

Editorial

Liebe Klienten, liebe Angehörige, liebe Mitarbeiter, ein schwieriges und anstrengendes Jahr liegt hinter uns allen und ich möchte diese Gelegenheit nutzen, um Ihnen allen unseren Dank auszusprechen.

COVID-19 hat die ganze Welt unvorbereitet und überraschend getroffen, vieles musste überdacht und angepasst werden. Die Pflege ist heute eine andere als noch in den Jahren vor 2020. Die große Herausforderung für uns als häusliche Pflegeanbieter ist und bleibt, jedem Klienten die bestmögliche Pflege und höchste Sicherheit garantieren zu können. Diese Vorsorge gilt selbstverständlich auch für unsere Mitarbeiter. Die heutige Ausgabe unserer doHEEM soll die ganze Problematik näher beleuchten.

Die Anordnung der Gesundheitsministerin Paulette Lenert vom 23. März 2020 (vgl. unsere Chronik Seite 3) verfügt heute noch, dass wir als Pflegedienst unsere Leistungen auf das allernötigste einschränken müssen, um ein Verbreiten des Virus zu verhindern. Viele Klienten haben deshalb nicht mehr alle unsere Leistungen erhalten können, womit wir bei den Betroffenen verständlicherweise auch auf Unmut gestoßen sind. Deshalb gilt mein Dank heute allen Klienten und deren Familien, die mit uns zusammen durch diese schwere Zeit gegangen sind. Meine Mitarbeiter und ich wissen, dass es keine einfache Zeit für Sie war und auch heute noch nicht ist. Danke dass Sie mit uns durchgehalten haben!

Der grandiosen Leistung des gesamten Personals der Stiftung ist es zu verdanken, dass trotz all dieser Widrigkeiten weiterhin alle Klienten versorgt wurden,

die Pflege benötigt haben. Es ist unseren Mitarbeitern dabei gelungen, auch in dieser schweren Zeit Menschen zu pflegen und dabei auf den Einzelnen einzugehen. Trotz der eigenen Ängste, trotz des bestehenden Eigenrisikos.

Befürchtungen der Klienten mussten aufgefangen, deren soziale Kontakte so gut wie möglich aufrechterhalten werden. Mein Dank geht heute an unsere gesamte Belegschaft, sowohl an die Pfleger als auch an alle anderen Mitarbeiter, die im Hintergrund für das gute Gelingen gesorgt haben. Meine Kollegen aus der Direktion und ich sind uns bewusst, welche große persönliche Anstrengung jedem Einzelnen abverlangt wurde und wir sind stolz auf den unermüdlichen Einsatz aller.

Diese Krise hat wieder einmal gezeigt, wie wichtig die häusliche Pflege heutzutage im Luxemburger Pflegesystem ist. Wir sind uns unserer Verantwortung für unsere Klienten und für die Gesellschaft bewusst und wissen, dass das Jahr 2021 wohl nicht einfacher wird.

Wir werden weiter an Ihrer Seite stehen!

Ich wünsche Ihnen von Herzen frohe Weihnachten und ein glückliches neues Jahr. Bleiben Sie gesund,

Ihr Benoît Holzem,
Generaldirektor

Inhalt

| | |
|--|---|
| Editorial | 1 |
| Nuetshëllef Doheem | 2 |
| Chronik 2020 : ein schwieriges Jahr für die ganze Welt | 3 |
| COVID-19 hat uns das Leben schwieriger gemacht und trotzdem... | 3 |
| Zusammen sind wir weniger allein | 4 |
| Gewinnen Sie eine CD | 4 |

Die Generaldirektion und alle Mitarbeiter der Stéftung Hëllef Doheem wünschen Ihnen frohe Weihnachten und ein glückliches Neues Jahr 2021.

Wir danken all unseren Klienten, die mit uns zusammen durch diese schwere Zeit gegangen sind. Wir wissen, dass es keine einfache Zeit für Sie war.

Danke dass Sie mit uns durchgehalten haben!



Nuetshëllef Doheem

Hëllef Doheem bietet seit 2001 Nachttouren an, im Rahmen der Palliativversorgung. Ein spezialisiertes Team versorgt die Klienten, die am meisten und am intensivsten Hilfe und Pflege zu Hause benötigen. Die Palliativpflege leisten wir seit 2001 an 7 Tagen in der Woche und 24 Stunden am Tag.

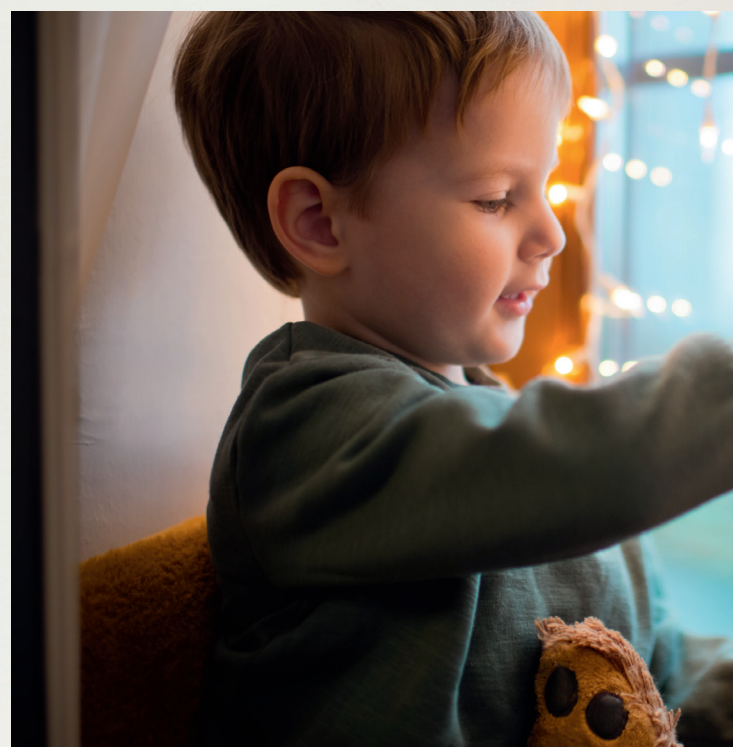
Im Jahr 2009 haben wir dann das Angebot erweitert und Nachtwachen geschaffen. In Zusammenarbeit mit dem Familienministerium haben wir damals ein Pilotprojekt gestartet, welches so erfolgreich war, dass wir es beibehalten haben. In der Zwischenzeit hat auch die Pflegeversicherung Nachtwachen in ihrem Pflegeangebot. Hëllef Doheem war somit das erste Pflegenetzwerk in Luxemburg mit Tag- und Nachtpflege, und dies bereits seit 2001. Viele Klienten und Angehörige haben uns in der letzten Kundenbefragung mitgeteilt, dass ihnen Nachtpflege sehr wichtig sei. Die Argumente waren einerseits Sicherheitsbedenken, andererseits punktueller Pflegebedarf in der Nacht (Umlagern im Bett, Begleiten auf Toilette und Badezimmer, Wechseln von Inkontinenzwäsche etc.). Viele unserer Klienten benötigen keine permanente Präsenz während der gesamten Nacht, sondern nur eine punktuelle Pflegehandlung oder Hilfestellung. Deshalb arbeiten wir seit Anfang des Jahres an einem Pilotprojekt von „Nuetshëllef Doheem“, das seitens des Ministeriums für soziale Sicherheit mit viel Interesse verfolgt wird.

Nathalie Wald, Cadre supérieure des Hilfs- und Pflegezentrums in Düdelingen und Schiffingen sowie

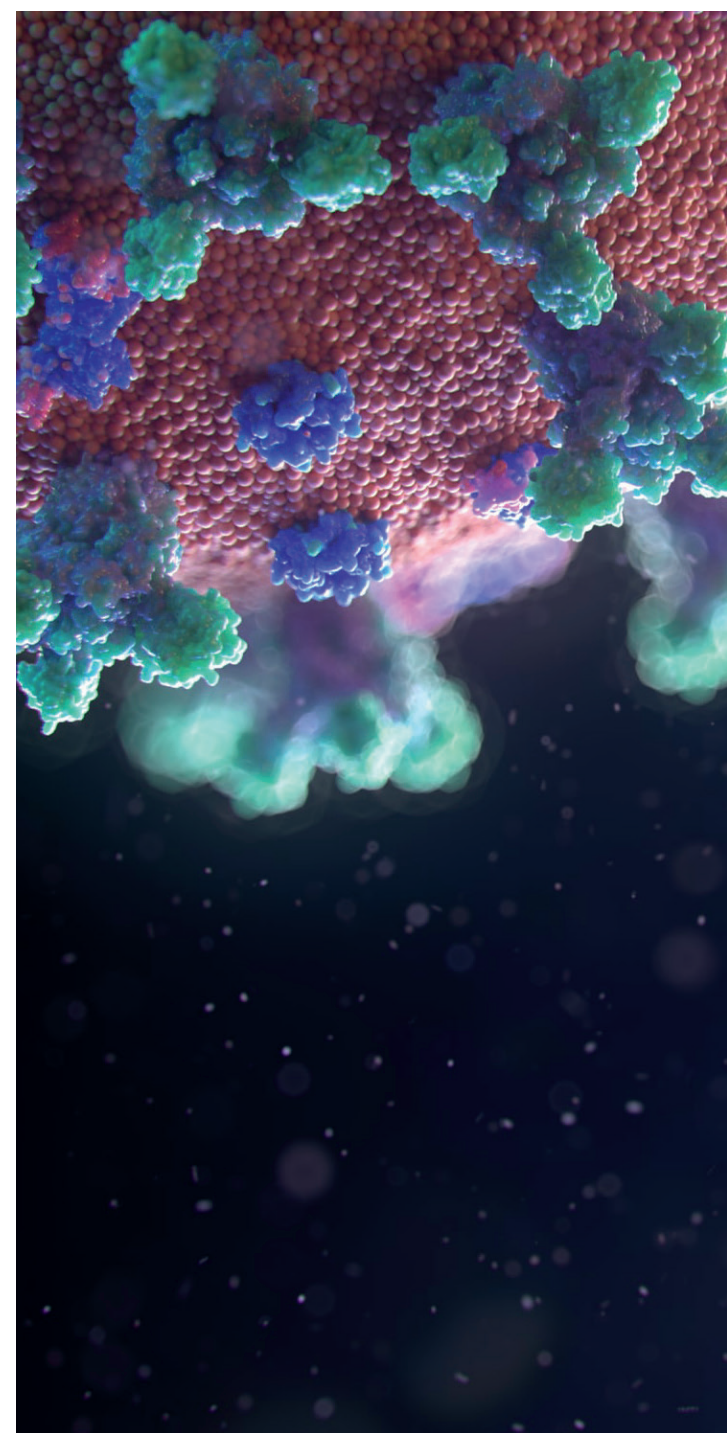
Leiterin der Testphase sagt hierzu : „Die Nachtpflege hilft gezielt da, wo der Mensch Unterstützung braucht. Sei es, um nachts ins Badezimmer und auf die Toilette zu gehen, um etwas zu trinken oder weil einer unserer Klienten gestürzt ist oder sich nicht gut fühlt. Wir arbeiten in diesem Projekt eng mit unserem Telealarm-Service zusammen. Die Klienten, die am Projekt teilnehmen, geben uns äußerst positive Rückmeldungen.“

Viele Klienten haben weniger gesundheitliche Probleme, weil sie nachts ein oder zweimal neu gelagert werden können. Gleichzeitig hat sich die Sicherheit erhöht, weil unsere Pfleger den Klienten nachts aus dem Bett ins Badezimmer und/oder auf die Toilette begleiten können. Nicht zuletzt haben viele Klienten nachts weniger Angst, was an sich das Projekt schon rechtfertigen würde. Unsere Klienten gewinnen so wesentlich an Lebensqualität.

„Der große Vorteil ist, dass Menschen nicht mehr frühzeitig in ein Pflegeheim müssen, weil sie nachts Hilfe und Pflege benötigen. Das ist eine wichtige Entlastung für unsere Klienten. Viele Gesundheitsprobleme können durch eine regelmäßige Nachtpflege vermieden werden. Hierzu zählen unter anderem das berüchtigte „Wundliegen“. Wir können so aber auch viele häusliche Unfälle wie Stürze verhindern, weil unsere Pfleger den Menschen unterstützen können“, so Nathalie Wald weiter. „Für die Angehörigen ist das Projekt eine reelle Erleichterung. Sie können nachts wesentlich ruhiger schlafen, wohlwissend, dass Hëllef Doheem nachts präsent ist. Das Projekt fördert das Ziel der Pflegeversicherung, ältere Menschen so lange wie möglich in ihrem trauten Heim leben zu lassen. Die Sturzgefahr konnte durch das Pilotprojekt eingedämmt werden, Wundheilungsprozesse klar beschleunigt und das gefürchtete „Wundliegen“ reduziert werden.“



In der Zwischenzeit wurde Herr Romain Schneider, Minister für soziale Sicherheit, in Anwesenheit von Vertretern der „Autorité d'évaluation et de contrôle“ über die Resultate des innovativen Pilotprojektes informiert. Die Testphase war jedenfalls ein voller Erfolg und deshalb hoffen wir auch, dass die „Nuetshëllef Doheem“ eines Tages in den Katalog der Pflegeversicherung aufgenommen wird.





Chronik 2020: ein schwieriges Jahr für die ganze Welt

- Im Januar organisiert die Stéftung Hëllef Doheem, zum Anlass ihres 20-jährigen Jubiläums, im Parc Hotel Alvisse ein großes Fest für alle Mitarbeiter.
- Das Pilotprojekt für Nachtdienste „Nuetshëllef Doheem“ wird in Dudelange gestartet.
- Im Februar/März erobert das Virus des COVID-19 die Welt und sorgt für große Verluste. In Luxemburg wird ein teilweiser Lockdown verordnet. Hëllef Doheem muss nach einem Ministerialerlass vom 23. März 2020 seine Aktivitäten auf das strikt Notwendige beschränken. Es dürfen nur Klienten versorgt werden, bei denen eine absolute Notwendigkeit besteht. Alle Zusatzleistungen wie Spaziergänge, Tageswachen, Nachtwachen, Reinigung der Wohnung etc. müssen einstweilen heruntergeschraubt werden. Alle laufenden Projekte verzögern sich, Hëllef Doheem konzentriert all seine Kräfte, um seine Klienten bestmöglich zu unterstützen. Es werden rasch neue Maßnahmen ergriffen, um den sozialen Kontakt sowohl mit Klienten als auch mit Mitarbeitern aufrechtzuerhalten. Neue Technologien werden im täglichen Leben schnell umgesetzt. Eine Krise birgt stets Leid und Hoffnung zugleich.
- Der Mangel an Schutzausrüstung stellt auch für Hëllef Doheem ein Problem dar. Zusammen mit der Regierung und unseren Partnern gelingt es uns, sicherzustellen, dass das für den Schutz unserer Klienten und Mitarbeiter notwendige Material vorhanden ist.
- Gegen Ende des Sommers entspannt sich die Situation leicht, persönliche Betreuungs- und Dienstleistungen werden etappenweise wiederaufgenommen.
- Ab Oktober kommt dann die zweite Welle der Infektion, die auch Luxemburg stark trifft. Wie bei allen Trägern, fallen auch bei Hëllef Doheem viele Mitarbeiter durch Quarantänemaßnahmen aus und die Serviceleistung bei unseren Klienten leidet wieder.



COVID-19 hat uns das Leben schwieriger gemacht und trotzdem...

Durch COVID-19 hat sich vieles verändert. Eine Reportage von RTL über Hëllef Doheem in der Krisenzeit hat es gut auf den Punkt gebracht. Sebastian, ein Krankenpfleger des Hilfs- und Pflegezentrums in Hamm, sagt dazu sinngemäß: „Pflege ist ein Kontaktberuf. Die (nötigen und schützenden) Maßnahmen sorgen aber leider auch dafür, dass wir gezwungenermaßen eine größere Distanz zu unseren Klienten haben. Einerseits verdeckt die Maske einen Teil des Gesichts, andererseits ist das Gebot Abstand zu halten auch für uns gültig. Das führt dazu, dass wir unseren Klienten nicht so nahe sein können, wie sonst üblich.“

Weitere Hygienemaßnahmen erschweren die tägliche Arbeit. Die Sitze der Autos müssen abgedeckt, Schutzkittel und Hosen getragen werden. Chirurgische Masken kommen zum Einsatz und je nach Zustand der Klienten werden sogar FFP2-Masken benötigt. Alle diese Vorsichtsmaßnahmen erschweren die tägliche Arbeit der Pflege, kosten Zeit und Geld und bauen letztlich auch Distanz zu unseren Klienten auf.

Ann-Kathrin, die in Mondorf arbeitet, unterstreicht, dass die ungewohnte Situation für die Klienten nicht immer einfach ist. Die Krankenpflegerin bemerkt bei so manchen Klienten Angst vor einer Ansteckung, vor dem Alleinsein. Außerdem bringen auch Angehörige Hëllef Doheem gegenüber ihre Ängste zum Ausdruck.

Natürlich beeinflusst dies nicht nur den Kontakt zu unseren Klienten, sondern auch den Kontakt zwischen den Pflegern. Die so wichtige AHA-

Regel (Abstand, Hygiene, Alltagsmasken) gilt besonders für Letztere. Schnell mussten neue Wege der Kommunikation gefunden werden, die einerseits sicherstellen, dass das Personal sich nicht ansteckt, die andererseits aber auch das Berufsgeheimnis respektieren. Das alles war, ist und bleibt eine große Herausforderung für die Klienten und die Mitarbeiter.

...und trotzdem: beide Krankenpfleger unterstreichen das große Engagement der gesamten „Stiftungsfamilie“. Die Pflegeteams geben jeden Tag ihr Bestes um, allen Widrigkeiten zum Trotz, auf jeden Klienten und seine Angehörigen einzugehen. Das Gleiche gilt für die nationalen Dienste, die lokalen Führungskräfte und die administrativen Mitarbeiter. Ann-Kathrin sagt hierzu: „Wichtig ist, dass man als Team zusammenhält. Es gilt, für die Menschen da zu sein...“ und genau das

setzen die Pfleger täglich in die Tat um. Jeder gibt sein Bestes, um den Klienten Sicherheit und bestmögliche Pflege zu garantieren.

Viel Kontakt wird inzwischen mittels moderner Technik gehalten, die Führungskräfte kontaktieren sowohl Klienten wie auch ihre Mitarbeiter öfter per Telefon, Mitarbeiter kommunizieren untereinander per gesicherten Chats und Videokonferenzen. Schutzmaterial wurde herbeigeschafft, die IT-Abteilung arbeitet unermüdlich daran, die technischen Möglichkeiten zur Kommunikation zu optimieren.

Die ganze „Hëllef Doheem Familie“ stellt sich gemeinsam in den Dienst ihrer Klienten. Jeden Tag aufs Neue.

Die ganze „Hëllef Doheem Familie“ stellt sich gemeinsam in den Dienst ihrer Klienten.



Zusammen sind wir weniger allein

Tom Hanks hat einst gesagt: „Es gibt einen Unterschied zwischen Einsamkeit und Alleinsein“. Anders ausgedrückt, nicht jeder, der alleine ist, ist auch einsam. Der Unterschied besteht darin, wie jemand sich fühlt und mit seinem Alleinsein umgeht. Wir können das nur bestätigen und haben während der gesamten Pandemie versucht unseren Klienten aktiv zur Seite zu stehen um eben Einsamkeit zu verhindern

Damit aber aus einem (oft unfreiwilligen) Alleinsein, oder eben der momentan benötigten sozialen Distanz keine Einsamkeit erwächst, ist es wichtig, dass man sich Alternativen überlegt. Sollten Klienten sich einsam fühlen, ermuntern wir sie, mit uns darüber zu reden. Unsere Führungskräfte greifen proaktiv zum Telefon, haben ein offenes Ohr und finden eine individuelle Lösung für jeden Einzelnen. Aus genau diesen Gründen funktionieren auch unsere Tagesstätten für stark in ihrer Autonomie eingeschränkte Klienten weiter, wenn auch anders als vorher. Unsere Psychologen arbeiten mit denen, die Hilfe benötigen und alle unsere Pfleger sind trotz Maske und Distanzhaltung die ersten Ansprechpartner für die vielen Menschen die unsere Hilfe und Pflege benötigen.

Müdigkeit, Nervosität und Reizbarkeit, Rückzug, ein Gefühl der Leere, Depressionen, Probleme ein- oder durchzuschlafen und schlimmstenfalls Gedanken an den Tod sind die klassischen Symptome der Einsamkeit. Sollten Sie bei Sich oder ihren Angehörigen etwas Derartiges feststellen, suchen Sie Sich bitte

dringend Hilfe und Rat. Einsamkeit sollte keinesfalls unterschätzt werden.

„Es gibt einen Unterschied zwischen Einsamkeit und Alleinsein“

Damit es gar nicht erst soweit kommt, ist es wichtig, dass der Einzelne merkt, dass die Gesellschaft ihn/sie nicht vergessen hat. Eine Karte, gerne handschriftlich verfasst, ein Kuchen, Plätzchen oder eine andere kleine doch feine Geste können in dieser Zeit Gold wert sein. Das ist etwas, was wir alle tun können, im Team, unter Nachbarn, unter Freunden... nah sein trotz körperlicher Distanz. Wir können alle unser Scherflein dazu beitragen. Vor allem die Weihnachtszeit bietet sich hier an, ein gutes Werk zu tun. Natürlich ist es bei allen Gesten wichtig auf die „Gestes barrière“ zu achten, und die aktuelle Situation zu berücksichtigen. Wie es Ende Oktober scheint, trifft die zweite Welle der Pandemie Luxemburg stark und alle gut gemeinten Gesten sollten deshalb stets an den aktuellen Ratschlägen und Anweisungen der Regierung ausgerichtet sein.

Aus diesen Gründen sind die neuen Medien eine große Hilfestellung. Sei es Facebook (auch Hëllef Doheem hat eine interessante Seite mit fast 4.000 Abonnenten), Twitter, WhatsApp, SMS oder Telefon.

Es gibt viele Wege Ihren Liebsten zu zeigen, dass sie nicht alleine sind. Vielleicht liegt auch in diesen Gedanken eine Weihnachtsgeschenkidee? Kombinieren lassen sich die neuen Medien hervorragend mit kleinen Aufmerksamkeiten. Das ist sogar noch nachhaltiger

Menschliche Wärme brauchen wir auf jeden Fall alle. Ann-Kathrin, die sie bereits in dieser Ausgabe kennengelernt haben sagt hierzu: „Hier werden die kleinen Gesten wichtig“. Dem stimmen wir bei Hëllef Doheem zu, deshalb lassen Sie uns alle zusammen kreativ werden.

Denn zusammen sind wir weniger allein.

Danke an alle Mitarbeiter der Stéftung Hëllef Doheem, sowohl an die Pfleger als auch an alle die hinter den Kulissen für das gute Gelingen sorgen.

Gewinnen Sie eine CD mit Jazz oder Klassik

Auch in dieser Edition unserer Klientenzeitung veranstalten wir ein Gewinnspiel und verlosen unter allen richtigen Einsendungen 13 exklusive CDs. Der Hauptpreis ist eine echte Jazz-Schallplatte. Alles was Sie tun müssen ist uns eine E-Mail oder eine Postkarte zu schicken mit der richtigen Antwort auf die Frage:

„Wie heißt das Pilotprojekt von Hëllef Doheem für die Nachtpflege?“



Teilnehmen können Sie unter com@shd.lu oder unter unserer

Postadresse: Hëllef Doheem Preisausschreiben 48A, Avenue Gaston Diderich, L-1420 Luxembourg.

Wir wünschen Ihnen viel Glück bei der Verlosung. Einsendeschluss ist der 24.12.2020.

Sie wollen Ihr Glück noch mehr auf die Probe stellen? Nehmen Sie doch an unserem Facebook-Adventskalender teil.



Redaktion: Stéftung Hëllef Doheem | Ausführung: reperes.lu Auflage: 10.000
STÉFTUNG HËLLEF DOHEEM | 48a, avenue Gaston Diderich,
L-1420 Luxembourg | com@shd.lu | www.shd.lu
Fotos: Repères, Unsplash, Shutterstock (Fotos ohne Masken aus der Zeit vor Covid 19)

Éditorial

Chers clients, chères familles, chers collaborateurs, une année difficile et éprouvante vient de se terminer et j'aimerais saisir cette occasion pour vous exprimer mes remerciements les plus sincères.

La maladie du COVID-19 a pris de court le monde entier. Beaucoup de choses ont dû être repensées et adaptées. Le soin aujourd'hui n'est plus ce qu'il était avant 2020. Pour nous, prestataires de soins à domicile, le grand défi reste de pouvoir prodiguer les meilleurs soins à chaque client en garantissant des conditions de sécurité maximale. Cette prévenance vaut évidemment également pour nos collaborateurs. Cette édition de doHEEM vise à apporter un éclairage sur l'ensemble de cette question.

L'arrêté ministériel de la Ministre de la Santé, Madame Paulette Lenert, du 23 mars 2020 (voir notre rétrospective en page 3) dispose, aujourd'hui encore, que nous, en tant que prestataires de soins, devons limiter nos prestations au strict nécessaire afin d'éviter une propagation du virus. En conséquence, de nombreux clients n'ont pas eu la possibilité de bénéficier de nos services, ce qui a causé une certaine frustration auprès des personnes concernées, ce que nous comprenons parfaitement. Mes remerciements vont donc aujourd'hui à tous nos clients et à leurs proches, car ils nous ont fait confiance tout au long de cette période difficile. Mes collaborateurs et moi sommes conscients que ce n'était pas une période facile pour vous et que la situation reste difficile. Merci d'avoir tenu le coup avec nous!

Grâce à la performance remarquable de l'ensemble du personnel de la Fondation, il a été possible, malgré des circonstances difficiles, de prodiguer des soins

à tous les clients ayant eu besoin de nos services. Dans cette période difficile, nos collaborateurs ont réussi à apporter une aide et à prodiguer des soins de manière individualisée à tout un chacun. Nos collaborateurs l'ont fait, malgré leurs propres peurs, malgré les risques encourus.

Il faut être à l'écoute des craintes des clients et préserver, dans la mesure du possible, leurs contacts sociaux. Aujourd'hui, je tiens aussi à remercier l'ensemble du personnel, à la fois les soignants et les autres collaborateurs qui œuvrent en coulisses pour que nous puissions réaliser nos missions. Mes collègues de la direction et moi-même sommes conscients des grands efforts que cela a exigé de tous nos collaborateurs et nous sommes fiers de l'engagement sans faille dont ils ont fait preuve.

Cette crise a montré à nouveau à quel point les soins à domicile sont importants pour le système de soins au Luxembourg. Nous sommes conscients de notre responsabilité à l'égard de nos clients et de la société au sens large et savons que l'année 2021 ne sera pas nécessairement plus simple.

Nous continuerons à être là pour vous!

Je vous souhaite de tout cœur un joyeux Noël et une bonne et heureuse année 2021.

Prenez soin de vous,

Benoît Holzem,
Directeur général

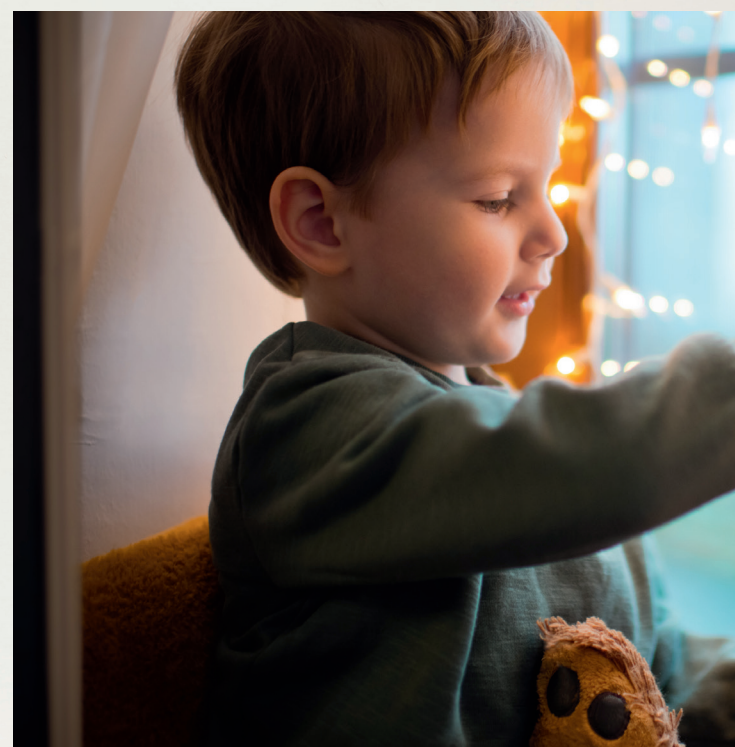
Sommaire

| | |
|---|---|
| Éditorial | 1 |
| « Nuetshëllef Doheem » | 2 |
| Rétrospective 2020 : une année difficile dans le monde entier | 3 |
| Le coronavirus nous a rendu la vie difficile et pourtant... | 3 |
| Ensemble, nous nous sentons moins seuls | 4 |
| Gagnez un CD | 4 |

La Direction générale ainsi que tous les collaborateurs de la Stëftung Hëllef Doheem vous souhaitent un joyeux Noël et une bonne et heureuse année 2021!

Nous tenons à remercier tous les clients qui ont traversé cette période difficile avec nous. Nous sommes conscients que cela n'a pas été une situation facile pour vous.

Merci d'avoir tenu le coup avec nous!



Nuetshëllef Doheem

Hëllef Doheem propose des gardes de nuit depuis 2001, dans le cadre des soins palliatifs. Une équipe spécialisée prend en charge les clients ayant besoin d'aide et de soins à domicile. Nous prodiguons des soins palliatifs depuis 2001, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

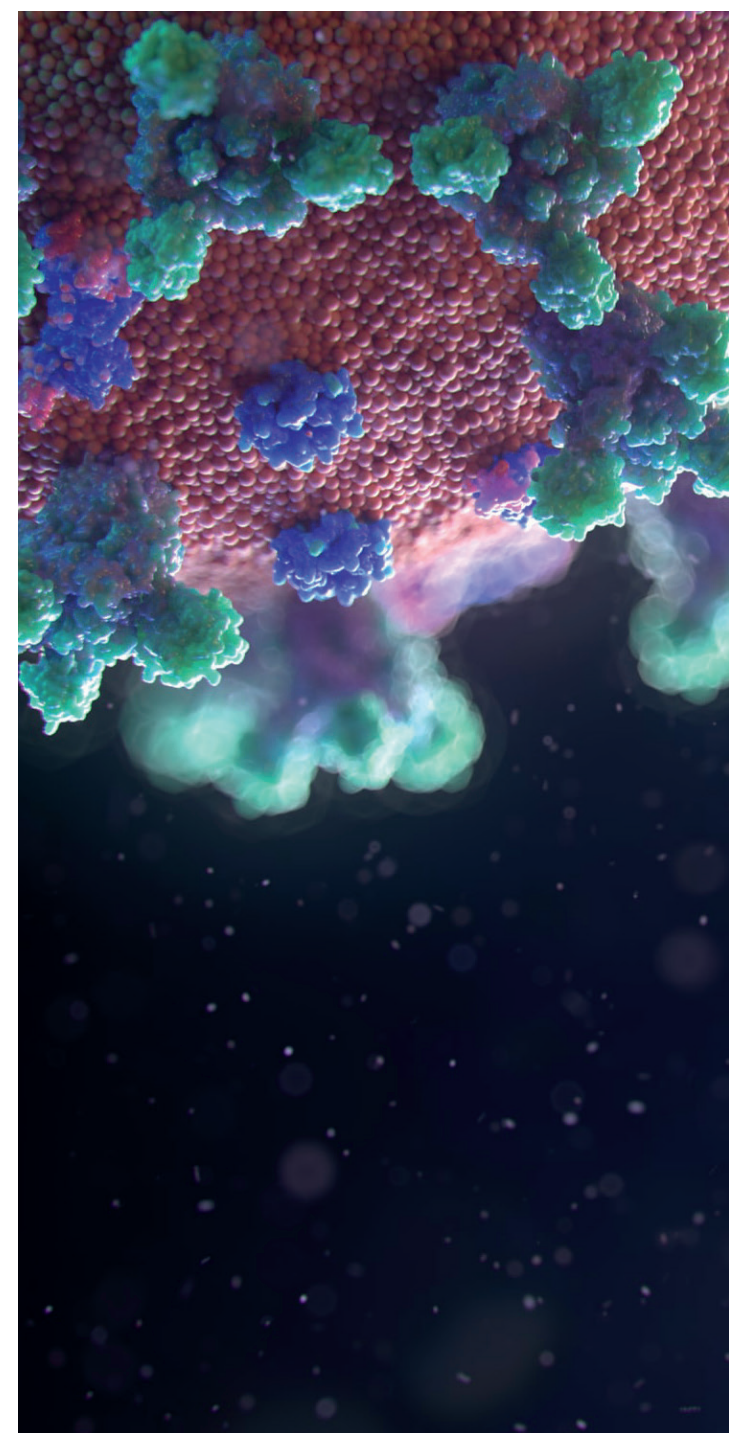
En 2009, nous avons étoffé cette offre et créé des rondes de nuit. En coopération avec le Ministère de la Famille, nous avons lancé à l'époque un projet pilote qui a connu un tel succès que nous l'avons gardé. Entretemps, l'Assurance Dépendance propose également des rondes de nuit dans son offre de soins. Ainsi, Hëllef Doheem a été le tout premier réseau à proposer un service d'aide et de soins tant de jour comme de nuit, et cela déjà depuis 2001.

Lors de notre dernière enquête, beaucoup de clients et leurs familles ont déclaré que les aides et soins de nuit étaient très importants pour eux. Ils ont évoqué, d'une part, des craintes liées à leur sécurité, et, d'autre part, des besoins ponctuels pendant la nuit (changement de position, accompagnement aux toilettes ou à la salle de bain, changement des protections d'incontinence, etc.). Une grande partie de nos clients n'a pas besoin d'une présence permanente toute la nuit, mais uniquement d'un acte de soin ou d'une assistance ponctuelle. C'est la raison pour laquelle, depuis le début de l'année, nous travaillons sur un projet pilote intitulé « Nuetshëllef Doheem » (aide de nuit à domicile) que le Ministère de la Sécurité sociale suit d'ailleurs avec grand intérêt.

Nathalie Wald, cadre supérieure du Centre d'Aide et de Soins de Dudelange et de Schifflange, responsable

de la phase de test du projet, affirme: « L'aide de nuit intervient de manière ciblée au moment où la personne a besoin de soutien. Que ce soit pour aller à la salle de bain ou aux toilettes la nuit, pour boire quelque chose ou parce que le client a fait une chute ou ne se sent pas bien, dans ce projet, nous travaillons en étroite collaboration avec notre service de téléalarme. Les clients qui participent à la phase de test de ce projet nous donnent des retours très positifs. » Ainsi, beaucoup sont les clients qui présentent moins de problèmes de santé, car ils ont pu changer de position, une ou deux fois pendant la nuit. En même temps, leur sécurité a également été renforcée, parce que nos soignants ont pu aider les clients à sortir de leur lit la nuit pour les accompagner aux toilettes ou à la salle de bain. Par ailleurs, de nombreux clients ont ainsi moins peur la nuit, ce qui justifierait déjà en soi ce projet. Nos clients gagnent ainsi grandement en qualité de vie. « Le grand avantage est que les personnes n'ont plus besoin d'être admises dans une maison de repos de manière trop précoce, parce qu'elles ont besoin d'aide ou de soins la nuit. C'est un grand soulagement pour nos clients. Beaucoup de problèmes de santé peuvent être évités grâce à des aides ou des soins prodigués la nuit de manière régulière. Les « plaies de lit » (escarres de décubitus), tant redoutées, en font partie. Nous pouvons aussi éviter de nombreux accidents domestiques, notamment des chutes, parce que nos soignants peuvent apporter une aide de nuit », continue Nathalie Wald. « Pour l'entourage familial, le projet représente un véritable soulagement. Les membres de la famille sont beaucoup plus tranquilles, car ils savent que Hëllef Doheem est présente la nuit. Le projet poursuit ainsi l'objectif de l'Assurance Dépendance, à savoir garder les personnes âgées le plus longtemps chez elles, dans leur cadre de vie habituel. Le projet pilote a permis de limiter le risque de chutes, d'accélérer les processus de guérison de plaies et de réduire les « plaies de lit » (escarres de décubitus) tant redoutées. »

Entretemps, Monsieur Romain Schneider, Ministre de la Sécurité sociale, par le biais de représentants de l'Autorité d'évaluation et de contrôle, a été informé des résultats de ce projet pilote innovant. La phase de test a été un franc succès et nous espérons que la proposition « Nuetshëllef Doheem » sera inscrite un jour dans le catalogue des prestations de l'Assurance Dépendance.





Rétrospective 2020 : une année difficile dans le monde entier

- En janvier, la Fondation Hëllef Doheem organise, à l'occasion de son 20^e Anniversaire, une grande fête pour tous ses collaborateurs au Parc Hôtel Alvisse.
- Le projet pilote « Nuetshëllef Doheem » est lancé à Dudelange.
- En février/mars, le virus du COVID-19 se propage dans le monde entier et cause de lourdes pertes. Au Luxembourg, un confinement partiel est décrété. Conformément à l'arrêté ministériel du 23 mars 2020, Hëllef Doheem doit limiter ses activités au strict nécessaire. Nous ne pouvons proposer nos services qu'aux clients se trouvant dans une

- situation de nécessité absolue. Toutes les prestations supplémentaires, notamment des balades, rondes de jour, rondes de nuit, nettoyage des habitations, etc. doivent être temporairement restreintes. Les projets en cours prennent du retard, Hëllef Doheem concentre toutes ses ressources pour soutenir au mieux ses clients. De nouvelles mesures sont rapidement adoptées afin de garder le contact social, tant avec les clients qu'avec les collaborateurs. Les nouvelles technologies sont rapidement intégrées dans la vie de tous les jours. Une crise est synonyme de souffrance et d'espoir en même temps.
- La pénurie d'équipement de protection constitue un problème aussi pour Hëllef Doheem. Avec le gouvernement et nos partenaires, nous réussissons à acheminer le matériel nécessaire pour la protection de nos clients et de nos collaborateurs.

- Vers la fin de l'été, la situation s'apaise légèrement, les prestations et les services d'accompagnement personnel reprennent progressivement.
- Cependant, dès le mois d'octobre, la deuxième vague n'épargne pas le Luxembourg. Comme d'autres, Hëllef Doheem doit aussi faire face à l'absence de collaborateurs, en raison des mesures de quarantaine en vigueur, ce qui fait que nos prestations aux clients s'en ressentent.



Le coronavirus nous a rendu la vie difficile et pourtant...

Depuis l'apparition de ce virus, beaucoup de choses ont changé. Un reportage réalisé par RTL sur la Fondation Hëllef Doheem en cette période de crise est éloquent à ce propos. Sebastian, infirmier auprès du Centre d'Aide et de Soins de Hamm, le dit de manière très juste : « Les métiers du soin sont des métiers de contact et de proximité. Les mesures (certes nécessaires et protectrices) entraînent, par la force des choses, une plus grande distance physique envers nos clients. D'une part, le masque couvre une partie du visage, d'autre part, nous aussi, nous devons respecter la distance de sécurité. Nous ne pouvons donc plus être aussi proches de nos clients que d'habitude ».

D'autres mesures d'hygiène rendent le travail quotidien plus difficile. Les sièges des voitures doivent être recouverts, des blouses de protection et des pantalons sont de mise. Les masques chirurgicaux doivent être utilisés et, en fonction de la vulnérabilité des clients, il faut même utiliser des masques FFP2. Toutes ces mesures de précaution rendent le travail plus difficile au quotidien, coûtent du temps et de l'argent et créent, finalement, une certaine distance envers nos clients.

Ann-Kathrin, qui travaille à Mondorf, souligne que cette situation inhabituelle n'est pas toujours facile pour les clients. L'infirmière constate que certains clients ont peur de s'infecter ou de se retrouver isolés. De plus, l'entourage de ses clients lui a également fait part de ses craintes.

Ceci influence bien sûr non seulement le contact avec les clients, mais aussi le contact entre les soignants. Les trois règles de base (distance physique,

consignes d'hygiène, port du masque) valent surtout pour ces derniers. Il a fallu trouver rapidement d'autres manières de communiquer en veillant à ce que le personnel ne s'infecte pas et aussi à ce que le secret professionnel soit respecté. Tout cela a été, est et reste un grand défi pour les clients et les collaborateurs.

Et pourtant... Sebastian et Ann-Kathrin soulignent le grand engagement de tous les « membres de la famille de la fondation Hëllef Doheem ». Les équipes de soignants donnent le meilleur d'eux-mêmes tous les jours, malgré l'adversité, afin de répondre aux besoins individuels des clients et de leurs

familles. Il en va de même pour les services nationaux, les cadres locaux et les collaborateurs administratifs. Ann-Kathrin dit : « Dans une équipe, il est important de rester soudés. Ce qui compte, c'est d'être là pour les gens... ». Et c'est justement ce que font les soignants tous les jours. Chacun donne le meilleur de lui-même afin de garantir la sécurité et de prodiguer

les meilleurs soins aux clients.

Entretemps, les technologies modernes nous permettent de maintenir un contact très régulier. Les cadres contactent tout aussi bien les clients que les collaborateurs par téléphone. Les collaborateurs communiquent entre eux via des services de messagerie et des visioconférences sécurisés. Du matériel de protection a été acheminé et le département informatique travaille inlassablement pour optimiser les possibilités techniques de communication.

Toute la « famille de la
Stéftung Hëllef Doheem »
est au service de ses clients.



Ensemble, nous nous sentons moins seuls

Tom Hanks a dit un jour : « Il existe une différence importante entre la solitude et le sentiment de solitude ou d'isolement ». En d'autres termes, être seul ne signifie pas nécessairement se sentir seul et isolé. La différence réside dans le sentiment qu'éprouve la personne face à sa situation et dans la manière dont elle va gérer cette circonstance. Nous ne pouvons qu'étayer ce constat. Tout au long de la pandémie, nous avons essayé d'être aux côtés de nos clients afin de leur éviter ce sentiment de solitude et d'isolement. Pour que la solitude (souvent non-choisie) ou, en ce moment, la distance physique à respecter, n'engendre pas de sentiment de solitude, il faut créer d'autres possibilités. Si nos clients se sentent seuls, nous les encourageons à nous en parler. Nos cadres prennent le téléphone de manière proactive, offrent une oreille attentive et trouvent des solutions sur mesure pour chaque personne. Pour ces raisons, nos Centres de Jour continuent à fonctionner pour nos clients fortement limités dans leur autonomie, même si certaines choses se font différemment à l'heure actuelle. Nos psychologues travaillent avec les personnes ayant besoin de soutien. Tous nos soignants, malgré le port du masque et le respect de la distance physique, restent les premiers interlocuteurs des nombreuses personnes ayant besoin de nos services d'aide et de soins. La fatigue, la nervosité, l'irritabilité, le repli sur soi, le sentiment de vide intérieur, la dépression, l'insomnie et les troubles du sommeil, et, dans le pire des cas, des pensées gravitant autour de la mort sont les symptômes classiques du sentiment de solitude et d'isolement.

« Il existe une différence importante entre la solitude et le sentiment de solitude ou d'isolement »

Si vos proches ou vous-même présentez de tels symptômes, demandez rapidement de

l'aide et du soutien. Il ne faut surtout pas sous-estimer le sentiment de solitude et d'isolement.

Pour prévenir l'apparition du sentiment de solitude et d'isolement, il est important que les personnes qui y sont vulnérables sentent que la société ne les a pas oubliées. Une carte postale, manuscrite de préférence, un gâteau, des petits biscuits ou d'autres petites attentions valent leur pesant d'or en ce moment. Et ces petits gestes sont à la portée de tous : au sein de nos équipes, entre voisins, entre amis... afin de rester proches malgré la distance physique. Nous pouvons tous apporter notre petite pierre à l'édifice. La période de Noël se prête particulièrement bien aux bonnes actions. Bien sûr, en offrant de petites attentions, il est important de respecter les gestes barrière et de tenir compte des circonstances actuelles. À la fin du mois d'octobre, la deuxième vague de la pandémie a durement frappé le Luxembourg et toutes les bonnes actions doivent toujours tenir compte des recommandations et des consignes du gouvernement. Et c'est là que les nouveaux médias peuvent être très utiles : Facebook (la page de Hëllef Doheem compte d'ailleurs près de 4.000 abonnés), Twitter, WhatsApp, les SMS ou le téléphone. Il existe beaucoup de canaux pour montrer à vos proches que vous pensez à eux et que vous êtes à leurs côtés, même à distance. Peut-être que cela vous donnera même des idées pour des cadeaux de Noël ? En tout cas, les nouveaux médias et les petites attentions se combinent très bien. Ces actions peuvent même être plus durables.

Une chose est sûre : nous avons tous besoin de chaleur humaine. Ann-Kathrin, que vous venez de rencontrer dans cette édition, nous a dit : « Les petites attentions redeviennent ainsi essentielles ». Chez Hëllef Doheem, nous partageons tous ce sentiment. Alors, tous ensemble, soyons créatifs ! Car ensemble, nous nous sentons moins seuls.

Un grand merci à tous les collaborateurs de la Stëftung Hëllef Doheem, tant aux soignants qu'aux personnes œuvrant en coulisses.

Gagnez un CD de jazz ou de musique classique

Dans cette édition, nous organisons également un concours avec tirage au sort qui permettra aux heureux gagnants de remporter 13 CD exclusifs. Le premier prix est un disque vinyle de jazz. Pour tenter votre chance, envoyez-nous, par courriel ou carte postale, la bonne réponse à cette question : « **Comment s'appelle le projet pilote de Hëllef Doheem qui propose un service d'aide et de soins de nuit à domicile ?** »



Participez en nous contactant par courriel au com@shd.lu ou par courrier postal : Hëllef Doheem, Concours avec tirage au sort, 48A, Avenue Gaston Diderich, L-1420 Luxembourg.

Bonne chance à tous les participants !
Date limite de participation : 24 décembre 2020.

Vous voulez continuer à tenter votre chance ? Participez à notre Calendrier de l'Avent sur Facebook.



Rédaction : Stëftung Hëllef Doheem | Layout : repères.lu Tirage : 10.000
STËFTUNG HËLLEF DOHEEM | 48a, avenue Gaston Diderich,
L-1420 Luxembourg | com@shd.lu | www.shd.lu
Photos : Repères, Unsplash, Shutterstock (photos sans masques faites avant Covid 19)