

# Editorial

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

20 Jahre Stéftung Hëllef Doheem. Das ist für uns ein Grund zum Feiern.

Die Stiftung wurde 1999 gegründet mit dem erklärten Ziel das Wohlbefinden der pflegebedürftigen Mitmenschen zu fördern und ihren längst möglichen Verbleib zu Hause zu erreichen.

Auf die Frage, was das Wichtigste ist, das ein Hilfs- und Pflegedienst erreichen kann, haben wir eine klare Antwort. Wir finden, es ist das Wohlbefinden, das wir unseren Klienten während all dieser Zeit bereiten konnten. Unser ganzes Bemühen stellt seit jeher unsere Klienten in den Mittelpunkt. Diese Überzeugung war und bleibt uns Ansporn, uns ständig zu verbessern und weiterzuentwickeln. So sind über all die Jahre viele neue und innovative Dienstleistungen entstanden und haben einen festen Platz in unserem Angebot gefunden. Kontinuierlich passen wir unsere Arbeitsmethoden und therapeutischen Ansätze an die neuesten internationalen Standards an. Dienstleistungen wie der Telealarm „Sécher Doheem“ garantieren weiterhin einen schnellen Einsatz bei Stürzen und selbst in der letzten Lebensphase stehen wir mit unserer häuslichen Palliativpflege an Ihrer Seite...

Am 29. September 1999 wurde die Gründungsurkunde der „Stéftung Hëllef Doheem“ unterzeichnet. Doch der Ursprung unserer häuslichen Pflege reicht – über die Werke unserer Gründungsmitglieder – bis in das 19. Jahrhundert zurück. Wir feiern 2019 nicht nur ein Datum, sondern unseren größten Erfolg: Wir dürfen seit über 20 Jahren für die Menschen in Luxemburg da sein, sie pflegen, begleiten und unterstützen. Somit möchte ich mich zuerst aufrichtig bei allen Klienten bedanken die sich uns kurz- oder längerfristig anvertraut haben.

In diesen 20 Jahren haben viele verschiedene Menschen bei Hëllef Doheem gearbeitet. All diesen Mitarbeiter\*innen möchte ich hiermit auch danken und gratulieren. Der große Erfolg der Stiftung wäre ohne sie nicht möglich gewesen. Unsere Mitarbeiter\*innen agieren tagtäglich im Dienste unserer Klienten, immer mit einem Lächeln und einem guten Wort. Das ist absolut bemerkenswert und verdient große Anerkennung.

Zum Anlass unseres 20-jährigen Jubiläums finden Sie in dieser Sonderausgabe des „doHEEM informéiert“ eine Chronik der wichtigsten Ereignisse aus den letzten 20 Jahren. Ich wünsche Ihnen viel Spaß dabei, so manches Vergessene auf diesen Seiten (wieder) zu entdecken.

Auf uns können Sie sich auch in Zukunft verlassen, Ihre Stéftung Hëllef Doheem: „menschlech a kompetent“!

Feiern Sie mit uns,

Benoît Holzem, Generaldirektor

# Inhalt

Editorial	1
20 Jahre Stéftung Hëllef Doheem – ein Blick in den Rückspiegel	2
20 Jahre und noch kein bisschen müde...	5
Ein Betrieb mit Tradition	6
Ein moderner Betrieb	6
Wir feiern und Sie können gewinnen	6



**20**

Joer



# 20 Jahre Stöftung H  llef Doheem – ein Blick in den Rückspiegel

„Nichts in der Welt ist stärker als eine  
Idee, für die die Zeit gekommen ist“

Victor Hugo



## 1999 – Der Zusammenschluss

1901 wurden in Luxemburg die allgemeinen Krankenkassen eingeführt, Ende des 20. Jahrhunderts dann die Pflegeversicherung. Diese wurde geschaffen, um Pflegeleistungen zu finanzieren und den Einwohnern Luxemburgs zu ermöglichen, so lange wie möglich, auch im Fall von Krankheit oder Behinderung, zu Hause zu bleiben. Es besteht fortan die Möglichkeit für einen Ausbau der häuslichen Pflege und es wird eine Erfolgsgeschichte werden.

Die Kongregationen „Frères de Charité“, „S  urs du Tiers-Ordre Régulier de Notre Dame du Mont Carmel“, „Chanoinesses r  gulieres de Saint Augustin de la Congrégation de Notre Dame“, „MAREDOC“, „Franciscaines de la Miséricorde“, „S  urs du Pauvre Enfant Jésus“, „S  urs Hospitali  res de Sainte Elisabeth“, „Aide Familiale Aide Senior“ und „Foyers Seniors“ schließen sich zusammen und gründen am 29. September 1999 die St  ftung H  llef Doheem.

Die einzelnen Anbieter häuslicher Krankenpflege finden so ein „Doheem“ in der neuen Stiftung. Da jeder der einzelnen Partner zwar kleine aber durchaus funktionierende Strukturen besitzt, ist die neue Organisation sofort voll einsatzbereit.

250 Mitarbeiter\*innen, 5 regionale Vertretungen und 2 Tagesstätten bilden das Fundament und gleich im ersten Jahr entsteht eine eigene Abteilung für Aus- und Weiterbildung. Gut ausgebildete Mitarbeiter\*innen sind ein Garant für unsere hohe Pflegequalität.



Verwaltungsrat im Jahr 2000

## 2000 – „H  llef Doheem fir jiddereen“

Wir wachsen weiter, der Zusammenschluss der einzelnen Träger zeigt große Wirkung. 9 Hilfs- und Pflegezentren zählen wir Ende des Jahres. So ist sichergestellt, dass H  llef Doheem überall im Land pflegen kann. „Jeder Einzelne und dies im ganzen Land“ lautet die Vision, die konsequent umgesetzt wird. Unsere Tagesstätten bekommen Zuwachs, Ende des Jahres betreibt die Stiftung deren bereits 4.

Unser Hausnotrufdienst „Téléalarme“ nimmt den ersten Notruf entgegen. Schnell erhält unser Hausnotrufsystem den Status als nationaler Dienst und wird vom Familienministerium unterstützt.

Psychologen und Ergotherapeuten werden eingestellt und erleichtern fortan als „Berodungsd  ngscht“ den Klienten und den pflegenden Angehörigen das Leben.

## 2001 – Expansion

Die St  ftung H  llef Doheem expandiert weiter und zählt bald 14 Hilfs- und Pflegezentren in ihren Reihen.

Das Pflegeangebot für Schwer(st)kranke wird ausgebaut. Mit der „Equipe de soins spécialisés à domicile - ESSAD“ bieten wir palliative Pflege rund um die Uhr im häuslichen Umfeld an, ein Novum in Luxemburg. Zusätzlich entsendet H  llef Doheem als Gründungsmitglied einen Vertreter in den Verwaltungsrat von Omega 90.

„Was tun, wenn ich Hilfe brauche nach einem Krankenhausaufenthalt?“ Speziell geschulte „Infirmi  res de liaison“ werden hier eingesetzt. Diese Br  ckenpfleger\*innen sind dem Klienten und seinen Angehörigen eine tatkräftige Unterstützung und erleichtern die Rückkehr ins Zuhause.

Angehörige sind oft mehrfach belastet. Unsere neu eingeführten Kurse für pflegende Angehörige sollen ihnen Unterstützung und Ressource sein. Wir behandeln viele Themen: Neben einem Grundkurs in der Pflege, sowie z. B. einer Hebetechnik-Ausbildung, ermöglichen wir auch den Erfahrungsaustausch zwischen Familien, der viel Anklang findet.

## 2002 – Witten/Herdecke

Zusammen mit der Universität Witten/Herdecke startet H  llef Doheem ein zukunftsweisendes Projekt. 10 Pflegeleitlinien, ein Pflegekonzept, eine einheitliche Pflegedokumentation und eine auf Bezugspflege basierende Organisation entstehen. Wir zementieren damit unseren Anspruch, höchste Pflegequalität zu bieten.

Der nationale Dienst „Téléalarme“ erhält 2002 den Namen „Sécher Doheem“ und baut seinen Kundenstamm konsequent aus.

Der allgemeine Zuwachs an Klienten führt dazu, dass wir weitere Strukturen eröffnen: Ende des Jahres sind es 6 Tagesstätten und 19 Hilfs- und Pflegezentren.

## 2003 – Hauswirtschaftliche Tätigkeiten

Die 7. Tagesstätte öffnet ihre Pforten in Differdingen und Ende des Jahres betrieben wir 23 Hilfs- und Pflegezentren. Wir bauen das Angebot der Br  ckenpflege aus: Ab jetzt sind auch in den Krankenhäusern im Süden des Landes Br  ckenpfleger\*innen pr  sent.

Der Hauswirtschaftsdienst „Propper Doheem“ entsteht und entwickelt sich schnell zu einer weiteren tragenden Säule des Gesamtkonzeptes, jedem überall im Land zu ermöglichen „doheem“ zu bleiben. Die erste Ausgabe der Klientenzeitung erscheint unter dem Namen „Informatiounsblatt“.



2004 Fraen a Mammen Echternach – Scheck  berreichung

## 2004 – Nachtwachen

Die Anzahl von Hilfs- und Pflegezentren erreicht mit deren 25 ihren Höchststand, und die Zahl der Tagesstätten steigt auf 8. Das Pflegekonzept ist fertig ausgearbeitet und wird in die tägliche Arbeit integriert. Hierdurch verbessern sich die Pflegedokumentation und die Arbeitsorganisation beträchtlich.

Das Familienministerium beteiligt sich an der Finanzierung der häuslichen Palliativpflege. Dies ist eine starke Anerkennung der geleisteten Pionierarbeit und stellt einen Teil der Finanzierung sicher. Die Stiftung finanziert den Rest über Eigenmittel. Rund 300 Personen nehmen im Jahr 2014 diesen Dienst in Anspruch.

H  llef Doheem schafft eine Möglichkeit, punktuell Klienten auch nachts versorgen zu können. Wir bilden unabhängige





2004 Ökolabel Esch Zentrum

Pflegehelfer\*innen aus und vermittelten sie anschließend im Projekt „Nuetswaachen“ an unsere Klienten weiter. Wieder erfolgt die Finanzierung aus Eigenmitteln bis dann ab März 2009 das Familienministerium sich finanziell beteiligt.

## 2005 – Iso-Zertifizierung

Sécher Doheem erarbeitet sich das begehrte Qualitätslabel ISO 9001. Jetzt ist die hochqualitative Arbeit vom TÜV zertifiziert.

Unsere Sensibilisierungswoche zum Thema „Pflege, Wohnen und Lebensqualität“ ist ein großer Erfolg. Viele Pfleger nehmen an den einzelnen Aktionen teil.

Digitale Kameras verbessern das Wundmanagement: Regelmäßige Fotos ermöglichen eine verbesserte Wunddokumentation und einen schnelleren Austausch mit dem Arzt.

„Patientenverfügung & Vorsorgevollmacht“ ist Thema mehrerer Ausbildungen. Ziel ist es, unsere Klienten (auf Anfrage) beim Aufstellen Ihrer Wünsche und Entscheidungen zu beraten.

## 2006 – Klientenzufriedenheit

Hëllef Doheem benutzt ein professionelles, von der Universität Witten/Herdecke validiertes Instrument um die Zufriedenheit der Klienten zu messen. Eine groß angelegte

Umfrage zeigt die Stärken und Schwächen der jungen Stiftung auf. Die interne Qualitätsabteilung arbeitet daraufhin verbindliche Pflegestandards aus.

Die Brückenpflege wird nun flächendeckend angeboten. Hier zeigt sich erneut der starke Innovationswille und Pioniergeist der Stiftung. Später im Jahr werden Konventionen mit den Krankenhäusern unterschrieben, was die Zusammenarbeit intensiviert und verbessert.

Neben einer zusätzlichen Tagesstätte startet ein neues

Dienstleistungsangebot: „De Wäschkuerf“. Zusammen mit externen Partnern kümmern wir uns jetzt auf Wunsch auch um die Wäsche unserer Klienten.



## 2007 – Ernährungsberatung

Weitere Tagesstätten eröffnen ihre Pforten und eine Ernährungsberaterin wird eingestellt. Sie ist eine wichtige Ressource sowohl für die Klienten als auch für die Mitarbeiter.

Die angefangenen Qualitätsverbesserungen in der Kundenbetreuung werden konsequent weitergeführt.

Modernste Technik, digitale Sicherheit und pflegerisches Wissen bilden das Fundament der innovativen digitalen Pflegeakte.

„Sécher Doheem“ erarbeitet sich das begehrte Qualitätslabel ISO 9001.

## 2008 – Ethische Fragen

Immer wieder sind in der Pflege ethische Fragen an der Tagesordnung und stellen die Pfleger\*innen vor schwere Entscheidungen. Hëllef Doheem lässt deshalb 10 Pfleger\*innen eine universitäre Weiterbildung in Libramont absolvieren. Die so Ausgebildeten werden zu einer wichtigen Ressource für unsere Pflegeteams, indem sie regelmäßig ethische Fallbesprechungen mit ihnen leiten.

In Troisvierges eröffnet die 12. Tagesstätte.



2009 10-jähriges Jubiläum

## 2009 – 10-jähriges Jubiläum und „Betreit Wunnen Doheem“

Zusammen mit den Gemeinden Heiderscheid, Esch/Sauer und Neunhausen starten wir ein neues Projekt für Einwohner ab 60 Jahren. Im Mittelpunkt steht die Teilnahme an gesellschaftlichen Aktivitäten. So kann frühzeitig gegen soziale Isolation angegangen werden. Eine von Beginn an viel genutzte Aktivität ist der „Mittagstisch“: gemeinsame Mittagessen mit anschließendem geselligen Beisammensein. „Betreit Wunnen Doheem“ ist so erfolgreich, dass die Treffen schon bald mehrmals in der Woche stattfinden.

Wir feiern unser 10-jähriges Bestehen mit einem abwechslungsreichen Programm. Konzerte, Aktivitäten für unsere Klienten, Konferenzen sowie eine Kunstausstellung stehen auf dem Programm.

## 2010 – Infrastrukturelle Veränderungen

Das Jahr 2010 ist geprägt von infrastrukturellen Veränderungen. Das Hilfs- und Pflegezentrum in Echternach zieht um und die Tagesstätte in Hupperdange wird ausgebaut. Um die Dienstleistungen in Luxemburg-Stadt besser koordinieren zu können, schließt das Hilfs- und Pflegezentrum in Gasperich und die Klienten werden von den Zentren in Hamm und Belair aus betreut.

Ein Ethik Komitee entsteht und arbeitet mit den in Libramont ausgebildeten Pfleger\*innen Hand in Hand. Dieses wertvolle Gremium stärkt die Pflegeteams und erstellt ihnen ethische Leitlinien.

## 2011 – Einführung einer mobilen digitalen Pflegeakte

In Zusammenarbeit mit den Anbietern Recom und Ilogs, führen wir eine mobile digitale Pflegeakte ein. Modernste Technik, digitale Sicherheit und pflegerisches Wissen bilden das Fundament dieses Novums in Luxemburg.

Das Hilfs- und Pflegezentrum in Bettemburg dient als Pilotprojekt, anschließend wird über 12 Monate die digitale Pflegeakte landesweit eingeführt.

Unsere Internetseite [www.shd.lu](http://www.shd.lu) geht online. Frisch und modern präsentieren wir ab jetzt die Stiftung im Internet.

Die Tagesstätte in Mamer legt mit finanzieller Unterstützung der Gemeinde einen therapeutischen Garten an, von dem vor allem demenzkranke Klienten profitieren. Der Garten bietet sowohl Erholung als auch kognitive Stimulation.

## 2012 – Förderung des Gleichgewichtssinns mit Wii

Unsere Ergotherapeut\*innen entwickeln ein innovatives Projekt: Wii-Spielkonsolen werden in die therapeutische Seniorenarbeit integriert. Erfahrene Therapeut\*innen setzen die Wii ein, um den Gleichgewichtssinn zu trainieren. Das Projekt wird in allen Tagesstätten der Stiftung angeboten und trifft bei Klienten, sowie Mitarbeitern auf große Begeisterung.

Die Stiftung setzt auf Digitalisierung: Bewerbungen können ab jetzt online eingereicht werden. Das ist ein großer Beitrag zur Reduzierung des Papierverbrauchs.

Der Fuhrpark der Stiftung zählt fortan 750 Autos. Gemeinsam mit verschiedenen Partnern organisieren wir die erste „journée sécurité et santé“ (genannt Gymkhana) in Luxemburg und starten eine Sensibilisierungskampagne für kooperatives und sicheres Verhalten im Straßenverkehr. Als zusätzliches Verkehrsmittel setzten wir elektrisch unterstützte Fahrräder ein. Diese so genannten Pedelecs ermöglichen es uns, verschiedene Touren in den Städten zu fahren. Besonders während der Schobermesse ist das eine beliebte Alternative, weil die Parkplatzsuche entfällt.

Die drei nationalen Dienste „Activités spécialisées“, „Sécher Doheem“ und „Activités de proximité“ ziehen zusammen nach Steinsel, gemeinsam mit dem Hilfs- und Pflegezentrum von Walferdingen. Die Aktivitäten der Tagesstätte in Differdingen werden von Petingen übernommen.

## 2013 – Verbesserung der Infrastrukturen unserer Tagesstätten

Soziale Projekte unserer verschiedenen Partner, unter andern Prologis, Rotary und die Gemeinde von Petingen ermöglichen es uns, die Infrastrukturen der Tagesstätten in Luxemburg-Stadt und Petingen zu verbessern. Die Tagesstätte Siwebueren erhält eine Terrasse und in der Tagesstätte „bei der Kor“ in Petingen werden angepasste Hochbeete installiert. Dies sind nur einige stellvertretende



2012 Wii Projekt



2011 Einführung der digitalen Pflegeakte





2014 Einführung der Digitalen Pflegeakte

Beispiele unter vielen. Im Rahmen dieses Programms können die Infrastrukturen so mancher Tagesstätten im Sinne unserer Klienten verbessert werden.

Hëllef Doheem und die Arbeitsmedizin unterstützen aktiv die Mitarbeiter der Stiftung beim Aufhören mit Rauchen. Die Kampagne heißt „Fänk un mam Ophalen“.

Der Internetauftritt der Stiftung wird mit 10 Videos in 2 Sprachen ausgebaut.

Hëllef Doheem beteiligt sich an europäischen Forschungs- und Entwicklungsprojekten: „moderne Technik und das Leben im Alter“. Als Teil eines internationalen Konsortiums arbeiten wir gleich an mehreren Projekten zu diesem Thema mit. Die Stiftung wird zu mehreren internationalen Konferenzen eingeladen, um Erfahrungswerte in der Pflege, Ethik und Einführung einer elektronischen Pflegeakte weiterzugeben.



15-jähriges Bestehen SHD

## 2014 – 15-jähriges Bestehen

Wir feiern unser 15-jähriges Bestehen mit einer Sonderausgabe unserer Klientenzeitung sowie einer festlichen Zeremonie im Beisein von vielen Ehrengästen.

Die Tagesstätte in Holzthum erhält einen therapeutischen Garten in Zusammenarbeit mit dem Sispolo. Die Hilfs- und Pflegezentren von Diekirch und Ettelbrück ziehen zusammen und heißen jetzt „Nordstad“. Mittlerweile zählt Hëllef Doheem 24 Hilfs- und Pflegezentren, 12 Tagesstätten und 1.956 Mitarbeiter.

Zusammen gegen den Enkeltrick: die großherzogliche Polizei und Hëllef Doheem sensibilisieren mit einer gemeinsamen Kampagne. Der Enkeltrick ist eine besonders perfide Masche um Senioren ihres Ersparten zu berauben.

Die mobile digitale Pflegeakte von Hëllef Doheem ist in der Zwischenzeit in allen Hëllef Doheem Einrichtungen im Einsatz. Unsere Pflegeakte wird an die nationale Gesundheitsakte angeschlossen, die von der Agence eSanté verwaltet wird.

Ein zweites Gymkhana findet statt. Sintflutartige Regenfälle haben den Erfolg allerdings etwas verwässert. Das Label „10 Jahre Superdreckskeßcht“ belohnt unsere Anstrengungen im Recycling und in der Müllentsorgung.

## 2015 – Ein schwieriges Jahr

Der von der Regierung angepeilte Sparkurs führt bei den Pflegediensten zu Defiziten. So auch bei der Stiftung. Diese stellt sich innerhalb der nächsten Jahre neu auf und geht gestärkt aus der Situation hervor.



2015 Konvention mit eSanté

Die Tagesstätte in Echternach wird nach Larochette verlegt, während in Bettemburg umgebaut wird.

Die Agence „eSanté“ unterschreibt mit Hëllef Doheem einen Kollaborationsvertrag. Die digitale Pflegeakte von Hëllef Doheem ist damit nach wie vor zukunftsorientiert und wegweisend.

## 2016 – Auszeichnung für Palliative Pflege

Hëllef Doheem gewinnt den nationalen Preis für Palliative Pflege. Das Konzept der Stiftung, den Klienten in allen Lebenslagen in den Mittelpunkt zu stellen, überzeugt.

Das Beratungsangebot „Senior Plus“ für Menschen die weiter zu Hause leben wollen wird verbessert. „Senior Plus“ wird landesweit angeboten und von 17 Gemeinden subventioniert. Länger, sicherer und bequemer zu Hause bleiben ist das Ziel.

Die Wiltzer Tagesstätte wird in Zusammenarbeit mit Servior verlegt und weitergeführt. Die Zentren von Heiderscheid und Wiltz ziehen zusammen, für unsere Klienten ändert sich hierdurch nichts. 10 Tagesstätten und 22 Hilfs- und Pflegezentren stehen jetzt im Dienst unserer Klienten. Das Zentrum in Mamer zieht Ende des Jahres in modernere Räumlichkeiten mit mehr Parkmöglichkeiten um und die Tagesstätte in Hupperdange feiert ihr 30-jähriges Bestehen.

Unsere Klientenzeitung erscheint in neuem Look.

Die Stiftung Hëllef Doheem erhält die Anerkennung ihrer Forschungsaktivitäten seitens des nationalen Forschungsfonds (FNR) indem ihr ein „Agrément“ erteilt wird.

## 2017 – Services à la carte

Ein neues Angebot zementiert unseren Anspruch den Klienten einen „360-Grad-Service“ anzubieten: die „Services à la carte“. Eine ganze Reihe von Zusatzleistungen, von Schneeräumen bis hin zu kleinen Reparaturen, können von uns vermittelt werden.

Im Februar startet unser Auftritt auf Facebook. Die Seite von Hëllef Doheem zählt schon im ersten Jahr fast 2.000 Followers.

3 weitere Gemeinden steigen in die Senior Plus/Betreit Wunnen Doheem Angebote ein. Somit hat die Stiftung jetzt Partnerschaften mit 19 Gemeinden.

Die Tagesstätte in Mondorf feiert ihr 10-jähriges Bestehen. Zahlreiche Lokalprominenz feiert an diesem Tag mit uns.

Hëllef Doheem wird erneut mit dem nationalen Preis für Palliative Pflege ausgezeichnet.

## 2018 – Die Reform der Pflegeversicherung

Die Reform der Pflegeversicherung prägt das Jahr. In den Vorverhandlungen zum Gesetzesentwurf hat die Stiftung bereits einen wesentlichen Beitrag zur Sicherung sowie der qualitativen Verbesserung der Leistungen für unsere Klienten erbracht. Mehrere interne Arbeitsgruppen sind das ganze Jahr über beschäftigt um unsere Dienstleistungen schnellstmöglich an die veränderten Begebenheiten anzupassen.

Die Tagesstätte in Hosingen feiert ihr 15-jähriges Bestehen. Sehr stolz sind wir auf den Besuch des großherzoglichen Paares in der Tagesstätte in Larochette am Vorabend des Nationalfeiertags. Unsere Klienten sind begeistert.

Neben dem nationalen Preis für Palliative Pflege wird Hëllef Doheem auch vom Ministerium für Chancengleichheit ausgezeichnet.

Die Stiftung Hëllef Doheem gestaltet ihren Internetauftritt ([www.shd.lu](http://www.shd.lu)) neu. Moderner, übersichtlicher und interaktiver ist die Seite ein wichtiger Bestandteil des Öffentlichkeitsauftritts der Stiftung.

## 2019 – 20-jähriges Bestehen

Wir feiern unser 20-jähriges Bestehen als Stiftung mit inzwischen mehr als 1.900 Mitarbeitern, die landesweit Tag und Nacht für unsere Klienten im Einsatz sind.

Als 20. Gemeinde stößt im Frühjahr die Gemeinde Schiffingen zum Projekt „Senior Plus“ hinzu.

Weitere Projekte im Sinne der Kunden sind in der Ausarbeitung. Das laufende Jahr wird uns noch Gelegenheit bieten, darauf weiter einzugehen...



2018 Besuch des großherzoglichen Paares in der Tagesstätte in Larochette





2000 Eröffnung unseres Zentrums in Wiltz



2000 Weihnachtsfeier



2003 Eröffnung Hilfs- und Pflegezentrum Redingen



2005 Fachtagung



2011 Fußballturnier



2014 Fachtagung 15-jähriges Bestehen

## 20 Jahre und noch kein bisschen müde...

Unser Blick in die Zukunft ist geprägt von Optimismus und Innovationsgeist. Die Geschichte unserer Stftung Hëllef Doheem zeigt den starken Willen uns ständig weiter zu verbessern. Das wird auch in Zukunft so bleiben.

Neben so manchen Projekten ist es uns ein Anliegen, die bestehenden Angebote weiter zu verbessern. So wird unser „Service Senior Plus“ weiterhin ausgebaut. Wir bieten hier Beratung an, wie Menschen ab 60 Jahren besser, länger und sicherer zu Hause leben können. Da dieses Angebot weder von der Gesundheitskasse noch von der Pflegeversicherung honoriert wird, bieten immer mehr Gemeinden eine Teilfinanzierung an. 20 Gemeinden sind bereits hierfür eine Konvention mit uns eingegangen. Alle interessierten Gemeinden können so den Kostenbeitrag ihrer Mitbürger entlasten.

Pflege unterliegt einem ständigen Wandel, das Wissen über den menschlichen Körper und seine korrekte Pflege wächst jeden Tag. Deshalb ist unsere Qualitätsabteilung darauf bedacht, die neuesten Erkenntnisse der Wissenschaft in die tägliche Arbeit zu integrieren. Dank regelmäßiger Weiterbildung der Pfleger\*innen können wir kontinuierlich die bestmögliche Pflege im häuslichen Umfeld anbieten. Auch spezialisierte Pflege, wie beispielsweise eine Peritoneal-Dialyse, ist bei unseren Klienten zu Hause möglich. Spezialisierte Krankenpfleger\*innen für Diabetes, Demenz und Wundmanagement, wie auch diverse Therapeut\*innen runden unsere spezialisierten Dienstleistungen ab.

Telepflege und Unterstützung in der Telemedizin sind Bereiche, die wir weiter ausbauen werden. Die Zukunft liegt im sogenannten „virage ambulatoire“, also dem Fakt, dass Krankenhausaufenthalte immer kürzer werden und die Nachsorge von den ambulanten Pflegediensten wie SHD übernommen wird. Audiovisuelle Kommunikationstechnologien finden hierzu immer mehr den Einsatz bei Klienten und Angehörigen und auch sichere Übertragungen von medizinischen Daten (EKG beispielsweise) werden von uns unterstützt und weiterentwickelt. Hëllef Doheem ist seit Jahren an internationalen und europäischen Forschungsprojekten zu diesen Themen beteiligt und wird weiterhin mit verschiedenen Konsortien zusammenarbeiten. Auch national ist die Stiftung an verschiedenen Pilotprojekten beteiligt. Seit 2016 sind wir als Forschungsinstitut vom FNR (Fonds National de la Recherche) anerkannt.

Unser Weiterbildungsangebot für pflegende Angehörige wird weiter verstärkt werden. Oft spielen Unsicherheiten und Unwissen eine große Rolle für die Angehörigen und lösen zum Teil Ängste aus. Die pflegenden Angehörigen unterstützen heißt deshalb auch ganz gezielt den Klienten unterstützen.

Auch das Team von Sécher Doheem schmiedet Zukunftspläne. Die Technik entwickelt sich weiter, neue Möglichkeiten tun sich auf. In Verbindung mit den europäischen Forschungsprojekten zum „Active Assisted Living“ (Integration von Technik und Computer in den Alltag) bleiben wir ständig am Puls der Zeit und bieten die neuesten und sichersten Wege an, unsere Klienten zu unterstützen. So werden wir die Sicherheit des Einzelnen auch in Zukunft immer weiter verbessern und ihm weiterhin Autonomie und Komfort im gewohnten Umfeld bieten. Ein Leben lang.

Wie Sie sehen, liebe Leser, wir haben noch viel vor. Sie dürfen gespannt sein. Alle aktuellen Entwicklungen und Informationen finden Sie regelmäßig auf unserer Homepage: [www.shd.lu](http://www.shd.lu).

Schauen Sie doch mal vorbei.

„Man merkt nie, was schon getan wurde, man sieht immer nur, was noch zu tun bleibt“

Marie Curie





# Ein Betrieb mit Tradition



Auch wenn wir in diesem Jahr das 20-jährige Bestehen der Stéftung Hëllef Doheem feiern, so wollen wir auf keinen Fall vergessen, dass unsere Ursprünge weit älter sind. Seit ihrer Gründung im Jahre 1847 haben beispielsweise die Franziskanerschwestern in Luxemburg häusliche Krankenpflege praktiziert und Kranke zu Hause versorgt und gepflegt. Die häusliche Pflege in Luxemburg ist somit fast 200 Jahre alt und unsere Gründungsmitglieder sind ein wesentlicher Teil dieser Geschichte. Der unermüdliche Einsatz der vielen Ordensschwestern und -brüder, wie auch all der weltlichen Krankenpfleger\*innen, verdient unseren Respekt. Stellen Sie sich nur einmal vor, wie viele Menschen in diesen fast 200 Jahren im Dienste der Nächstenliebe gearbeitet haben.

Die Krankenpflege selbst, sowohl im häuslichen Umfeld, wie in Krankenhäusern, Lazaretten, Klöstern usw.

Die häusliche Pflege in Luxemburg ist somit fast 200 Jahre alt und unsere Gründungsmitglieder sind ein wesentlicher Teil dieser Geschichte.

reicht noch wesentlich weiter zurück. Schon immer sahen Menschen eine Lebensaufgabe darin, anderen zu helfen, sie zu pflegen und zu begleiten. Professionelle Pflege wie wir sie heute kennen entwickelte sich im Laufe des späten 19. Jahrhunderts. Wir führen so gesehen eine lange Tradition fort: im Dienste der Menschen stehen.

Doch zurück zu heute. Unsere Gründer haben Pflege immer als karitatives Werk verstanden. Und genau dieses Bestreben ist auch heute noch präsent in unserer Arbeit. Und ganz in der Tradition unserer Gründer, bleibt der karitative Gedanke ein Ansporn für uns. Deshalb werden wir uns in naher Zukunft in ein neues karitatives Projekt einbringen. Details hierzu teilen wir Ihnen in einer der nächsten Ausgaben mit. Nur so viel sei verraten: zusammen können wir viel bewirken.

# Ein moderner Betrieb

Ein gemeinsamer Blick in den Rückspiegel hat uns erlaubt, die Geschichte und Herkunft der Stéftung Hëllef Doheem zu betrachten. Sehen wir uns nun gemeinsam die Gegenwart an. Aus dem Zusammenschluss christlicher Träger häuslicher Pflege im Jahre 1999 ist eine moderne Stiftung erwachsen.

1.900 Mitarbeiter, jährlich über 17.000 Klienten... die Zahlen sprechen für sich

Damals wie heute ist es den Verantwortlichen wichtig, höchste Pflegequalität zu bieten und dafür zu sorgen, dass den Klienten ein „360° Grad Service“, eine ganzheitliche Betreuung angeboten werden kann. Davon zeugen unsere verschiedensten Zusatzleistungen. Längst reicht das Angebot der Stiftung über die reinen Hilfs- und Pflegedienste hinaus und ist breit aufgestellt. Die Mitarbeiter leisten tagtäglich spezialisierte Pflege wie auch Alltagsunterstützung und fungieren als Pfleger, Helfer, Reinigungskraft, ja selbst als Sicherheitsfachmann und Organisator. Externe, von der Stiftung vermittelte, Dienstleister bieten Wäschereidienste, Haustierversorgung und mehr an.

Die Mobilität der Klienten wird regelmäßig unterstützt, sei es für eine Arztvisite, den wöchentlichen Einkauf oder Sonstiges. Speziell der Kampf gegen soziale Isolation ist uns ein wichtiges Anliegen. Zusammen mit unseren Partnern arbeiten wir jeden Tag daran, unseren Klienten die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen.

Um uns weiter zu verbessern und noch mehr Innovationen anzustoßen haben wir in den letzten 2 Jahren mit TNS Ilres Umfragen durchgeführt und mit Angehörigengruppen gearbeitet. Modern sein heißt für uns von Hëllef Doheem auch, aus Kritiken zu lernen. Das setzen wir konsequent in die Tat um. So manche Änderung und Verbesserung stammt aus diesen Erkenntnissen.

Effiziente, prozessgesteuerte Arbeitsabläufe erlauben es den Mitarbeitern der Stiftung, täglich hochqualitative Arbeit abzuliefern. Qualitätskontrollen und Audits haben in den letzten 20 Jahren ebenso Einzug in die Arbeit gehalten wie Supervision, Mitarbeiterbegleitung und regelmäßige professionelle Weiterbildung. Gut ausgebildete Mitarbeiter sind der Garant für die hervorragende Alltagsarbeit, von der unsere fast 17.000 Klienten jährlich profitieren.

Mit einer Kundenzufriedenheit von 98 %, laut der TNS-Ilres Studie von 2017, tragen alle diese Initiativen sicherlich ihre Früchte.

## Wir feiern und Sie können gewinnen.

Eine Gelegenheit zum Feiern wie diese hat man nur alle 20 Jahre. Zu diesem Anlass veranstalten wir ein Gewinnspiel und verlosen unter allen richtigen Einsendungen 20 exklusive Geschenke die das Logo von „Hëllef Doheem“ tragen.

Alles was Sie tun müssen ist uns eine E-Mail oder Postkarte zukommen zu lassen mit der richtigen Antwort auf die Frage: „Wer waren die Gründungsmitglieder der Stéftung Hëllef Doheem?“

Die genaue Teilnahmearadresse finden Sie nebenstehend. Wir wünschen ihnen viel Glück bei der Verlosung.

Einsendeschluss ist der 15. Dezember 2019.

Mit freundlicher Unterstützung von:



**Wissen für das Gesundheitswesen**

- Software
- Pflegefachsprachen
- Seminare
- Fachliteratur
- Aus- und Weiterbildung

**RECOM** *Erfahren Sie mehr*  
www.recom.eu

**UNE OFFRE LARGE & PARFAITEMENT MAÎTRISÉE POUR ÊTRE ACTEUR DE VOTRE PERFORMANCE AU QUOTIDIEN**



Redaktion : Stéftung Hëllef Doheem  
Ausführung : reperes.lu • Auflage : 20.000  
STÉFTUNG HËLLEF DOHEEM • 48a, avenue Gaston Diderich,  
L-1420 Luxembourg • com@shd.lu • www.shd.lu



# Éditorial

# Sommaire

Éditorial	1
20 <sup>e</sup> anniversaire de la Fondation Stëftung Hëllef Doheem – Rétrospective	2
20 ans et même pas fatigués...	5
Une entreprise de tradition	6
Une entreprise moderne	6
Nous célébrons notre anniversaire et vous pouvez devenir un heureux gagnant	6

Chers lecteurs,

La fondation Stëftung Hëllef Doheem fête ses 20 ans.

En effet, la fondation a été créée en 1999 dans le but explicite de promouvoir le bien-être des personnes dépendantes et de leur permettre de demeurer à domicile le plus longtemps possible.

À la question qu'est-ce qu'un service d'aide et de soins peut offrir de plus important, nous avons une réponse très claire : le bien-être que nous prodiguons à nos clients depuis 20 ans. Tous nos efforts visent à mettre nos clients au centre de nos préoccupations. Cet engagement depuis toujours nous motive à nous améliorer et à nous développer continuellement. Ainsi, au fil des années, de nombreux nouveaux services ont vu le jour et ont trouvé leur place dans notre offre de services. Nous nous efforçons sans cesse d'adapter nos méthodes de travail et nos approches thérapeutiques aux derniers standards internationaux. Des services tels que le téléalarme « Sécher Doheem » garantissent une intervention rapide en cas de chute. Même lors de la phase de fin de vie, nous restons à vos côtés avec nos soins palliatifs à domicile...

Le 29 septembre 1999, les statuts de la Stëftung Hëllef Doheem ont été signés. Toutefois, l'origine de nos soins à domicile remonte au XIX<sup>e</sup> siècle grâce aux œuvres de nos membres fondateurs. En 2019, nous fêtons non seulement nos 20 ans, mais nous célébrons aussi nos plus grands succès : le soin, l'accompagnement et le soutien des habitants du Luxembourg. J'aimerais ainsi remercier tout d'abord, et de tout cœur, tous les clients, d'hier comme d'aujourd'hui, qui nous font confiance.

Pendant ces 20 années, de nombreuses personnes ont travaillé chez Hëllef Doheem. J'aimerais également féliciter et remercier tous nos collaborateurs. Le grand succès de la fondation n'aurait pas été possible sans leur coopération. Nos collaborateurs sont au service de nos clients au quotidien, offrant un mot gentil et arborant un sourire aux lèvres. Un tel engagement mérite une grande reconnaissance.

Dans cette édition spéciale du « doHEEM informéiert », publiée à l'occasion de ce jubilé, vous trouverez une chronique qui évoque les événements les plus importants de ces dernières 20 années. Je vous souhaite beaucoup de plaisir à la lecture de ce nouveau numéro et à la (re)découverte de nombreux souvenirs.

Vous pourrez continuer à compter sur nous, votre fondation Stëftung Hëllef Doheem : « menschlech a kompetent » !

Célébrez cet anniversaire avec nous !

Benoît Holzem, directeur général

**20**

Joer





# 20<sup>e</sup> anniversaire de la Fondation Stëftung Hëllef Doheem – Rétrospective

« Il n'est rien au monde d'aussi puissant  
qu'une idée dont l'heure est venue »

Victor Hugo



## 1999 – La fusion

La Caisse Nationale d'Assurance Maladie fut introduite au Luxembourg en 1901 et, à la fin du XX<sup>ème</sup> siècle, ce fut le tour de l'Assurance Dépendance. Celle-ci visait à financer les prestations de soins et à permettre aux habitants du Luxembourg de rester chez eux aussi longtemps que possible même en cas de maladie ou d'invalidité. À partir de ce moment-là, les aides et soins à domicile connaissent un développement et succès importants.

Les congrégations « Frères de Charité », « Sœurs du Tiers-Ordre Régulier de Notre Dame du Mont Carmel », « Chanoinesses régulières de Saint Augustin de la Congrégation de Notre Dame », « MAREDOC », « Franciscaines de la Miséricorde », « Sœurs du Pauvre Enfant Jésus », « Sœurs Hospitalières de Sainte Elisabeth », « Aide Familiale Aide Senior » et « Foyers Seniors » s'unissent pour fonder la « Stëftung Hëllef Doheem » le 29 septembre 1999.

Les différents prestataires de soins de santé à domicile trouvèrent ainsi leur « doheem » (foyer) au sein de cette nouvelle fondation. Chacun des différents partenaires disposant de petites structures fonctionnelles, la nouvelle organisation pouvait aussitôt être opérationnelle.

250 collaborateurs, 5 représentations régionales et 2 centres de jour en constituent la base et, déjà dans les premières années, un département dédié à la formation et au perfectionnement est créé car nous pensons que des collaborateurs bien formés sont les meilleurs garants de la grande qualité de nos soins.



Conseil d'administration en 2000

## 2000 – « Hëllef Doheem pour chacun »

Nous continuons à nous développer et la fusion des différents prestataires s'avère très efficace. À la fin de l'année, nous comptons 9 centres d'aide et de soins. Hëllef Doheem peut ainsi assurer des soins sur tout le territoire. « Pour chacun et dans tout le pays », telle est notre devise qui est déployée sans faille. Le nombre de nos centres de jour ne cesse de croître et à la fin de l'année, notre fondation en compte déjà 4.

Notre service d'appel d'urgence « Téléalarme » traite ses premiers appels et reçoit aussitôt le soutien du Ministère de la Famille et le statut de service national.

Des psychologues et des ergothérapeutes sont embauchés et le « Berodungsdéngscht » (service conseil) facilite désormais la vie des clients et des aidants familiaux.

## 2001 – L'expansion

La Stëftung Hëllef Doheem continue son expansion et compte bientôt 14 centres d'aide et de soins dans ses rangs.

L'offre en soins pour maladie grave s'étend. Avec l'ESSAD, « Équipe de Soins Spécialisés à Domicile », nous offrons des soins palliatifs vingt-quatre heures sur vingt-quatre au domicile familial, une nouveauté au Luxembourg. De plus, Hëllef Doheem, en tant que membre fondateur, envoie un représentant au conseil d'administration d'Omega 90.

« Que faire quand j'ai besoin d'aide après un séjour à l'hôpital ? » C'est ici qu'interviennent les infirmiers(ères) de liaison spécialement formés. Ces intervenant(e)s sont un réel soutien pour les clients et leurs proches, et facilitent leur retour à domicile.

L'entourage du client est souvent éprouvé. Nous offrons une formation aux aidants familiaux pour leur apporter du soutien et les ressources dont ils ont besoin. Beaucoup de sujets y sont abordés. Outre le cours de base sur les soins et une formation sur la technique de levage, les aidants peuvent

échanger sur leurs propres expériences avec d'autres familles, une proposition qui connaît un grand succès.

## 2002 – Witten/Herdecke

En collaboration avec l'Université Witten/Herdecke, Hëllef Doheem lance un projet novateur. Avec 10 lignes directrices en matière de soins, un concept de soins et une documentation homogène, voilà qu'une organisation basée sur les soins intégraux voit le jour. Nous consolidons ainsi notre volonté d'offrir des soins de la plus haute qualité.

Le service national « Téléalarme » prend le nom de « Sécher Doheem » en 2002 et développe sa clientèle de manière conséquente.

L'augmentation croissante de la clientèle mène à l'ouverture d'autres structures : à la fin de l'année, nous comptons 6 centres de jour et 19 centres d'aide et de soins.

## 2003 – Activités domestiques

Le 7<sup>ème</sup> centre de jour ouvre ses portes à Differdange et l'année se termine avec déjà 23 centres d'aide et de soins. Nous développons l'offre de soins de liaison : désormais, les infirmiers(ères) de liaison sont également présent(e)s dans les hôpitaux du sud du pays.

Le service des tâches domestiques « Propper Doheem » voit le jour et se développe rapidement pour devenir un pilier qui complète le concept de base, et qui vise à permettre à chacun de rester « doheem » (chez soi), et ce partout dans le pays. La première parution du Journal Client paraît sous le nom de « Lettre d'information ».



2004 Fraen a Mammen Echternach – Remise de chèque

## 2004 – Gardes de nuit

Le nombre de centres d'aide et de soins atteint le nombre record de 25. Quant aux centres de jour, ils sont désormais au nombre de 8. Le concept de soins est finalisé et intégré au travail journalier. Ainsi, la documentation en matière de soins et l'organisation du travail s'améliorent considérablement.

Le Ministère de la Famille participe au financement des soins palliatifs à domicile. Cette décision reconnaît le travail pionnier réalisé et assure une partie du financement. La fondation finance le reste sur ses fonds propres. Environ 300 personnes utilisent ces services en 2014.

Hëllef Doheem permet ponctuellement à des clients de bénéficier également de services de nuit. Nous formons des auxiliaires autonomes et les mettons à disposition des clients dans le cadre du projet « Nuetswaachen » (Gardes de nuit). Le financement est à nouveau réalisé sur fonds propres jusqu'à ce qu'en mars 2009, le Ministère de la Famille prenne part au financement.





2004 Oekolabel Centre Esch

« Sécher Doheem » obtient le label de qualité « ISO 9001 » tant convoité.



2012 Wii Projet

### 2005 – Certification ISO

« Sécher Doheem » obtient le label de qualité « ISO 9001 » tant convoité. La norme TÜV atteste de la haute qualité du service offert.

Notre semaine de sensibilisation sur le thème « Soins à domicile et qualité de vie » connaît un franc succès. Beaucoup de soignants prennent part aux actions individuelles.

Les appareils photo numériques s'avèrent très utiles dans le suivi des traitements des plaies : la prise régulière de photos permet d'une part de documenter le traitement, et d'autre part de favoriser et d'accélérer les échanges avec le médecin.

« Directives anticipées et mandat préventif » est un thème qui est au centre de plusieurs formations. Le but est de conseiller nos clients (sur demande) pour que leurs volontés et décisions soient respectées.

### 2006 – Satisfaction du client

Hëllef Doheem dispose d'un instrument professionnel, validé par l'Université Witten/Herdecke, pour mesurer le degré de satisfaction de ses clients. Une enquête de grande envergure relève les forces et faiblesses de la jeune fondation. Le département de qualité interne rédige ensuite les standards obligatoires relatifs aux soins.

Les soins de liaison sont maintenant proposés partout. C'est ainsi que l'esprit novateur et pionnier de la fondation se manifeste à nouveau. Plus tard dans l'année, des conventions sont signées avec différents hôpitaux, et la collaboration réciproque s'en trouve améliorée et intensifiée.

Outre l'ouverture d'un nouveau centre de jour, notre offre de services s'étend à nouveau avec « De Wäschkerf » (Le panier à linge). À présent, grâce à la collaboration avec des partenaires externes, nous nous occupons également de la lessive de nos clients sur demande.



### 2007 – Conseils diététiques

D'autres centres de jour ouvrent leurs portes et une diététicienne est embauchée. C'est une ressource importante, aussi bien pour les clients que pour les collaborateurs.

Les améliorations en rapport avec la qualité du service à la clientèle se poursuivent de façon rigoureuse.

### 2008 – Questions éthiques

En matière de soins, les questions éthiques sont récurrentes et mettent le personnel soignant devant des décisions difficiles. C'est pourquoi Hëllef Doheem permet à 10 membres du personnel soignant de suivre une formation universitaire continue à Libramont. Ainsi formés, ils deviendront des personnes ressources au sein de nos équipes de soins et pourront avoir avec elles des discussions régulières sur des questions éthiques.

Le 12<sup>ème</sup> centre de jour ouvre à Troisvierges.



2009 Séance académique 10 ans

### 2009 – 10<sup>ème</sup> anniversaire et « Betreit Wunnen Doheem »

En collaboration avec les communes de Heiderscheid, Esch/Sûre et Neunhausen, nous avons lancé un nouveau projet pour les habitants de plus de 60 ans. Au cœur de ce projet se trouve la participation à des activités communautaires. La problématique de l'isolement social peut ainsi être abordée plus tôt. Dès le début, l'offre « Mëttesdësch » est très appréciée. Elle consiste à prendre le repas du midi en communauté, et à se retrouver par la même occasion en bonne compagnie. « Betreit Wunnen Doheem » connaît un tel succès que les rencontres s'organisent désormais plusieurs fois par semaine.

Nous fêtons nos 10 ans d'existence et proposons un programme très diversifié comprenant des concerts, des activités pour nos clients, des conférences ainsi qu'une exposition.

### 2010 – Modifications infrastructurelles

L'année 2010 est marquée par des changements infrastructurels. Le centre d'aide et de soins d'Echternach a changé d'adresse et le centre de jour de Hupperdange s'est agrandi. Afin de mieux coordonner les prestations réalisées à Luxembourg-Ville, le centre d'aide et de soins de Gasperich ferme ses portes et les clients sont redirigés vers les centres de Hamm et de Belair.

Un comité d'éthique est mis en place et travaille main dans la main avec le personnel soignant formé à Libramont. Ce précieux groupe de soutien renforce l'équipe de soins et leur fournit les lignes de conduite en matière d'éthique.

### 2011 – Introduction d'un dossier de soins électronique

En collaboration avec les prestataires Recom et Ilogs, nous introduisons le dossier de soins électronique. Les techniques de pointe, alliées à la sécurité digitale et aux connaissances en matière de soins, forment les piliers de cette grande nouveauté au Luxembourg. Le centre d'aide et de soins de Bettembourg sert de projet pilote et par la suite, le dossier de soins électronique sera mis en place pendant 12 mois au niveau national.

Notre site internet [www.shd.lu](http://www.shd.lu) est en ligne. Dès à présent, nous y présentons notre fondation, tout en alliant nouveauté et modernité.

Avec le soutien financier de la commune, le centre de jour de Mamer crée un jardin thérapeutique qui profitera surtout aux clients atteints de démence. Le jardin est un lieu qui favorise aussi bien la détente que les stimulations cognitives.

### 2012 – Améliorer l'équilibre avec la Wii

Nos ergothérapeutes développent un projet novateur : ils intègrent la console de jeu Wii dans leur travail thérapeutique avec les personnes âgées. Ces thérapeutes expérimentés utilisent la Wii pour améliorer l'équilibre. Le projet est proposé dans tous les centres de jour de la fondation et est accueilli avec enthousiasme aussi bien par les clients que par les collaborateurs.

La fondation se met au digital. Désormais, les candidatures à des offres d'emploi peuvent être envoyées électroniquement. Cela contribue fortement à réduire la consommation de papier.

Le parc automobile de la fondation compte dorénavant 750 véhicules. Avec différents partenaires, nous organisons la première « Journée sécurité et santé » (nommée Gymkhana) au Luxembourg et lançons une campagne de sensibilisation centrée sur un comportement sans risques et une conduite coopérative sur la voie publique. Comme moyen de transport supplémentaire, nous proposons des vélos à assistance électrique. Grâce à ces « Pedelecs », il est plus aisé d'effectuer des déplacements dans les villes. Ils constituent une alternative particulièrement intéressante pendant la fête foraine « Schueberfouer », lorsque les places de parking se font rares.

Les trois services nationaux « Activités spécialisées », « Sécher Doheem » et « Activités de proximité » déménagent à Steinsel, ensemble avec le centre d'aide et de soins de Walferdange. Les activités du centre de jour de Differdange sont reprises par Pétange.

### 2013 – Amélioration des infrastructures de nos centres de jour

Les projets sociaux de nos différents partenaires, dont Prologis, le Rotary Club et la commune de Pétange, nous permettent d'améliorer les infrastructures de nos centres de jour de Luxembourg-Ville et de Pétange. C'est ainsi que le centre de jour Siwebueren se voit équipé d'une terrasse tandis que celui de « Bei der Kor » à Pétange obtient des jardins surélevés adaptés. Ce ne sont que quelques exemples parmi d'autres. Dans le cadre de ce programme, les infrastructures de beaucoup de nos centres de jour se voient ainsi améliorées au bénéfice de nos clients.

Hëllef Doheem et la médecine du travail soutiennent activement les collaborateurs de la fondation qui veulent arrêter de fumer. La campagne s'appelle « Fänk un mam Ophalen » (Commence à arrêter).

Le site internet de la fondation est enrichi grâce à l'insertion de 10 vidéos réalisées en 2 langues.



2011 Mise en place du dossier électronique

Techniques de pointe, sécurité digitale et connaissances en matière de soins forment les piliers du nouveau dossier de soins électronique.





Hëllef Doheem participe au projet européen de recherche et développement « Les moyens techniques modernes et la vie à un âge avancé ». En tant que membre d'un consortium international, nous participons en parallèle à plusieurs projets portant sur ce même sujet. La fondation est invitée à plusieurs conférences internationales afin de transmettre son expérience en matière de soins, d'éthique et d'introduction d'un dossier de soins électronique.

## 2014 – 15 ans d'existence

Nous fêtons nos 15 ans d'existence avec une édition spéciale de notre Journal Client, ainsi qu'une cérémonie festive en présence d'un grand nombre d'invités de marque.

En collaboration avec Sispolo, un nouveau jardin thérapeutique est mis en place au centre de jour de Holzthum. Les centres d'aide et de soins de Diekirch et d'Ettelbruck fusionnent et s'appellent dorénavant « Nordstad ». Hëllef Doheem compte à présent 24 centres d'aide et de soins, 12 centres de jour et 1956 collaborateurs.



Ensemble contre « l'arnaque du neveu », une escroquerie particulièrement perfide visant à dépouiller les personnes âgées de leurs économies. La Police grand-ducale et Hëllef Doheem lancent une campagne de sensibilisation commune.

Le dossier de soins électronique de Hëllef Doheem est mis en service dans toutes les unités de Hëllef Doheem. La connexion technique de notre dossier de soins électronique avec le « dossier de soins partagé » de l'Agence eSanté est rendue possible.

Un deuxième Gymkhana est organisé. Des pluies diluviennes altèrent toutefois son succès. Le label « 10 ans SuperDrecksKëscht » récompense nos efforts en matière de recyclage et de traitement des déchets.

## 2015 – Une année difficile

Les mesures d'austérité enclenchées par le gouvernement conduisent à des déficits financiers auprès des prestataires du secteur. C'est également le cas pour la fondation. Celle-ci va devoir se réinventer au cours des années suivantes et elle va en sortir renforcée.

Le centre de jour d'Echternach est délocalisé à Larochette, tandis que celui de Bettembourg est rénové.

L'Agence eSanté signe un contrat de collaboration avec Hëllef Doheem. Le dossier de soins électronique de Hëllef Doheem est résolument tourné vers l'avenir et sert de référence...



## 2016 – Honneur aux soins palliatifs

Hëllef Doheem se voit décerner le prix national pour ses soins palliatifs. L'approche de la fondation de placer le client au centre des préoccupations en toutes circonstances, a convaincu.

Le service de conseil « Senior Plus », destiné aux personnes qui désirent continuer à vivre chez elles, est amélioré. « Senior Plus » est proposé dans tout le pays et subventionné par 17 communes. Notre objectif: permettre aux personnes âgées de rester plus longtemps chez soi, en toute sécurité et avec un maximum de confort.

En collaboration avec Servior, le centre de jour de Wiltz est délocalisé tout en poursuivant ses activités. Les centres de Heiderscheid et Wiltz fusionnent, sans impacts pour nos clients. 10 centres de jours et 22 centres d'aide et de soins sont à présent au service de nos clients. Le centre de Mamer déménage en fin d'année dans des locaux plus modernes, avec de meilleures possibilités de stationnement et le centre de jour de Hupperdange fête ses 30 ans d'existence.

Notre Journal Client adopte un nouveau look!

Hëllef Doheem obtient la reconnaissance de ses activités de recherche de la part du Fonds National de la Recherche (FNR), qui lui délivre un « agrément ».

## 2017 – Services à la carte

L'ambition de pouvoir offrir à nos clients un « service à 360 degrés » se concrétise avec notre nouvelle offre de « Services à la carte ». Nous pouvons en effet fournir toute une palette de prestations, qui vont du simple service de déneigement des extérieurs aux petites réparations à domicile.

Dés février, nous sommes présents sur Facebook. La page de Hëllef Doheem compte lors de cette première année près de 2000 abonnés.

Trois autres communes rejoignent l'offre « Senior Plus »/« Betreit Wunnen Doheem ». La fondation compte désormais des partenariats avec 19 communes.

Le centre de jour de Mondorf célèbre ses 10 ans d'existence. De nombreuses personnalités locales fêtent cet événement avec nous.

Hëllef Doheem se distingue en se voyant attribuer une nouvelle fois le prix national pour ses soins palliatifs.

## 2018 – La réforme de l'Assurance Dépendance

La réforme de l'Assurance Dépendance marque l'année 2018. Lors des négociations préliminaires au projet de loi, la fondation contribue de manière significative à la sauvegarde ainsi qu'à l'amélioration qualitative des prestations pour ses clients. Tout au long de l'année, plusieurs groupes de travail internes s'efforcent d'adapter au plus vite les prestations de service au nouveau cadre légal.

Le centre de jour de Hosingen fête ses 15 ans d'existence. Nous sommes très fiers de recevoir la visite du Couple grand-ducal au centre de jour de Larochette la veille de la fête nationale. Nos clients sont ravis.

Outre le prix national pour ses soins palliatifs, Hëllef Doheem se voit décerner un prix par le Ministère pour l'égalité des chances.

La fondation Stéftung Hëllef Doheem refait son site internet ([www.shd.lu](http://www.shd.lu)). Plus moderne, plus clair, plus interactif, le site de la fondation se veut être un outil de communication vers le grand public.

## 2019 – 20 ans d'existence

Nous fêtons nos 20 ans d'existence en tant que fondation, avec aujourd'hui plus de 1900 collaborateurs qui se dévouent au service de nos clients, nuit et jour, partout dans le pays.

Au printemps, Schifflange est la 20<sup>e</sup> commune à rejoindre le projet « Senior Plus ».

D'autres projets au bénéfice de nos clients sont en cours de préparation. Nous aurons l'occasion d'y revenir prochainement...





## 20 ans et même pas fatigués...

L'optimisme et l'innovation font partie de notre vision du futur. L'histoire de notre fondation Stëftung Hëllef Doheem démontre une volonté constante d'amélioration. Il en sera de même à l'avenir.

Nous nous soucions d'améliorer encore et toujours l'offre existante tout au long de nos projets, qui sont nombreux. C'est pourquoi notre « Service Senior Plus » est en constante évolution. Nous y dispensons des conseils pour que les personnes de plus de 60 ans puissent vivre chez elles dans les meilleures conditions, le plus longtemps possible et en toute sécurité. Étant donné que ce service n'est soutenu ni par la Caisse Nationale de Santé, ni par l'Assurance Dépendance, de plus en plus de communes participent à son financement. Vingt communes nous ont déjà rejoint par la signature d'une convention. Toute commune intéressée peut ainsi alléger les coûts pour ses habitants.

La démarche de soins est en constante évolution et nos connaissances sur le corps humain et les soins croissent chaque jour. C'est pourquoi, notre département Qualité met un point d'honneur à intégrer les dernières découvertes scientifiques aux soins journaliers. Grâce à la formation continue suivie régulièrement par notre équipe soignante, nous sommes à même d'offrir en permanence les meilleurs soins à domicile. Même les soins spécialisés, comme par exemple la dialyse péritonéale, peuvent être mis en place à domicile. Des infirmiers spécialisés dans le traitement du diabète, de la démence ou le soin des plaies, ainsi que divers thérapeutes, complètent notre offre de prestations spécialisées.

Les télésoins et l'assistance à la télémédecine sont des domaines que nous allons développer dans le futur. Le « virage ambulatoire » est en cours... Ainsi, les séjours à l'hôpital deviendront de plus en plus courts et le suivi des patients sera pris en charge par des prestataires à domicile, tels que notre fondation SHD. Les technologies audiovisuelles de communication sont de plus en plus utilisées à cet effet par les clients et leur entourage. Nous aussi, nous encourageons et développons les transmissions sécurisées de données médicales (par exemple les électrocardiogrammes). Depuis de nombreuses années, la Stëftung Hëllef Doheem prend part à des projets de recherche européens et internationaux sur ces sujets et continuera la collaboration avec différents consortiums. La fondation est aussi associée à divers projets pilotes au niveau national. Depuis 2016, nous sommes reconnus en tant qu'institut de recherche à part entière par le FNR (Fonds National de la Recherche).

Notre offre de formation continue pour les aidants informels et les familles sera renforcée. La méconnaissance des soins et l'hésitation sont souvent présentes dans la vie des proches et peuvent devenir source d'angoisse. C'est pourquoi, en soutenant les aidants familiaux, nous soutenons également nos clients.

« On ne remarque jamais ce qui a été fait, on remarque uniquement ce qu'il reste à faire »

Marie Curie

L'équipe « Sécher Doheem » a aussi de nombreux projets.

Grace au développement de la technologie, de nouvelles opportunités se présentent. En relation étroite avec le programme de recherche européen « Active and Assisted Living » (Utilisation de la technologie et de l'informatique pour aider les personnes dans leur quotidien), nous nous tenons à la pointe du progrès et offrons les moyens d'assistance les plus récents et les plus sûrs pour venir en aide à nos clients. C'est de cette manière que nous continuerons à améliorer la sécurité des personnes et à leur assurer autonomie et confort dans leur environnement habituel tout au long de leur vie.

Comme vous le voyez, chers lecteurs, nous avons encore beaucoup de choses à accomplir. Suivez régulièrement nos dernières actualités concernant nos offres et toutes les informations nécessaires sur notre site internet : [www.shd.lu](http://www.shd.lu).



2000 Ouverture du Centre de jour de Wiltz



2000 Fête de Noël



2003 Ouverture de Redange



2005 Colloque



2011 Tournoi de football



2014 Colloque 15<sup>e</sup> anniversaire





# Une entreprise de tradition



Les soins à domicile existent au Luxembourg depuis environ 200 ans et nos membres fondateurs en sont les acteurs historiques.

Même si nous fêtons cette année les 20 ans de la Stëftung Hëllef Doheem, nous ne voulons surtout pas oublier que nos origines remontent à bien plus longtemps. Depuis sa création en 1847, les sœurs franciscaines ont par exemple aidé et soigné de nombreuses personnes, en dispensant des soins à domicile. Ainsi, les soins à domicile existent au Luxembourg depuis environ 200 ans et nos membres fondateurs en sont les acteurs historiques. L'engagement infatigable de ces nombreux religieuses et frères, ainsi que des soignants laïques forcent le respect de tous. Songez au nombre de personnes qui ont travaillé dans l'esprit de l'amour du prochain pendant quasi 200 ans.

Les soins infirmiers proprement dits, tant à domicile que dans les hôpitaux, les infirmeries, les couvents etc. remontent à bien plus loin encore. De tout temps, l'être humain s'est vu investi du devoir d'apporter

de l'aide à ses proches, de les soigner et de les accompagner. L'aide professionnelle telle que nous la connaissons aujourd'hui s'est développée vers la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle. Nous continuons ainsi une longue tradition :

celle d'être au service des êtres humains.

Mais revenons à aujourd'hui. Nos fondateurs ont toujours considéré les soins comme une œuvre caritative. Et c'est précisément cette notion qui reste présente dans notre travail quotidien. Conformément à la tradition de nos fondateurs, cette vision caritative constitue toujours une motivation pour nous. C'est la raison pour laquelle nous allons prochainement lancer un nouveau projet caritatif. Nous vous donnerons tous les détails à ce sujet dans l'une de nos prochaines publications. Ce qu'on peut d'ores et déjà dévoiler : ensemble, nous pouvons avoir un impact considérable !

Avec l'aimable soutien de :



# Une entreprise moderne

Nous venons de jeter un coup d'œil dans le rétroviseur pour contempler l'histoire et l'origine de la Stëftung Hëllef Doheem. À présent, regardons ensemble la situation actuelle. En 1999 une fondation moderne a vu le jour grâce aux efforts et à l'union des communautés religieuses qui prenaient en charge les soins à domicile.

1.900 collaborateurs,  
17.000 clients par an...  
les chiffres sont éloquentes

Autant hier comme aujourd'hui, l'on s'emploie à offrir des soins d'une haute qualité et on veille à ce que nos clients puissent bénéficier d'un « service à 360 degrés », à savoir, d'une prise en charge globale. C'est pourquoi nous possédons aujourd'hui une large palette de services supplémentaires des plus divers. En effet, l'offre de la fondation dépasse depuis bien longtemps le domaine des services d'aide et de soins infirmiers élémentaires. Au quotidien, nos collaborateurs prestent des soins tant de base que spécialisés et apportent un réel soutien à nos clients. Ils jouent tantôt le rôle de soignant, tantôt d'assistant, ou d'agent de nettoyage, voire même de spécialiste en sécurité et d'organisateur. Des prestataires externes, sélectionnés par la fondation, proposent des services de teinturerie et de nettoyage, de garde d'animaux domestiques et bien plus encore.

Nous soutenons de manière régulière la mobilité des clients, que ce soit pour une visite médicale, les courses de la semaine ou d'autres sorties. La lutte contre l'isolement sociale est l'une de nos priorités. Conjointement avec nos partenaires, nous œuvrons tous les jours pour permettre à nos clients d'avoir une vie sociale.

Au cours de ces deux dernières années, nous avons eu pour objectif l'amélioration de nos services grâce à l'innovation, aux enquêtes du TNS-Ilres et au travail réalisé avec des groupes de proches. Pour l'équipe Hëllef Doheem, véhiculer un esprit de modernité signifie savoir apprendre des critiques. C'est ce que nous avons fait de manière conséquente. De là sont nés beaucoup de changements et d'améliorations.

L'intégration de processus efficients dans le déroulement de nos activités, permet aux collaborateurs de la fondation d'assurer un travail de qualité au quotidien. Au cours de ces 20 dernières années, des contrôles de qualité et des audits ont fait leur apparition, et la supervision, l'accompagnement des collaborateurs et la formation continue ont été mis en place. Un personnel bien formé est le meilleur garant pour l'excellence du travail au quotidien, dont environ 17.000 clients bénéficient chaque année.

Selon une étude du TNS-Ilres datant de 2017, le taux de satisfaction de la part de nos clients s'élève à 98 %, preuve irréfutable que toutes ces initiatives portent leurs fruits.

**Wissen für das Gesundheitswesen**

- Software
- Pflegefachsprachen
- Seminare
- Fachliteratur
- Aus- und Weiterbildung

**RECOM** *Erfahren Sie mehr*  
[www.recom.eu](http://www.recom.eu)

**UNE OFFRE LARGE & PARFAITEMENT MAÎTRISÉE POUR ÊTRE ACTEUR DE VOTRE PERFORMANCE AU QUOTIDIEN**



**Nous célébrons notre anniversaire et vous pouvez devenir un heureux gagnant.**

Une occasion de faire la fête comme celle-ci, il y en a qu'une tous les 20 ans. C'est pourquoi nous organisons un jeu-concours. Parmi les bonnes réponses reçues, un tirage au sort sera effectué pour vous faire gagner un des 20 cadeaux exclusifs Hëllef Doheem.

Pour participer, il suffit de nous faire parvenir un courriel ou une carte postale contenant la réponse à la question suivante : « Qui étaient les membres fondateurs de la fondation Stëftung Hëllef Doheem ? »

Vous trouverez l'adresse de correspondance ci-contre. Nous vous souhaitons bonne chance pour le tirage au sort.

La date limite de participation est le 15 décembre 2019.

Rédaction : Stëftung Hëllef Doheem  
Layout : reperes.lu • Tirage : 20.000  
STËFTUNG HËLLEF DOHEEM • 48a, avenue Gaston Diderich,  
L-1420 Luxembourg • [com@shd.lu](mailto:com@shd.lu) • [www.shd.lu](http://www.shd.lu)