

## INFORMATION DE PRESSE

Date : 30/06/2020

Objet : Panorama 2019 du réseau d'aides et de soins Help

### **Help, réseau d'aides et de soins : des professionnels de la santé au service de l'humain**

**Luxembourg, le 1<sup>er</sup> juillet 2020** – Le réseau d'aides et de soins Help a présenté les défis futurs pour les aides et soins à domicile et est revenu sur sa forte implication pendant l'état d'urgence sanitaire et les temps forts de l'année passée lors de son assemblée générale hier, mercredi 30 juin.

A l'occasion de la publication de son panorama 2019, le réseau Help est revenu sur sa forte implication et mobilisation dans le cadre de la crise sanitaire d'ampleur exceptionnelle que le Luxembourg a connue au printemps de cette année.

*« 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 exceptionnelle, 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, notre première mission, 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 »,* explique Paul Bach, président de Help. *« Dès début mars, les membres du réseau Help se sont mobilisés pour affronter l'épidémie annoncée. La Croix-Rouge luxembourgeoise, membre principal du réseau, a réorganisé ses services pour apporter des réponses adéquates à la situation. Permettez-moi de citer l'exemple du Centre de Réhabilitation, ouvert il y a à peine deux ans. Il a interrompu son activité pour en démarrer une autre, urgente et temporaire. En un temps record, le retour à domicile des patients et le cas échéant leur prise en charge par les équipes des aides et soins à domicile du réseau Help a été organisée, en respectant les impératifs de santé »,* précise Michel Simonis, trésorier de Help et directeur général de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Même dans un contexte difficile, le réseau a continué à assurer la prise en charge de ses bénéficiaires déjà fragilisés en ce qui concerne tous les actes et services essentiels. Dans le même temps, il a déployé des moyens afin de pouvoir agir aux côtés des instances publiques pour aider les personnes touchées par la maladie.

### **Les besoins des clients au cœur du travail quotidien**

En 2019, Help a suivi 6 268 clients (5 987 clients en 2018, soit une progression de 6,3% par rapport à l'année précédente) à travers ses prestations d'aides et de soins à domicile et d'accueil en centres de jour. 862 457 heures d'aides et de soins prévues dans le catalogue de prestations de l'assurance dépendance (AD) ont été prestées en 2019, soit une progression de 4,4% par rapport à l'année précédente. *« Une partie de cette évolution s'explique par la réintroduction des sorties courses en cours d'année 2018. Les heures prestées pour les actes infirmiers ont aussi augmenté : cette croissance*

*s'explique par un nombre de clients plus élevé en 2019 pour l'assurance maladie », explique Paul Bach, président du réseau.*

Désireux de répondre toujours mieux aux besoins de sa clientèle, le réseau Help a mis en place un Service Relation Clients qui est opérationnel depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2019. *« Le but de ce nouveau service, qui représente un nouveau maillon à notre chaîne interdisciplinaire et à notre catalogue de prestations, est de renforcer encore la confiance des clients par la qualité de la relation et du service, d'augmenter leur satisfaction et de les fidéliser grâce à une écoute de tous les instants »,* continue Paul Bach. Le Service Relation Clients améliore l'expérience du client et la réponse à ses préoccupations, il apporte une réelle plus-value dans le processus de prise en charge des clients. Il répond à toutes les questions sur les différentes offres de services et entend les éventuelles insatisfactions ainsi que les nouveaux besoins. *« En 2019, nous avons contacté nos clients pour connaître leur satisfaction et faire évoluer nos pratiques. Nous sommes heureux de constater que (98,74%) de nos clients se sont montrés satisfaits, voire très satisfaits de nos services. 96% de nos clients nous recommanderaient à leur entourage et 96% étaient disposés à faire appel à nouveau à nous »,* souligne le président de Help. Ce fort taux de confiance et de satisfaction pousse le réseau d'aides et de soins à rester à la pointe et à ne pas se reposer sur ses acquis. Il est nécessaire que la qualité détermine le travail quotidien des quelques 1130 collaborateurs.

## **Un réseau soucieux d'apporter des réponses adaptées**

La question du logement est centrale au Luxembourg. Help, en tant que réseau actif auprès de la personne âgée, se doit de proposer des solutions adaptées et innovantes à son public-cible. C'est pourquoi en 2019, le réseau Help a complété son offre en ouvrant un nouveau logement encadré à Esch-sur-Sûre composé d'une vingtaine de studios. Actuellement, le réseau propose une cinquantaine de logements dans ses structures pour logement encadré. Celle d'Esch-sur-Sûre est gérée par le service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise. *« Elle est destinée aux personnes en perte d'autonomie ou de lien social, qui désirent conserver leur indépendance dans un appartement privé, tout en profitant de soins et de services, d'activités et de stimulations sociales dans un environnement adapté et sécurisé, et dans le respect de leurs habitudes de vie »,* explique Catherine Gapenne, directrice du service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

### **A propos de Help**

**Help** est un réseau constitué de différents partenaires : le Centre Hospitalier Emile Mayrisch, le service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise, Hôpital Intercommunal de Steinfort, Muselheem asbl, Syrdall Heem asbl et Uelzechtal asbl. Le réseau Help compte 1 200 collaborateurs, répartis dans 21 antennes de soins sur le territoire du Luxembourg. Par ailleurs, Help gère 8 centres de jour, 6 clubs Senior et 3 structures de logements encadrés. Le réseau travaille dans le cadre de l'assurance dépendance et de l'assurance maladie. Il offre des soins infirmiers jusqu'au plus pointus mais aussi des actes essentiels de la vie, des activités de soutien et autres services permettant de maintenir une bonne qualité de vie à domicile. Selon les besoins des clients, des activités plus spécialisées telles que l'ergothérapie, le soutien psychosocial ou la kinésithérapie sont proposées. Les personnes en fin de vie et leurs proches peuvent également recevoir des soins et accompagnements spécifiques. En outre, Help propose à ses clients un programme varié au niveau social et culturel ainsi que des séjours de vacances à l'étranger, encadrés par des équipes soignantes pour garantir la continuité des soins.

### **Contact Presse**

Service Communication  
Croix-Rouge luxembourgeoise  
Chloé Kolb  
Tél. : +352 27 55 – 2126  
E-mail : [media@croix-rouge.lu](mailto:media@croix-rouge.lu) – Site internet : [www.help.lu](http://www.help.lu)