

# Informationsblatt

15 ans à votre service

Hiver 2014/2015 | version française

Edition anniversaire



Stiftung  
**HËLLEF  
DOHEEM**

WWW.SHD.LU

Zënter 15 Joër



# Sommaire

Préface	03
15 ans à votre service	04
Le changement à la <i>Stëftung Hëllef Doheem</i>	11
Le 15 <sup>e</sup> anniversaire en images	16

## Stëftung Hëllef Doheem

48a, avenue Gaston Diderich  
L-1420 Luxembourg

T. 40 20 80

infoblat@shd.lu  
www.shd.lu



Rédaction: Stëftung Hëllef Doheem

Articles: Christiane Grün

Photos: Stëftung Hëllef Doheem, Fernande Jourdain

Conception graphique: a | part

Tirage : 10 000

Alle Rechte vorbehalten, © Stëftung Hëllef Doheem, décembre 2014

Das vorliegende Werk einschließlich aller Inhalte ist urheberrechtlich geschützt gemäß dem Gesetz vom 18. April 2001 betreffend der Urheberrechte; alle Rechte sind der Stiftung vorbehalten; Nachdruck oder Reproduktion, auch auszugsweise, in irgendeiner Form ist untersagt.

# Préface

Nous nous réjouissons de vous présenter cette édition spéciale à l'occasion du 15<sup>e</sup> anniversaire de la fondation. Pendant ces 15 années qui se sont écoulées à une vitesse vertigineuse, le nombre de collaborateurs de la fondation est passé de 250 à 1950, élevant la fondation au rang de plus grand réseau d'aide et de soins avec ses 24 centres, ses 12 foyers de jour et ses 3 services nationaux.

Durant cette période, la fondation, face au défi constant de satisfaire les attentes des clients, de soutenir les aidants informels et de former son personnel, s'est toujours montrée à la pointe du développement de la qualité des aides et soins.

L'âge croissant des clients ainsi que l'élévation de leur niveau de dépendance posent de nouveaux défis au personnel. Il y a 15 ans, la décision de rejoindre une maison de retraite se prenait dès l'âge 70 ans, ceci n'est plus le cas aujourd'hui. Le souhait de la population de demeurer autonome à domicile et est de plus en plus prononcé. La fondation répond à ces attentes en offrant des services spécialisés, comme les soins palliatifs, les cours et soutien des aidants informels, les gardes de nuit, le développement du service national d'appel d'urgence de *Sécher Doheem* et dernièrement par l'introduction du dossier de soins électronique.

Un autre aspect du changement démographique est l'isolement social. La structure familiale a changé au fil des années. Souvent il n'y a plus de famille ou de proches qui encadrent nos clients. Le personnel de l'aide et soins est souvent l'unique contact que ces personnes ont avec le monde extérieur. C'est ainsi que les projets comme le « Mëttesdesch » (les clients sont conduits à des restaurants sélectionnés pour des repas en commun, puis accompagnés au domicile) ou la vaste panoplie des services proposés dans les foyers de jours, ont gagnés en importance. Fournir à ces personnes vivant seules quelques heures de divertissement et de contact social (par

exemple par des courses ou sorties) est une responsabilité sociale supplémentaire de la fondation.

**Au final, pour la Fondation ces 15 années d'existence représentent :**

- › 15 ans de confiance de ses clients
- › 15 ans de recrutement, formation, support de nos collaborateurs
- › 15 ans de collaboration de confiance avec les ministères, les administrations communales ainsi que les partenaires du secteur social et privé.

Cette édition spéciale est dédiée à tous ceux qui se mettent au service d'autrui. Nous souhaitons les remercier de leur contribution à rendre la société plus sociale.

Nous aimerions vous inviter maintenant à découvrir l'historique de la fondation, un témoignage des « combattants de la première heure » ainsi que les photos des festivités du 15<sup>e</sup> anniversaire.

Nous vous souhaitons une bonne lecture.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Robert Theissen'.

**Robert Theissen**

Directeur Général de la *Stëftung Hëllef Doheem*

# Stiftung Hëllef Doheem: 1999 – 2014

15 ans à votre service

## 1999

- Création de la fondation *Stiftung Hëllef Doheem* à travers la fusion des sociétés existantes *Hëllef Doheem Krankfleeg a.s.b.l.*, Aide Familiale-Aide Senior a.s.b.l. et Foyers Seniors a.s.b.l.. L'élément pilote fut l'introduction de l'assurance dépendance.
- La structure organisationnelle se compose d'une gestion centralisée et de 5 unités régionales qui emploient en tout 250 collaborateurs. Les foyers de jour spécialisés « Foyer Siwebueren » à Luxembourg et « Foyer op der Heed » à Hupperdange, qui étaient gérés par « Foyers Seniors », sont intégrés dans la nouvelle fondation.



- Le domaine « Formation Continue » est mis en place et une « Commission Formation Continue » s'occupe des premières offres de formation.

## 2000

- L'organisation des activités par région est abandonnée. Elle est remplacée par 9 Centres d'Aide et de Soins.
- Elargissement de cette offre avec les foyers de jour « Foyer Op Rabatt » à Echternach et « Foyer Am Schlass » à Wiltz.
- Début de la mise en place d'un service conseil dans le but de soulager les personnes qui prennent soin de leurs proches. Ce service est essentiellement financé par des dons. Les premiers psychologues et ergothérapeutes démarrent leur activité dans ce nouveau service de conseil.
- Extension du Service national d'appel d'urgence Téléalarme, géré au niveau national par la *Stiftung Hëllef Doheem*.

## 2001

- Le nombre de Centres d'Aide et de Soins continue à croître pour atteindre le nombre de 14.
- Lancement du « Service de soins spécialisés à domicile » qui assure surtout des soins palliatifs. Le financement se réalise essentiellement à travers des dons.
- En collaboration avec les hôpitaux du centre, la première infirmière de liaison débute ses fonctions.
- Le service de conseil organise pour la première fois des cours pour les aidants informels.
- Edition du journal « Infoblad » à destination des collaborateurs dans le but de promouvoir la communication interne.

## 2002

- Compte tenu du nombre croissant de clients et de collaborateurs, le nombre de Centres d'Aide et de Soins passe de 14 à 19 unités.
- Les Foyers de jour « Foyer um aale Gaart » à Holzthum et « Foyer Hesper Kopp » à Howald ouvrent leurs portes. La Fondation gère dorénavant 6 foyers de jour en tout.
- 10 lignes directrices en matière de soins sont élaborées. Ces lignes directrices définissent les principes de base sur lesquels s'oriente l'activité en matière d'aide et de soins.
- En coopération avec l'Université privée de Witten-Herdecke, il y a le démarrage d'un projet sur 2 ans concernant le développement d'un concept de soins, d'une documentation uniforme sur les soins et une forme d'organisation du travail basée sur la continuité personnelle des soins.
- L'organisation d'utilité publique Téléalarme reçoit le nom propre « Secher Doheem ».

## 2003

- Le nombre de Centres d'Aide et de Soins augmente à 23.
- Grâce à l'ouverture du Foyer de jour « Foyer Tilleberg » à Differdange, la fondation dispose maintenant de 7 foyers de jour.
- Le plan d'action « Accompagnement en fin de vie » démarre en collaboration avec l'institut viennois « Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung/Abteilung Palliative Care und Organisationsethik ».

- Le Service « Infirmières de liaison » s'étend également à la partie sud du pays.

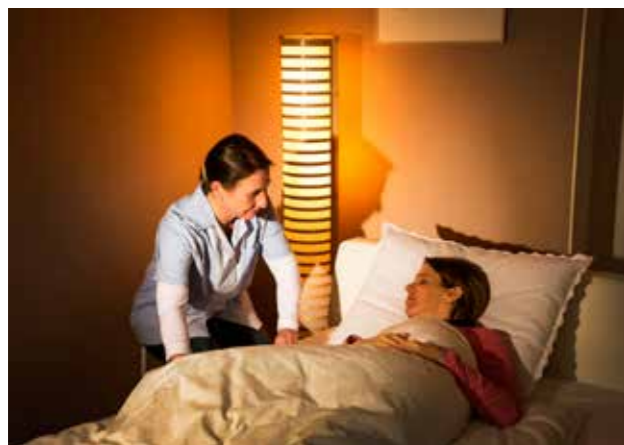


- Mise en place du Service « Propper Doheem ». Il propose des prestations en matière de travaux domestiques.
- Parution du premier « Informationsblatt », réalisé en interne et à destination des clients.

## 2004

- Les Centres d'Aide et de Soins sont complétés par 2 autres unités, ce qui porte leur nombre à 25.
- Le Foyer de jour « Foyer am Brill » ouvre ses portes à Mamer.
- Le concept de soins de la Fondation est terminé et tous les collaborateurs suivent une formation pour s'y familiariser. En lien avec la nouvelle documentation des soins, une organisation de travail plus efficace est introduite.
- Dans le cadre du financement des soins palliatifs, une convention est signée avec le ministère de la Famille.
- Démarrage d'un nouveau projet en collaboration avec l'Université privée de Witten-Herdecke comprenant le développement d'un instrument d'évaluation de la qualité des soins.

- Démarrage par le service conseil du projet « Nuetswaachen ». Le projet a comme objectif de former des personnes qui prennent en charge la garde et les soins de clients pendant la nuit.



#### 2005

- La Fondation organise une semaine de sensibilisation sur les thèmes « Soins, logement, qualité de vie ».
- *Sécher Doheem* est certifié ISO 9001:2000 et gagne le « Prix luxembourgeois de la qualité » dans la catégorie des petites entreprises d'utilité publique.
- Introduction de la documentation sur les plaies avec photos numériques.
- Formation de plusieurs collaborateurs sur le thème de la « Directive anticipée ».

#### 2006

- Développement du questionnaire portant sur la qualité des prestations et évaluation du premier sondage clients-collaborateurs.
- Installation d'une « infirmière de liaison » dans la région nord.
- Affectation des entretiens individuels des collaborateurs dans le cadre de la gestion et du développement des collaborateurs. Les entretiens annuels sont centrés sur les compétences et les attitudes des collaborateurs. Application d'un nouveau concept d'encadrement et d'accompagnement pour les nouveaux collaborateurs.

- Dans le cadre de l'amélioration de la qualité, les premiers standards de soins sont développés et adaptés aux besoins spécifiques des soins à domicile. Le personnel est formé en la matière.
- Signature des premiers contrats de coopération avec des hôpitaux ainsi qu'avec d'autres partenaires externes.
- Démarrage du projet mobilité « Mobilix » et du projet nettoyage de linge « Wäschbur » en collaboration avec la Confédération Caritas.



- Développement d'un nouveau concept d'encadrement pour les foyers de jour.
- Ouverture du nouveau foyer de jour « Foyer Rousegärtchen » à Bettembourg.

#### 2007

- Avec l'ouverture des foyers de jour « Foyer Aalbach » à Mondorf et « Foyer Elise de Roebe » à Larochette, la Fondation dispose dès lors de 11 foyers de jour.

- Une diététicienne est embauchée afin de répondre aux demandes des clients et des collaborateurs.

#### 2008

- Inauguration du Foyer de jour « Op Massen » à Troisvierges.
- Afin de promouvoir la réflexion éthique, 10 collaborateurs ont été formés comme modérateurs de cas éthiques à la Haute Ecole de Libramont.

#### 2009

- Initiation du projet-pilote « Betreit Wunnen Doheem » (« Vivre chez soi en logement adapté ») par les trois communes de Heiderscheid, Esch/Sûre et Neunhausen, en collaboration avec la *Stiftung Hëllef Doheem*. Ce projet-pilote, cofinancé par LEADER Rédange/Wiltz, permet notamment aux personnes âgées de rester actives et mobiles dans leur vie quotidienne.
- La *Stiftung Hëllef Doheem* fête son 10ème anniversaire en proposant, à chacun de ses publics cibles, une activité bien spécifique. On peut citer la séance académique organisée à l'attention des représentants des Ministères et des Administrations luxembourgeoises et la croisière sur la Moselle pour les clients de la Fondation. De plus, de nombreux artistes ont fait don à la Fondation d'une de leurs œuvres d'art afin que celle-ci puisse la revendre et financer ainsi l'achat d'un nouveau minibus aménagé pour personne à mobilité réduite (Kënschtler fir Hëllef Doheem).

#### 2010

- La *Stiftung Hëllef Doheem* a constitué un Comité éthique interne dans le but de traiter, entre autres, les questions soulevées lors des études de cas éthiques et élaborer, en toute indépendance, des pistes de réflexion qui aideront les collaborateurs de la Fondation lors de leurs prestations quotidiennes des services d'aide et de soins.
- La *Stiftung Hëllef Doheem* fête l'inauguration des nouveaux locaux de son Foyer de jour « Foyer Op Foar » et de son Centre d'Aide et de Soins à Echternach. Les deux structures seront à l'avenir sous le même toit.

- La *Stiftung Hëllef Doheem* fête l'inauguration de l'extension de son Foyer de jour « Foyer Op der Heed » à Hupperdange.

#### 2011

- Inauguration du jardin thérapeutique du Foyer de jour « Foyer am Brill » à Mamer. Ce type de jardin vise le maintien des capacités physiques et cognitives restantes des clients et servira d'aire de repos, de relaxation et de rencontre.
- Signature du contrat entre la *Stiftung Hëllef Doheem* et « RECOM GmbH/ ilogs GmbH » pour l'introduction du dossier de soins électronique. Au cours des trois prochaines années, le dossier de soins électronique sera développé par la Fondation en visant une simplification considérable du traitement des données nécessaires à la planification et la mise en œuvre des services d'aide et de soins.



- La *Stiftung Hëllef Doheem* lance son nouveau site internet. Celui-ci se veut beaucoup plus convivial, dynamique, complet et compréhensible.

#### 2012

- Un projet pilote sponsorisé par Cactus démarre aux Foyers de jour « Foyer Am Brill » de Mamer et « Foyer Op der Heed » de Hupperdange.

Ce projet pilote vise l'utilisation de la Wii en tant que méthode de rééducation gériatrique.



- La *Stëftung Hëllef Doheem* a opté pour un portail de candidatures en ligne. Cet outil a été conçu pour permettre aux candidats de postuler en ligne de manière efficace et rapide, en français ou en allemand.
- Dans le cadre de la « décennie d'action pour la sécurité routière » lancée par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et l'ONU, la *Stëftung Hëllef Doheem* a décidé de dédier une journée entière au thème de la sécurité routière. C'est ainsi qu'elle a lancé la première édition de sa Journée Gymkhana (Journée Sécurité & Santé) à Colmar-Berg.



- En coopération avec la Lëtzebuenger Vëlos-Initiativ et l'Oekotopten, la *Stëftung Hëllef Doheem* introduit des Pédélec (vélos électriques) dans 9 de ses 25 Centres d'Aide et de Soins.
- Le Foyer de jour « Foyer Tillebiereg » de Differdange ferme ses portes
- La *Stëftung Hëllef Doheem* fête les dix ans de son Foyer de jour « Foyer Um aale Gaart » à Holzthum.
- Le 1<sup>er</sup> octobre, le dossier de soins électronique *Stëftung Hëllef Doheem* devient opérationnel. Les Centres d'Aide et de Soins de Bertrange et Bettembourg seront les premiers à introduire le dossier de soins avant qu'il ne soit introduit au sein de tous les Centres d'Aide et de Soins de la fondation.
- Inauguration officielle des 3 Services nationaux « Sécher Doheem », « Activités spécialisées », « Activités de proximité » sur un même site à Steinsel.



- Le Centre d'Aide et de Soins de Walferdange déménage à Steinsel et rejoint les 3 Services nationaux à Steinsel. Il s'appellera à l'avenir « Centre d'Aide et de Soins Steinsel ».

## 2013

- La *Stëftung Hëllef Doheem* lance sa campagne anti-tabac « Fänk un mam Ophalen » en interne afin d'encourager et de soutenir les collaborateurs qui souhaitent arrêter de fumer.



- La société Prologis, dans le respect de sa politique de développement durable, dédie une journée de travail à la *Stëftung Hëllef Doheem* et rénove ainsi la terrasse du Foyer de jour « Foyer Siwebueren » à Luxembourg.
- La *Stëftung Hëllef Doheem* lance une série de 10 vidéos sur son site internet. Ces vidéos sont disponibles en français et en luxembourgeois. La Fondation souhaite ainsi présenter au grand public, ou lui faire redécouvrir, ses différents domaines de compétence. Le grand public peut également retrouver ces 10 vidéos sur le site Youtube.
- La *Stëftung Hëllef Doheem*, en collaboration avec la Commune de Pétange, inaugure des éléments de jardinage dits « Hochbeet », gracieusement mis à disposition par le Rotary Bascharage/Kordall, au Foyer de jour « Foyer Bei der Kor » à Pétange.



- 5 Foyers de jour de la *Stëftung Hëllef Doheem* (Foyers Op Massen, Op der Heed, Rousegärtchen, Siwebueren et Um aale Gaart) ont proposé à leurs clients respectifs une excursion de 3 jours et 2 nuits au Bostalsee. Ainsi, 14 clients ont participé à cette excursion qui a, en partie, été financée à travers diverses actions de solidarité menées par les collaborateurs de l'Administration centrale.
- Des partenaires européens se sont réunis deux jours au siège de la *Stëftung Hëllef Doheem* pour travailler sur le projet DALIA (Assistant for Daily Life Activities at Home). Ce projet vise l'amélioration de la qualité de vie de personnes âgées, malades ou souffrant de maladies chroniques, à l'aide de solutions techniques.

## 2014

- Introduction des consoles de jeu Wii dans tous les Foyers de jour de la *Stëftung Hëllef Doheem* grâce au sponsoring intégral de Cactus.
- La *Stëftung Hëllef Doheem* s'associe à la Police Grand-Ducale pour mener une campagne de prévention à l'attention de ses clients contre « l'astuce du neveu », mieux connue sous le nom de l'Enkeltrick. La Fondation procède ensuite à une séance d'information à l'ensemble de ses collaborateurs afin que tous soient informés et sensibilisent ainsi leurs clients et entourage respectifs.
- Le Foyer de jour « Foyer Um aale Gaart » à Holzthum inaugure son jardin à effet thérapeutique financé par un don généreux du Sispolo.



- La *Stëftung Hëllef Doheem* s'associe à Servior et au Tricentenaire pour offrir au grand public une deuxième édition du Gymkhana « Journée sécurité et santé ». Les thèmes mis en avant



tournent autour de la santé, de la sécurité, de la mobilité et d'une alimentation saine. 35 exposants, 25 sponsors et 60 bénévoles se sont investis pour contribuer au succès de la journée.

- La direction et les cadres supérieurs de la *Stiftung Hëllef Doheem* ont été informés par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs des principes de la nouvelle loi du 2 avril 2014 autorisant le colportage. Les collaborateurs de la Fondation ont par la suite été formés pour sensibiliser leurs clients respectifs.
- Le Centre d'Aide de Soins d'Esch-sur-Alzette reçoit le label de qualité 10 ans Superdrécks-këscht® fir Betriber.
- Les Centres d'Aide et de Soins de Diekirch et d'Ettelbrück fusionnent sous le nom de « Centre d'Aide et de Soins Nordstad ». Ce nouveau Centre d'Aide et de Soins se situe à Diekirch.
- Le dossier de soins électronique de la *Stiftung Hëllef Doheem*, lancé le 1<sup>er</sup> octobre 2012, est connecté au dossier de soins partagé de l'Agence E-Santé. Ce raccordement permet ainsi l'optimisation de la documentation ainsi qu'une amélioration de la qualité de soins et de la qualité de la transmission des données.
- La *Stiftung Hëllef Doheem* fête son 15<sup>ème</sup> anniversaire et compte 1956 collaborateurs, 24 Centres d'Aide et de Soins, 12 Foyers de jour et 3 Services nationaux.

À la *Stiftung Hëllef Doheem*,

## rien n'est plus constant que le changement !

À l'occasion du 15<sup>e</sup> anniversaire de la *Stiftung Hëllef Doheem* six « combattants de la première heure » se souviennent des débuts de la Fondation, font le bilan des changements qu'il y a eus au fil du temps et envisagent les défis de l'avenir avec la conviction que le client doit rester au centre des préoccupations du service d'aide et de soins.

**Pierrette Biver, directeur Soins, Nico Bemtgen, directeur Administration, Clara dos Santos, ergothérapeute, Service Qualité Soins et responsable de la gestion des foyers de jour, Karin Schmit, cadre supérieur des Centres d'Aide et de Soins Echternach et Larochette, et Agnès Daemen, infirmière du Centre d'Aide et de Soins Hesperange, ont invité une journaliste à leur petite causerie.**

### La *Stiftung Hëllef Doheem* – un réseau de pionniers

*Pierrette Biver:* Avec la fusion, en 1999, des associations sans but lucratif *Hëllef Doheem Krankpflege*, Foyers Seniors et Aide familiale-Aide senior j'ai été chargée de la direction du Service de Consultation (« Berodungsdéngscht ») de la *Stiftung Hëllef Doheem*. J'ai eu comme mission la conception de nos services d'aide et de soins dans cinq régions du pays. Il s'agissait entre autres de mettre en place des équipes interdisciplinaires avec des ergothérapeutes, des assistants sociaux, des kinésithérapeutes et des psychologues.

*Karin Schmit:* Mais sur le terrain, la fusion n'allait pas de soi. Le fait que le nouveau service d'aide

et soins à domicile réunissait désormais trois associations différentes sous une même entité a exigé une nouvelle prise de conscience de la part des soignants. Ils ont notamment dû apprendre à repenser leur façon d'agir. Le « mon » client est devenu « notre » client et dès lors il a pu être pris en charge par l'équipe interdisciplinaire telle que Pierrette Biver l'avait conçue.

*Agnès Daemen:* Cependant, nos premiers outils de travail étaient ... assez rudimentaires : au début nous n'avions pas de dossier pour nos clients, seulement un téléphone et un fax. Nous avons reçu les ordonnances des médecins par fax et les informations concernant nos clients via les fiches de facturation. Nous avons visité et soigné 25 clients par tour et nous avons l'entière responsabilité de notre travail. A posteriori je ne sais plus comment nous avons fait pour nous débrouiller avec si peu de moyens. En fait, nous nous sommes très bien occupées des personnes qui nous étaient confiées ! Et elles étaient reconnaissantes de pouvoir nous recevoir chez elles !

Le plus dur, c'est qu'au début, nous étions toutes seules : personne ne nous a encadrées. Je ne savais même pas où se trouvaient les rues dans lesquelles je devais me rendre !

*Karin Schmit:* Pour nous aider à trouver notre chemin, nous avons seulement un guide routier à notre disposition ...

*Pierrette Biver:* ... et un calendrier de la *Stiftung Hëllef Doheem* qui comprenait un tableau avec l'indication des distances entre localités !

*Agnès Daemen:* Mais cela a changé endéans de deux ans. Notre employeur a introduit l'accompagnement des nouveaux collègues – au moins pendant leurs deux premières semaines. Par ailleurs on nous a fourni au fil des années une excellente documentation.

*Karin Schmit:* dont notre code de qualité et tout ce qui concerne le concept des soins. Il définit notamment le rôle de l'infirmière de référence, qui est l'interlocutrice de choix de nos clients.



*Agnès Daemen:* Le code de qualité est effectivement un outil très précieux ! Son leitmotiv « mën-schlech a kompetent » résume bien notre façon d'encadrer nos clients : nous prenons en charge leurs besoins, tout en encourageant les gens à rester autonomes. Ce ne sont pas leurs déficits qui comptent, mais leurs ressources ! En tant que soignants, nous nous sentons aujourd'hui tout aussi responsables de nos clients, qu'il y a 15 ans. Mais au fil du temps, nous avons été encadrées de mieux en mieux par notre employeur. On nous a notamment proposé un grand nombre de formations continues très enrichissantes. En fait, il y a eu de nombreux changements très positifs...



*Karin Schmit:* ... voire innovateurs ! Nous étions les premiers à avoir introduit l'infirmière de liaison ! C'est elle l'interlocutrice de choix, quand un de nos clients est hospitalisé où s'il rentre à la maison, après un séjour à l'hôpital.

### La Stiftung Hëllef Doheem – un esprit innovateur

*Pierrette Biver:* Il y a cinq ou six ans, certaines des personnes que nous prenons actuellement en charge, auraient dû rester encore à l'hôpital. Maintenant nous avons le matériel qu'il faut pour effectuer à domicile des gestes de soins intensifs. Certains de nos clients reçoivent des soins huit fois par jour, en plus des gardes. Quant aux soins palliatifs, nous étions les premiers à les proposer 24 heures sur 24 ! Par ailleurs, nous sommes les seuls à offrir des formations aux proches des personnes nécessitant des soins – et ce depuis 15 ans !



*Karin Schmit:* Nous étions aussi les premiers à avoir introduit le dossier du client – d'abord en version papier (en collaboration avec l'université Witten-Herdecke) et plus récemment en version électronique ...

*Pierrette Biver:* ... ce qui a l'avantage que le dossier reste accessible : il ne part pas avec le soignant qui se rend auprès du client.

*Nico Bemtgen:* Voilà qui facilite la tâche à ceux de nos collaborateurs, qui travaillent sur le terrain. Telle est en effet la vocation de notre service informatique. D'ailleurs nous occupons actuellement quelques 100 personnes au niveau de toutes les fonctions de support au sein de l'Administration Centrale – à nos débuts, alors que ces services se trouvaient au siège de la Caritas dans le quartier de la Gare, nous avions une trentaine de collaborateurs. Un autre exemple pour illustrer notre croissance est notre parc de véhicules – il y en avait 80 au début contre 832 actuellement ! Ensuite les unités régionales étaient remplacées par des Centres d'Aide et de Soins dont le nombre est passé de 9 à 24 depuis l'an 2000.

Au gré des changements sur le terrain, toute la logistique a dû être repensée et réorganisée : du support administratif en passant par la mobilité de nos collaborateurs jusqu'à la sécurité.



*Pierrette Biver:* À propos de sécurité : celle de nos clients nous tient particulièrement à cœur ! Il y a 15 ans, nous étions l'unique réseau à offrir un service national de téléalarme. Nous l'avons offert à quiconque en avait besoin, qu'il soit ou non client de notre service d'aide et de soins. Nous avons toujours prôné et respecté le libre choix du client. Toute personne, quel que soit son réseau d'aide et de soins, peut avoir recours à notre service de téléalarme. Nos systèmes d'alarme et de détecteurs en tous genres s'adaptent parfaitement aux besoins des personnes et leur permettent de continuer à vivre chez elles en toute sérénité, quel que soit leur déficient.

Nous offrons par ailleurs un service moderne et très performant de télémédecine avec des mesures à distance de paramètres tels la pression sanguine, la saturation du sang en oxygène et la fréquence cardiaque.

*Nico Bemtgen:* À la Stiftung Hëllef Doheem, rien n'est plus constant que le changement !

### La Stiftung Hëllef Doheem – un réseau à l'écoute de ses clients

*Pierrette Biver:* D'une certaine façon, le changement s'est également opéré du côté de nos clients. Autrefois, nos foyers de jour étaient visités par des personnes qui y recherchaient essentiellement des contacts sociaux. Maintenant, de plus en plus de nos hôtes souffrent d'une démence.

*Clara dos Santos:* Cet état des choses implique une adaptation conceptuelle et architecturale des infrastructures, tant à l'intérieur des bâtiments qu'à leurs alentours. Le choix des matériaux et des couleurs, du mobilier et des éclairages est adapté aux besoins de nos clients. Les personnes souffrant d'une démence ont par ailleurs la possibilité de déambuler dans nos jardins thérapeutiques. Notre constant souci est de respecter la dignité des gens qui nous sont confiés. Nous les assistons tout en respectant leur besoin d'autonomie. Pour nous, c'est un honneur de prendre en charge les personnes qui nous sont confiés dans nos foyers de jour ! Nous contribuons à l'écriture des dernières pages du livre de leur vie et à nous la responsabilité d'utiliser les plus beaux crayons de couleur.



*Pierrette Biver:* Je tiens à ajouter que nos clients ne sont pas exclusivement des personnes âgées. Nous prenons également en charge des enfants ou des personnes souffrant d'une maladie chronique.

Mais c'est vrai que pour ce qui est des foyers de jour, nous nous sommes adaptés aux nouveaux besoins de nos clients. Plusieurs des activités que nous leur proposons sont à la fois ludiques et thérapeutiques. Il en est ainsi des jeux sur la console Wii et des semaines de la santé, lors desquelles les participants se font contrôler leur poids et leur pression sanguine. L'alimentation saine est un volet qui nous tient tout particulièrement à cœur – d'où l'intervention régulière de notre diététicienne dans nos foyers de jour.

Cependant le volet social n'est pas négligé. En effet nos clients apprécient des occupations tels la cuisson de confitures, les tournois de poker et les excursions au Bostalsee.



*Karin Schmit:* Un défi au sein des foyers de jour est par ailleurs le mélange croissant de cultures et de langues. Une personne souffrant de démence risque par ailleurs d'oublier une langue qu'elle a apprise au cours de sa vie. Nous devons tenir compte de l'aspect culturel et linguistique et former notre personnel en l'occurrence.

#### **La Stiftung Hëllef Doheem – un réseau paré pour les défis d'avenir**

*Pierrette Biver:* Nous sommes en effet confrontés à des situations de plus en plus complexes. Cela concerne aussi le volet aide et soins à domicile. Les mesures d'économie exigées par le gouvernement ne doivent cependant pas se faire aux dépens des personnes que nous prenons en charge. Voilà pourquoi nous élaborons des stratégies à court et à moyen terme en vue de compenser le manque de ressources par des réformes structurelles. Nous menons par ailleurs des négociations avec la caisse de maladie.

*Nico Bemtgen:* Nous essayons aussi de faire des économies en ce qui concerne le fonctionnement interne de notre entreprise.

*Pierrette Biver:* En termes de mesures d'économie, le dossier électronique du client a un grand potentiel. Il permet notamment un meilleur suivi de la planification des tours de notre personnel des soins ...

*Karin Schmit:* ... de faire des statistiques au sujet des pathologies ...

*Pierrette Biver:* ... et donc d'établir des priorités quant aux sujets sur lesquels nous allons organiser des formations continues. Selon les pathologies il faut par ailleurs définir les horaires les plus opportuns pour effectuer les visites.



*Nico Bemtgen:* Il reste le défi du personnel : où trouver assez de soignants qualifiés ? Il faut promouvoir la profession de l'infirmier auprès des jeunes !

*Clara dos Santos:* Voilà pourquoi nous lançons des campagnes de promotion dans les écoles secondaires ...

*Pierrette Biver:* ... parallèlement, nous comptons valoriser l'image de l'infirmier dans la société !

#### **Qu'est-ce qui a motivé votre fidélité à la Stiftung Hëllef Doheem ?**

*Agnès Daemen:* À la *Stiftung Hëllef Doheem*, je travaille de façon autonome, j'ai beaucoup de responsabilité mais en même temps, je peux compter sur le soutien de mon équipe. En tant qu'infirmières, nous avons le privilège de soigner nos clients à leur domicile : c'est un peu comme si nous leur rendions régulièrement visite – et les gens s'en réjouissent ! Mes journées de travail sont pleines d'imprévus, ce qui les rend passionnantes ! Par ailleurs, je ne prends pas seulement en charge mes clients, mais aussi leurs proches. Les liens que nous tissons avec les familles ne se rompent pas avec la mort du patient. Nous suivons les proches pendant leur deuil, parfois il en surgit même des amitiés !

*Clara dos Santos:* La philosophie de la *Stiftung Hëllef Doheem* – « menschlech a kompetent » – est aussi la mienne. J'apprécie par ailleurs l'estime et la confiance que mon employeur a envers moi. Mes supérieurs me donnent chaque jour le sentiment que j'apporte une plus-value à l'entreprise. La *Stiftung Hëllef Doheem* a été mon premier employeur et vu mon esprit tzigane, j'ai pensé que je n'allais pas lui rester fidèle très longtemps. Finalement, je n'ai été tzigane qu'à l'intérieur de l'entreprise même en changeant de poste plusieurs fois de suite.



Nico Bemtgen, Clara Dos Santos, Agnès Daemen, Pierrette Biver, Karin Schmit

*Karin Schmit:* Mon dada est le soin à domicile. J'ai commencé ma carrière professionnelle dans un hôpital alors qu'on se posait encore la question comment pourrait fonctionner un service de soins à domicile. À l'époque j'étais déjà d'avis qu'un tel service devrait venir de l'extérieur, et non pas de l'hôpital même. En effet, le rôle de l'infirmière ne se résume à des actes médicaux. Il englobe au contraire la prise en charge de tout ce qui concerne le client : les soins, les conseils, le soutien et l'accompagnement dans des situations difficiles. La *Stiftung Hëllef Doheem* offre tout ce package à ses clients. En tant qu'employée, je m'y sens à l'aise car je peux y apporter mes idées et je sais qu'on les prend en compte !

*Nico Bemtgen:* J'ai commencé ma carrière professionnelle comme fonctionnaire international. Mais bien vite, je me suis rendu compte que ce travail ne me convenait pas – avec tous les avantages qu'il comportait ! J'ai besoin d'agir, de m'investir à plus de 100%, de servir une cause ! D'où mon changement vers la *Stiftung Hëllef Doheem*, une entreprise dont les valeurs chrétiennes m'ont séduit. J'y travaille de façon autonome et responsable, j'ai les moyens d'y faire bouger des choses, de réaliser mes idées. Ce n'est jamais de la rou-

tine ! Et je sais pourquoi j'agis : pour le bien-être de nos clients !

*Pierrette Biver:* J'ai décidé de devenir infirmière alors que j'avais trois ans ... et je n'ai jamais changé d'avis, même pas quand j'ai eu mon bac en poche ! À la *Stiftung Hëllef Doheem*, j'ai la chance de pouvoir m'engager dans le développement des soins, en vue d'améliorer constamment la prise en charge du client. J'ai déjà pu réaliser pas mal de mes projets concernant la qualité des soins ! Je suis une femme très créative et si je peux mettre en pratique la foule d'idées que j'ai en tête, c'est parce que j'ai à ma disposition un tas de collaborateurs très motivés !