votre vie. Vos 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 31/12/2021

Paul Bach,  
Uelzechtdall asbl,  
**président**

---

Michel Simonis,  
Croix-Rouge luxembourgeoise,  
**trésorier**

---

Regis Moes,  
Syr dall Heem asbl,  
**secrétaire**

---

Luc Gindt,  
Hôpital intercommunal de Steinfort,  
**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  
Gérontologie / Gériatrie asbl (ALGG)  
▶ <http://algg.lu>

---

▶ COPAS  
▶ [www.copas.lu](http://www.copas.lu)

▶ Don en confiance  
▶ [www.donenconfiance.lu](http://www.donenconfiance.lu)

---

▶ Île aux Clowns  
▶ [www.ileauxclowns.lu](http://www.ileauxclowns.lu)

---

▶ Info-Handicap  
▶ [www.info-handicap.lu](http://www.info-handicap.lu)

---

## 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 2021, Help asbl a reçu des dons à hauteur de **69 861,50 €**.

Conformément à la décision du CA du 15/6/2021 des dons ont été utilisés en cours d'année 2021 pour les projets suivants :

- ▶ 46 754,60 € pour des frais liés à la modernisation de Help24.
- ▶ 19 743,80 € pour le projet « Journée de l'Aidant ».
- ▶ 1 700,27 € pour des prises en charges Help24 par le fonds social dont six clients ont pu bénéficier. ♥



## **IMPRESSUM**

**Editeur responsable :** Paul Bach

**Coordination :** Chloé Kolb

**Conception graphique :** Alternatives Communication

**Impression :** Print Solutions

**Tirage :** 950 exemplaires

Imprimé sur papier recyclé

Les informations de cette publication sont actuelles au 31/12/2021.



### Contact

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