

Rapport annuel 2024

1 Introduction

Le service « Téléalarme » est un élément essentiel de l'offre 360° des services proposés par la fondation « Stëftung Hëllef Doheem ». Depuis sa création en 2001, le service « Sécher Doheem » a connu une évolution constante, passant d'un simple service téléalarme à un service de telehealth/téléassistance à la pointe de la technologie. Avec son équipe spécialisée, « Sécher Doheem » assure un service de qualité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, apportant les conditions de sécurité nécessaires pour permettre aux personnes âgées et/ou dépendantes de continuer à vivre à leur domicile et dans leur communauté.

Le service « Sécher Doheem » est conventionné par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil (MIFA). Des conventions de collaboration ont été signées avec la majorité des villes et communes luxembourgeoises, qui peuvent prendre en charge une partie des frais incombant aux clients. En tant que service reconnu d'utilité publique, « Sécher Doheem » travaille en étroite collaboration avec l'ensemble de tous les acteurs internes de la « Stëftung Hëllef Doheem », ainsi qu'avec des partenaires externes tels que les autres réseaux d'aide et de soins, les offices sociaux, des logements encadrés ou encore le Corps Grand-Ducal d'Incendie et de Secours (CGDIS).

2 Les faits marquants

Le service qui est certifié ISO depuis 2005, a repassé avec succès en 2024, un audit de suivi dans le cadre du système de management de qualité selon la Norme ISO 9001 version 2015.

Suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées (Mem-A-562 du 04 septembre 2023) plusieurs processus et instructions de travail ainsi que certains documents officiels ont dû être adaptés aux exigences de la loi en question. Les personnes qui veulent s'informer sur les documents en question, peuvent les consulter sur le site internet de la fondation www.shd.lu et dans le registre public <https://infosenior.public.lu>.

En 2024 le service « Sécher Doheem » a eu des consultations avec le CGDIS. Le but de ces échanges était de se concerter sur une nouvelle approche de la gestion des clés des clients, avec la visée de permettre aux services de secours d'intervenir plus rapidement en cas d'urgence. A cet effet, le modèle d'un « keysafe » peut présenter une alternative aux boîtes à clés sécurisées installées dans les locaux du CGDIS.

Un autre sujet discuté concernait la fiche de transmission, qui reprend les médicaments et les allergies des clients en cas d'une hospitalisation par le CGDIS.

3 Activités en 2024

• Nouveau matériel de digitalisation

- Grâce à notre centrale d'appel digitalisée, « Sécher Doheem » peut offrir des appareils téléalarme de dernière génération à ses usagers, indépendants d'une ligne téléphonique. Ce veut dire que l'adaptation du matériel mis en place peut être adapté encore mieux aux besoins du client, et renforcer davantage l'autonomie de celui-ci.
- Depuis août 2024, la gamme des produits mise à disposition de nos clients a été élargie à des montres innovantes, idéales pour les personnes sportives et actives au quotidien. Elles permettent aux clients de se déplacer en toute sécurité en dehors de leur domicile, et présentent des atouts supplémentaires (pédomètre, mesure du pouls, ...). Le bouton SOS discret permet aussi d'envoyer un appel d'urgence dès que le client en a besoin.

• Service de Nuit

- Le service « Sécher Doheem » offre également un service de nuit entre 22h00 et 06h00 pour des interventions non urgentes par une collaboration soit avec un prestataire externe, soit par les équipes de la « Stëftung Hëllef Doheem ». Grâce à cette opportunité, nous avons pu diminuer le nombre des hospitalisations et des interventions du CGDIS.

3.1 Fiche technique

En 2024, le service « Sécher Doheem » a effectué **1225 nouvelles installations** au domicile des clients et **1062 désinstallations**. En fin d'année, **5373 appareils** étaient opérationnels, ce qui fait une augmentation de 40 appareils en comparaison à l'année 2023.

Nous avons eu au 31 décembre 2024, 6146 usagers actifs, ce qui représente une augmentation de 2,5% par rapport à 2023.

Sur toute l'année 2024, **7200 usagers étaient pris en charge par le service**. Ces usagers ont reçu **7490 visites** pour des **installations, désinstallations et raisons techniques, administratives ou encore de conseil et d'orientation** (support usager, support des proches, changement des moyens d'accès, ...).

Le service a géré **plus de 98.500 appels entrants, dont 57.620 appels étaient en relation directe avec les usagers**. Lors de **6134** appels, les agents de communication du central d'alarme ont constaté une situation de détresse et ont dû envoyer un intervenant sur place pour venir en aide à l'utilisateur.

Les services des urgences du CGDIS (ambulances, médecins de service) ont été demandés d'intervenir dans **905** situations de détresse, ce qui représente **une réduction de 13%** par rapport à l'année 2023.

314 interventions ont été prestées entre 22h00 et 06h00, dont 73% étaient motivées par des chutes.

3.1.1 Caractéristiques des usagers

Nombres d'usagers Total	6146
Genre Masculin	1756
a) moins de 50 ans	26
b) 50 à 59 ans ;	73
c) 60 à 69 ans ;	153
d) 70 à 79 ans ;	435
e) 80 à 89 ans ;	806
f) 90 à 99 ans ;	261
g) plus de 100 ans.	2
Genre Féminin	4390
a) moins de 50 ans	33
b) 50 à 59 ans ;	81
c) 60 à 69 ans ;	300
d) 70 à 79 ans ;	1017
e) 80 à 89 ans ;	2254
f) 90 à 99 ans ;	694
g) plus de 100 ans.	11
Nationalité	
• Luxembourgeoise	5234
• Française	158
• Allemande	116
• Belge	102
• Portugaise	142
• Italienne	227
• Britannique	16
• Autres UE	97
• Autres hors UE	54
• Non renseignées	/
• Autres	/

3.1.2 Caractéristiques du personnel

Fonctions	Personne physique
Chargé de direction	1
Agents de communication	29
Evaluateurs	7
Genre Masculin	Total: 6
a) moins de 20 ans ;	0
b) 20 à 29 ans ;	2
c) 30 à 39 ans ;	1
d) 40 à 49 ans ;	0
e) 50 à 59 ans ;	3
f) plus de 60 ans.	0
Genre Féminin	Total: 31
a) moins de 20 ans ;	0
b) 20 à 29 ans ;	6
c) 30 à 39 ans ;	10
d) 40 à 49 ans ;	10
e) 50 à 59 ans ;	4
f) plus de 60 ans.	1
Nationalité	
• Luxembourgeoise	27
• Française	/
• Allemande	4
• Belge	/
• Portugaise	6
• Italienne	/
• Britannique	/
• Autres UE	/
• Autres hors UE	/
• Non renseignées	/
• Autres	/
Commune de résidence	
DE-Körperich	1
DE-Merzig-Mechern	1
DE-Oberesch	1
DE-Perl OT Besch	1
DE-Prum zur Lay	1
DE-Sinspelt	1
DE-Trierweiler/Sirzenich	1
DE-Schweich	1
Helperknapp	1

Bech	1
Beckerich	1
Berdorf	1
Bissen	1
Diekirch	1
Differdange	1
Dudelange	1
Ell	1
Esch sur Sûre	1
Ettelbrück	1
Hesperange	1
Junglinster	1
Kayl	2
Luxembourg	1
Mamer	1
Mersch	2
Mertert	1
Rosport-Mompach	1
Rumelange	1
Sanem	2
Schuttrange	1
Septfontaines	1
Weiswampach	1
Wiltz	2

3.2.1 Le nombre total d'interventions réalisées selon le type d'intervention

- 57.620 en direct avec l'utilisateur

3.3.1 Le nombre d'envois de secours d'urgence par type d'intervention

- **Le nombre d'appels d'urgence**
 - 11.414 appels d'urgence
- **Le nombre d'appels téléalarme sans intervention au domicile de l'utilisateur**
 - 43.243 appels
- **Le nombre d'appels téléalarme avec intervention au domicile de l'utilisateur**
 - 6134 interventions sur place

3.3.2 Le type d'intervention

- **Intervention pour raison technique**
 - 45 interventions
- **Intervention par proche/médecins**
 - 3841 interventions
- **Intervention des services d'aide et de soins à domicile**
 - 1388 interventions
- **Intervention par autre service (sous-traitant)**
 - 314 interventions
- **Intervention par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours (CGDIS)**
 - 905 interventions

3.4.1 Le nombre d'interventions par type d'intervention réalisées entre vingt-deux heures et six heures

- **Le nombre d'urgences**
 - 3970 d'appels
- **Le nombre d'appels téléalarme sans intervention au domicile de l'utilisateur**
 - 2665 d'appels
- **Le nombre d'appels téléalarme avec intervention au domicile de l'utilisateur**
 - 1305 d'appels

3.4.2 Le type d'intervention réalisée entre vingt-deux heures et six heures

- **Intervention pour raison technique**
 - NA¹
- **Intervention par proche/médecins**
 - 935 interventions
- **Intervention des services d'aide et de soins à domicile**
 - 47 interventions
- **Intervention par autre service (sous-traitant)**
 - 314 interventions
- **Intervention par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours (CGDIS)**
 - 370 interventions

¹ NA= non applicable

GLOSSAIRE

- **« Sécher Doheem »** : Service Téléalarme de la « Stëftung Hëllef Doheem ».
- **Appel assistance externe, service téléalarme** : Une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence. Contrairement à un système d'appel d'urgence interne, comme dans les maisons de retraite ou les cliniques, l'alarme déclenchée est dirigée vers un service externe du domicile de l'utilisateur ou de l'endroit où il se trouve actuellement.
- **« Telehealth »** : La télésanté (télé médecine) est la distribution de services et d'informations liés à la santé par le biais de technologies électroniques d'information et de télécommunication. Elle permet le contact à distance entre le patient et le clinicien ou le personnel soignant, les soins, les conseils, les rappels, l'éducation, l'intervention, la surveillance et les admissions à distance.
- **« Call center »** : L'activité du « call center » consiste dans le fait de prendre les appels téléphoniques faits au numéro téléphonique central 40 20 80 et ceux déviés en dehors des heures de bureau depuis les divers sites de la « Stëftung Hëllef Doheem » vers la centrale téléphonique occupée par « Sécher Doheem ». Les informations ou demandes formulées par les appelants sont ensuite transmises aux sites concernés.
- **Usager** : Tout client du service « Sécher Doheem » et notamment la personne âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social.
- **Moyens d'accès au domicile** : Clés, télécommandes, mini-safe (« keysafe », petite boîte à clés installée au domicile de l'utilisateur), code d'accès pour une installation d'alarme,
- **Agents de communication** : Personnel de la centrale du service « Téléalarme » de « Sécher Doheem », qui prend l'alarme entrante et la traite, en envoyant l'aide dont l'utilisateur a besoin.
- **Évaluateur** : Personnel du service « Téléalarme » de « Sécher Doheem », de formation infirmier, et qui est responsable de l'établissement de la fiche de transfert et du recensement de l'état de santé de l'utilisateur.

Mentions légales :

« Stëftung Hëllef Doheem » – Fondation reconnue d'utilité publique par arrêté grand-ducal du 29 octobre 1999

Siège social : 48A, avenue Gaston Diderich L-1420 Luxembourg

N° RCS: G51 ● N° d'identification à la TVA : LU20445421 ● N° IBLC : 204454521