

## INFORMATION DE PRESSE

Date : 28/06/2022

Objet : *Panorama 2021 du réseau d'aides et de soins Help*

### **Help a poursuivi son engagement en faveur de ses bénéficiaires face à la pandémie**

**Luxembourg, le 28 juin 2022 – A l'occasion de la publication de son panorama 2021, le réseau Help est revenu sur sa mobilisation durant la deuxième année de pandémie que nous avons connue.**

*« 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 », explique Paul Bach, président de Help. Le réseau Help qui 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, a suivi 7 315 clients en 2021, soit une augmentation de 10,2%. 882 149 heures ont été prestées dans le cadre de l'assurance-dépendance. Les aides et soins à domicile sont la pierre angulaire de la prise en charge des patients à domicile. Ils peuvent être complétés pour les personnes qui le souhaitent par la fréquentation d'un centre de jour. Le réseau Help en dispose huit qui 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.*

*« Nos activités ont été organisées conformément aux recommandations sanitaires dans le but de maintenir les soins et services requis pour maintenir la santé, l'autonomie et la qualité de vie de nos clients et de leurs proches, » précise Paul Bach. Malgré le contexte encore difficile en 2021, le réseau a veillé à assurer la continuité de la prise en charge de ses bénéficiaires, particulièrement à risque face à cette infection. « 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, » poursuit Paul Bach. En outre, en avril 2021, afin de permettre la vaccination de ses patients ayant reçu une invitation et qui étaient dans l'incapacité médicale de se déplacer en centre de vaccination, Help a participé à la campagne de vaccination à domicile.*

### **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 soi-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 au Luxembourg partager leur expérience et leur vécu avec d'autres aidants. Cette journée, comme les prochaines qui ont été et 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.

### **Help24, le système d'appel et d'assistance de Help : mettre la technologie au service de la qualité de vie de nos clients**

« Le réseau Help propose le système d'appel à distance Help24 qui permet à tout utilisateur de continuer à vivre en toute autonomie, tout en rassurant ses proches », explique Catherine Gapenne, directrice des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise, membre de Help. L'innovation technologique au bénéfice de la personne est un axe prioritaire du développement de Help. « C'est pourquoi nous avons encore amélioré notre système et nos 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 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. Actuellement, le système d'appel à distance Help24 permet à la personne de continuer à vivre en toute autonomie, tout en rassurant ses proches. Help24 peut désormais 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 avec géolocalisation si nécessaire. 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.

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

La Résidence Aline Mayrisch à Vianden, structure de logement encadré, prévoit d'accueillir des seniors dans des logements adaptés et équipés pour leurs besoins spécifiques. L'ouverture est prévue à l'automne 2022 et elle sera gérée 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. Cette résidence complète l'offre en structure de logements encadrés du réseau Help qui en comptera alors quatre, situés à Esch-sur-Sûre, Kayl, Vianden et Wasserbillig.

## **Le réseau Help, prêt pour le virage ambulatoire**

Comme la crise sanitaire l'a illustré ces deux dernières années, le réseau Help est tout à fait capable d'organiser des prises en charge complexes à domicile, 7 jours sur 7, 24 h sur 24, sur tout le territoire du Grand-Duché. « *En tant que réseau, nous disposons des capacités et compétences pour favoriser un retour précoce de l'hôpital voire d'éviter une (ré-)hospitalisation en travaillant étroitement avec les acteurs de santé impliqués, tels que les médecins, spécialistes et établissements hospitaliers, et surtout avec le patient pour lui assurer un suivi rapproché. Nous soutenons la démarche qui place le patient en tant qu'acteur de sa santé,* » conclut Paul Bach. C'est dans cette optique que le réseau a signé une convention avec le Rehzenter Kirchberg en septembre 2021. Ce document permet d'approfondir la collaboration entre les deux acteurs de santé et répond à différents objectifs au service de la santé et d'une prise de charge de qualité du patient.

En outre, le réseau Help dispose d'infirmiers-relais qui soutiennent les patients sortant de l'hôpital après une intervention médicale. 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.

### **A propos de Help**

**Help** est un réseau constitué de différents partenaires : le service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise, Hôpital Intercommunal de Steinfort, 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 actuellement 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 – GSM : 621 559 334  
E-mail : [media@croix-rouge.lu](mailto:media@croix-rouge.lu) – Site internet : [www.help.lu](http://www.help.lu)