PANORAMA
2022

help
All Dag ass e gudden Dag

SOMMAIRE

Mot du Président 3

Aides et soins à domicile : 4
Help, votre partenaire santé !

Les centres de jour et les logements encadrés : 8
Des solutions d'accueil adaptées aux situations de vie

Clubs Senior et Activités & Loisirs : 12
Rester actif pour une meilleure santé

Help24 : 15
Rester autonome en toute sécurité

Service Infirmiers-Relais : 16
Le lien essentiel dans le parcours de soins

Service d'accompagnement et de soins continus : 17
Des compétences pointues 24/7

Service Relation Clients : 18
À l'écoute des besoins du client

Qualité et sécurité : 19
Garantir des prestations de haut niveau

Qui est Help ? 22

MOT DU PRÉSIDENT

Chère lectrice, cher lecteur,

La publication du Panorama est notre rendez-vous annuel pour vous présenter une rétrospective des activités du réseau Help durant l'année écoulée. Vous y trouverez les chiffres et les faits les plus marquants, les activités phares et les évolutions de nos services.

Cette année 2022 s'est inscrite dans la continuité de la recherche d'amélioration de nos services.

Afin de conseiller, soutenir et trouver des solutions ensemble avec les aidants, Help a étendu sa journée de l'Aidant sur deux jours en 2022. Pour être plus proche de vous et vous conseiller, nous avons ouvert une nouvelle antenne de soins à Wemperhardt et accueilli au de notre réseau un Coordinateur Médical. Nous avons également amélioré notre système d'appel et d'assistance HELP24, un service qui vous permet de rester autonome en toute sécurité à domicile ou à l'extérieur.

Toutes ces actions nous permettent de nous positionner au plus près de nos bénéficiaires, de les accompagner toujours mieux, de faciliter leurs transitions entre hôpital et soins à domicile et de soutenir leurs proches...

En 2023, le réseau Help fêtera ses 25 ans. C'est en effet en 1998 que l'aventure a débuté ! Avec seulement 30 collaborateurs, nous avons pu nous développer année après année pour toujours mieux répondre aux besoins de nos bénéficiaires. Aujourd'hui, 1 400 employé(e)s sont à votre service, et ceci sur tout le territoire du Luxembourg.

Je me permets de vous inviter d'ores et déjà à vous joindre à nous pour les festivités qui se tiendront en septembre 2023.

Paul Bach
Président de Help

AIDES ET SOINS À DOMICILE : HELP, VOTRE PARTENAIRE SANTÉ !

7 283

Avec **7283 clients**, le nombre de clients accompagnés reste stable entre 2021 et 2022 (-0.4%)

+4,4%

Les **heures prestées**, quant à elles, ont augmenté de 4,4%

Cette année encore, Help a été le partenaire santé et un soutien indéfectible dans l'accompagnement et l'aide au quotidien pour des milliers de personnes malades ou en perte d'autonomie, ainsi que pour leurs familles. Que ce besoin soit temporaire ou permanent, les professionnels du réseau se sont mobilisés afin d'apporter aux clients l'aide nécessaire au bon déroulement du quotidien, tout en leur permettant de rester acteurs de leur vie.

Help se tient à l'écoute de ses clients et de leur entourage pour proposer un accompagnement personnalisé pour leurs soins de santé et les activités de la vie quotidienne.

Avec ses 1 400 collaborateurs, le réseau coordonne et assure une prise en charge complète et respectueuse des habitudes de vie de ses clients. Help offre ainsi de véritables moments d'échange et assure un lien social à ses bénéficiaires.

Bien plus qu'une simple prestation technique, c'est un service d'aide au maintien de l'autonomie, réalisé main dans la main avec les proches, les médecins, mais également tous les autres prestataires de soins.

Dans un contexte démographique qui tend vers un vieillissement général de la population et une espérance de vie en augmentation, Help, fort de son expérience acquise, se tourne vers le futur avec confiance et engagement. Acteur depuis la première heure dans le domaine des aides et soins, le réseau Help planifie d'ores et déjà le développement de ses activités pour répondre aux besoins futurs de la population.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS AU SEIN DU RÉSEAU HELP

	2020	2021	2022
CLIENTS AU TOTAL	**6 637**	**7 315**	**7 283**
Clients avec prestations de l'assurance-dépendance	2 538	2 583	2 619
Clients sans prestations de l'assurance-dépendance	4 099	4 732	4 664

HEURES PRESTÉES DANS LE CADRE DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE

	2020	2021	2022	Progression entre 2021 et 2022
Actes essentiels de la vie (AEV)	525 674	537 536	557 815	3,8 %
AMD-Ménage	132 881	132 947	137 631	3,5 %
Gardes individuelles	115 684	107 966	109 176	1,1 %
Sorties courses	46 843	48 824	51 385	5,2 %
Autres actes AD*	58 864	54 876	65 199	18,8 %
Total actes AD	**879 944**	**882 149**	**921 206**	**4,4 %**

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

Si le nombre de clients est resté stable par rapport à l'année 2021, les heures prestées en 2022 ont augmenté de 4,4%. Ceci s'explique par l'évolution des besoins de nos clients.

Les faits marquants de l'année 2022

Une nouvelle dynamique de soins au sein du service des aides et soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise

La Croix-Rouge luxembourgeoise mène de nombreuses actions dans le domaine de la santé, et particulièrement auprès de publics vulnérables. L'arrivée du Docteur Renouprez au sein du service des aides et soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise souligne notre ambition à relever les défis actuels et futurs du système de santé.

En tant que coordinateur médical, les missions du Dr Renouprez sont essentielles : veiller pour chacun à un accès équitable à des soins pertinents et de qualité, contribuer à améliorer l'efficacité du système de santé, promouvoir la continuité des soins et se concentrer sur l'expérience et les résultats pour le bénéficiaire. Son approche globale s'inscrit dans une dynamique médico-soignante, où l'accent est mis sur l'amélioration des parcours de santé des patients.

Pour y parvenir, le Dr Renouprez collabore étroitement avec l'ensemble des acteurs du système de santé, qu'ils soient médecins de ville ou professionnels hospitaliers. Sa mission ? Élaborer, organiser et coordonner des filières de soins ainsi que l'ensemble du processus de soin au sein de l'organisation pour une meilleure efficacité et cohérence.

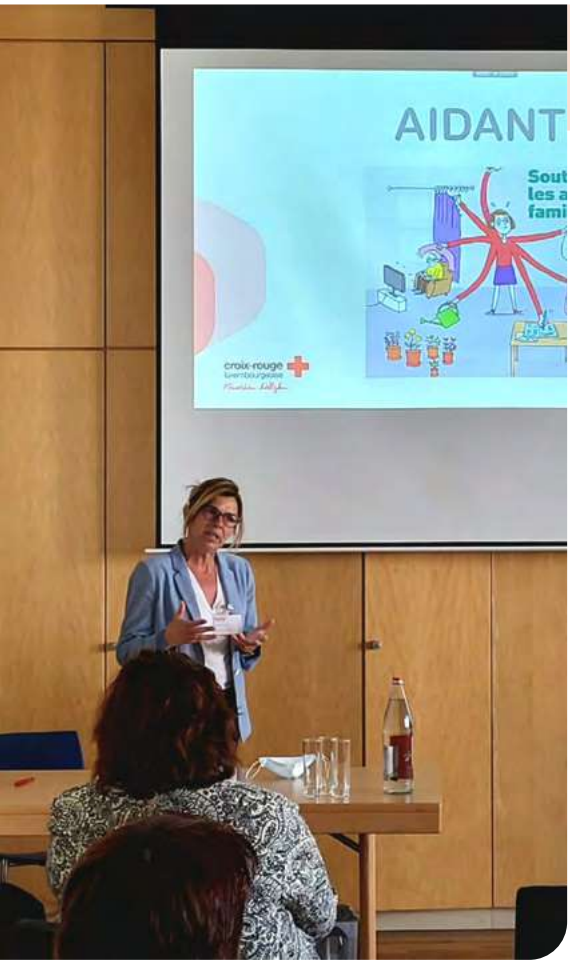
Un autre engagement important de notre institution est de renforcer le rôle des bénéficiaires en tant qu'acteurs, au cœur des décisions concernant leur santé. Dans cet esprit, le Dr Renouprez travaille en partenariat avec eux pour améliorer leur expérience globale, soulignant l'importance de leur implication et leur rôle actif dans la gestion de leur santé.

Enfin, fidèle à son approche médico-soignante, le Dr Renouprez se consacre également à l'analyse des tendances et innovations en matière de santé. Il se charge de cerner les problèmes et de proposer des solutions pour améliorer la santé.

L'arrivée du Dr Renouprez à la Croix-Rouge luxembourgeoise est un jalon important dans l'évolution de notre vision des soins et de la santé. Elle rappelle que l'amélioration de l'accès aux soins et l'implication des patients sont des défis à relever, pour aujourd'hui et pour demain.

Ouverture d'une antenne de soins à Wemperhardt

Toujours dans le but d'assurer un service « au plus proche du client » et d'améliorer la proximité de nos antennes de soins dans le Nord du pays, une nouvelle antenne a été ouverte à Wemperhardt. Anciennement « bureau annexe » de l'antenne de soins de Vianden, ce site prend donc de l'envergure pour répondre aux besoins croissants dans le nord du Grand-Duché.



Des aidants trop souvent « invisibles »

En 2022, Help a continué à se mobiliser pour les aidants en organisant diverses actions.

En mai, une **journée de réflexion et d'échange** autour des bonnes pratiques a été organisée pour et avec les professionnels de santé des différents services sur le thème « Le rôle de l'aidant dans la relation de soins ». Au programme : une matinée riche de réflexions sur le concept d'accompagnement des aidants et une après-midi d'échanges entre soignants sur des thématiques comme : la complémentarité entre aidants professionnels et non professionnels, le bien-être et la prévention des risques d'épuisement de l'aidant ou encore les trois clefs de la Bientraitance dans le triangle de la relation d'aide.

En juin, les premiers ateliers pour aidants ont débuté à Esch-sur-Alzette et Lorentzweiler et les conclusions ont permis de mieux comprendre les besoins pour planifier le programme de 2023. Le mois de juin a aussi été l'occasion pour l'équipe Aidant.lu de présenter les initiatives engagées au Luxembourg à l'occasion des 19e journées Itinérantes Francophones d'Ethique des Soins de Santé à Annecy portant sur «L'invisible et les invisibles du soin» avec la volonté de rendre visible ce que l'on ne voit pas au quotidien.

Les **deuxièmes Journées de l'Aidant** ont eu lieu les 7 et 8 octobre. Au total, huit événements ont été organisés dans différentes localités, principalement des « Cafés de l'Aidant » suivis d'activités plus récréatives. Ces groupes d'échanges ont permis aux participants d'exprimer leurs difficultés et de trouver des réponses à certaines de leurs interrogations. Les ateliers de détente ont quant à eux permis aux aidants de lâcher prise et d'apprendre à prendre du temps pour eux.

Ciné-débat « Chamboultout »

En octobre, Help a organisé son 1er ciné-débat sur la thématique de l'aidant, dans le cadre de la 3e édition de la Semaine de la Santé Mentale, au Ciné Wasserhaus à Mondorf. C'est le film « Chamboultout » qui a été mis à l'honneur car il évoque avec justesse et humour l'histoire d'une mère de famille dont la vie est bouleversée au lendemain de l'accident de son mari. Même si le mot « aidant » n'est pas prononcé dans le film, c'est pourtant bien le rôle qu'elle endosse.

Qui n'a pas été, est ou sera un jour confronté dans sa vie à la maladie ou handicap d'un proche, membre de sa famille ou ami et l'accompagnera dans ses tâches quotidiennes ?

www.aidant.lu **27 55-3078**

Demandez votre exemplaire de la newsletter « Pour vous,aidant » en écrivant à **info@aidant.lu**

LES CENTRES DE JOUR ET LES LOGEMENTS ENCADRÉS :

DES SOLUTIONS D'ACCUEIL ADAPTÉES AUX SITUATIONS DE VIE

Les centres de jour : un accueil à la journée professionnel et bienveillant

299

En 2022, les centres de jour du réseau Help ont accueilli **299 clients.** Ceci représente une hausse de 15 % par rapport à 2021 et démontre un retour progressif à une situation pré-pandémie.

Les centres de jour accueillent des personnes affectées par un sentiment de solitude durant la journée ou des personnes qui nécessitent un encadrement professionnel constant durant la journée.

Les patients sont pris en charge par des équipes professionnelles et bienveillantes qui répondent à leurs besoins spécifiques.

Les centres de jour proposent des activités thérapeutiques et d'animation, visant à activer, orienter, stimuler, animer les clients dans le but de maintenir leur autonomie physique, psychique et sociale et leur qualité de vie. Les patients bénéficient aussi de repas ainsi que du transport entre leur domicile et le centre avec du personnel formé et des véhicules adaptés à leurs besoins.

Ainsi, ils soulagent aussi les proches et les familles dans leurs tâches d'accompagnement et les rassurent, sachant que leur parents ou conjoints sont dans un environnement sécurisant et convivial.

Le réseau Help dispose de 8 centres de jour qui se situent à Dudelange, Lorentzweiler, Luxembourg-Ville, Mondorf-les-Bains, Niederanven, Sandweiler, Steinfort et Wasserbillig.

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

	2019	2020	2021	2022	Progression entre 2021 et 2022
Clients différents avec au minimum un passage	340	283	260	299	15 %

Les logements encadrés : indépendance et lien social

96

En 2022, les 3 structures de logement encadré comptent 96 résidents en moyenne (94 en 2021).

Les 3 structures de logement encadré du réseau Help se proposent comme alternative aux personnes âgées quand leur domicile n'est plus adapté aux besoins : trop grand, trop difficile à entretenir ou dangereux pour des personnes en perte d'autonomie ou de lien social.

Les résidents autonomes ou faiblement dépendants ont la possibilité de vivre dans des appartements adaptés à leurs besoins et de profiter d'une série de prestations qui leur facilitent et améliorent la vie quotidienne.

Ils bénéficient surtout d'un environnement adapté et sécurisant, de prestations d'assistance et de soins assurées par les équipes de professionnels de santé de Help et disposent de lieux de vie communs. Les logements encadrés proposent également des services d'hôtellerie.

De nombreuses activités et animations sont organisées pour maintenir et enrichir la vie sociale tout en respectant les habitudes de vie des résidents.

En 2022, Help a finalisé les dernières préparations pour l'ouverture de la résidence Aline Mayrisch à Vianden en début 2023. Ce projet de logement encadré proposera 44 appartements adaptés et équipés pour les besoins spécifiques des résidents seniors.

CAPACITÉS D'ACCUEIL DE NOS LOGEMENTS ENCADRÉS

95%

Taux d'occupation moyen en 2022.

38 Vitalhome Kayl

43 Muselheem Wasserbillig

20 Residenz Laanscht d'Sauer Esch-sur-Sûre

au total **101** chambres

Les faits marquants de l'année 2022

@sebastien_grebille

The power of music – un réconfort pour les personnes âgées et malades

En 2022, les projets musicaux avec la Fondation EME ont suivi leur cours pour le plus grand plaisir des bénéficiaires et des soignants du réseau Help.

Dans les centres de jour de Dudelange et Wasserbillig, les ateliers de djembé et de chant animés par le percussionniste Marcel Sawuri ont été proposés à une fréquence hebdomadaire. Prendre du plaisir à jouer et surtout à jouer ensemble, renforcer les liens, créer un moment de partage et de convivialité, stimuler la motricité, la coordination, la mémoire, le rythme et l'écoute musicale sont les objectifs visés par ces ateliers.

Les concerts dans les différentes structures du réseau (centres de jour, logements encadrés, etc.) ont créé des moments magiques et extraordinaires pour les bénéficiaires en apportant bonheur, joie, divertissement et réconfort. Après le concert, les clients ont pu échanger avec les musiciens sur les œuvres jouées et les émotions éprouvées.

Près de 40 concerts ont été organisés !

Des biscuits pour aider les enfants

Cette année encore, les clients des centres de jours de Dudelange, Lorentzweiler, Luxembourg, Mondorf, et Muselheem ont mis leur tablier pour pâtisser leurs biscuits faits main « D'Kichelcher vun der Boma » qui ont été vendus lors du Bazar de la Croix-Rouge luxembourgeoise et qui ont connu un grand succès. Les fonds ainsi récoltés sont destinés aux initiatives de la Croix-Rouge en faveur des enfants et jeunes au Luxembourg et à l'étranger.

Les clients du centre de jour de Lorentzweiler en pleine préparation des biscuits.

Soirée fashion à Kayl

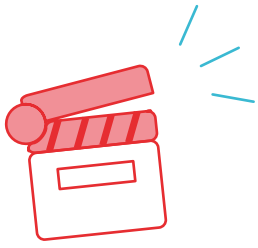
En novembre, le Vitalhome a revêtu ses plus beaux habits pour organiser un défilé de mode ! C'est avec enthousiasme et humour que les résidents ont joué le rôle de mannequin lors d'une soirée avec le personnel soignant.

Cette soirée mémorable a été très appréciée par les participants et a rencontré un franc succès !

Tous en scène au centre psycho-gériatrique de l'Hôpital intercommunal de Steinfort !

Les seniors du centre psycho-gériatrique de Steinfort ont monté et joué une pièce de théâtre. Guidés par une artiste du monde du spectacle, tous ont travaillé d'arrache-pied pour réaliser cette magnifique prestation ! Scénaristes, décorateurs, costumiers, musiciens, metteurs en Scène et bien sûr, acteurs. Tels ont été les défis relevés avec brio par toute l'équipe du centre.

En point d'orgue, la représentation de fin d'année aux familles, au personnel ainsi qu'à l'ensemble des résidents de la Maison.



CLUBS SENIOR ET ACTIVITÉS & LOISIRS : RESTER ACTIF POUR UNE MEILLEURE SANTÉ

Club senior : pour un vieillissement actif

4 157

En 2022, **2 604 usagers** ont participé à **4 157 séances** d'activités des clubs.

Plus d'infos sur les clubs seniors Help :

Les 6 clubs senior du réseau Help s'adressent aux personnes âgées de 50 ans et plus. Ils offrent des prestations d'animation socio-culturelle et sportive, de formation, de rencontre et de loisir. Les missions des clubs senior sont d'accompagner les personnes lors du passage de la vie professionnelle à la retraite, leur offrir un cadre propice à l'épanouissement et les soutenir pour garder une qualité de vie optimale. Cette offre contribue à la prévention de l'isolement social et à l'activation de la personne pour prévenir des déficiences éventuelles liées au vieillissement.

La grande palette d'activités que les clubs senior proposent à leurs usagers est basée sur le concept du vieillissement actif (« ***Active Aging*** »). Les objectifs sont de permettre aux personnes âgées de rester actives et de garder une bonne condition physique et mentale pour éviter de glisser dans l'isolement social, le repli, voire le renoncement à la participation citoyenne.

Activités et Loisirs : la santé et les loisirs vont ensemble

Le service « ***Activités et Loisirs*** » apporte des solutions aux problèmes d'isolement, de solitude et de routine aux personnes dont l'état de santé ne leur permet plus de voyager ou de profiter de loisirs. Grâce aux offres de ce service, unique au Luxembourg, les participants peuvent profiter de prestations de loisirs ou de vacances en étant accompagnés et encadrés par des soignants.

« ***Activités et Loisirs*** » a développé un catalogue d'activités autour de différents thèmes susceptibles d'être menés tout au long de l'année : excursions ludiques et culturelles, visites de musées et de sites naturels, croisières sur la Moselle et séjours de vacances à l'étranger.

Le succès de ce service dès sa création provient de la qualité des prestations proposées, mais également du fait que la continuité des soins est garantie 24h/24 par des équipes de professionnels de la santé (infirmiers et aides-soignants) qui encadrent ces activités.

Le service a profité de l'allégement des mesures contre la Covid-19 et a pu proposer de nouveau 3 séjours de vacances.

349	clients ont participé aux 22 excursions ou évènements culturels
202	clients ont assisté à un total de 5 fêtes organisées : le Fuesbal, la Fête Italienne et la « ***Grillfest*** » à Helmdange ; la Fête de la Vigne à Remerschen et la Fête de Noël à Wasserbillig.
83	clients ont assisté aux 7 projections « Kino a Kaffi »
38	clients ont participé aux 5 séances « Kino am Wasserhaus »
24	clients ont participé à 3 séjours de vacances (Matrei am Brenner - Wipptal, Autriche ; Molsheim - Alsace, France et Palma de Majorque, Espagne) en bénéficiant d'un encadrement soignant continu

Les faits marquants de l'année 2022

Bon anniversaire au Club Senior An der Loupescht !

C'est le 27 septembre 2017 qu'a été officiellement inauguré le Club Senior An der Loupescht, en collaboration avec les communes de Bech, Betzdorf, Consdorf, Junglinster et Waldbillig. Les communes de Beaufort et de Berdorf, quant à elles, s'y sont jointes en 2022.

Il était donc important de célébrer généreusement ce cinquième anniversaire avec les clients et le personnel. Dans une ambiance décontractée et conviviale, le barbecue organisé pour l'occasion fut un moment d'échange plein d'ondes positives !

Le Mosaïque Club a organisé un événement dans le cadre d'Esch 2022

Le Mosaïque Club a participé à la Capitale européenne de la culture Esch 2022 en organisant un événement en l'honneur de la culture cap-verdienne, en collaboration avec l'asbl Educ'Actions Cap-Vert. Côté scène, le groupe « Banda musical » a rythmé l'après-midi alors que la piste de danse était animée par le groupe Contradança. La journée s'est terminée par un grand bal populaire sur les rythmes capverdiens.

Activités et Loisirs en voyage

Voyage en Alsace (Molsheim, caves à vins et spectacle international au « Royal Palace » de Kirwiller).

Les vacances à Majorque ont permis à 9 clients de faire le plein de soleil et d'air marin.

Photo de groupe de nos 8 voyageurs lors de notre séjour en Autriche dans la commune de Matrei Am Brenner.

HELP24 : RESTER AUTONOME EN TOUTE SÉCURITÉ

+3%

En fin 2022, Help24 a compté **1514 clients**, (1468 en 2021) ce qui correspond à une **augmentation de plus de 3%**.

L'innovation technologique au bénéfice de la personne est un axe prioritaire du développement de Help. Ainsi, le réseau d'aides et de soins propose Help24, le système d'appel à distance.

Il permet à ses clients de vivre de manière autonome à l'intérieur ou à l'extérieur de leur domicile en toute sécurité. Le client Help24 peut joindre, directement et à n'importe quel moment nos opérateurs afin de demander de l'aide soit de l'équipe locale chargée de l'assister, soit d'un de ses proches, en pressant simplement le bouton de son bracelet ou de son émetteur Help24.

Grâce à l'option de géolocalisation, lorsque la personne est en sortie à l'extérieur de son domicile, en cas d'appel d'urgence le dispositif permet de voir le lieu où se situe le client et ainsi pouvoir envoyer les secours à cet endroit et réagir le plus rapidement possible. De nombreux accessoires complémentaires figurent dans le catalogue et peuvent être individuellement adaptés aux besoins et à la situation de vie du client.

Afin de veiller à ce que le matériel dont dispose le client soit le plus adapté à sa situation de vie, une analyse régulière de ses besoins, ses habitudes de vie et son mode de vie est réalisée.

SERVICE INFIRMIERS-RELAIS : LE LIEN ESSENTIEL DANS LE PARCOURS DE SOINS

4 825

En 2022, **4 825 patients** ont été accompagnés par des infirmiers-relais. Ceci représente une **augmentation de 1,79%** par rapport à 2021.

Les infirmiers-relais jouent un rôle essentiel dans le parcours de soins des patients. Pendant la période d'hospitalisation, leur mission principale est de faire le lien entre les équipes hospitalières et l'environnement extrahospitalier du patient (famille, proches, équipes de soins à domicile.

Grâce à une présence et une collaboration pérenne avec l'ensemble des structures hospitalières du Grand-Duché, les infirmiers-relais préparent la sortie du patient et informent les différents intervenants pour une bonne coordination des interventions et ainsi garantir la continuité et sécurité des soins.

Cette mission-clé apporte une véritable plus-value en termes de qualité, de sécurité des soins, de vécu et d'expérience pour les parties prenantes. Elle permet également de prévenir toute rupture dans le parcours de soins des patients.

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS CONTINUS : DES COMPÉTENCES POINTUES 24/7

Le service d'Accompagnement et de Soins Continus permet un maintien à domicile chez des patients vivant des situations très complexes tels que l'accompagnement de la fin de vie ou dans le cadre du suivi de pathologies lourdes et chroniques.

Le service offre des prestations d'aides et de soins et couvre l'entièreté du territoire luxembourgeois, assurant une réponse 24/7. L'équipe veille à un accompagnement en toute dignité et propose du soutien en cas de besoin, tant pour lui que pour ses proches.

Le service se compose principalement d'infirmières dotées d'une expérience solide (réanimation, oncologie, soins palliatifs, médecine ambulatoire, ...) et de compétences spécifiques (spécialisation en traitement des plaies, gestion de la douleur etc.).

Certains soignants ont des formations spécifiques (approches complémentaires aux traitements habituels) tels que les soins de support: sophrologie, réflexologie plantaire, aromatologie, hypnose, massages thérapeutiques...

Help met ainsi à disposition du patient des compétences pointues sur le plan clinique, technique et relationnel.

L'équipe développe des liens continus avec les différents acteurs du secteur, les médecins de ville ainsi que les équipes multiprofessionnelles hospitalières.

Au cours de l'année 2022 le service a multiplié les prises en charge spécifiques auprès d'enfants souffrants de maladies complexes.

322

En 2022, le service a suivi **322 patients à domicile**, dont **44 accompagnements de fin de vie** à domicile.

SERVICE RELATION CLIENTS : À L'ÉCOUTE DES BESOINS DU CLIENT

1716

En 2022, le service a recensé **1716 prises de contact** dont 792 ont abouti à des prises en charge de nouveaux clients.

Le service relation client est un point de contact pour les clients, les proches et les professionnels où chacun peut venir chercher de l'information, de l'écoute ou encore déposer une réclamation ou une suggestion.

L'employé du service assure une écoute active des personnes, analyse la demande et renseigne, conseille, rassure et oriente selon les besoins exprimés.

En outre, il peut directement mettre la personne qui appelle en contact avec une personne-ressource ou le service compétent.

Le fait d'offrir un seul point d'entrée pour pouvoir accéder à toutes les informations pertinentes ou au service demandé représente une plus-value importante pour l'expérience client.

Cette initiative encore récente montre déjà de bons résultats auprès du public et devrait se développer.

QUALITÉ ET SÉCURITÉ : GARANTIR DES PRESTATIONS DE HAUT NIVEAU

246

En 2022, **246 retours clients** ont été enregistrés (175 en 2021)

L'assurance et le développement de la qualité de nos prestations font partie intégrante de la culture du réseau Help. Cette culture se montre par une perpétuelle volonté d'amélioration afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients, collaborateurs et partenaires.

La gestion de nos activités par les outils de qualité soutient notre volonté de rester une organisation apprenante, orientée vers l'écoute de ses clients. En complément du contact direct avec nos professionnels, deux outils-clés aident le réseau pour identifier les futurs pistes d'améliorations : l'enquête annuelle de satisfaction des clients et l'évaluation systématique des réclamations et doléances.

À travers l'enquête annuelle de satisfaction, l'organisation recense les besoins et attentes de ses clients. Les résultats aident à la prise de décision, confortent les objectifs qualité souhaités et colorent les futurs investissements et projets stratégiques afin de satisfaire au mieux avec les moyens disponibles.

En 2022 :

98 % des clients Help ont affirmé être très satisfaits ou satisfaits de ses services.

98 % d'entre eux recommanderaient Help à d'autres personnes.

97% solliciteraient à nouveau les services du réseau pour des prestations de soins.

Le traitement des retours clients, réclamations et doléances, est prioritaire pour Help. Tous les retours individuels sont traités immédiatement, puis dans un second temps, l'évaluation des plaintes permet d'identifier des faiblesses potentielles ou récurrentes nécessitant une analyse et des mesures plus poussées afin d'améliorer durablement la qualité des prestations.

Le réseau Help tient à remercier ses clients pour leurs retours, essentiels à l'amélioration continue de la qualité de ses services.

Les faits marquants de l'année 2022

Rencontre des bonnes pratiques : reprise de la tradition

En 2022, le réseau d'aides et de soins Help a enfin eu l'occasion de reprendre l'organisation des Rencontres des bonnes pratiques, une journée de réflexion et d'échange sur les bonnes pratiques de ses collaborateurs et services. Cette tradition, organisée chaque année a pour but d'échanger de bonnes pratiques dans notre domaine d'activité.

Ces journées sont l'occasion d'inviter des experts dans divers domaines afin que leurs savoirs, savoir-faire ou expériences nous inspirent de nouvelles pratiques.

Elles sont bien entendu aussi une belle occasion pour nos collaborateurs de mettre en valeur leurs propres savoir-faire.

En outre, c'est aussi un moment privilégié pour nous tous, car des liens humains se tissent durant ces journées et naissent de belles initiatives de collaboration internes et externes.

En tant qu'organisation apprenante, Help s'efforce de préparer le futur et favorise l'apprentissage mutuel et l'intelligence collective.

Wanteraktioun 2021-2022

Entre fin novembre 2021 et début avril 2022, des soignants de Help ont assuré de manière bénévole une permanence « soins », hebdomadaire à la Wanteraktioun. Les soignants y ont donc accueilli les bénéficiaires en soignant leurs petits maux, qu'ils soient physiques ou psychiques. Un regard, un sourire, un geste, une parole réconfortante, soulagent déjà beaucoup. Un grand MERCI aux bénévoles pour leur implication et leur soutien envers les personnes vulnérables.

Help encourage ses collaborateurs à prendre part à des engagements bénévoles.

Pour améliorer la vie affective des personnes âgées...

En 2022, les professionnels de Help ont continué de se former à la thématique de la santé affective et sexuelle en participant notamment à une demi-journée de réflexion visant à les outiller dans leurs pratiques. Ce séminaire a été organisé en partenariat avec le Centre national de référence pour la promotion de la santé affective et sexuelle, Cesas, dans le cadre de la 3e semaine de la Santé affective et sexuelle. La vie affective et sexuelle des personnes âgées ou soignées est une dimension de leur santé qui peut être source de préoccupations pour elles, leurs proches, les professionnel(le)s qui les accompagnent, et/ou les institutions qui les accueillent. Comment aborder cette dimension très intime de la vie lors de la prise en soins ? Quelle posture et quels rôles adopter lorsque le volet affectif et sexuel s'immisce dans la relation de soin ? Entre tensions éthiques et enjeux juridiques, comment répondre aux besoins exprimés par les bénéficiaires en matière de sexualité ? Ce sont ces questions qui ont été abordées à l'occasion de ce workshop.

Par ailleurs, des référents ont également participé en décembre 2022 à la Journée d'étude transfrontalière sur « Les enjeux de demain relatifs à la vie affective et la sexualité en institution » ayant pour objectifs de dépasser les représentations usuelles et recenser les pratiques innovantes ou en développement. La journée a permis aux participants de s'interroger sur les cadres législatif, éthique, psychologique et affectif dans chacun des trois pays (Belgique, France, Luxembourg) pour réduire le décalage entre les représentations que la société véhicule sur les personnes âgées et la réalité qu'elles vivent.

Foyer Walfer Volleksla f

Chaque année, au début de l'automne, rendez-vous est pris à Walferdange ! Une équipe de quelques collaborateurs, fière d'arborer les couleurs de l'institution, se donne rendez-vous, quelle que soit la météo, pour se challenger au pas de course sur le parcours de 12 kilomètres. Une sacrée équipe de sportifs qui aime relever les défis !

Relais pour la Vie 2022 : un événement solidaire et sportif contre le cancer

Le réseau d'aides et de soins Help a montré une fois de plus sa solidarité envers les patients atteints de cancer et leurs proches en participant au Relais pour la Vie 2022, en version connectée. Plusieurs collaborateurs du réseau se sont ainsi relayés en courant et marchant, les 26 et 27 mars 2022. C'est dans la bonne humeur et sous un soleil radieux qu'ils ont accompagné un patient, en Joëlette, sur un parcours de 8 kilomètres, dans le Canton de Redange. Un beau geste de soutien et de solidarité : bravo à tous les participants !

QUI EST HELP ?

Help, des équipes de professionnels

Pour offrir des prestations de qualité, Help dispose d'équipes multidisciplinaires. Fin 2022, le réseau employait 1 298 salariés représentant 1 070 équivalents à temps plein (ETP).

La prise en charge des clients se réalise de façon globale et continue 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.

RÉPARTITION DES COLLABORATEURS EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP) SELON LES MÉTIERS EN 2022

	TOTAL
aides-soignants	355,64
infirmiers	338,43
aides-ménagères	147,19
aides socio-familiaux	79,01
employés administratifs	50,35
aides aux soins	35,14
kinésithérapeutes	22,62
éducateurs	19,54
ergothérapeutes	15,13
autres	7,05
	1 070,10

La formation continue, indispensable au développement des compétences

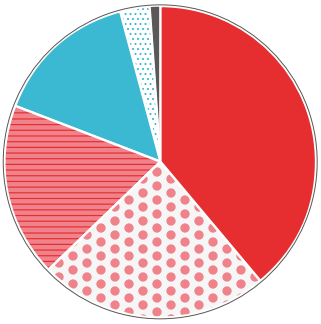
Help s'engage à soutenir le développement des compétences des collaborateurs et offre un programme de formation continue annuel très diversifié pour l'ensemble des métiers du réseau.

En 2022* :

474	sessions de formation données
1 134	collaborateurs ont suivi au moins une formation
22 787	heures de formation ont été suivies

** hors Centre Psycho-gériatrique de l'Hôpital intercommunal de Steinfort (HIS)*

RÉPARTITION PAR TYPES DE FORMATION :



39 %	Formations techniques / compétence métier
24 %	Formations liées à l'organisation du travail / FC institutionnelles / liées à des procédures internes
18 %	Formations à caractère légal (GDPR, CCT SAS, Droit du travail, etc.)
15 %	Formations liées aux soft-skills / management
3 %	Formations liées à la sécurité (premiers secours, incendie, évacuation)
1 %	Autres formations

Les membres de Help

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

Doheem versuergt – Service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise
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

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 31.12.2022

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 des 22 antennes locales dans tout le pays. Elles assurent les soins quotidiens et la coordination du projet de vie et de soins.
- Un accompagnement thérapeutique par une **équipe pluridisciplinaire** composée d'ergothérapeutes, de kinésithérapeutes et de psychologues.
- Un accueil en journée dans les **8 centres de jour** qui proposent des activités et un accompagnement adapté aux besoins et centres d'intérêts des clients.
- **3 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 temporaire ou de vacances** dans nos logements encadrés.
- **6 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.
- Un **système d'appel et d'assistance à domicile et à l'extérieur** appelé **Help24**. Grâce à une permanence téléphonique 24/7 et un dispositif de géolocalisation optionnel, il permet aux utilisateurs de vivre et de se déplacer de manière autonome et en toute sécurité.
- Un **service d'accompagnement et de soins continus** qui intervient en complémentarité de l'antenne locale pour les situations plus complexes, les soins plus techniques ou les besoins spécifiques et spécialisés, notamment en cas de pathologie chronique grave ou dans le cas de prise en charge palliative à domicile. Il est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 sur l'ensemble du territoire luxembourgeois.
- Des **infirmiers-relais** qui soutiennent les clients et leurs proches pendant leur hospitalisation pour le suivi de la prise en charge et l'organisation du retour à domicile.
- 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 une prise en charge individualisée et répondant à leurs différents besoins. il est donc indispensable de disposer de toutes les disciplines soignantes et de veiller à ce qu'elles travaillent main dans la main.

En devenant client du réseau d'aides et de soins Help, les clients restent acteurs de leur vie. Leurs choix de vie et de santé sont écoutés et respectés. La relation avec l'équipe soignante est basée sur la confiance et l'écoute et votre participation active ainsi que celle de vos proches est favorisée.

La gouvernance

Conseil d'administration au 31.12.2022

Paul Bach, Uelzechtdall asbl,
président

Michel Simonis, Croix-Rouge luxembourgeoise,
trésorier

Regis Moes, Syrdall Heem asbl,
secrétaire

Luc Gindt, Hôpital intercommunal de Steinfort,
administrateur

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

Par ailleurs, Help dispose d'un comité de coordination composé des chargés de direction des membres du réseau. Il a pour mission de mettre en place la stratégie opérationnelle pour atteindre les objectifs stratégiques fixés par le conseil d'administration.

Les affiliations

Le réseau Help est membre des structures suivantes :

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

COPAS
www.copas.lu

Don en confiance
www.donenconfiance.lu

Île aux Clowns
www.ileauxclowns.lu

Info-Handicap
www.info-handicap.lu

Transparence pour les donateurs

Help est une association sans but lucratif (asbl) d'utilité publique pouvant recevoir des dons des particuliers. Afin de garantir la transparence de l'usage de ces dons, Help est membre de l'asbl Don en confiance depuis 2011. Cette asbl décerne un label qui reconnait que l'organisme respecte le « Code de bonne conduite des organismes faisant appel à la générosité du public ».

En 2022, Help asbl a reçu des dons et legs à hauteur de 271 661 € (contre 69 861 € en 2021).

Conformément à la décision du Conseil d'Administration, des dons ont été utilisés en cours de l'année 2022 pour les projets suivants :

- 68 499 € pour des frais liés à la modernisation de Help24,
- 68 217 € pour le lancement du service dédié aux « Aidants »,
- 2 500 € pour des frais de fonctionnement,
- 2 192 € pour soutenir des clients avec des difficultés financières à pouvoir bénéficier du service Help24.

Impressum

Editeur responsable : Paul Bach
Coordination : Joseph Degrand, Julien Naramski
Conception graphique : Alternatives Communication
Impression : Print Solutions
Tirage : 1000 exemplaires
Imprimé sur papier recyclé
Les informations de cette publication sont actuelles au 31/12/2022.

help
All Dag ass e gudden Dag

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

26 70 26 | www.help.lu
info@help.lu | reseau.help