

DOSSIER «L'ASD à l'heure du coronavirus» page 4

L'Aide et soins à domicile relève le défi du COVID-19

PRESTATIONS Globi, l'ami des enfants, rend visite à l'ASD dans un nouveau livre page 25

SOCIÉTÉ Une famille soleuroise a doublement besoin des soins à domicile page 28

RÉSEAU Un projet saint-gallois réunit étudiants et personnes âgées page 32



Soin optimal de la peau en cas d'incontinence

Proshield: Nettoyage, soin et protection

Chez les patients souffrant d'incontinence, l'hygiène de la peau est difficile à préserver. Proshield mousse et spray ainsi que Proshield Plus (Smith & Nephew) forment une solution associant nettoyage et soin à une protection durable pour peau intacte et lésée.

Les patients souffrant d'incontinence urinaire et/ou fécale présentent souvent une peau inflammée, infectée et lésée. Le contact permanent avec l'urine et les selles entraîne des irritations cutanées, de l'eczéma, des dermatites liées à l'incontinence ou finalement des ulcérations. L'ammoniac présent dans l'urine affine le manteau acide protecteur de la peau et active les enzymes présents dans les selles, ce qui induit une séparation des protéines et des lipides ainsi qu'une fragilisation de la couche cornée de l'épiderme. Dans la mesure où la peau ainsi endommagée est fortement exposée aux mycoses et aux bactéries

favorisées par le milieu chaud et humide des parties intimes, il existe un risque élevé d'infections et d'ulcères.

Proshield : doux, traitant, protecteur

Proshield mousse et spray (Smith & Nephew) est un produit lavant sans rinçage et au pH neutre. Il dissout les croûtes, lave la peau intacte ou lésée de façon particulièrement douce et efficace, combat les odeurs désagréables, hydrate et assouplit la peau.

Proshield Plus est une pommade barrière pour peau intacte ou lésée. Il s'applique sur une peau humide ou sèche, l'hydrate et la protège contre l'urine, les selles, les coupures et les frottements grâce à sa barrière grasse et sans parfum.

L'association de ces deux produits forme une solution alliant une propreté et un soin optimum à une protection durable contre les lésions cutanées liées à l'incontinence, chez le nourrisson, l'enfant et l'adulte.



Smith+Nephew

Références littéraires

1. Wounds UK, *Best Practice Statement Care of the Older Person's Skin*, 2^e Edition, 2012.
2. Rees J et al., *Best Practice guidelines for the prevention and management of incontinence dermatitis*, Nursing Times, 2009, 105(36) 24-6
3. Flynn D and Williams S, *Barrier creams for skin breakdown*, Nursing & Residential Care, 2011, 13(11) 553-558

Annonces

shp 

Concepts de
prévoyance réfléchis

**Nous insufflons de la vie
à votre prévoyance.**

Spécialiste des besoins en prévoyance pour le secteur de la santé en Suisse, la SHP propose également aux entreprises individuelles, comme aux institutions comptant jusqu'à plusieurs centaines d'employés, des formules de prévoyance intelligentes, séduisantes, à bon prix.

**Souhaitez-vous optimiser
votre prévoyance professionnelle?**

N'hésitez pas à nous contacter pour une consultation gratuite, sans engagement de votre part.

Caisse de Pensions SHP, Kronenplatz 1, 8953 Dietikon 1, Tél. 044 268 90 60, www.pkshp.ch

L'ASD au front face au coronavirus



Le monde sera dominé ces prochaines semaines et ces prochains mois par le COVID-19. Le sujet a envahi la majorité des discussions au sein de l'Aide et soins à domicile (ASD). Ce numéro a été adapté en conséquence: le dossier principal a été rebaptisé «L'ASD à l'heure du coronavirus»; le thème prévu initialement, «L'ASD et la communication», sera traité dans l'édition d'août/septembre.

Nous tenons à remercier tous les contributeurs – interviewés, annonceurs ou fournisseurs de photos – pour leur flexibilité. Les collaboratrices et les collaborateurs de l'ASD méritent ici tous un grand «merci»! Les photos illustrant la couverture et le thème central de ce numéro sont dédiées à ces employés, qui désormais sont quelques fois en route avec des masques, et qui inlassablement font face, dans une certaine mesure, à tous les défis relatifs à la pandémie (voir page 4).

Dans une interview, Marianne Pfister et Thomas Heiniger, la directrice et le président d'Aide et soins à domicile Suisse, s'expriment sur le sujet, tandis que six employés de l'ASD rapportent de quelle manière ils vivent cette situation exceptionnelle. Ces témoignages sont éclairants à une période où les défis évoluent vite et où l'ASD joue un rôle majeur pour aider le système de santé à résister à la pandémie.

Dans la suite de cette édition, vous trouverez des articles sur des projets innovants et des personnes passionnantes issues du monde de l'ASD. En ces temps difficiles, la normalité ne doit finalement pas non plus être complètement oubliée.

Chères lectrices et chers lecteurs, toute l'équipe d'Aide et soins à domicile Suisse vous souhaite une agréable lecture et vous remercie de votre engagement pour la santé de tous.

Flora Guéry, rédactrice

4 DOSSIER «L'ASD à l'heure du coronavirus»

5 Interview: ASD Suisse et la pandémie

13 Six témoignages: la base et le COVID-19

22 ACTUEL

PRESTATIONS

25 Globi découvre l'ASD dans un nouveau tome

SOCIÉTÉ

28 Deux jeunes frères clients de l'ASD

RÉSEAU

32 Un projet réunit jeunes et aînés

37 Une étude nationale se penche sur l'ASD

38 **DIALOGUE** «5 questions» à l'écrivain Joël Dicker

39 LA DERNIÈRE

Couverture: Rahel Grolimund, apprentie au sein de l'organisation d'ASD de la région de Bülach, porte régulièrement un masque ces temps-ci. Même si elle n'a aucune crainte du coronavirus (voir reportage p. 21). Photo: Leo Wyden



Intuitive, pratique, gratuite.

L'application du Magazine ASD et ses nouvelles fonctionnalités pour smartphones et tablettes.



S'informer et partager:
facebook.com/SpitexMagazin

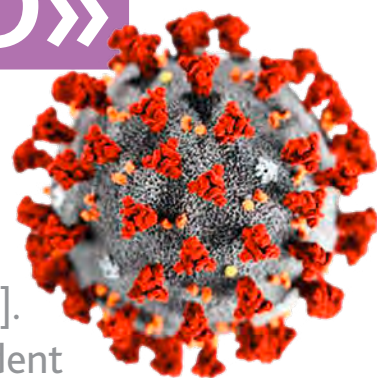


«J'ai un grand respect devant la performance des employés de l'ASD»

Des employés des organisations d'ASD de Bienne, Locarno, Bülach et Zurich.
Photos: màd

La pandémie de COVID-19 tient actuellement le monde en haleine et domine également la vie quotidienne de l'Aide et soins à domicile (ASD). C'est pourquoi ce numéro est consacré au thème «L'ASD à l'heure du coronavirus» [Etat 7 avril 2020].

Marianne Pfister et Thomas Heiniger, la directrice et le président d'Aide et soins à domicile Suisse, parlent pour commencer des nombreux défis posés par la pandémie à laquelle l'ASD apporte son aide. Dans un autre article, six employés de l'ASD rapportent la façon dont leur quotidien a récemment changé face à la situation exceptionnelle actuelle. Il s'agit d'employés occupant des postes différents et venant de différentes régions du pays, mais leur message est unanime: l'ASD joue en ce moment, à divers égards, un rôle primordial dans la lutte contre les multiples effets du coronavirus.



L'Aide et soins à domicile (ASD) a bien en main la pandémie de COVID-19: un nombre incalculable d'informations sur le virus sont communiquées aux cadres et aux employés – alors que les clientes et les clients sont déstabilisés et qu'une pénurie de matériel de protection et de personnel qualifié est redoutée à certains endroits. Marianne Pfister et Thomas Heiniger, la directrice et le président d'Aide et soins à domicile Suisse, discutent des différents défis à relever pendant la crise du coronavirus et de la manière dont l'ASD peut les maîtriser à tous les niveaux.

Magazine ASD: Commençons par une grande lueur d'espoir en cette période difficile liée à la pandémie de coronavirus: l'énorme engagement des employés de l'Aide et soins à domicile (ASD) et des autres professionnels de la santé. Les politiciens et les médias louent les efforts inlassables du personnel de santé, et la population le remercie par des applaudissements dans tout le pays. Madame Pfister et Monsieur Heiniger, pouvez-vous vous joindre à ces louanges?

Marianne Pfister (MP): Absolument! Les employés de l'ASD sont actuellement confrontés à une nouvelle situation de travail à laquelle ils pouvaient difficilement se préparer. En outre, beaucoup d'entre eux doivent organiser la prise en charge de leurs enfants, parce que ceux-ci ne sont pas autorisés à aller à l'école en raison de la pandémie. Et ils doivent faire face à la grande insécurité de leurs clientes et de leurs clients. Répondre à toutes ces attentes est un devoir très exigeant. Je tiens donc à remercier tous les employés pour leur engagement énorme et infatigable. Au sein d'Aide et soins à domicile Suisse, nous voulons rester à l'écoute de la base pendant ces mois de défis. Nous pouvons le faire par exemple en émettant des recommandations afin de permettre à toutes les organisations d'ASD de prendre plus facilement de nombreuses décisions dans cette situation complexe.

Thomas Heiniger (TH): J'ai un grand respect devant la performance des employés de l'ASD. C'est pourquoi nous tenons à exprimer non seulement nos félicitations, mais aussi notre grande gratitude. Nous voulons également leur dire que nous sommes conscients de l'énorme charge qu'ils subissent actuellement. Et cette charge va durer, car cette crise n'est pas un sprint, mais un marathon. Aide et soins à domicile Suisse fait tout pour que les employés de l'ASD se sentent bien entourés et que leur fardeau soit réduit. Nous le faisons avec les recommandations mentionnées en amont ou, par exemple, en défendant les préoccupations de l'ASD auprès de la Confédération – et en créant ainsi les conditions-cadres permettant à nos employés de continuer à effectuer pendant encore longtemps leur travail extrêmement précieux, avec succès et beaucoup d'énergie.

Revenons aux débuts du COVID-19 en Suisse: à l'époque, la Confédération a commencé à gérer la

crise dans le cadre de la Loi sur les épidémies. L'ASD n'a-t-elle cependant pas été quelque peu oubliée? Ainsi, elle n'apparaissait tout simplement pas dans les premières recommandations adressées au personnel de santé.

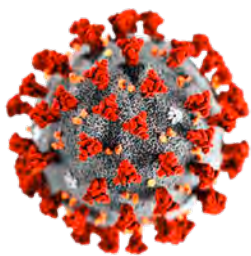
MP: J'ai une certaine compréhension par rapport au fait que l'ASD a été au départ un peu oubliée. Cette pandémie est arrivée si vite que l'accent a d'abord été mis sur les hôpitaux afin qu'ils soient prêts à affronter l'assaut et puissent prendre en charge toutes les personnes en danger



«Face à des lacunes juridiques, une association faîtière doit avoir le courage de prononcer des recommandations.»

Marianne Pfister

de mort. Les responsables n'ont pas immédiatement pensé à la fonction primordiale qu'exerce également l'ASD pendant la pandémie: à bien des égards, elle évite aux gens d'être admis à l'hôpital. Ainsi, l'ASD peut soigner les personnes infectées à domicile lorsque l'hospitalisation n'est pas nécessaire. Elle s'occupe aussi des autres malades à domicile afin qu'ils ne constituent pas une charge supplémentaire pour les hôpitaux. Et elle peut fournir des informations aux clientes et clients déstabilisés, les empêchant ainsi de se rendre à l'hôpital. Aide et soins à domicile Suisse s'est engagée à sensibiliser les autorités nationales et cantonales à



cette fonction primordiale. A cet égard, elle est en contact direct avec l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), le Département fédéral de l'intérieur (DFI) et la Conférence des directrices et des directeurs cantonaux de la santé (CDS).

TH: Des organes importants comme l'OFSP ont saisi que les hôpitaux ne sont que les prestataires de services les plus directement et visiblement touchés par la crise du coronavirus. Il est rapidement devenu clair pour les responsables que les soins ambulatoires peuvent libérer des lits dans les structures stationnaires, ceux-ci étant limités. Et aussi que l'ASD peut diminuer la peur de la population en fournissant des conseils professionnels à ses milliers de clientes et de clients, particulièrement exposés au COVID-19, ainsi qu'à leurs proches. La preuve que la Confédération a compris cela réside dans le contact direct qu'elle entretient avec nous, mais aussi dans les recommandations spéciales qu'elle a notamment publiées à l'attention du personnel de l'ASD après notre intervention.

Toutefois, même en temps de crise, une grande partie de la Suisse n'est pas régie par la Confédération, mais par les cantons ou les communes. Il est donc capital que l'ASD soit intégrée dans les cellules de crise cantonales et communales. Cependant, les réponses envoyées par les associations cantonales à Aide et soins à domicile Suisse à la mi-mars ont montré que l'ASD était directement impliquée dans seulement un tiers des cantons environ. Dans la moitié des cantons, les associations cantonales ou les organisations de base ont néanmoins eu un contact direct avec la cellule de crise. Qui peut veiller à ce que l'ASD, ici non plus, ne soit pas oubliée?

MP: Pour moi, il est essentiel que dans le contexte de la pandémie, on ne cherche pas à trouver des coupables. Nous avons tous une mission commune pour surmonter cette crise. Bien entendu, il est important d'identifier les lacunes du système et de les combler. Mais nous devons le faire dans le dialogue et en pensant toujours à la situation dans son ensemble. Ces dernières semaines, j'ai senti cet état d'esprit: si l'ASD présente ses préoccupations de manière factuelle et explique leur importance, il existe alors une volonté de changer quelque chose à leur manque de considération. Thomas Heiniger a par exemple expliqué à la Conférence des directrices et des directeurs cantonaux de la santé (CDS) pourquoi une implication directe de l'ASD dans les cellules de crise est primordiale.

«Même le meilleur concept de gestion de crise échouera s'il ne provoque aucun effet dans les esprits.»

Thomas Heiniger

TH: Je suis persuadé que l'ASD sera entendue si elle exige cette écoute à tous les niveaux. A cet égard, je rejoins les propos du conseiller fédéral Alain Berset: la lutte contre le coronavirus ne peut être gagnée que tous ensemble. Lors d'une crise, on doit convaincre les gens qu'un changement des manières de se comporter ou des processus contribue à surmonter la crise. Et il faut leur laisser le temps de s'adapter aux nouvelles circonstances. Car même le meilleur concept de gestion de crise échouera s'il ne provoque aucun effet dans les esprits. La Suisse, avec son organisation décentralisée et démocratique, a également dû

apprendre qu'une conduite claire et cohérente est nécessaire en cas de crise. Ainsi, au bout de deux semaines, la population a largement accepté les mesures de l'OFSP. Les cellules de crise doivent aussi avoir la possibilité de repenser et de comprendre le rôle cen-

tral de l'ASD dans la lutte contre le coronavirus. Et pour cela, l'ASD possède de nombreux responsables compétents, désireux d'acquiescer à présent cette compréhension à travers leur persévérance et de bons arguments.

Pendant la pandémie, ces responsables seront incités à servir d'«entonnoirs», comme l'a indiqué Andrea Monterosso, directrice de l'organisation d'ASD de Schaffhouse, dans le journal «Schaffhauser Nachrichten»: c'est-à-dire que d'innombrables informations vont être déversées dans ces entonnoirs, et les cadres devront transmettre les informations les plus importantes aux employés sous la forme d'un plan de recommandations sur mesure et facile à mettre en œuvre. Marianne Pfister, la direction d'Aide et soins à domicile Suisse fait également office d'entonnoir à l'heure du coronavirus: on y envoie des courriels d'informations, répond aux demandes des médias, conseille les organisations d'ASD et débat avec les autorités. Comment appréhendez-vous actuellement votre travail au sein du «point nodal de toutes les organisations d'ASD»?

MP: Je dois admettre que l'ampleur de cette pandémie nous a dépassés et surpris. Cependant, nous avons aussi rapidement saisi l'importance de notre fonction d'entonnoir et la nécessité de canaliser les innombrables informations destinées à nos membres. En outre, la crise a conduit à de nombreuses questions complexes auxquelles il n'y a pas de réponses juridiques claires. Face à ces lacunes juridiques, une association doit avoir le courage de prononcer les recommandations mentionnées. Par ailleurs, nous organisons également une visioconférence avec toutes les directrices

et tous les directeurs des associations cantonales d'ASD afin qu'un échange direct fructueux puisse avoir lieu. De manière générale, je suis convaincue que beaucoup de nos tâches habituelles doivent être suspendues pour le moment – parce qu'en temps de crise, une organisation faitière a le devoir primordial de clarifier les questions et d'en réduire la complexité.

TH: J'apprécie le fait que la direction d'Aide et soins à domicile Suisse envoie plusieurs fois par semaine un courriel à toutes les associations cantonales, dans lequel les informations actuelles les plus importantes sont résumées. Cette information régulière et claire permet aux organisations d'ASD de se sentir sécurisées grâce à leur association faitière. En résumé, on pourrait dire que l'information crée la connaissance et que la connaissance crée la confiance.

Venons-en aux préoccupations concrètes de la base. Comme le montrent des sondages d'Aide et soins à domicile Suisse, mais aussi des interviews [voir page 13], la pénurie du matériel de protection est un sujet urgent. Le personnel de l'ASD a besoin de beaucoup de matériel de protection lorsqu'il soigne des personnes infectées ou effectue des tests COVID-19 – mais le matériel de protection courant comme les masques et les blouses de protection se fait rare à certains endroits. Aide et soins à domicile Suisse a-t-elle pris les choses en main?

TH: Aide et soins à domicile Suisse et les associations cantonales doivent encore et toujours souligner aux responsables que l'ASD prend soin d'un grand nombre de personnes. Ne pas fournir à l'ASD suffisamment de matériel de protection serait très imprudent et déraisonnable et représenterait un danger potentiel élevé. C'est pourquoi Aide et soins à domicile Suisse a attiré l'attention sur cette réalité au début de la pandémie – et a ainsi contribué à faire comprendre à chaque médecin cantonal et à chaque pharmacie cantonale qu'en plus des hôpitaux, l'ASD doit aussi être équipée de matériel de protection. Bien sûr, le matériel de protection est rare dans le monde entier, mais j'ai confiance dans le fait que la Confédération fera tout son possible pour obtenir des approvisionnements.

MP: La base a aussi beaucoup entrepris pour que le matériel de protection soit utilisé avec parcimonie: ainsi, nombre d'organisations d'ASD ont estimé qu'un masque par jour et par soignant devait suffire. Et l'ASD tente également de mener un travail d'explication à tous les échelons afin que la population ne porte pas des masques de protection inutilement. Il est compréhensible que les gens aient eu peur au début de la pandémie et qu'ils aient voulu se protéger par tous les moyens. Mais grâce au travail d'information continu d'organisations fiables telles que la Confédération et l'ASD, il a été en principe possible pour la population de savoir comment se protéger efficacement contre le virus –



«Ne pas fournir à l'ASD suffisamment de matériel de protection serait très imprudent et déraisonnable et représenterait un danger potentiel élevé.»

Thomas Heiniger

sans pour autant priver le personnel soignant du matériel d'urgence dont il a besoin.

La peur est un autre thème majeur en ce moment: beaucoup de clientes et de clients annulent les interventions de l'ASD parce qu'ils craignent que les employés de l'ASD ne soient eux-mêmes exposés à un risque d'infection. Selon un expert en communication interviewé par le «Magazine ASD» à ce sujet, ce qui compte avant tout, c'est le travail d'explication. Comment mener un tel travail avec succès?

MP: Premièrement, nous devons communiquer à tous les niveaux que l'ASD effectue un travail professionnel et ne présente donc aucun danger. Nous avons toujours pris toutes les mesures d'hygiène nécessaires et nous savons que la pandémie exige des mesures supplémentaires. Deuxièmement,

mement, la population peut être sûre que nous soignons les gens à domicile dans toutes les situations. Par exemple, l'organisation d'ASD de la région de Biel-Bienne met en place une équipe de soins palliatifs et différents cantons élaborent un plan d'urgence palliatif afin que les personnes souffrant du coronavirus puissent mourir chez elles. L'ASD a de l'expérience en matière de maladies virales et sait comment soigner les patients atteints de COVID-19 correctement et en toute sécurité. Troisièmement, je voudrais lancer un appel à nos clientes et

clients: réfléchissez à deux fois avant de décommander l'ASD. Au cas où des proches devaient par exemple intervenir, vous pourriez faire face à des conséquences sanitaires et à une hospitalisation, parce que des blessures n'auront pas été traitées de manière professionnelle. En outre, les proches peuvent eux-mêmes tomber malades ou faillir pour cause de surcharge. L'ASD, quant à elle, veille à ce que les prestations de soins soient garanties dans toutes les situations. Et l'ASD voit par exemple aussi si quelqu'un ne se protège pas correctement contre la pandémie. En résumé, mon message est le suivant: faites confiance au professionnalisme de l'ASD, en particulier en période de pandémie.

TH: Qui plus est, l'ASD est le point de contact central pour un grand nombre de gens pendant la pandémie: pour les personnes seules tout comme pour celles qui doivent s'isoler en raison de leur vulnérabilité. Cet isolement n'entraîne pas seulement une grande solitude: les proches ne sont plus en mesure d'obtenir un aperçu régulier de la santé physique et mentale de la personne âgée concernée. L'ASD, en revanche, le fait de manière fiable et professionnelle et réagit adéquatement aux premiers signes de maladie. Tous ces arguments montrent pourquoi l'ASD devrait être encore plus impliquée ces jours-ci.

Un tel travail d'explication et une bonne communication de crise sont d'une grande importance pendant une pandémie. Madame Pfister, Aide et soins à domicile Suisse épaula les organisations d'ASD dans leur relation aux médias lorsqu'un sujet revêt une signification nationale – et cela s'applique incontestablement au coronavirus. Comment procède l'association lorsqu'elle reçoit de telles demandes?

MP: Aide et soins à domicile Suisse a envoyé aux associations cantonales une fiche d'information décrivant la procédure interne à suivre concernant leur relation aux médias lors de situations de crise. Nous y indiquons qu'Aide et soins à domicile Suisse répond aux sollicitations des médias

nationaux, les associations cantonales aux sollicitations des médias cantonaux et les organisations de base aux sollicitations des médias régionaux – mais que nous nous tenons tous informés de nos apparitions dans les médias. Si une

organisation le souhaite, le service de communication d'Aide et soins à domicile Suisse peut également la soutenir en termes de présence dans les médias. Il est important que toutes les organisations d'ASD poursuivent le même objectif: instaurer sécurité et confiance envers les services d'ASD au sein de la

population. Les messages clés sur notre travail professionnel, formulés par Aide et soins à domicile Suisse et mis à disposition de toutes les organisations pour leur travail de relation aux médias, y contribuent.

Autre sujet d'actualité: en période de pandémie, l'ASD peut connaître des pénuries de personnel, notamment quand les hôpitaux renvoient chez eux un plus grand nombre de cas de rigueur pour faire de la place aux patients atteints de coronavirus. Bien que le manque de personnel ne concerne que certaines organisations, d'autres veulent s'y préparer. Examinons le sujet de plus près: au début de la pandémie, les personnes dites «vulnérables» – les personnes âgées et celles présentant des pathologies préexistantes – n'étaient plus autorisées à travailler dans le secteur des soins. Comme ces personnes particulièrement à risque représentent jusqu'à 30% de l'effectif dans une organisation d'ASD, la pénurie de personnel menaçait. Aide et soins à domicile Suisse s'est engagée à ce que les personnes vulnérables puissent être réintégrées dans le secteur des soins. Le 21 mars, la Confédération a publié une réglementation spéciale à cet effet. Pourquoi êtes-vous d'avis que l'ASD puisse assumer cette responsabilité?

TH: La réglementation stipule que la personne est autorisée à travailler si son état de santé le permet ou si son organisation peut garantir le respect des recommandations de la Confédération par des mesures organisationnelles et techniques. Nous avons confiance en nos organisations pour qu'elles puissent précisément assurer cela. Et nous avons confiance en nos employés, qui ont appris à se protéger contre une contamination.

MP: La réglementation est en outre un instrument important pour les employeurs et les employés. Bien que de nombreux employés appartiennent à des groupes à risque par rapport au COVID-19, ils veulent quand même travailler.

«Il est important que toutes les organisations poursuivent le même objectif: instaurer sécurité et confiance envers les services d'ASD.»

Marianne Pfister

Ils se disent: «Jusqu'à présent, j'ai pris les mesures de protection adéquates et je continuerai à le faire.» Grâce à ce règlement, ces employés ont désormais le droit de voir leur vœu exaucé. D'un autre côté, l'employeur a, avec ce règlement, la sécurité juridique de pouvoir autoriser ces personnes à continuer de travailler. Toutefois, l'employeur peut aussi exiger un certificat médical – et si celui-ci indique que la santé d'un collaborateur ne lui permet pas de continuer à travailler, alors il peut protéger l'employé. La nouvelle réglementation crée ainsi la sécurité juridique nécessaire des deux côtés.

«Il est important que le personnel soignant puisse décharger la pression qui pèse sur lui quelque part.»

Thomas Heiniger

La pénurie de personnel a été alourdie par la fermeture des écoles et des crèches: de nombreux employés de l'ASD sont des parents travaillant à temps partiel et ont soudainement eu leurs enfants à la maison sans pouvoir les confier aux grands-parents. Les entreprises d'ASD, comme le Centre médico-social du Haut-Valais, ont expliqué que l'organisation nécessaire à la garde des enfants était le plus grand problème en ce qui concerne le manque de personnel. Une alternative serait-elle possible?

MP: Ce point relève assurément du secteur public. Pour éviter que ce problème ne se pose, on aurait pu prendre des dispositions: nous avons souvent suggéré que les communes et les cantons mettent à disposition des crèches spéciales pour les enfants du personnel de santé, dont celui de l'ASD. Dans ces crèches, les enfants pourraient continuer à être pris en charge en temps de crise, mais aussi en dehors des heures d'ouverture des crèches normales, quand leurs parents sont déployés d'urgence pour la santé de la population.

Une autre solution à la pénurie de personnel consiste, dans beaucoup d'endroits, à l'utilisation maximale des ressources humaines. Dans certaines organisations de base, qui ont une charge de travail supplémentaire particulièrement importante du fait de la pandémie, des quarts de travail ont été introduits, les taux d'activité ont été augmentés et les congés ont été suspendus. Aide et soins à domicile Suisse s'engage – au grand dam des syndicats – à ce que les dispositions relatives aux horaires de travail et aux temps de repos puissent être abrogées en cas d'urgence. Pourquoi?

TH: La réglementation est uniquement destinée à permettre aux organisations d'ASD d'être plus flexibles en ce qui concerne les plannings d'intervention de leur personnel. Mais bien sûr, nous devons protéger le personnel et ne pas le surcharger. Encore une fois: cette crise n'est pas un sprint,

mais un marathon. Nous devons préparer notre personnel au fait que le travail quotidien, pendant de nombreux mois, sera différent qu'auparavant. Par conséquent, il doit accomplir aujourd'hui uniquement ce qu'il est capable d'effectuer demain. Si nous éreintons notre personnel durant deux semaines, puis qu'il fait ensuite défaut pour cause d'épuisement

mental et physique, alors nous n'avons pas compris comment faire face avec succès à une longue crise. Notre personnel ne pourra alors bientôt plus être en mesure de faire ce pour quoi il est si doué: soigner et assister nos clientes et nos clients.

MP: Je suis d'accord. Il est vrai qu'Aide et soins à domicile Suisse travaille à un assouplissement des réglementations. Si la crise du coronavirus devait prendre des proportions de plus en plus importantes, il serait alors important que les dispositions soient un peu assouplies – notamment qu'un quart de travail en début de journée puisse être appondu à un quart de travail en fin de journée. Mais je tiens à préciser ici que cet assouplissement, premièrement, ne doit être autorisé que dans des situations d'urgence, comme nous l'avons fait au Tessin, par exemple. Il ne faut pas que les entreprises utilisent la crise du coronavirus comme prétexte pour remédier à leur manque de personnel préexistant. Deuxièmement, les dispositions ne peuvent être assouplies que si la santé des employés n'est pas compromise. Un nouveau règlement ne serait donc pas un laissez-passer pour ne plus accorder de périodes de repos au personnel. Les gens ont besoin de pauses même en temps de crise. Si ces dernières ne peuvent plus être garanties, les cantons doivent agir et trouver d'autres solutions à la pénurie de personnel.

Biographies express

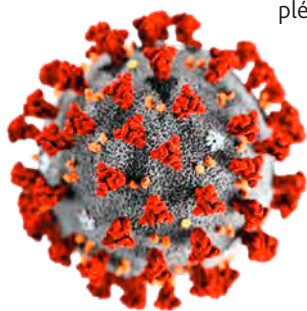
Marianne Pfister a suivi une formation d'infirmière en psychiatrie et des études de droit à l'Université de Berne. Elle a également un diplôme d'études supérieures en administration de la santé. Dans le passé, elle a travaillé pour l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Elle est directrice générale d'Aide et soins à domicile Suisse depuis 2015.

Thomas Heiniger est titulaire d'un doctorat en droit et a travaillé comme avocat jusqu'en 2007. Il a siégé au Grand Conseil pour le PLR pendant huit ans, puis au gouvernement zurichois, entre 2007 et 2019, en tant que directeur de la santé. Jusqu'en avril 2019, il a également présidé la Conférence suisse des directrices et directeurs de la santé (CDS). Depuis mai 2019, il est président d'Aide et soins à domicile Suisse et exerce d'autres mandats, dont celui de président de la Croix-Rouge suisse (CRS).

Une telle solution consiste dans de nombreux endroits à faire appel à toutes sortes d'aides extérieures. Les bénévoles ont pu s'inscrire via différents portails, et les cantons ont déployé des membres de la protection civile dans le secteur de la santé. Les proches assument une assistance accrue des patients au sein du foyer, les étudiants des métiers de la santé s'engagent également – et on fait revenir le personnel soignant à la retraite et les personnes ayant quitté la profession. Face à cette aide, l'ASD devrait être reconnaissante, même si elle souligne ne pas employer de personnel moins formé?

TH: L'ASD peut atteindre ses limites lors d'une crise, et c'est pourquoi nous apprécions grandement une telle aide. Tous ces bénévoles sont nécessaires, et nous sommes très reconnaissants de cette grande solidarité. En période de pénurie de personnel, il est important que l'ASD coordonne ses forces et se concentre sur l'essentiel. Ce serait une erreur qu'une infirmière diplômée spécialisée se charge par exemple des tâches ménagères. Dans ces moments-là, les professionnels de la santé garantissent la grande qualité des soins. Pour les tâches ménagères, nous utilisons le personnel adéquat. Et pour les prestations telles que les courses, pour lesquelles aucune formation n'est requise, l'ASD devrait par exemple faire appel à des bénévoles.

MP: Je partage cet avis. Le professionnalisme des prestations peut être maintenu au moyen d'une bonne répartition des forces. A cet égard, il convient donc de distinguer deux types d'aides: l'ASD met à disposition du personnel qualifié supplémentaire pour aider aux soins. Et du personnel supplémentaire non formé aux soins peut être utilisé pour les prestations de soutien. De nombreux bénévoles se tiennent en outre à disposition de toutes les personnes devant se protéger en restant confinées chez elles et qui sont socialement isolées. De précieuses plateformes ont ainsi été mises en place, lesquelles font appel à des volontaires pour aider ces personnes dans cette situation difficile, sans enfreindre les règles de l'OFSP.



En raison de ressources humaines limitées, les organisations d'ASD misent dans de rares cas sur la priorisation des services. Les prestations domestiques seront par exemple restreintes ou supprimées. Et des prestations de soins seront même réduites: par exemple, un client ne sera douché que deux fois par semaine au lieu de quatre fois. Le contrat de prestations de l'ASD permet-il cette priorisation?

MP: Il faut faire preuve ici de bon sens. Quand nous sommes en crise et que nous manquons de ressources humaines, la priorité est de sauver des vies. Si une organisation de base a trop peu de personnel et est incapable de se procurer des

ressources humaines supplémentaires, elle doit alors concentrer ses ressources sur cette priorité. Par conséquent, elle doit évaluer précisément ce que cela signifie si elle restreint ou supprime un service particulier. Mettre en danger la vie d'un individu à cause de l'annulation d'une prestation ne doit en aucun cas se produire, notamment dans le domaine du soin des plaies.

TH: Je pense en outre qu'il est important qu'aucune organisation de base ne prenne seule la responsabilité d'annuler des prestations. Après tout, elle a un contrat de prestations et son mandant doit être tenu responsable si, en cas de crise, elle ne dispose plus de ressources en personnel suffisantes. Nombre de ces mandants, généralement un canton ou une commune, font actuellement de gros efforts pour recruter du personnel qualifié et des aides supplémentaires pour le secteur de la santé. En cas d'échec, le mandant concerné doit définir un ordre de priorités et déterminer quelles prestations ne doivent plus être fournies.

Une dernière question concernant le manque de personnel: selon les membres d'Aide et soins à domicile Suisse, des efforts sont faits dans certains cantons pour réquisitionner les employés de l'ASD en faveur par exemple des hôpitaux de soins aigus. Quelle est votre position à ce sujet?

TH: J'estime qu'une telle réquisition contre la volonté d'une organisation d'ASD est une erreur. Comme je l'ai évoqué, l'ASD garantit de bien des façons que ses plus de 300 000 clientes et clients évitent d'être hospitalisés. Réquisitionner les employés de l'ASD en faveur des hôpitaux serait donc une mesure très imprudente qui aggraverait encore la charge de travail des hôpitaux.

MP: C'est exact. Et comme mentionné, l'ASD peut également garantir que les personnes atteintes de coronavirus évitent d'aller à l'hôpital ou puissent en sortir. Beaucoup de personnes âgées ne veulent pas être à l'hôpital ni même y mourir, et l'ASD a des décennies d'expérience dans la prise en charge de ces personnes à domicile.

Selon Yvonne Ribbi, secrétaire générale de l'ASI, le personnel soignant est exposé à un grand stress psychologique en période de coronavirus – même quand les ressources humaines à disposition suffisent. Comment s'assurer que les employés restent en bonne santé physique et mentale pendant cette crise «marathon»? Dans le canton du Tessin, il est conseillé aux organisations de base d'apporter par exemple un soutien psychologique à l'ensemble des employés.

TH: Il est important que le personnel soignant puisse décharger quelque part l'énorme pression qui pèse sur lui. Votre organisation peut vous aider avec des offres appropriées. Mais il existe aussi, entre autres, des institutions psychiatriques indépendantes qui ont mis en place une



offre d'aide pour toutes les personnes touchées par la pandémie: elles soutiennent les particuliers concernés ainsi que les professionnels de la santé surmenés. Et une aide est apportée aux membres des organes décisionnels qui doivent apprendre à gérer la grande responsabilité qui leur incombe de nos jours. De telles offres sont nécessaires – il faut pouvoir s'exprimer ouvertement lorsqu'on atteint ses limites physiques et psychologiques.

A l'heure actuelle, certaines organisations de base donnent la priorité à leurs services infirmiers, les services administratifs devenant secondaires: les évaluations sont abrégées, le personnel est déployé de manière simple, les documents ne sont plus remis dans les délais, les appels de contrôle remplacent les visites. Beaucoup d'organisations d'ASD craignent probablement que les caisses-maladie, notamment, refusent de financer adéquatement certaines des prestations actuellement fournies – ou même du matériel qui est momentanément nettement plus cher?

«J'espère vraiment que la crise va amener à une meilleure estime des soins.»

Marianne Pfister

MP: Aide et soins à domicile Suisse comprend cette préoccupation et a donc pris contact avec les associations d'assureurs. Nous les avons informés de la situation extraordinaire de l'ASD et nous leur avons demandé de faire preuve de compréhension en raison de la crise actuelle. Nous avons confiance dans le fait que les responsables du financement de l'ASD – y compris les responsables du financement résiduel – feront preuve de souplesse concernant les défis financiers et administratifs de l'ASD.

TH: En temps de crise, chacun doit fixer des priorités. Il est important que l'ASD, à tous les niveaux, puisse se concentrer sur les missions qui sont actuellement importantes et urgentes – et que toutes les personnes concernées comprennent que d'autres tâches doivent être temporairement suspendues. Le fait que les organisations d'ASD touchées ne perdent pas de temps sur les questions administratives pendant la crise est une priorisation correcte. Et à mon avis, c'est aussi une occasion de remettre en question les processus administratifs dans le domaine des soins. Ce qui n'est pas nécessaire en période de crise en termes de travail administratif n'est probablement pas non plus nécessaire en période «normale».

La crise se poursuit et beaucoup d'organisations d'ASD commencent à réfléchir à la question de savoir si, et comment, elles peuvent garantir en ce moment la formation de leurs apprentis et la délivrance d'éventuels diplômes, en particulier dans les

cantons ayant une obligation de formation. Aide et soins à domicile est-elle active à cet égard?

MP: Aide et soins à domicile Suisse a conscience des préoccupations des organisations d'ASD à ce sujet et est en contact régulier avec OdASanté. Elle informe également régulièrement les associations cantonales sur la situation: la Confédération, OdASanté et l'Union patronale suisse travaillent à des solutions. OdASanté propose une solution pour la procédure de qualification 2020 des ASA, ASSC et ASE basée sur les examens pratiques effectués dans les cours interentreprises et les entreprises de formation. Cette variante permet de soulager les organisations très sollicitées dans le système de santé. La décision sur les différentes solutions par branches sera prise le 9 avril lors du sommet national de la formation professionnelle et communiquée après Pâques. Par ailleurs, il est important de maintenir l'enseignement dans tous les domaines

de la formation professionnelle dans la limite du possible et en tenant compte des mesures de protection de l'OFSP – la santé des apprentis et des étudiants devant être une priorité absolue.

Jetons à présent un œil à la période qui suivra la pandémie de coronavirus. Dans la calligraphie chinoise, le mot «crise» est représenté par deux caractères: «danger» et «opportunité». Les experts en gestion de crise conseillent de considérer chaque crise comme une opportunité: quelles leçons l'ASD peut-elle tirer de cette crise – notamment par rapport à la préparation d'une éventuelle prochaine crise?

TH: Bien entendu, l'ASD pourra tirer les leçons de cette situation en analysant ses processus et en optimisant son concept de pandémie en conséquence afin d'être encore mieux préparée pour la prochaine fois. Deux choses sont importantes ici: la transparence et la renonciation à la récrimination. Au lieu de cela, nous pouvons notamment analyser dans quels cantons et communes l'ASD a lancé des concepts fructueux, dans le sens de «bonnes pratiques» pouvant être apprises les uns aux autres. Pour pouvoir en tirer réellement profit, il est nécessaire de revoir sérieusement tous les processus – et cela doit être fait dans le calme, après la crise. Sinon, les conclusions que l'on tire sur-le-champ n'aboutissent qu'à des solutions hâtives. Et celles-ci atteignent rarement leur but – et les changements qui en résulteront n'obtiendront pas le succès escompté.

MP: Je suis d'accord. Ce que je peux néanmoins déjà dire, c'est que l'ASD est très présente dans cette crise. C'est une bonne chose, car une partie de la population n'avait jusqu'ici

que peu connaissance du travail de l'ASD et se faisait donc de fausses idées à son sujet. Désormais, le travail professionnel et complexe de l'ASD ainsi que sa grande valeur pour l'ensemble du système sont de plus en plus remarqués. C'est réjouissant, car Aide et soins à domicile Suisse a toujours accordé une grande importance à communiquer de manière à faire connaître notre travail quotidien au grand public.

TH: On peut également déjà affirmer qu'il existe aujourd'hui une grande solidarité non seulement au sein de la population, mais aussi entre les prestataires de soins, qu'ils soient privés ou publics, à but lucratif ou non. La collaboration est beaucoup plus intense qu'auparavant et tous les acteurs concernés veulent surmonter la crise ensemble. Nombreux sont ceux qui font passer leurs propres intérêts après la collaboration et la coordination ainsi que les intérêts de la population dans son ensemble. J'espère que cette coopération sera maintenue après la crise et donnera ainsi une impulsion aux soins intégrés.

Pour conclure, voyons ce que la société peut apprendre de la crise en termes de soins. Les applaudissements de la population mentionnés en préambule ne suffisent pas, a déclaré à ce sujet une infirmière diplômée dans le «Tages-Anzeiger». La reconnaissance actuelle doit se traduire par des changements durables dans le système de santé après la crise. Vous attendez-vous à ce que la société tire comme leçon qu'elle a besoin du secteur des soins – ce qui implique du personnel qualifié en suffisance, des salaires convenables, un financement adéquat de tous les services, un niveau d'appréciation élevé?

MP: J'espère vraiment que la crise va amener à une meilleure estime des soins. La crise fera par ailleurs peut-être mieux comprendre à la société que les personnes âgées n'ont pas seulement besoin de soins – mais que leur prise en charge demande également du temps et qu'elles ont aussi besoin, par conséquent, de contacts sociaux et de relations interpersonnelles. Ce qui signifie que tant les responsables du financement de ces services de prise en charge que les employeurs doivent laisser suffisamment de temps aux employés de l'ASD pour effectuer des prestations de soutien. Mais je voudrais aussi que la société comprenne qu'on ne peut pas déléguer chaque devoir à un prestataire de services. Au lieu de cela, j'espère que la vague de solidarité actuelle ne s'affaisse pas complètement après la crise. En Suisse, les personnes âgées et isolées sont toujours plus nombreuses. Il faut espérer que beaucoup de personnes confrontées à cette crise prendront conscience de leur responsabilité sociale envers leurs voisins et leurs connaissances, et de la satisfaction qu'elles peuvent retirer à s'engager envers d'autres personnes. Dans notre société de plus en plus vieillissante, la solidarité et les offres telles que l'entraide de voisinage sont nécessaires, et pas seulement pendant une pandémie.

TH: Cette situation extraordinaire montre qu'une épargne excessive au préalable peut devenir dangereuse. Pendant longtemps, la qualité du système de santé ne s'est mesurée qu'à son efficacité et à sa rentabilité, et non aux bons soins fournis ou à sa préparation à une situation extraordinaire. Cela a des conséquences aujourd'hui, au temps du coronavirus, à savoir que les lits d'hôpitaux deviennent aussi rares que le personnel et le matériel dans les soins. Je suis convaincu que cette expérience va changer la vision sur la valeur du système de santé. La société et la politique doivent comprendre que la santé est le bien le plus précieux. Prendre soin de sa propre santé est une responsabilité personnelle – mais la fourniture de soins pour tous est une responsabilité publique, que ce soit au quotidien ou lors d'une pandémie.

Annonce



HÖGG
LIFTSYSTEME

REPRÉSENTANT
SODIMED
CH-1032 ROMANEL
TÉL. 021 310 06 06

MONTE-ESCALIERS

—

**FAUTEUILS
ÉLÉVATEURS**

**ÉLÉVATEURS POUR
FAUTEUIL ROULANT**

**ASCENSEURS
VERTICAUX**

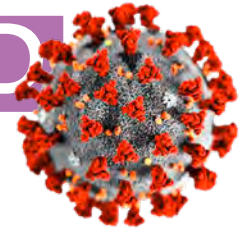
**Monté dans
2 semaines**

www.hoegglift.ch

SWISS ENGINEERING +

Interview: Kathrin Morf

Des voix de la base de l'ASD à l'heure du coronavirus



Six employés de l'Aide et soins à domicile (ASD), issus de trois régions linguistiques, racontent comment ils vivent la pandémie. Parmi eux figurent des soignants, une apprentie et des responsables d'associations cantonales et d'organisations de base. Les interviewés rapportent les défis liés à la crise, mais confient aussi leurs espoirs.

«Le dépistage du coronavirus: une contribution importante de l'ASD»

Dans le canton de Lucerne, l'Aide et soins à domicile (ASD) a créé sa propre équipe cantonale de gestion de crise pour maîtriser le coronavirus. Elle fait également partie de la cellule de crise cantonale et réalise des tests de dépistage du COVID-19, au domicile des personnes concernées et dans un «drive-in».

Fin 2019, Beatrice Gut a pris connaissance des effets néfastes du coronavirus en Chine. Elle s'est dit que cette pandémie n'allait sans doute pas contourner la Suisse. «J'ai donc sorti du tiroir notre plan de pandémie, établi en 2009 lors de la grippe porcine, et je l'ai mis à jour», raconte la directrice de l'association cantonale d'ASD de Lucerne (SKL). «Aussi utile que puisse être un tel concept, il ne pouvait pas nous préparer aux conséquences redoutables que le virus allait avoir pour nous et le monde entier.»

Lors de la propagation du virus fin février en Suisse, la cellule de crise créée par le canton frappe à la porte de Beatrice Gut, cherchant un partenaire sûr pour les tests de dépistage à effectuer à domicile. Il fallait tester chez eux des personnes vulnérables pour leur éviter de quitter leur foyer. Beatrice Gut a donc contacté ses 28 organisations locales, prêtes pour la plupart à relever le défi. «Les organisations impliquées ont donc immédiatement conçu un déroulement détaillé du processus. Grâce à cet engagement extraordinaire, nous avons pu nous organiser en trois jours.»

L'Aide et soins à domicile trouve de l'écoute

L'ASD est ainsi devenue partie intégrante de la cellule de crise du canton. «Nous sommes très heureux que le canton ait compris que des prestataires de soins importants comme l'ASD devaient participer à la cellule de crise», dit Beatrice Gut, qui participe depuis à plusieurs séances par semaine. Elle fait part des attentes de son organisation, et elle est

écoutée. «Quand nos collaborateurs et collaboratrices ont demandé, en accord avec les clients et leurs proches, des masques pour le personnel soignant, j'ai demandé au canton d'établir une nouvelle directive. Celle-ci a été immédiatement introduite», rapporte-t-elle, ravie que la gestion de la crise dans le canton de Lucerne fonctionne si bien. «Chez nous, la coopération entre toutes les parties concernées est aujourd'hui primordiale. Nous avons tous

le même but: combattre le coronavirus. La coordination menée par le canton est importante, car en temps de crise, les actions incontrôlées sont nuisibles. Les ressources disponibles doivent être mises en commun et déployées de manière ciblée.»

Un groupe de travail spécifique

La pandémie préoccupe Beatrice Gut dans le cadre de sa participation à la cellule de crise. Mais pas seulement. La SKL tient à informer ses membres régulièrement. «Notre association filtre les informations les plus importantes concernant le COVID-19, puis les transmet à ses membres pour leur éviter ce travail pénible», relève la directrice. Ce sont ces mêmes membres qui ont souhaité la création d'un groupe de travail spécifique à la SKL. Les représentants de l'association cantonale et des organisations de base se réunissent ainsi deux fois par semaine en visioconférence pour évoquer les problèmes urgents: «La motivation et la coopération sont bien vivantes au sein de l'ASD en ces temps difficiles.»



«Nous sommes préparés, au besoin, à un scénario fou. Cela est rassurant.»

Beatrice Gut, responsable de l'association cantonale d'ASD de Lucerne



Des employées de l'ASD se préparent à effectuer des tests COVID-19 au drive-in de Lucerne. Photo: ZSOpilatus

Un exemple: le groupe de travail a décidé de combattre l'incertitude générale régnant chez les clients, laquelle provoque un recul des prestations d'aide au ménage. «De peur d'être contaminés, certains clients les ont décommandées», explique Beatrice Gut. «Pour renforcer la confiance dans notre organisation, le groupe de travail leur a rédigé un courrier.» Chaque courrier a pour titre le même message: «Même dans des situations de crise, nous sommes à vos côtés!» Il a été adressé à tous les clients et à leurs proches en soulignant que toutes les mesures d'hygiène sont mises en pratique d'une manière professionnelle, et que, restant à l'écoute de chaque client, des mesures de soutien peuvent être envisagées. «Pour les personnes âgées et malades, les menaces que présente le virus et l'isolement sont difficiles à supporter. Nous devons tenir compte de ce stress psychologique», commente Beatrice Gut.

Des volontaires prêts à renforcer l'ASD

Actuellement, une collaboratrice de la SKL a été infectée par le nouveau coronavirus et se trouve en auto-isolement. Pour le moment, une quarantaine préventive de 10 jours pour les collaborateurs présentant des symptômes ne pose pas encore problème. «Nous envisagerons de faire tester nos collaborateurs présentant des symptômes si nos ressources viennent à manquer, ce que nous avons convenu avec les autorités cantonales. Nous éviterons ainsi de renoncer à une collaboratrice qui ne souffre que d'un léger refroidissement.»

De toute façon, le canton a pris des précautions en cas de pénurie de personnel causée par la pandémie: «La cellule de crise enregistre toutes les personnes disponibles et les affecte selon leurs compétences aux organisations qui en ont besoin», explique la directrice. L'attribution du matériel de protection est également coordonnée au niveau cantonal. «Bien sûr, nous avons le souci constant d'avoir suffisamment de matériel de protection. Mais je fais confiance au canton, il saura se réapprovisionner. La pénurie mondiale nous force à être patients et à gérer nos réserves avec parcimonie.»

En voiture pour le test

Pour endiguer la propagation du virus, l'association cantonale d'ASD est chargée par le canton d'effectuer des tests de dépistage: le service de triage du canton désigne les personnes à tester et confie à la SKL l'exécution du test. Une collaboratrice munie d'un kit de tests, d'une tenue et de lunettes de protection se rend alors chez les personnes concernées. Mais il arrive aussi que ces dernières prennent la route pour se rendre auprès de la SKL. En effet, depuis fin mars, la ville de Lucerne a ouvert un «drive-in» pour répondre au besoin accru de tests. Comme son nom l'indique, ce lieu est accessible en voiture. Il est possible d'effectuer jusqu'à dix tests par heure. C'est le service de triage qui détermine qui peut se présenter à quelle heure. Le service civil éconduit sur place les personnes qui n'ont pas de rendez-vous. Pendant le test, les personnes restent dans leur voiture. Elles sortent leur tête par la fenêtre pour subir un prélèvement de la gorge.

Préparés à un scénario d'urgence

L'association cantonale d'ASD de Lucerne se prépare déjà à accepter d'autres défis posés par une pandémie de longue durée. «Nous sommes préparés à soigner des patients atteints de COVID-19 et prêts à accepter le suivi des patients qui quittent l'hôpital», assure Beatrice Gut.

L'ASD et le canton sont équipés pour faire face au cas où une forte hausse de cas de COVID-19 devait se produire dans le canton. «Nous avons recommandé à nos organisations de base de consulter notre plan de pandémie et de prioriser certains services, en réduisant par exemple les soins corporels légers.» Bien sûr, si la pandémie devait entraîner une surcharge du système de santé, il deviendrait primordial pour les services d'aide et de soins à domicile de se concentrer sur le sauvetage de vies. Seules les prestations vitales, comme le traitement des plaies, seront maintenues. «Nous sommes préparés à un scénario aussi fou, ce qui est rassurant. Mais pouvoir dire que nous n'aurons pas besoin de notre plan d'urgence, ni aujourd'hui ni demain, apporterait encore plus de réconfort.»

«La pandémie va occuper les soins à domicile encore très longtemps»

Le Tessin est considéré comme l'épicentre du coronavirus en Suisse. Pour l'ASD tessinoise, la coopération dans le canton est réjouissante, mais il reste beaucoup de travail à réaliser pendant (et après) la crise.

Lorsque le conseiller fédéral Ignazio Cassis parle de la situation du virus au Tessin, il fait souvent référence à la devise inscrite sur la coupole du palais fédéral: «Unus pro omnibus, omnes pro uno», c'est-à-dire «Un pour tous, tous pour un». «C'est une maxime qui s'est avérée souvent vraie au Tessin pendant cette crise», confirme Gabriele Balestra, directeur de l'ALVAD (Associazione Locarnese e Valmaggese di Assistenza e cura a Domicilio) et vice-président d'Aide et soins à domicile Suisse. «Au début, la courbe du nombre de malades et sa forte augmentation nous ont beaucoup préoccupés», explique-t-il. «Mais grâce aux lits d'hôpitaux supplémentaires et autres contre-mesures drastiques, nous avons le sentiment que nous maîtrisons désormais la situation. Nous devons maintenir les mesures, car nous n'avons pas encore traversé la crise. Ce sera difficile et cela prendra encore beaucoup de temps.»

Un début de crise pendant les vacances

Pour Gabriele Balestra, cette période difficile a commencé la dernière semaine de février, qu'il espérait passer à Crémone, en Italie, pour des vacances avec sa femme. Plutôt que dans l'épicentre européen de la pandémie, ils ont décidé de se rendre en Valais. Mais ce court séjour a été interrompu par de nombreux appels téléphoniques, car le virus avait atteint le Tessin. Dès lors, Gabriele Balestra a dû relever de nouveaux défis presque toutes les heures. Il est notamment devenu membre permanent de la cellule cantonale de gestion de crise, avec Marina Santini, directrice des soins de l'ALVAD. «Nous avons dû assurer au canton que les équipes des services d'ASD du Tessin soient disponibles 24 heures sur 24», relève-t-il.

Les organisations d'ASD du Tessin avaient un concept pour affronter la pandémie: elles l'avaient élaboré à l'époque du SRAS et s'étaient préparées à une telle situation en achetant au préalable du matériel de protection. «Mais il ne s'est rien passé pendant de nombreuses années jusqu'à ce que le COVID-19 se propage incroyablement vite et prenne tout le monde par surprise», explique Gabriele Balestra. Au début, la confusion régnait au Tessin parce qu'il manquait d'instructions claires. Mais la coordination et la coopération se sont très vite mises en place et la

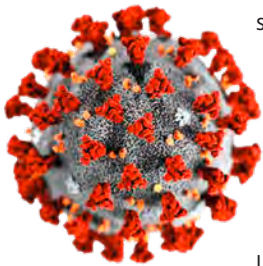
devise «Un pour tous, tous pour un» a pris tout son sens. «Pendant cette crise, il n'y a pas un seul prestataire de services qui ne travaille pas en étroite collaboration avec tous les autres. Par exemple, l'Aide et soins à domicile à but non lucratif aide les organisations privées d'Aide et soins à domicile, et vice versa», se réjouit-il. Il affirme également qu'au Tessin, aucune tentative n'a jamais été faite pour trouver un coupable à la confusion initiale. «Ce ne serait que du temps perdu, et dans une crise qui progresse si rapidement, ce serait la pire chose que nous pourrions faire.»

Un soutien au niveau national

Bien que le Tessin soit le seul canton de Suisse qui ne dispose pas d'une association cantonale d'ASD officielle, Gabriele Balestra tient à souligner: «Dans cette crise, notre conférence dédiée à l'ASD assume de manière exemplaire toutes les tâches d'une association cantonale.» Les sept organisations de base se tournent vers cette conférence pour toutes sortes de questions, ce qui leur permet de se coordonner et de s'informer.

En général, le Tessin joue souvent un rôle particulier en Suisse. Là aussi, on a pu l'observer: «Le Tessin a dû faire face à de nombreux problèmes avant le reste de la Suisse. C'est pourquoi nos décisions n'ont pas toujours été immédiatement comprises», explique le directeur de l'ALVAD. S'il avait séjourné en Suisse alémanique durant cette période, il aurait eu l'impression de voyager entre deux mondes distincts. «Au Tessin, la crainte de la pandémie s'est accrue dans la population ainsi qu'au sein de l'ASD. Ces sentiments ont certainement été intensifiés par notre proximité avec la Lombardie, où la pandémie faisait rage. En Suisse alémanique, cependant, le danger n'était pas encore considéré comme grand. C'était un sentiment étrange», explique Gabriele Balestra. Entretemps, une grande cohésion dans tout le pays est devenue perceptible. «Les autres cantons ont rapidement commencé à nous comprendre et à nous soutenir», raconte Gabriele Balestra. «Et la Confédération a vite compris pourquoi le Tessin avait été strict en matière de mesures de protection. Mais le gouvernement espérait une solution uniforme et soutenable juridiquement, ce qui a nécessité un peu plus de temps.»

Finalement, en ces temps difficiles, la devise «Un pour tous, tous pour un» s'applique également à l'organisation faîtière nationale. «De nombreuses associations cantonales nous demandent sans cesse comment nous allons et ce dont nous avons besoin», souligne Gabriele Balestra. «Et Aide et soins à domicile Suisse rend compte de la situation du Tessin aux autres associations cantonales pour qu'elles puissent se préparer à ce qui arrive.» Dans cette crise, l'organisation faîtière remplit l'objectif primordial de permettre à toutes les organisations d'ASD d'échanger des informations par son intermédiaire. «Cet échange procure beaucoup de sécurité. Vous comprenez que vous





n'êtes pas seul et vous êtes averti quand une solution à un problème a déjà été trouvée ailleurs.»

La conférence travaille sans interruption

Contrairement à d'autres cantons, l'ASD tessinoise a pris en charge de nombreuses personnes infectées fin mars déjà. «Et il arrive également que des clientes et des clients présentent des symptômes pouvant indiquer la présence de COVID-19. Il faut alors être très prudent car la maladie peut provoquer de graves problèmes respiratoires après seulement quelques heures.» Par conséquent, même pour des symptômes légers, les employés de l'ASD devraient clarifier avec le médecin responsable si l'hospitalisation du client concerné est nécessaire. «Il s'agit d'une grande responsabilité qui n'est pas facile», constate Gabriele Balestra.

Dans des courriers d'information d'Aide et soins à domicile Suisse, il a conseillé très tôt aux associations cantonales de veiller à ce que les employés soient bien soutenus pendant la pandémie. La direction de l'ALVAD a pour sa part consulté une experte en ressources humaines dans le domaine des soins pour mettre en œuvre un système de communication à distance avec ses employés. «Les séances de groupe étant interdites, nous utilisons désormais les e-mails et Skype», explique le directeur de l'ALVAD. «Nous faisons également savoir à tous les employés qu'ils peuvent toujours venir vers nous s'ils ont des préoccupations.» Et si une collaboratrice ou un collaborateur le souhaite, l'ALVAD organise également un soutien psychologique externe.

Les cas augmentent auprès des soins à domicile

La pandémie a rapidement entraîné une augmentation de travail pour l'ASD tessinoise. «Les hôpitaux ont dû libérer

de manière précoce de nombreux cas complexes, comme des patients ayant subi des transplantations ou des cancers par exemple», rapporte Gabriele Balestra. Cependant, les soins à domicile ont su réagir professionnellement à cette augmentation soudaine. «L'ASD a appris à se transformer en hôpital à domicile. Cela s'est avéré extrêmement précieux pour le système de santé», estime Gabriele Balestra. Pour faire face à cette charge de travail, il a été nécessaire de réduire certaines prestations, comme les soins corporels. «La grande majorité des clients ont compris cette hiérarchisation et pourquoi deux douches par semaine étaient suffisantes, au vu des cas difficiles à gérer.»

Comme dans le reste du pays, une réduction des besoins de prestations d'ASD a également pu être observée. Certains clients ont annulé leur rendez-vous, car des proches avaient pris le relais. D'autres ont considéré le personnel soignant comme un risque d'infection. «Nous avons consacré beaucoup de temps et d'énergie à convaincre certains clients que l'absence de soins pouvait être plus dangereuse que la peur de l'infection.»

Ce qu'il manque

Au Tessin, grâce à un bon établissement des priorités, les soins à domicile n'ont pas dû faire face à un manque de personnel jusqu'à présent. Quand les frontières ont été fermées, on craignait que les travailleurs frontaliers italiens, qui représentent jusqu'à un tiers du personnel des services d'ASD tessinois, soient absents. «Mais la Confédération nous a assuré que les professionnels des soins seront toujours autorisés à traverser les frontières», déclare le directeur de l'ALVAD. Cela signifie que «seulement» 5 à 10% des employés de l'ASD tessinoise sont absents à l'heure actuelle. «Certains d'entre eux ont contracté le COVID-19 ou sont en quarantaine pour des raisons de sécurité», précise Gabriele Balestra. Le taux d'absentéisme actuel peut être compensé: «Toutefois, de nombreux employés ont accepté d'augmenter leur taux d'activité en cas d'aggravation de la crise.» Les stagiaires participent eux aussi à la résolution du problème en allant faire des visites seuls plutôt qu'en tandem.

Au Tessin, la pénurie temporaire de matériel de protection est préoccupante. «Au début de la pandémie, il y avait une grande incertitude quant à savoir si le matériel serait suffisant. La pharmacie cantonale a assuré l'approvisionnement sous réserve d'un quota», rapporte Gabriele Balestra. «Les organisations d'ASD surveillent cette promesse de près. Par le passé, nous étions un magasin en libre-service, pour ainsi dire. Ce qui n'est plus possible en période d'incertitude.»

Un regard vers l'avenir

Pour le moment, il est difficile d'envisager le futur pour les responsables de l'ASD au Tessin. «Nous n'avons pas le

temps de nous occuper des aspects administratifs», indique Gabriele Balestra. «Nous espérons toutefois que l'indemnisation sera appropriée à toutes les charges que nous devons assumer pour le moment sans bureaucratie.»

Cela dit, Gabriele Balestra est convaincu que la crise offre des lueurs d'espoir. Par exemple, de nombreuses personnes prennent conscience de l'importance de l'ASD dans la chaîne d'approvisionnement. «Je veux dire à nos employés qu'ils peuvent être fiers de leur travail. Sans eux, le système ne fonctionnerait pas.» Gabriele Balestra espère également que la crise montrera aux organisations d'ASD publiques et privées combien leur coopération peut être précieuse et utile. «J'espère que l'ensemble de l'ASD suisse tirera des leçons de cette crise, que l'expérience acquise permette d'élaborer conjointement un modèle qui nous prépare à la prochaine pandémie.»

A propos de l'avenir, Gabriele Balestra est en mesure d'ajouter que «beaucoup de travail reste à faire au sein de

l'ASD». Par exemple, au Tessin, de plus en plus de patients atteints du COVID-19 sont pris en charge par les soins à domicile après être sortis de l'hôpital. «Certains de ces patients, affaiblis et amaigris, ont besoin de deux ou trois mois de rééducation intensive», explique-t-il. «Les médecins nous ont expliqué que, pour certains, les problèmes pulmonaires pourraient perdurer encore longtemps. L'ASD et la Ligue pulmonaire seront donc confrontés à de nombreux nouveaux clients atteints de maladies chroniques.» Pour finir, le travail de l'ASD en matière de soins palliatifs pour les patients atteints du COVID-19 augmente constamment: il est donc probable que les hôpitaux puissent reprendre leurs activités normales dans quelques mois. En revanche, les soins à domicile continueront encore pendant longtemps à s'occuper des personnes touchées par la pandémie», conclut Gabriele Balestra.

Kathrin Morf

«La crise a accéléré certains développements»



L'institution genevoise de maintien à domicile (imad) a pu poursuivre son travail et participer à la lutte contre la pandémie. Cela est dû au grand engagement de ses collaborateurs, à des prises de mesures précoces ainsi qu'au partenariat avec les communes et les autres acteurs du système de santé.

L'institution genevoise de maintien à domicile (imad) a réagi au coronavirus dès le mois de janvier, en créant une cellule pour suivre la situation.

Celle-ci a été transformée en cellule de crise le 25 février, comme le rapporte Marie Da Roxa, directrice générale de imad. «Deux jours plus tard, le premier cas confirmé à Genève s'est révélé être un informaticien de imad revenant d'Italie», poursuit-elle. Depuis lors, l'ensemble de l'institution se mobilise. Le comité de direction tient une séance quotidienne consacrée à la crise afin de coordonner l'ensemble des mesures prises au gré de l'évolution de l'épidémie, assurant également la coor-

dination avec les partenaires et le département chargé de la santé (Conseiller d'Etat, direction générale de la santé et médecine cantonale). «Simultanément, imad doit être attentive aux décisions politiques françaises», explique Marie Da Roxa. En effet, la moitié de ses collaborateurs réside en France – et même davantage en ce qui concerne le personnel soignant.

En fonction de l'évolution des événements, l'organisation de crise a été adaptée à plusieurs reprises pour que les équipes de terrain puissent continuer à assurer leur mission. Par ailleurs, des services ont été renforcés (médecin du travail) et des pôles temporaires créés (décontamination de locaux, hébergement de collaborateurs frontaliers, matériel de protection...). En outre, de nombreuses ressources administratives ont été réaffectées à des prestations de terrain indispensables.

Assurer la continuité des services

En perspective d'une possible pénurie de personnel, les équipes ont rapidement été sollicitées afin d'identifier les prestations indispensables pour chaque cliente et client, afin de pouvoir établir un ordre de priorité des services, au cas où la crise s'aggraverait. «Jusqu'à présent, toutes les interventions essentielles ont néanmoins pu être assurées», déclare Marie Da Roxa. Toutefois, certaines prestations, notamment d'aide pratique, peuvent être espacées, repoussées ou annulées – mais seulement après analyse au cas par cas et si un contact régulier avec le client concerné peut être garanti. En outre, les nouvelles demandes hors soins peuvent être soumises à des critères plus stricts afin de donner la priorité à la partie particulièrement vulnérable de la population. Car en réalité, la crise n'implique pas simplement de maintenir les



A imad, l'équipe du service de livraison de repas a été fortement renforcée. Photo: imad

prestations, mais aussi d'en renforcer certaines, en particulier en matière de livraison de repas. «La demande a crû de près de 50% pour totaliser près de 2400 repas quotidiens», explique Marie Da Roxa. La livraison des repas peut être gérée notamment grâce au renfort de collaborateurs administratifs et de membres de la protection civile. Un soutien individuel accru est également offert par imad aux 1500 locataires des 26 immeubles à encadrement pour personnes âgées (IEPA) qu'elle exploite, étant donné que les activités collectives ont dû être supprimées pour assurer leur sécurité.

Communication: transparence et sérénité comme credo

Dès le début de la crise, un accent particulier a été mis sur la communication. Selon Marie Da Roxa, cette cellule privilégie la transparence: une newsletter détaillée est ainsi envoyée quotidiennement à l'ensemble des employés. Celle-ci les informe de l'évolution de la situation aux niveaux stratégique et opérationnel, donne des conseils, informe des initiatives des partenaires et assure un lien constant entre les collaborateurs. Les personnes intéressées peuvent aussi formuler des questions écrites, dont les réponses sont compilées dans une FAQ (foire aux questions) disponible sur l'Intranet. En outre, afin de pouvoir informer rapidement tous les col-

laborateurs, des écrans d'information dynamiques ont été installés dans toutes les antennes de maintien à domicile de imad à travers le canton.

«La crise laissera une empreinte durable à tous les points de vue», affirme Marie Da Roxa. Elle a démontré la capacité de l'institution à se mobiliser rapidement et à faire preuve d'une grande agilité. Elle a permis également de renforcer des collaborations avec plusieurs partenaires. Un travail important est par exemple réalisé avec chaque commune du canton dans le cadre de la mise en place du «plan de solidarité communal», alors qu'une équipe de dépistage à domicile du COVID-19, composée d'infirmières imad et de médecins, a été mise sur pied avec l'association cantonale des médecins ainsi que Genève-Médecins. Des informations détaillées sont en outre régulièrement échangées avec l'ensemble des acteurs du réseau social-santé, relève Marie Da Roxa. Enfin, l'état d'urgence actuel a accéléré la mise en œuvre de projets en cours – par exemple, la possibilité de téléconsultation d'un médecin des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) par les soignants de imad en visite auprès d'un client ou d'une cliente.

«Ce serait bien que la solidarité continue»

Jennie Winsjansen travaille comme infirmière spécialisée pour les soins à domicile de Zurich. Le COVID-19 ne lui fait pas peur. Elle s'inquiète seulement des conséquences physiques et psychologiques que la pandémie aura sur ses clients.

«Après mes vacances, on m'a demandé de ne plus serrer de mains. Il m'a fallu beaucoup de temps pour m'y habituer», explique Jennie Winsjansen, infirmière spécialisée de l'ASD de Zurich, en parlant des débuts de la pandémie du coronavirus en Suisse. «Mais nos clients ont été très compréhensifs face à ces mesures d'hygiène.» Les choses sont devenues plus difficiles lorsque le port du masque a été introduit. «Une cliente a eu très peur, elle croyait être cambriolée», rapporte l'infirmière de 35 ans. «C'est que cette dame souffre de démence. J'ai donc d'abord gardé mes distances, je lui ai expliqué que j'étais que j'allais devoir mettre un masque, ce qui a finalement réussi à la calmer.» Le masque de protection couvre une grande partie du visage, ce qui peut être déstabilisant pour les clients. «C'est particulièrement difficile pour les personnes qui n'entendent pas bien et qui ont besoin de voir les expressions du visage et de lire sur les lèvres.»

Au début du mois de mars, des réunions avaient encore lieu, au cours desquelles les employés ont pu échanger des informations, clarifier des cas et discuter de solutions.



«Ce serait bien que ce genre de solidarité puisse continuer.»
Jennie Winsjansen, infirmière diplômée, ASD de Zurich Sihl

«Cela m'a beaucoup aidée à faire face à la situation», se souvient Jennie Winsjansen. Depuis, les réunions ne sont plus possibles et nos échanges se sont déplacés vers une plate-forme de communication numérique. Je suis contente que cette possibilité existe.» De nombreuses questions pratiques ont dû être résolues rapidement: où mettre les masques de protection après utilisation? Comment faire pour que nos équipements ne soient pas des vecteurs de propagation? Comment administrer les soins lorsqu'une distance de deux mètres est requise?

Des trams vides

Sur le chemin du travail, on voit également beaucoup de changements, poursuit Jennie Winsjansen. «Le trafic est beaucoup moins dense dans les rues de Zurich. C'est comme si c'était tous les jours dimanche matin. C'est un sentiment étrange que de voir les trams vides. Je remarque aussi que beaucoup plus de gens font du vélo.» Elle ajoute: «Jusqu'à récemment, beaucoup de gens étaient encore assis au bord du lac. C'est terminé maintenant. Heureusement, puisqu'on peut espérer un retour à la normal plus rapide, si tout le monde s'en tient aux directives.»

Jennie Winsjansen n'a personnellement pas peur du virus, car elle n'appartient à aucun groupe à risque. «Je suis formée à la prise en charge des personnes atteintes de maladies transmissibles et nous disposons de bonnes mesures de protection», explique-t-elle. «Il y a juste eu un moment où j'étais un peu inquiète: lorsque la question était de savoir s'il y avait vraiment assez de désinfectant pour les mains. Mais, cela a été clarifié depuis et désormais, nous avons toutes les raisons d'être confiants.»

Les conséquences de l'isolement

Cependant, l'isolement des clients d'ASD la laisse pensive. «Je m'attends à des conséquences physiques et psychologiques», déclare Jennie Winsjansen. «Beaucoup d'entre eux ne peuvent même pas quitter leur appartement pour une promenade, ne se déplacent que très peu et ne rencontrent personne, sauf nous, les employés de l'ASD.»

Elle a également pris part à l'applaudissement pour le personnel de santé, «mais j'ai aussi applaudi les caissières des épiceries», ajoute-t-elle. «Ce genre de reconnaissance est importante pour nous tous. J'espère qu'à la fin de cette crise, davantage de gens trouveront leur place dans les métiers des soins». Cette situation a également amené à se serrer les coudes dans les voisinages. Par exemple, les voisins qui font des courses pour certaines personnes âgées et qui prennent davantage soin d'eux que d'habitude. «Ce serait bien que ce genre de solidarité continue à l'avenir», conclut Jennie Winsjansen.

«Je me lave les mains 60 fois par jour»

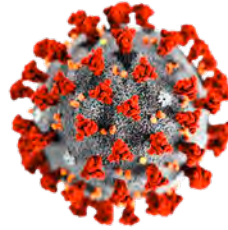
John Ghirmay travaille comme assistant en soins et santé communautaire (ASSC) pour l'Aide et soins à domicile de Zurich. Il fait l'éloge de la cohésion au sein de l'organisation pendant cette période de pandémie, mais s'inquiète pour ses proches dans son pays d'origine, l'Érythrée.

«Je ne me suis vraiment rendu compte de l'ampleur de la situation du coronavirus qu'après mon retour de vacances, au début mars, lorsque nous avons reçu les directives sur la façon de nous protéger», rapporte John Ghirmay, assistant en soins et santé communautaire (ASSC) pour l'ASD de Zürich. «Au départ, le port du masque était quelque peu stressant et les clients ne comprenaient pas vraiment pourquoi ils étaient nécessaires», explique-t-il. «Mais depuis, ça s'est atténué.»

Bien sûr, il travaille désormais avec des vêtements de protection, «mais sinon, les habitudes n'ont pas trop changé». Naturellement, il faut se désinfecter plus souvent. «J'ai souvent dix clients par jour. Dans tous les cas, je me lave les mains au moins cinq ou six fois, en plus de le faire régulièrement au centre d'ASD. Donc, en un jour de travail, on peut compter une bonne soixantaine de fois. Ça fait beaucoup!»

L'équipe reste soudée

John Ghirmay est plutôt content de pouvoir aller travailler. Selon lui, «rester à la maison serait ennuyeux». Il n'est pas trop inquiet pour le virus. «Je suis en bonne santé et les pensées trop lourdes, je les mets de côté. Je dois être psychologiquement apte à exercer mon métier. Mes clients sont heureux que je continue à m'occuper d'eux», explique-t-il. «Ils me remercient plus que d'habitude d'être là. Ça fait du bien.» En ce qui concerne les soins corporels, il dit qu'il ne peut pas maintenir la distance de deux mètres



exigée par la Confédération, «mais sinon je respecte toutes les règles». Malgré la situation, John Ghirmay est convaincu que l'esprit d'équipe s'est amélioré. «Je me rends compte que nous voulons tous surmonter cette affaire ensemble», dit-il. «Nous nous serrons les coudes.»

Pour l'instant, ce jeune homme de 31 ans ne s'occupe d'aucun client atteint du virus. «Si c'était le cas, je continuerais à m'occuper d'eux», souligne-t-il. «Ça ne me fait pas peur. C'est pour ça que j'ai choisi ce métier. Nos équipements de protection sont tout à fait adéquats.

Des virus agressifs, il en existe d'autres, comme

le Norovirus, par exemple.» John Ghirmay aimerait que les gens écoutent le Conseil fédéral et qu'on reste chez soi. «En ce qui me concerne, les mesures pourraient être encore plus strictes», ajoute-t-il. «Cela permettrait peut-être d'accélérer le processus.»

Un retour à la normale attendu impatientement

En Érythrée, son pays d'origine, la situation est difficile. «J'ai de la famille là-bas. Je leur ai dit par téléphone ce que

je savais du virus. Je les ai aussi avisés à garder leurs distances et de se laver souvent les mains», dit-il. «Mais les différences culturelles sont grandes. Il est presque impossible de s'isoler et le système de santé n'y est pas aussi bon qu'en Suisse.»

En conclusion, John Ghirmay explique qu'il vit en Suisse depuis douze ans et que c'est ici qu'il s'est formé. «J'ai appris beaucoup de choses et j'aime mon travail». Il ajoute qu'il se réjouit de pouvoir retourner chez ses clients sans masque ni autres protections. «C'est bien plus agréable sans tout ce matériel. J'attends déjà ce moment avec impatience.»

Martin Radtke



«Mes clients sont très heureux que je continue à m'occuper d'eux.»

John Ghirmay, ASSC aux soins à domicile de Zurich

«L'ASD était l'unique visite lors d'un anniversaire»

Rahel Grolimund ne s'imaginait pas que sa formation d'assistante en soins et santé communautaire (ASSC) allait être aussi turbulente. Cette pandémie marque sa deuxième année de formation au sein de l'organisation d'ASD de la région de Bülach (ZH). Le virus ne lui fait pas peur, contrairement à la solitude qu'il entraîne.

En reprenant les cours, après les vacances de Noël, le lointain virus chinois faisait parler de lui dans les rangs des futurs soignants et soignantes. «A cette époque, nous commençons à penser que la situation pouvait aussi devenir grave en Suisse», se souvient Rahel Grolimund, qui en est à sa deuxième année de formation d'assistante en soins et santé communautaire (ASSC) au sein de l'organisation d'ASD de la région de Bülach. Cependant, la menace d'une pandémie n'a pas fait tressaillir la jeune femme de 28 ans. «J'étais sûre que mon employeur serait à la hauteur pour me préparer à l'éventualité d'une crise sanitaire», explique-t-elle. «Mais je ne pensais pas que le monde entier serait aussi rapidement pris d'assaut.»

Depuis que le coronavirus a atteint la Suisse, la Fondation du centre pour personnes âgées de la région de Bülach (à laquelle fait aussi partie l'organisation d'ASD de Bülach) informe et rassure ses employés. «Nous sommes toujours au courant de la situation actuelle et des mesures d'hygiène mises en place», explique Rahel Grolimund. Ses supérieurs affirment qu'ils disposent de suffisamment de matériel de protection, mais qu'il faut les utiliser avec parcimonie. «Je suis persuadée que mon employeur pourrait faire face à une aggravation de la pandémie. Je n'ai pas peur», assure Rahel Grolimund.

Les cours ne se font plus qu'en ligne

Jusqu'à fin mars, aucun cas de COVID-19 dans la région de Bülach n'a été détecté. «Cependant, la pandémie a quand même réussi à bousculer notre vie quotidienne», déclare Rahel Grolimund. On ne voit quasiment plus de voitures sur les routes d'habitude très fréquentées de l'Unterland zurichois. Les quelque 70 employés de l'ASD ont vu leurs journées de travail s'alléger, grâce aux proches des clients qui ont un peu plus de temps et en profitent pour s'occuper d'eux. Autre chose qui a également changé ces derniers jours, c'est la gratitude et l'estime que les gens portent pour les professionnels de la santé. «On souhaite bien sûr que cette appréciation du système de santé puisse se perpétuer après la pandémie», relève Rahel Grolimund. «Il en va de même pour d'autres secteurs qui travaillent dur et qui méritent plus de reconnaissance, comme le commerce de détail, par exemple.»

Rahel Grolimund a également vu sa formation se transformer. L'enseignement continue à se faire dans le

respect des mesures édictées. Toutefois, l'école professionnelle est fermée et deux examens ont été annulés jusqu'à présent. «Les cours doivent néanmoins se poursuivre. Nous disposons d'un programme de formation en ligne et nous recevons les devoirs à la maison.» Elle ne sait pas exactement quand les examens seront rattrapés. Selon son professeur, la durée de la formation ne verra pas de prolongation. «Finalement, tout ce qui me préoccupe, c'est de devoir terminer l'année avec toute cette pression», affirme-t-elle.

La solitude comme défi

Rahel Grolimund ne s'inquiète pas pour sa santé. «Après tout, aux soins à domicile, on apprend dès le début à appliquer correctement les mesures d'hygiène. Nous continuons à le faire et avons même renforcé les mesures.» Certains clients n'étaient pas très rassurés en voyant le personnel soignant porter constamment des masques, mais cela s'est amélioré progressivement. «Les clients m'ont dit qu'ils se sentaient désormais plus en sécurité», rapporte Rahel Grolimund.

Cependant, certains clients ont de la peine à garder le calme. «Beaucoup me disent que c'est une période très difficile pour eux», avoue-t-elle. «En effet, les personnes âgées et les malades sont particulièrement exposés au COVID-19. Le fait de devoir s'isoler n'embellit en rien leur quotidien déjà assez restreint.» Parfois, les employés de l'ASD sont leur seul contact direct avec le monde extérieur. «J'aimerais bien pouvoir rester plus longtemps, juste pour leur parler... Faire face à la solitude n'est pas toujours facile pour eux en ce moment», admet-elle.

Un moment particulièrement émouvant: quand une dame âgée lui a dit qu'elle avait fêté son anniversaire la veille et qu'un employé de l'ASD avait été sa seule visite de la journée. «Cela m'a d'abord rendue triste», dit l'étudiante. «Mais ensuite, j'ai été heureuse de voir la joie sur le visage de cette dame, quand elles m'a montré les cadeaux qu'elle avait reçus.»



«Beaucoup de clientes et de clients me disent que c'est une période difficile.»

Rahel Grolimund, apprentie, ASD de la région de Bülach

Des rameurs collectent 12 500 francs pour l'Aide et soins à domicile

Florian Ramp a traversé l'Atlantique à la rame et a récolté 12 500 francs pour les services d'Aide et soins à domicile de Zurich. Au passage, il a eu l'occasion de bavarder avec des capitaines, s'émerveiller à la vue de dauphins et de réparer quelques appareils défectueux.



Florian Ramp, après 59 jours en mer, lors de son arrivée aux Caraïbes, sur l'île d'Antigua. Photo: Atlantic Campaigns

Le Zurichoïse de 42 ans Florian Ramp a traversé l'Atlantique à la rame, et cela en solitaire. Environ 12 500 francs ont ainsi été récoltés pour l'organisation d'Aide et soins à domicile (ASD) de Zurich. «Nous remettons à l'ASD tous les revenus qui n'ont pas été absorbés par les coûts du projet», a expliqué Florian Ramp au Magazine ASD. «Et nous en sommes très fiers!»

Le 12 décembre, Florian Ramp est parti des îles Canaries en compagnie de Dominic Schaub,

un Zurichoïse de 28 ans, pour participer au Talisker Whisky Atlantic Challenge en tant que «Team Adventure» (voir le Magazine

ASD de juin 2019). Cependant, après neuf jours, Dominic Schaub a dû abandonner en raison d'un grave mal de mer, cette course d'aviron de 4800 kilomètres étant considérée par ses organisateurs comme la plus difficile au monde. A partir de ce moment-là,

Florian Ramp s'est retrouvé seul pour affronter le puissant océan Atlantique.

Technique en panne et dauphins

La fatigue et le départ de son partenaire ne seront tou-

tefois pas ses dernières embûches. Par exemple, la machine de dessalement de l'eau est tombée en panne. Le Zurichoïse a

réussi à la réparer lui-même, après un petit coup de stress. Par la suite, son téléphone portable, qui lui permettait d'enjoindre de quelques mélodies ses journées solitaires, a lui aussi décidé de rendre l'âme. C'est ainsi, seul au milieu de l'océan, qu'il a passé Noël et Nouvel An.

Florian Ramp raconte que les levers de soleil étaient des moments particulièrement intenses dans son aventure. Toute une famille de dauphins a surpris le Suisse en lui faisant des acrobaties en haute mer, ce qui n'a pas manqué de le rendre heureux. «Ça donne du baume au cœur et la force de continuer à ramer», dit Florian Ramp. «C'était aussi une expérience impressionnante à chaque fois qu'un pétrolier ou un cargo apparaissait sur le radar. Un 'œil brillant' qui surgit dans le noir intense de la nuit autrement éclairée que par les astres.»

«Nous remettons à l'ASD tous les revenus qui n'ont pas été absorbés par les coûts du projet.»

Florian Ramp

Une expérience qui a parfois été suivie d'une courte conversation entre les capitaines respectifs d'un énorme navire et d'un petit bateau à rames.

Un poulet grillé à l'arrivée

Le 10 février 2020, Florian Ramp a finalement atteint sa destination: l'île d'Antigua, dans les Caraïbes. Au final, la dernière ligne droite a été relativement rapide, grâce à des vents favorables et à des vagues de «seulement» 3 ou 4 mètres. Team Atventure a terminé sa course à 7 heures heure locale, à la 29^e place sur 35 équipes (à la 5^e place dans la catégorie duos). Florian a passé au total 59 jours, 22 heures et 9 minutes sur l'océan Atlantique. «C'est grandiose d'atteindre l'arrivée. Je ne pensais pas réussir cela seul», a déclaré Florian Ramp, une fois atterri.

Hormis des jambes un peu bancales, des mains couvertes d'ampoules et des fesses

méritant du repos, le Zurichois de 42 ans était en super forme. Le premier repas qu'il s'est autorisé, après deux mois de privations, a été un sandwich au poulet grillé avec des frites sur une plage d'Antigua.

Papa a pu garder un œil sur son fils

Ce qui restait des 200 kilos de nourriture que les aventuriers avaient rangés dans leur bateau (dont 1800 tartes aux noix) a été donné à une organisation caritative des Caraïbes. Le reste de l'argent a été reversé à l'organisation d'ASD de Zurich. «La générosité de ce don marque une appréciation toute particulière envers nos employés qui donnent le meilleur d'eux-mêmes au quotidien. Je suis heureuse de voir leurs efforts récompensés de la sorte», a réagi Muriel Meyer, responsable de la communication et du marketing au sein de l'organisation d'ASD de Zurich. «Et cela encourage nos

clientèles et clients à voir en nous un partenaire professionnel digne de confiance sur lequel ils peuvent compter.»

L'équipe Atventure a choisi de soutenir cette cause parce qu'ils ont des proches qui sont pris en charge par l'ASD de Zurich. Sur leur site internet, le duo décrit les employés de l'ASD comme les «héros de notre temps». Depuis le début, ils entretiennent des relations très amicales avec l'ASD de Zurich. «Cela m'a particulièrement touché quand j'ai découvert, au milieu de l'océan, que les employés de l'ASD apportaient chaque article de journal relatif à notre aventure à mon père et lui montraient nos vidéos. Malgré des vagues hautes de 5 mètres, j'ai été incroyablement ému à ce moment-là.»

Kathrin Morf

www.atventure.blog

Cinq facteurs à considérer pour préparer l'avenir

Lors d'un colloque sur l'avenir de l'Aide et soins à domicile, Marianne Pfister, directrice d'Aide et soins à domicile Suisse, a expliqué comment s'adapter aux défis futurs.

KM. Celui qui désire garder la forme doit y travailler continuellement. Cela s'applique aussi aux organisations d'aide et soins à domicile (ASD). Surtout au vu des défis que l'avenir nous réserve: notamment la demande croissante pour un personnel qualifié, une clientèle grandissante et des cas qui se complexifient sans cesse. C'est ce qu'a expliqué Marianne Pfister, directrice générale d'Aide et soins à domicile Suisse, à l'occasion du colloque «Zukunft: Spitex» dédié au futur de l'ASD, qui s'est tenu fin février à Olten. Pour l'occasion, quelque



Marianne Pfister, directrice d'ASD Suisse lors du colloque «Zukunft: Spitex». Photo: Sabrina Stäubli

120 cadres d'organisations alémaniques se sont rassemblés sous la devise «Innovation et Inspiration». Dans sa présentation inti-

tulée «Façonner demain avec courage», Marianne Pfister a affirmé que l'ASD à but non lucratif peut être confiante face à ces

différents défis. Mais, pour que l'ASD soit prête face à l'avenir et qu'elle le reste, *cinq facteurs* sont à observer.

Une gamme complète de services

Le point le plus important est que les services d'ASD se doivent d'englober l'entier des besoins des clientes et des clients, en mettant un point d'honneur à les garder au centre de leurs considérations. Cette gamme exhaustive de services doit pouvoir être fournie par un seul prestataire, mais cela ne signifie pas que c'est à l'ASD de fournir elle-même toutes les offres nécessaires. Au lieu de cela, elle doit coopérer sur un pied d'égalité avec ses partenaires et disposer ainsi d'un réseau qui permette des synergies.

Toutes les tâches devant être effectuées pour la prise en charge globale d'un client ou d'une cliente peuvent donc être réalisées entièrement par l'ASD elle-même, mais elle peut également les faire en collaboration avec ses partenaires – et elle peut même déléguer entièrement une mission à un partenaire du réseau. «L'important, c'est que l'ASD offre à chaque cliente et à chaque client une solution pour une prise en charge optimale à domicile – et que ce ne soit pas à la personne concernée elle-même ou à ses proches de devoir organiser tout ce qui est nécessaire auprès des divers prestataires de services», a expliqué Marianne Pfister.

Le colloque «Zukunft: Spitex»

Parmi les autres intervenants au colloque «Zukunft: Spitex» du 20 février, qui a eu lieu à Olten, figuraient Gregor Kaufmann, président de l'organisation d'ASD de Dagmersellen, Carmen Müller Fehlmann, présidente de celle de Bachtel et Sander Mallien, président de celle de Limmat Aare Reuss. L'évènement a été organisé par Gilbert Bayard, Rolf Müller et Martin Radtke, consultants dans le secteur de la santé. <https://zukunft-spitex.ch>

Etre un employeur attractif

Etre préparé pour l'avenir veut aussi dire, selon la directrice d'Aide et soins à domicile Suisse, qu'il faut réfléchir à son attractivité en tant qu'employeur. Pour cela, chaque organisation d'ASD doit offrir à ses employés de bonnes conditions de travail, conciliables avec le fait d'avoir une famille. Chacune d'entre elles devrait permettre à ses collaboratrices et à ses collaborateurs d'avoir des horaires flexibles ainsi qu'un emploi varié et intéressant, des possibilités attrayantes de formation continue, un

large éventail d'opportunités de carrière, le tout, en évoluant dans une structure organisationnelle horizontale. Et enfin, l'ASD se doit d'être un *employeur progressiste* – par exemple en termes de numérisation et de technologie.

User des nouvelles technologies

«Etre prêt pour l'avenir signifie aussi être prêt pour les nouvelles technologies», a souligné Marianne Pfister. Premièrement, pour la directrice générale, il est important pour une organisation d'ASD de tirer parti des possibilités offertes par des technologies telles que les robots de soins. «Les robots ne pourront jamais remplacer les humains en matière d'assistance et de soins», a-t-elle précisé. Ils pourraient néanmoins venir en aide aux employés en les soulageant physiquement, notamment lors de la mobilisation des clients. Deuxièmement, la

numérisation peut soulager beaucoup de processus, typiquement en faisant gagner du temps aux employés par rapport à tout ce qui est d'administratif, leur permettant ainsi d'en passer plus avec leurs clientes et clients. Troisièmement, l'ASD doit s'adapter au fait que ses clientes et clients utilisent progressivement

toutes les technologies possibles et que leur quotidien est de plus en plus numérisé: de nombreux baby-boomers s'équipent ainsi de toutes sortes d'aides numériques et techniques pour pouvoir mieux gérer leur vie durant la vieillesse.

Faire face à la concurrence

A l'avenir, l'ASD sera de plus en plus confrontée à la concurrence: c'est le quatrième point que Marianne Pfister a abordé. «Sur le marché des soins ambulatoires aigus ou de longue durée, la demande augmente fortement. Il est tout à fait normal que le nombre de prestataires soit aussi en hausse», a-t-elle relevé. Il est raisonnable de s'attendre à ce que les communes, régions ou cantons lancent des appels d'offres et choisissent selon leurs préférences. «L'Aide et soins à domicile à but non lucratif n'a rien à craindre au vu de son professionnalisme», a-t-elle souligné. «Mais il faut devenir plus confiant et apprendre à mener des négociations musclées.» Elle a ajouté qu'il était important de pouvoir argumenter d'un point de vue économique et que les chiffres nécessaires soient disponibles. «De bonnes statistiques sont indispensables pour pouvoir faire part de nos performances. Sans une base de chiffres solide, ce ne sera plus possible à l'avenir.»

Renforcer la communication

Les aspects mentionnés en amont ont été au centre des préoccupations du Magazine ASD ces derniers mois. Le dernier sujet présenté par Marianne Pfister sera le thème central de l'édition 04/2020: la communication. «Les organisations d'ASD doivent renforcer leur communication et assurer leur visibilité pour que leur bon travail soit remarqué et apprécié.» Pour y parvenir, il est nécessaire de se présenter au public de manières variées, avec des messages clairs et adaptés aux groupes cibles. Marianne Pfister a conclu ses explications en faisant remarquer que les sujets abordés ne devaient en aucun cas être considérés indépendamment les uns des autres. «Les cinq facteurs sont tous liés entre eux», a-t-elle précisé. «C'est seulement en étant en mesure de répondre aux cinq points évoqués que nous serons prêts pour l'avenir.»

«De bonnes statistiques sont indispensables pour pouvoir faire part de nos performances.»

Marianne Pfister

Unterwegs mit der Spitex



Un extrait des aventures de Globi auprès de l'Aide et soins à domicile.

Image: Globi Verlag

Globi en tournée avec l'Aide et soins à domicile

Le 90^e volume de la série de livres pour enfants vient de paraître en allemand sous le titre «Globi im Spital» (Globi à l'hôpital). Le drôle d'oiseau y fait la connaissance des acteurs de la santé, dont ceux de l'Aide et soins à domicile. Le Magazine ASD donne la parole à des personnes qui ont contribué à ce tome. Et elles révèlent quel est leur Globi préféré.

Globi, le perroquet humanoïde malicieux, est de retour. Publié récemment, «Globi im Spital» est le titre du 90^e volume de la collection de livres cultes suisses pour enfants dans lequel l'ami des plus petits, pourvu d'un grand bec, fait notamment connaissance avec l'Aide et soins à domicile (ASD). L'histoire débute lorsqu'une certaine Madame Peroni trébuché sous les yeux de Globi et se casse la jambe. Globi, qui est toujours prêt à rendre service, accompagne la vieille dame blessée et son mari légèrement dément à l'hôpital – avant de découvrir toute la chaîne du système de santé suisse. Il monte dans une ambulance, organise une fête d'anniversaire pour Annika qui souffre de leucémie à l'hôpital, et laisse, une fois au centre de soins, un retraité le battre au poker. «Madame Peroni a du mal à le croire: elle pourra sortir aujourd'hui», lit-on à la page 92 – et Globi commence à faire ses premiers pas dans le monde de l'ASD.

En route avec Gian

Au cours de son voyage initiatique, Globi a pour compagnon le joyeux Gian, un professionnel des soins d'âge moyen dont la voiture porte le logo de l'ASD à but non lucratif. «Globi roule pendant une heure / avec Gian lors de sa tournée / parce qu'il y a beaucoup à faire / il vaut mieux être deux personnes pour aider», explique-t-on aux lectrices et aux lecteurs sous la forme de vers. Ces derniers apprennent ensuite que l'ASD s'occupe simplement de tout pour que les personnes malades et en situation de handicap puissent rester à la maison. Par exemple, Gian mesure la tension artérielle d'une dame alitée et donne à un jeune homme en fauteuil roulant «un médicament / que le médecin lui a prescrit auparavant». L'employé de l'ASD ne se contente pas de fournir des prestations infirmières, il apporte également un repas à un client et se charge du ménage d'un autre avec

l'aide de Globi. Gian incarne donc à la fois un infirmier diplômé, un employé en économie domestique et un collaborateur du service de livraison des repas à domicile et représente ainsi à lui seul, dans une certaine mesure, tous les services proposés par l'ASD.

Une genèse longue de 30 ans

«Globi im Spital» a été présenté début mars lors d'un vernissage à Zurich. Le Magazine ASD a profité de l'occasion

Informations sur «Globi im Spital»

«Globi im Spital» (Globi à l'hôpital) est le 90^e volume de la collection de livres pour enfants consacrée à l'homme-oiseau au pantalon à carreaux et au chapeau basque. L'histoire a été illustrée par Samuel Glättli; Boni Koller a écrit les vers et Sœur Liliane Juchli a contribué à la préface. Le livre comprend une brève présentation de toutes les professions du secteur de la santé. Fort de 100 pages, l'ouvrage destiné aux enfants de 3 à 10 ans est paru fin février 2020; un livre de dessin et de jeux ainsi qu'un livre audio (avec Walter Andreas Müller) sont également disponibles. Les livres Globi existent depuis 1935. Depuis 1944, ils sont publiés par la maison d'édition Globi (Globi Verlag), qui fait partie de la maison d'édition Orell Füssli depuis 2007. Plus de 9 millions de livres Globi ont été vendus à ce jour. Chacun a son livre Globi préféré; le livre ayant le plus de succès jusqu'à présent étant «Wie Globi Bauer wurde» (Comment Globi est devenu agriculteur).

pour en savoir davantage sur l'histoire de la création de ce tome – et pour demander à toutes les personnes concernées quel est leur livre Globi préféré. En guise d'introduction, Renate Monego, directrice des centres de soins de la ville de Zurich, a salué le fait que Globi rencontre à travers cet ouvrage un large éventail d'acteurs. «Le livre montre que notre système de santé comprend une variété de professions travaillant en étroite collaboration pour assurer les soins à l'ensemble de la population», a-t-elle expliqué lors du vernissage. Le tome que Renate Monego affectionne le plus dans la collection des Globi est «Globi im Reich der Tiere» (Globi au royaume animal). Le livre date de la même année qu'elle, 1954 – et elle l'a feuilleté si souvent dans son enfance que celui-ci est devenu relativement usé avec le temps.

Selon Peter Lehmann, responsable de la formation pour les centres de soins de la ville de Zurich, l'idée d'une histoire mettant en scène Globi dans le monde des soins a germé il y a 30 ans déjà dans l'esprit d'Ursula Schröder, autrefois directrice d'un établissement médico-social à Zurich. N'ayant pas réussi à concrétiser son idée, elle en parle, en 2000, à Peter Lehmann. «Elle m'a dit que je parviendrais peut-être un jour à réaliser ce vœu qui lui tenait tant à cœur», raconte-t-il. Mais il faudra attendre encore 17 ans avant que Peter Lehmann ne développe la trame du livre qui parvienne à la rendre attrayante aux

PUBLIREPORTAGE

Raccordement HIN pour les organisations d'aide et de soins à domicile

Une prudence particulière est de mise quand des collaborateurs communiquent par e-mail, par exemple, avec des prestataires, des assurances, des curateurs ou des proches. À chaque fois qu'ils font référence au déroulement du traitement d'une personne déterminée ou s'expriment sur des symptômes, des diagnostics ou une médication, cette communication doit être cryptée.

Un raccordement HIN permet d'envoyer des e-mails cryptés et, sur demande, également l'accès à des applications sécurisées, par exemple au dossier électronique du patient. Les professionnels de la santé et les autres personnes autorisées reçoivent à cet effet des identités électroniques sécurisées.



HIN entretient différents partenariats avec des fournisseurs de logiciels et de services. Les organisations d'aide et de soins à domicile peuvent ainsi profiter d'offres combinées attrayantes de la part de leurs partenaires de logiciel. Pour de plus amples informations et des conseils: Health Info

Net SA, infosr@hin.ch, tél. 0848 830 741, www.hin.ch.



yeux de la maison d'édition de Globi en 2017. «Ce n'était dès lors que le début du travail», précise-t-il. L'histoire a ainsi été développée au cours d'innombrables séances de planification; et les responsables de la publication ont notamment visité l'hôpital de Triemli et effectué des recherches sur le travail de l'ASD et des ambulanciers. Le livre Globi préféré de Peter Lehmann? Il s'agit bien sûr de celui sur lequel il œuvre depuis une vingtaine d'années: «Globi im Spital».

Globi fait de l'œil à la relève

La parole a ensuite été donnée à Markus Malagoli, directeur général de l'hôpital pour enfants de Zurich et membre du comité d'OdASanté Zurich, qui a joué un rôle majeur dans la création du nouveau Globi. «Depuis des années, il y a une bataille pour la relève dans toutes les professions de la santé», a-t-il relevé. «Et c'est là qu'un livre Globi devient naturellement utile. Après tout, personne n'est mieux placé que le sympathique Globi pour familiariser les fillettes et les garçons au mieux et de manière précoce avec le système de santé.» On ne saura jamais combien d'enfants seront incités, grâce au livre du «drôle d'oiseau», à faire plus tard carrière dans la santé: «Mais je suis convaincu qu'ils seront nombreux.» Le livre Globi préféré de Markus Malagoli est «celui avec la locomotive des CFF en couverture», dans lequel Globi voyage à travers la Suisse.

«Il est toujours touchant de voir ce que Globi peut déclencher en termes d'émotions et de joie», a pour sa part déclaré Gisela Klinkenberg à l'adresse des personnes présentes au vernissage. L'éditrice à la tête de la maison d'édition Globi (Globi Verlag) a raconté la manière dont le personnage pour enfants a éclos d'un œuf en Afrique, en 1935, dans son premier récit «Le tour du monde de Globi», avant d'atterrir en Suisse, distrait par le rire joyeux d'un enfant. C'est en fait à l'occasion du 25^e anniversaire du grand magasin Globus que Globi a été inventé et il devait s'appeler à la base «Kimbukku» au vu de ses origines africaines – ce qui n'a cependant pas été au goût du directeur de la filiale bâloise de Globus. Au final, comme les Bâlois donnaient le surnom de «Gloobi» au magasin Globus, l'oiseau fut tout simplement rebaptisé «Globi». Gisela Klinkenberg désigne «Globis Abenteuer auf dem Meeresgrund» (L'aventure de Globi au fond de la mer) comme étant son livre Globi préféré.

Le 90^e volume de Globi a été illustré par Samuel Glättli, lequel a raconté lors du vernissage à quel point il a dû faire attention à chaque détail dans ses dessins. Le manteau du médecin de Globi ne devait pas ressembler à un manteau quelconque, les freins des fauteuils roulants devaient être placés au bon endroit – et Globi devait être exceptionnellement représenté sur chaque image. «En fin de compte, son sourire malicieux est aussi familier

aux Suisses que l'est par exemple celui de la Joconde», a-t-il lancé à l'audience en souriant. Lorsqu'il s'agit de révéler son Globi favori, Samuel Glättli a du mal à choisir entre plusieurs tomes. Car au final, il les a tous illustrés. Outre «Globi im Spital», son cœur balance entre «Globi und die Pirateninsel» (Globi et l'île aux pirates) et «Globi im Zoo» (Globi au zoo).

L'ASD accomplit des tâches inhabituelles

Muriel Meyer, responsable de la communication au sein de l'organisation d'ASD de Zurich

Limmat, a eu l'occasion de consulter le dernier Globi avant sa mise sous presse. «Je pense qu'il est très important que le livre montre également le travail effectué par l'Aide et soins à domicile. Après tout, nous sommes un acteur pertinent du système de santé», a-t-elle affirmé lors du vernissage. Avant de souligner: «Et je suis heureuse que l'histoire mette en lumière le large éventail de nos prestations.» Son livre Globi préféré? «Globi am Flughafen» (Globi à l'aéroport): en ce moment, elle le raconte souvent à ses enfants.

La visite de Globi auprès de l'ASD est complète, mais brève. «Les accompagnants se précipitent / Globi prend le volant / jusqu'au prochain arrêt / Attention, stop, le voilà!», peut-on lire vers la fin de la tournée de Globi et Gian – une façon de thématiser également la pression du temps présente dans le quotidien du personnel de l'ASD. Pour finir, quand Globi est de la partie, tout ne suit pas son cours habituel: Gian et le couple Peroni n'apportent pas seulement du matériel de soins et des médicaments, mais aussi un cadeau au goût sucré: «Bien sûr, tout le monde est ravi quand l'Aide et soins à domicile apporte des gâteaux», lit-on vers la fin du livre.



Le 90^e volume de Globi.

Image: Globi Verlag

Kathrin Morf



Les frères Lars (g.) et Sven Inderbitzin avec leur mère Rosi (g.) et Yvonne Schüpbach, des soins pédiatriques à domicile de la Suisse du Nord-Ouest. Photos: Leo Wyden

L'ASD au service de deux jeunes clients de la même famille

Les soins pédiatriques à domicile de la Suisse du Nord-Ouest ont fort à faire dans le foyer des Inderbitzin: ils s'occupent de deux de leurs cinq enfants. Lars a 15 ans, Sven 13 ans, et les deux sont atteints de dystrophie musculaire de Duchenne (DMD). Le Magazine ASD a rencontré leur mère, Rosi, qui a travaillé jadis auprès de l'Aide et soins à domicile. Elle parle de la maladie de ses fils, des soins pédiatriques à domicile et de son quotidien (presque) normal.

Il règne un joyeux tohu-bohu dans la maison cossue de la famille Inderbitzin dans la commune soleuroise de Herbetwil. Rosi s'affaire dans la cuisine autour de la machine à café; les cinq enfants jouent, parfois bruyamment, avec leurs poupées et leurs ordinateurs, sur deux étages différents. Lars et Sven sont férus d'informatique, à l'instar de leurs contemporains. Mais la comparaison avec les autres adolescents s'arrête là. Les deux frères dépendent quotidiennement

des soins et de l'assistance de leurs parents et des soins pédiatriques à domicile, car ils sont atteints de dystrophie musculaire de Duchenne, une maladie héréditaire.

Le diagnostic, un vrai soulagement

Rosi (47 ans) et Alexander (48 ans) ont mis du temps à comprendre que quelque chose n'allait pas avec leur premier fils, Lars. Bien sûr, le petit n'était pas pressé de marcher

comme un grand. Il s'y est mis à 17 mois et sa démarche est restée chancelante. Les choses ont changé quand des problèmes de motricité se sont manifestés chez leur deuxième fils, Lars. A deux ans, il ne marchait toujours pas. «J'ai alors compris que mes deux petits devaient avoir un problème», se souvient Rosi Inderbitzin. Entretemps, elle met au monde Kevin, son troisième fils, qui se porte comme un charme. De son côté, le médecin de famille, qui ne décèle rien d'anormal, dirige les petits patients vers des spécialistes à Lucerne. «Le diagnostic n'a pas tardé: mes deux fils étaient très probablement atteints de dystrophie musculaire de Duchenne.»

Mais une confirmation du diagnostic est encore nécessaire. Mère et fils subissent un examen génétique – pas besoin de tester le père, car cette maladie héréditaire est exclusivement transmise par les mères. «Même avant le coup de fil des spécialistes, j'ai compris que mes deux fils étaient malades.» Le couperet tombe trois semaines après la prise de sang. Les deux aînés sont affectés, Kevin ne l'est pas. «Ce diagnostic a aussi été un soulagement pour moi», affirme aujourd'hui la mère de famille. «Car dès lors, j'ai su non seulement de quoi souffraient mes fils exactement, mais j'ai eu la confirmation que je n'étais pas ridicule et que je n'avais pas imaginé certains problèmes sans raison.»

Une nouvelle maison

Après le diagnostic, il faut réinventer l'avenir, s'adapter à la myopathie des garçons et chercher notamment un logement accessible à toute la famille. Car Lars et Sven perdent continuellement de la force musculaire, leurs muscles se détériorant lentement. De Arth dans le canton de Schwytz, la famille déménage à Herbetswil dans le canton de Soleure. Alexander Inderbitzin y déniche la maison idéale: le menuisier de formation – qui exploite aujourd'hui un cabinet de santé – sait comment rénover cette demeure de manière à la rendre confortable pour toute la famille. La rénovation prenant du temps, les Inderbitzin louent d'abord un appartement, avant de déménager il y a cinq ans dans la partie inférieure de leur maison. Et, depuis le printemps 2019, l'aménagement intérieur touche à sa fin. Lars et Sven vivent pour l'heure à l'étage inférieur de la bâtisse, mais ils auront accès aux étages supérieurs dès que le chemin autour de la maison sera adapté aux fauteuils roulants et que l'ascenseur approuvé par l'assurance-invalidité (AI) sera installé. Le couple a investi beaucoup d'amour et de travail dans cette maison, et le résultat est déjà bien visible: les pièces sont inondées de lumière et meublées de façon moderne avec beaucoup de bois et, grâce à de larges portes et à des élévateurs, tout est bien sûr accessible aux fauteuils roulants.

Des soins à domicile au rôle de proche aidante

Au cours de ces dernières années, la maladie a évolué de manière semblable chez les deux frères: «Ce qui nous a surpris chez Lars, nous l'attendons maintenant chez Sven.

«Les garçons
et toute la famille
sont adorables,
drôles et très
communicatifs.»

Yvonne Schüpbach



Nous sommes donc préparés», dit leur mère. Lars est en fauteuil roulant depuis six ans, Sven depuis quatre. A la suite d'une scoliose, une déviation sinieuse de la colonne vertébrale, Lars a subi une opération en 2017, puis Sven en 2019. Pour contrer son insuffisance pondérale, Lars est alimenté artificiellement pendant la nuit. Sa respiration est restreinte, il est donc sous oxygénation pendant qu'il dort. Un jour, les deux garçons auront besoin de ces supports techniques 24 heures sur 24. Car déjà aujourd'hui, les deux frères ont de la peine à bouger leurs bras. Lars perd successivement la mobilité de ses doigts. Il se servira bientôt de ses yeux pour piloter un écran. Toutes ces contraintes rendent les deux adolescents dépendants de beaucoup d'aide pour gérer le quotidien. Ayant travaillé pendant des années dans les soins, leur mère y était préparée.

Rosi Inderbitzin a suivi une formation d'aide familiale et, enceinte de Sven, l'a complétée avec une formation d'assistante en soins et santé communautaire (ASSC). «Je me suis dit que travailler dans les soins serait pratique pour une mère

avec des enfants qui veut s'engager à mi-temps», dit-elle. «Cela tombait à pic, car tout ce que j'ai appris est aujourd'hui utile pour les soins et l'assistance à mes deux fils. Je sais par exemple comment mobiliser leurs membres correctement. Et j'ai appris en travaillant pour les services d'aide et de soins à domicile à ne pas perdre de vue une situation.» Même si elle est contente de sa formation dans les soins, la quadragénaire ajoute en riant: «Si je pense à toute cette paperasse destinée aux assurances nécessaire à la gestion de la maladie de mes fils, un apprentissage d'employée de commerce aurait aussi pu faire l'affaire!»

Rosi Inderbitzin a travaillé onze ans pour l'organisation d'ASD de la région de Schwytz, puis a trouvé un poste auprès de l'ASD de Thal quand la famille a déménagé à Soleure. Il y a trois ans, elle a constaté qu'elle avait cependant assez à faire par rapport à la gestion de sa grande famille et a décidé de quitter son emploi, du moins pour le moment. Comme Lars et Sven ont besoin de soins et d'assistance presque 24 heures sur 24, les soins pédiatriques à domicile s'occupent d'eux trois à quatre jours par semaine et généralement une fois durant le week-end – occasionnellement deux fois par jour. Pour les soutenir, les Inderbitzin ont par ailleurs engagé une infirmière indépendante à un taux d'activité variant de 50 à 60%.

«Nous avons une vie de famille normale»

La dystrophie musculaire de Duchenne peut affecter les capacités cognitives. Sur ce plan, Lars et Sven se sont bien développés, explique Rosi Inderbitzin. A 13 ans, Sven réfléchit parfois un peu plus lentement que ses pairs, mais il a de nombreux centres d'intérêt, dont les documentaires sur la nature et les sciences. Selon sa mère, il est plus extraverti que son frère Lars et s'inquiète de sa maladie. Au «Magazine ASD», Sven dit qu'il voit bien que les gens le dévisagent, lui et son fauteuil. «Et cela te dérange?» «Ça va», répond-il. Rosi décrit Lars comme «plus calme, plus sensible». Il lui arrive d'être mal à l'aise en présence de personnes ou dans des lieux qu'il ne connaît pas encore. «Il réfléchit vite, adore aller au cinéma ou au musée avec moi», poursuit sa mère. «Et j'adore dessiner», complète Lars. Sa maman sourit et ajoute: «Mais mon aîné reste aussi un adolescent et ne fait donc que ce qui l'intéresse.»

Quand on les interroge sur leurs loisirs préférés, les deux frères sont d'accord: ils aiment les jeux vidéo comme Minecraft qui leur permettent de plonger dans un monde fictif aux possibilités infinies. «Et je trouve les Baller Games cool», ajoute Sven. Lars écarquille les yeux: «Sven croit qu'il est le meilleur! Cela m'énerve.» Et Sven secoue la tête: «Jamais je

ne dirais une chose pareille!», affirme-t-il d'un air malicieux. Les deux frères se taquinent volontiers, confirme leur mère. «Mais ils s'entraident également, par exemple, lors de l'ergothérapie à l'école.»

En plus de Lars et Sven, la fraterie se compose aussi de Kevin (11 ans), Fiona (9 ans) et Lena (5 ans). Ils sont tous en bonne santé, ce qui était prévisible dans le cas de Fiona et Lena: la dystrophie musculaire de Duchenne frappe principalement les garçons. Selon Rosi Inderbitzin, les trois plus

jeunes enfants maîtrisent bien la situation et Kevin assiste même ses grands frères. «Dans l'ensemble, je pense que nous menons une vie familiale normale qui demande juste un peu plus d'efforts», estime-t-elle. «Dans tous les cas, je suis satisfaite de ma vie et je ne veux pas laisser entrer des

pensées mélancoliques dans cette maison.» Pas question pour elle de se lamenter ou d'envisager l'avenir avec angoisse: «Je vis pleinement le présent. Ce qu'il se passera dans un an ou deux ne m'intéresse pas.» Et d'ajouter en souriant: «Tous les jours, je dois relever tant de petits défis qu'il ne me reste pas de temps pour regarder vers l'avenir.»

En vacances avec les soins pédiatriques à domicile

Chaque matin, Rosi Inderbitzin prépare ses deux fils pour la journée avant que le service de transport ne les amène au centre pour enfants en situation de handicap physique et sensoriel, à Soleure. A leur retour, c'est encore elle qui les accueille jusqu'à l'arrivée des soins pédiatriques à domicile vers 18h30; une soignante leur donne alors à manger, les assiste pour aller aux toilettes, les surveille lors de leurs exercices respiratoires prophylactiques et les met au lit. Et s'assure que l'appareil respiratoire et la sonde gastrique fonctionnent correctement. Lars ayant besoin d'être surveillé pendant la nuit en raison de ces dispositifs, les soins pédiatriques à domicile prennent en outre en charge environ trois veilles par semaine pour soulager les parents.

L'équipe des soins pédiatriques à domicile de la Suisse du Nord-Ouest est non seulement très présente dans le quotidien de la famille, mais elle a déjà aussi soutenu avec succès Rosi et Alexander Inderbitzin dans leurs négociations avec l'AI. Cet été, si tout va bien, une collaboratrice partira en vacances avec la famille pour passer du bon temps à Davos. Auparavant, il était prévu que les deux frères partent en colonie à Fiesch (VS), mais le camp a été annulé pour cause de COVID-19. Ce qui ne les a pas déçus outre mesure: «Ils préfèrent rester à la maison», explique leur mère. «Je suis content de ne pas devoir y aller», confirme Lars. «Aussi, je n'aime pas utiliser mon fauteuil roulant en terrain escarpé.»

«Dans l'ensemble, nous menons une vie familiale normale qui demande juste un peu plus d'efforts.»

Rosi Inderbitzin

«Je suis content de ne pas
devoir aller en colonie. Je
préfère rester à la maison.»

Lars Inderbitzin



Yvonne Schüpbach, des soins pédiatriques à domicile de la Suisse du Nord-Ouest, aide Lars Inderbitzin à boire. [Note: Le reportage a été fait avant que la «situation extraordinaire» ne soit déclarée.]

Les soins pédiatriques à domicile de la Suisse du Nord-Ouest ont leur siège juridique à Aarau et des conventions de prestations dans les cantons d'Argovie, Bâle-Campagne et Soleure. En 2019, ils ont pris en charge 318 enfants au cours de 20 659 missions. Parmi ses quelque 103 employés figure Yvonne Schüpbach, 52 ans, de Luterbach (SO), qui s'est formée comme infirmière pédiatrique à l'hôpital pour enfants de Lucerne. Elle travaille depuis 17 ans pour les soins pédiatriques à domicile et son enthousiasme est toujours intact. «Aux soins pédiatriques à domicile, les tâches sont extrêmement variées, ce qui me plaît.» Elle aime aussi le contact étroit avec les familles ainsi que la confiance que lui accorde l'organisation pour laquelle elle travaille, dont la hiérarchie est horizontale. «J'apprécie particulièrement le fait d'avoir du temps pour mes clientes et mes clients qui en ont besoin.»

Mère de deux enfants désormais adultes, elle est rémunérée à l'heure et son taux d'activité oscille entre 70 et 80%. Elle ne parvient pas à évoquer spontanément les facettes plus sombres de son métier. «J'aime aussi travailler la nuit», explique Yvonne Schüpbach. Après le service de nuit, elle s'octroie quelques heures de sommeil et se consacre ensuite à son entraînement en toute quiétude: elle est joueuse d'élite

de pétanque et, en tant que membre de l'équipe nationale, elle participe à des tournois dans le monde entier. Depuis l'été dernier, elle se rend régulièrement au domicile des frères Inderbitzin. «Les garçons et toute la famille sont adorables, drôles et très communicatifs, ce que j'apprécie», relève-t-elle.

«Maman est la meilleure»

Pendant l'interview, l'ambiance est aussi détendue, bien que les adolescents préféreraient jouer sur leurs tablettes plutôt que de prendre la pose. Yvonne Schüpbach caresse les cheveux d'un Sven réticent qui offre finalement son sourire au photographe. «Je m'entends très bien avec le personnel des soins pédiatriques à domicile et j'ai pleinement confiance dans leurs capacités professionnelles», dit Rosi Inderbitzin. Si les employées de l'ASD posent parfois beaucoup de questions, elles sont marrantes et font du bon travail, acquiescent Sven et Lars. Sven ajoute un «mais»: il se réjouit de leurs visites, «mais celle qui fait tout mieux, ça reste maman!»

Kathrin Morf



Agé de 22 ans, Rron Mazrekaj, étudiant en économie, aime échanger avec les clients de l'ASD comme Eugen Strässle, avec qui il va souvent se balader.
Photo: Rron Mazrekaj

Des étudiants s'engagent à la rescousse des aînés

Le coronavirus attire actuellement l'attention sur les personnes âgées isolées. Le fait que les aînés aient besoin d'aide pour participer à la vie sociale a déjà été un défi pour notre société par le passé et le sera dorénavant encore davantage. C'est la raison pour laquelle des étudiants de l'Université de Saint-Gall – en collaboration avec l'organisation d'Aide et soins à domicile de Saint-Gall – offrent leur soutien à des clientes et des clients âgés dans le cadre du projet intergénérationnel «Engagement social: théorie et pratique». Le Magazine ASD est allé à la rencontre des initiateurs et a discuté avec Eugen Strässle, qui, malgré sa cécité et grâce au projet, n'est pas obligé de renoncer aux promenades qu'il apprécie tant.

Pour sa sortie, il a enfilé son pull lilas et ses nouvelles chaussures de marche pointure 45. Il est assis dans son fauteuil et se présente: «Mon nom est Eugen Strässle et je vis la belle vie», dit-il en plaisantant. Ce monsieur de 90 ans est vraiment de bonne humeur quand on sonne et son épouse s'en va ouvrir la porte. C'est Rron Mazrekaj, 22 ans, étudiant en quatrième année en gestion d'entreprise qui salue Madame Strässle: «Bonjour Marianne, ton mari est-il prêt?» Rron Mazrekaj participe au projet intergénérationnel «Engagement social: théorie et pratique», initié il y a 13 ans par l'Université de Saint-Gall et l'organisation d'Aide et soins à domicile (ASD) de la ville pour

mettre en contact des étudiants et des personnes âgées. Ce projet est partie intégrante de leurs études. Les jeunes apprennent ainsi que dans la vie, tout ne se traduit pas en chiffres et rentabilité. Au contact des seniors, ils acquièrent une compétence sociale qui s'avérera très utile dans leur vie professionnelle et privée.

Rron Mazrekaj et Marianne Strässle se tutoient, car les derniers mois ont vu naître une vraie complicité. Récemment en prenant le café, Rron a installé WhatsApp sur le smartphone de la dame de 75 ans. C'est pratique pour convenir de la date de la prochaine promenade d'Eugen. Le jeune homme s'adresse au monsieur âgé en l'aidant à se

lever: «Allons-y.» Eugen Strässle fait maintenant confiance à son déambulateur et à ses nouvelles chaussures pour faire une promenade qui durera 90 minutes.

«Une vraie bénédiction!»

La randonnée a toujours été le loisir préféré d'Eugen Strässle. Ce contremaître qui a fait carrière dans une filature a été un collaborateur consciencieux et fiable. Il est resté alerte, adore les livres audio et semble être content de son quotidien. Il ne vous dira jamais que de rester assis toute la journée dans son appartement lui pèse énormément. Pour ce monsieur instruit et plein de joie, se lamenter à cause de sa cécité n'est pas une option. Bien au contraire: dans la nature et en compagnie de l'étudiant, Eugen Strässle entend le chant des oiseaux, ressent les caresses du vent et le soleil encore hésitant du printemps. Les deux hommes se mettent donc en route. Les personnes qu'ils croisent reconnaissent parfois le vieil homme et le saluent, mais il ne les voit plus. C'est Ron qui lui décrit les personnes rencontrées et Eugen hoche la tête en souriant. Le malheur l'a touché à 60 ans sous la forme d'une dégénérescence oculaire appelée rétinite pigmentaire. Son champ de vision s'est restreint sournoisement sans qu'il en souffre. Depuis le printemps 2018, il est aveugle.

Bien sûr que ce manque de mobilité le déconcerte. L'organisation d'ASD de Saint-Gall lui procure deux fois par semaine des soins corporels. Une aide-ménagère nettoie l'appartement et des amis visitent le couple fréquemment. Tout se passe bien, mais ce qui manque à Eugen Strässle, c'est l'activité en pleine nature. «Il va beaucoup mieux depuis que les étudiants se promènent avec lui une fois par semaine. Il s'épanouit, il est heureux», affirme son épouse, en soulignant que ces balades la soulagent aussi. «Je peux lire mon journal tranquillement. Je peux quitter la maison sans avoir mauvaise conscience, car je sais que mon mari est entre de bonnes mains. C'est une vraie bénédiction», dit-elle en ne tarissant pas de louanges pour les étudiants. «Je n'ai que du bien à en dire. Et mon mari est carrément enthousiaste. Car ces jeunes gens, ne sont-ils pas les futurs dirigeants et grands patrons? C'est quand même incroyable et très touchant de voir comment ils assistent mon mari.» Pour les époux Strässle, ce petit bonheur a commencé à l'automne 2019: «L'ASD nous a demandé si mon mari apprécierait éventuellement de faire une promenade une fois par semaine en compagnie d'un étudiant. J'ai tout de suite dit oui. Car je ne peux pas le faire, vu mon mal de dos et l'âge qui me pèse», explique-t-elle.

La naissance du projet

Il y a une quinzaine d'années, un journaliste du quotidien «St-Galler Tagblatt» suit la journée de travail des collaborateurs et collaboratrices de l'ASD. Son reportage souligne la pression économique croissante pesant sur les soins et le

«Il était important pour moi qu'un stage social soit assimilé à un stage en entreprise.»

Andrea Hornstein,
ASD de Saint-Gall-Est



temps toujours plus restreint pour les échanges sociaux. Anna-Katharina Klöckner, chargée de cours à l'Université de Saint-Gall, est profondément touchée en lisant ce reportage. «Le travail de l'ASD est si précieux. Cela m'a fait de la peine d'apprendre que le personnel n'a quasiment pas le temps d'apporter un soutien social. Il doit y avoir un moyen de faire quelque chose», se dit la professeure.

Elle contacte alors Andrea Hornstein, directrice de l'ASD de Saint-Gall-Est. Par la suite, les deux femmes cherchent à mettre en place une forme de collaboration entre les étudiants et l'Aide et soins à domicile à but non lucratif. En outre, Hans-Ulrich Bösch, à l'époque responsable du service académique de l'Université de Saint-Gall et jadis membre du comité de l'ASD, fournit un apport précieux et des propositions sur le mode de collaboration. Andrea Hornstein est catégorique: elle ne veut pas d'engagement bénévole et philanthropique sans profondeur et sans contexte scientifique. «Il était important pour moi qu'un stage social soit assimilé à un stage en entreprise avec les mêmes crédits pour les deux», dit-elle. Après deux ans de réflexions et de délibérations, un concept solide tenant compte de tous les points de vue est mis sur pied.

Mode d'emploi

Après adaptation des statuts de l'université en 2007, le séminaire «Engagement social: théorie et pratique» voit



«Je suis émue et parfois en larmes quand je découvre tout ce que les élèves retirent de leurs expériences.»

Dr. Anna-Katharina Klöckner,
Université de Saint-Gall

le jour, initialement avec un cours donné par année. Mais depuis 2010, le projet est publié dans le «studynet» de l'Université de Saint-Gall, ouvert à quatorze étudiants pour les trimestres de printemps et d'automne. Le cours est très populaire. Seule la moitié des postulants environ peut y participer.

Dans le cadre de la mise en pratique, les participants au projet accompagnent régulièrement les collaboratrices et les collaborateurs de l'ASD et assument – après concertation et en accord avec la direction du service d'ASD – leurs propres tâches. Parmi les activités sociales menées auprès des personnes âgées, il y a par exemple le fait de bavarder, marcher, faire des courses ou assister à une manifestation en leur compagnie. Il arrive parfois que les futurs gestionnaires d'entreprise s'impliquent dans la résolution de problèmes soulevés par l'administration de l'organisation d'ASD. On les rencontre également au sein du foyer de jour de l'ASD «Notkerstübli», qui s'occupe de l'assistance et de la prise en charge de personnes atteintes de démence.

Actuellement et à quelques exceptions près, tous les participants au séminaire sont des hommes. Au début de chaque cours, qui requiert au minimum 50 heures d'engagement auprès des clients par trimestre, les étudiants prennent connaissance du mandat de l'Aide et soins à domicile et reçoivent les thèmes sur lesquels ils travailleront

en groupe. Un cours théorique peut par exemple poser la question: «Comment vivre et montrer plus d'empathie, également dans les rapports avec les personnes âgées?». Les participants décrivent par la suite dans un rapport personnel quelle situation les a particulièrement touchés lors de leur stage auprès de l'ASD, pourquoi et comment cela se répercutera sur leur vie. «Je suis émue et parfois en larmes quand je lis les réflexions des élèves et que je découvre tout ce qu'ils retirent de leurs expériences», relève Anna-Katharina Klöckner. Dépeignant le quotidien d'une vieille dame qui vit seule depuis quarante ans et ne quitte son domicile que rarement à cause d'un handicap physique, une étudiante a par exemple écrit: «Je veux consacrer plus de temps à ces êtres humains. Ma vie doit changer: je dois prendre en considération les opinions des personnes plus âgées et remettre en question mon propre point de vue. J'en ai énormément tiré profit. Je suis contente que ce cours existe. Il faut absolument continuer à l'offrir.»

En tant qu'élément fondamental du séminaire, la participation au cours est récompensée par 4 crédits ECTS (un master correspond à 120 crédits ECTS) et par un certificat. Il s'agit d'un atout considérable pour tout dossier de candidature, car les cadres ayant des compétences sociales sont très demandés. Mais le certificat de stage est plus qu'un accélérateur de carrière: «Les participants au projet apprennent que la joie de vivre n'est pas uniquement liée à l'argent et à la santé. Ils sont confrontés à des personnes ayant appris à faire face malgré toutes leurs limites. Et ils découvrent parfois des situations de vie vraiment difficiles», explique Andrea Hornstein. «Souvent, ils réalisent aussi qu'il ne vaut pas la peine de repousser ses rêves jusqu'à la retraite. Et ils comprennent en principe qu'ils sont extrêmement privilégiés, que toutes les portes leur sont ouvertes.»

Et quel est l'intérêt de l'ASD dans tout ça?

Sans ressources personnelles supplémentaires et sans expérience pratique, la mise en place du projet dans le cadre des interventions courantes a été pour l'ASD un vrai défi. La première séance d'information, la présentation de l'ASD en tant qu'association à but non lucratif et les premiers contacts avec les clientes et les clients ont pris pas mal de temps. «Mais quand je ressens aujourd'hui la forte acceptation du projet et que je lis les travaux de réflexion des étudiants, je dois dire que les efforts consentis par l'ASD se sont avérés payants», souligne Andrea Hornstein. Le recul montre que l'expérience marque durablement les participants. Ces derniers partagent volontiers leurs impressions et rendent ainsi publics les défis auxquels l'ASD est confrontée au quotidien. «La valeur de ce travail de relations publiques en faveur de l'ASD ne peut pas être estimée en francs sur le long terme. Car au final les personnes qui seront ainsi sensibilisées aux questions de santé



Eugen Strässle s'est récemment acheté une nouvelle paire de chaussures de randonnée, car désormais, le nonagénaire se promène régulièrement avec des étudiants. Ce qui réjouit aussi sa femme Marianne. Photo: Beatrix Bächtold

et aux préoccupations de l'ASD seront celles qui occuperont plus tard des postes décisifs.» Pendant le stage, les étudiants n'effectuent pas de prestations de soins, ni de tâches ménagères. Ils se présentent comme personnes neutres et complètent le travail de l'ASD par leur soutien social.

Andrea Hornstein pense que le projet est en phase avec notre temps et le juge digne d'être imité. «Dans notre région, le pourcentage de célibataires et de personnes vivant seules se situe aux alentours de 45 %, avec une tendance à la hausse. Toujours plus de gens auront donc dorénavant besoin de soins, mais aussi de soutien social», prédit Andrea Hornstein. Avant de conclure: «Le projet fonctionne! Nous serions heureux d'apprendre que d'autres universités, des écoles spécialisées ou des organisations d'aide et de soins à domicile se servent de notre savoir-faire.»

Garder le contact une fois le cours terminé

Mais revenons à Ron Mazrekaj et Eugen Strässle. Ensemble, les deux promeneurs refont le monde. «Mon grand-père est mort il y a deux ans. Il a aussi perdu la vue à la fin de sa vie, mais en Albanie, il n'y a pas de service d'aide et de soins à domicile. Et vous savez, il n'avait même pas de déambulateur», raconte l'étudiant. Après quoi, le duo continue un bon bout de temps en silence. Finalement, c'est Eugen Strässle qui reprend le dialogue. Il avoue avoir eu une chance folle en choisissant son épouse. «Deux décisions sont extrêmement importantes dans la vie d'un homme: le choix de la profession et le choix du partenaire.» Ron Mazrekaj a choisi ce cours car il adore faire plaisir aux

gens. «Avec Eugen Strässle, le résultat s'est fait immédiatement sentir. Il est très ouvert et adore communiquer. Par contre, la dame à qui je rends visite reste renfermée. Elle a eu une vie difficile. Elle ne participe pas vraiment, elle est simplement contente que je sois là», dit l'étudiant qui a appris grâce au cours que l'ASD ne s'engage pas uniquement auprès de personnes âgées, mais également auprès de personnes malades ou accidentées. Il est prévu que Ron Mazrekaj termine au début de l'été la partie théorique du séminaire, tout comme les 50 heures d'heures pratiques. Mais il tient à ajouter: «Dans tous les cas, je garderai contact avec Eugen Strässle et j'irai me promener avec lui quand l'occasion se présentera.»

Beatrix Bächtold

Un projet qui en génère d'autres

Le projet intergénérationnel «Engagement social: théorie et pratique» a été récompensé en 2016 par le *Pour-cent culturel Migros*. Plusieurs étudiants ont développé d'autres projets à la suite de leur stage: c'est le cas par exemple du projet *BeneWohnen*, qui invite des seniors à partager leur logement avec des étudiants en contrepartie d'une partie de leur temps. Le projet a aussi inspiré la startup *Volunty*, qui a lancé le programme de bénévolat en entreprise *Corporate Volunteering*. Pour des informations supplémentaires concernant son projet, Andrea Hornstein reste à disposition: ost@spitex-stgallen.ch.

T.I.M.E. 2.0 – Schéma thérapeutique pour un soins moderne des plaies

Soins des plaies par étapes

MolecuLight iX™ permet de visualiser la charge bactérienne et de mesurer la surface de la plaie



A – Assessment: Évaluation de la plaie et qualité de vie

Définir les caractéristiques de diagnostic et de traitement en tenant compte des pathologies associées et des troubles de la cicatrisation des plaies
Déterminer les éléments suivants : type de plaie, localisation, taille, nature de la plaie, signes d'infection/inflammation, localisation et intensité de la douleur, comorbidités, observance du patient

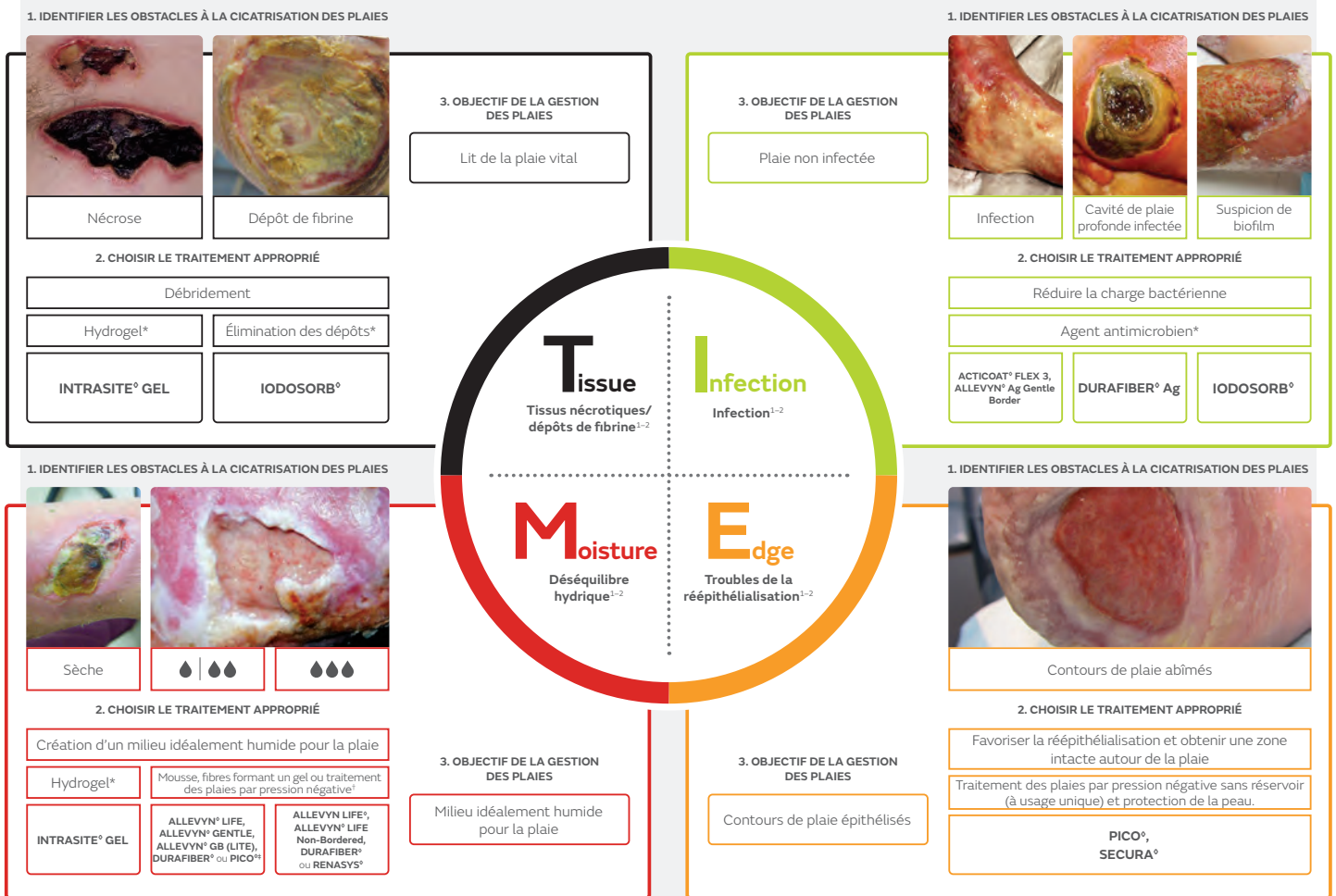
B – Build: Constitution d'une équipe de traitement multidisciplinaire conformément à une approche holistique du patient

Inclusion d'autres spécialités médicales : chirurgiens, spécialistes des plaies, services de soins, nutritionnistes, traitement de la douleur, podologues

C – Control: Contrôle et élimination des troubles de la cicatrisation des plaies

Définir et documenter le plan de traitement individuel :
infections systémiques, diabète sucré, état nutritionnel, incontinence, mobilité, affections cardiovasculaires, douleurs, stress, anxiété, observance du patient, mode de vie, médication

D – Decide: Décision du traitement adapté



*Utiliser un pansement secondaire adapté conformément aux directives locales

E – Evaluation: Examen et réévaluation du traitement et de la progression

Évaluation de l'évolution de la plaie dans une période de temps définie. Si l'état de la plaie n'évolue pas, répéter les étapes A, B et C et ajuster le traitement le cas échéant.

Développé avec le soutien de Glenn Smith³ et Moore et al. 2019⁴

† TPN : traitement des plaies par pression négative ; ‡ Quantité d'exsudat pour les plaies adaptées au traitement des plaies par pression négative.

Références : 1. Schultz GS, Sibbald RG, Falanga V, et al. Wound bed preparation: a systematic approach to wound management. Wound Rep Reg (2003);11:1-28. 2. Leaper DJ, Schultz G, Carville K, Fletcher J, Swanson T, Drake R. Extending the TIME concept: what have we learned in the past 10 years? Int Wound J 2012; 9 (Suppl. 2):1-19. 3. Smith G, Greenwood M, Searle R. Ward nurse's use of wound dressings before and after a bespoke educational programme. Journal of Wound Care 2010, vol 19, no.9. 4. Moore, Z, Dowsett C, Smith G, et al. TIME CDST: an updated tool to address the current challenges in wound care. Journal of Wound Care, vol 28, no 3, March 2019: 154-161.

CLOSER TO ZERO® – Nous vous aidons à vous approcher un peu plus chaque jour de l'objectif : AUCUN obstacle retardant la cicatrisation des plaies.
www.closertozero.ch

Smith+Nephew ne fournit ici aucun avis médical. Les informations présentées ne constituent aucunement des recommandations médicales. Vous pouvez retrouver des informations détaillées relatives au produit, y compris les indications, contre-indications, mesures de précaution et mises en garde dans la notice d'utilisation du produit, à lire impérativement avant utilisation. Il est de la responsabilité du personnel médical de sélectionner et d'utiliser les produits et techniques les plus adaptés à chaque patient en mettant en œuvre le meilleur de ses connaissances.

Smith & Nephew Suisse SA, Advanced Wound Management, Thellerstrasse 1A, 6300 Zug, Suisse
T +41 (0) 41 766 22 44, F +41 (0) 41 766 22 97

Smith+Nephew

Nous apportons notre soutien aux médecins et au personnel soignant depuis plus de 150 ans.

www.smith-nephew.ch



Les services d'aide et de soins à domicile en Suisse sous la loupe de l'étude SPOT^{nat}.

Thème de la photo: Keystone;

Montage photo: Pomcanys

Une étude qui met l'aide et les soins à domicile sous la loupe

L'étude nationale SPOT^{nat} devrait apporter un meilleur éclairage sur l'ASD. A travers leur participation, les organisations d'ASD pourront disposer d'un regard externe solide.

Les services d'aide et soins à domicile (ASD) sont des prestataires de soins centraux en Suisse, autour desquels de nombreux éléments convergent. Pourtant, leur travail a fait l'objet de peu de recherches et des questions, comme celles qui suivent, ont par exemple été peu investiguées:

- Quelle est la qualité des soins et de la prise en charge dans le domaine de l'ASD? Comment cela est-il vécu par les client.e.s? Quels facteurs favorisent une bonne qualité?
- Comment la coordination des prestations est-elle organisée au sein de l'ASD? Quelles sont les conditions qui rendent une bonne coordination possible?
- Comment les exigences légales et les mécanismes de financement façonnent-ils le travail de l'ASD?
- Comment se portent les employé.e.s de l'ASD? Quel est le lien entre leur santé, leur satisfaction et leur intention de donner leur congé?

Ce sont ces questions que SPOT^{nat}, une étude de l'Institut des sciences infirmières de l'Université de Bâle, veut examiner. A cette occasion, les services d'ASD, les employé.e.s, les client.e.s tout comme leurs proches, de plus de 100 organisations d'ASD de toute la Suisse sélectionnées au hasard, seront interrogés. Avec cette étude, et d'après ses auteurs, l'ensemble des acteurs du domaine de l'ASD recevra, pour la première fois, des données nationales qui serviront de base pour poursuivre leur travail au sein des communes et des cantons. SPOT^{nat} est soutenue et accompagnée par un groupe de recherche interprofessionnel et un large groupe d'intérêt – en particulier Aide et soins à domicile Suisse,

l'ASPS, l'ASI Suisse, Swiss Nurse Leaders, la Confédération et les cantons, des client.e.s, ainsi que divers représentant.e.s de la pratique du domaine de l'ASD, comme par exemple, des expert.e.s en soins infirmiers ou des cadres.

Chaque organisation d'ASD participante recevra un rapport avec ses propres résultats, et elle aura la possibilité de se comparer aux autres dans un rapport de «benchmark». L'organisation aura ainsi un aperçu complet de sa situation actuelle du point de vue de ses employé.e.s, de ses client.e.s, ainsi que de leurs proches. Les organisations auront également l'occasion de discuter des résultats, de leurs effets et de mesures d'amélioration possibles lors de rencontres régionales.

La récolte de données reportée à janvier 2021

Cependant, en raison de la situation actuelle autour du COVID-19, les responsables de l'étude ont décidé de suspendre le recrutement des services d'aide et soins à domicile et de différer la phase de récolte des données au mois de janvier 2021. Les services qui ont d'ores et déjà accepté de participer ont été informés, et pour les autres, les invitations reprendront une fois que la situation se détendra.

Nathalie Möckli, Université de Bâle

Si vous avez des questions ou si vous souhaitez recevoir de plus amples informations, n'hésitez pas à prendre contact avec le groupe de recherche: spot-nursing@unibas.ch.

5 Questions à Joël Dicker



L'écrivain Joël Dicker. Photo: Jeremy Spierer

L'auteur Joël Dicker, 34 ans, répond à nos «5 questions». Alors que la sortie de son cinquième roman intitulé «L'énigme de la chambre 622» a été reportée, son best-seller «La vérité sur l'affaire Harry Quebert», publié en 2012, s'est déjà écoulé à cinq millions d'exemplaires. L'écrivain genevois nous parle de sa relation avec son public et de son expérience avec l'Aide et soins à domicile.

Magazine ASD: Joël Dicker, vous vous apprêtez à faire votre grand retour deux ans après la parution du roman «La disparition de Stéphanie Mailer» et un an après «Le Tigre». Quel est votre état d'esprit avant la sortie de votre roman policier «L'énigme de la chambre 622»?

Joël Dicker: En raison des circonstances actuelles, la parution de mon roman a dû malheureusement être reportée (voir encadré, ndlr). J'ai hâte de retrouver mon public. C'est mon cinquième roman, j'ai donc l'impression de commencer à vraiment créer un lien fort avec mes lecteurs qui me voient évoluer au fil des mes livres et des années. «Harry Quebert» est paru lorsque j'avais 27 ans, j'en ai maintenant 34, ce sont des années qui comptent et sont très formatrices. J'ai donc ce sentiment de grandir peu à peu avec mes lecteurs et cela me touche beaucoup.

Votre passion pour l'écriture remonte à l'enfance, mais vous avez également suivi pendant un an le Cours Florent, à

«Je dois apprendre à être patient»

Paris, et vous êtes pourvu d'une formation de juriste. Etre écrivain, est-ce votre vocation ou est-ce qu'un jour une autre carrière pourrait vous séduire?

Je me suis essayé au théâtre, ce qui m'a permis de me rendre compte que je n'avais pas le feu sacré. Etre écrivain est une vocation car je ressens que j'ai le feu sacré pour cette profession, c'est-à-dire que ma passion et mon envie sont sans limite. Je sais que j'écrirais toute ma vie. Mais cela ne signifie pas forcément que je n'aurai qu'une carrière. Je n'ai pas de plan précis en tête, mais je suis curieux de nature et encore jeune, je verrais donc bien ce que la vie me réserve.

Malgré une présence régulière dans les médias – au-delà de nos frontières également – vous restez plutôt discret sur votre vie privée. Accepteriez-vous néanmoins de nous révéler l'une de vos lubies ou l'un de vos défauts?

Une manie: je suis assez superstitieux. Cela peut se traduire par des petits rituels que je répète en certaines occasions. La façon dont j'ai allumé la télévision pour suivre un match de Federer peut être répétée à plusieurs reprises si je suis tombé au moment d'un coup gagnant. Un défaut: je suis très impatient. Je dois apprendre à parfois accepter que tout ne peut pas être fait tout de suite.

Vous suscitez beaucoup d'admiration. Et vous, de qui êtes-vous fan?

Je suis admiratif de nombreux écrivains, malheureusement beaucoup sont déjà décédés. Je pense notamment à Romain Gary ou Philip Roth. La vie de Romain Gary et l'homme qu'il a été me fascinent autant que son œuvre. Sinon, ce serait le réalisateur David Lynch, car son film «Elefant Man» m'a bouleversé et a changé mon regard.

Une dernière question s'impose: quelle est votre expérience avec l'ASD?

Adolescent, j'ai travaillé pour la FSASD à Genève, la fondation pour les soins et l'aide à domicile. Je travaillais les week-ends dans un immeuble d'appartements protégés à Carouge, j'étais chargé de réceptionner le repas de midi et de le servir aux résidents dans la salle à manger. J'étais seul pour faire tout cela avec une vingtaine de résidents, c'était à la fois très responsabilisant et gratifiant mais tout de même un peu stressant. J'en garde un très bon souvenir, et notamment la proximité avec les résidents et la relation nouée avec eux. Cela a été une belle et importante expérience de vie pour moi.

Interview: Flora Guéry

Biographie express

Fils d'une libraire et d'un professeur de français, Joël Dicker est né à Genève le 16 juin 1985. Très tôt passionné d'écriture, il fonde à 10 ans «La Gazette des animaux», qui obtient le prix Cunéo pour la protection de la nature. Après sa scolarité, il rejoint le Cours Florent, à Paris, pour se former au théâtre. Après un an, il rentre étudier le droit à l'Université de Genève, d'où il sort diplômé en 2010. Cette même année, il reçoit le Prix des écrivains genevois pour son premier roman «Les derniers jours de nos pères». En 2012, il publie «La vérité sur l'affaire Harry Quebert» (Grand Prix de l'Académie Française et Goncourt des lycéens). Traduit en 40 langues, ce deuxième roman s'est depuis écoulé à 5 millions d'exemplaires et a été adapté à la télévision en 2018. Ses autres ouvrages sont «Le Livre des Baltimore» (2015), «La disparition de Stéphanie Mailer» (2018) et «Le Tigre» (2019). A 34 ans, le maître du suspense s'appête à dévoiler son nouveau roman policier, «L'énigme de la chambre 622», dont l'intrigue se déroule au Palace de Verbier. Prévue en mars 2020, sa sortie a été reportée en raison de la pandémie de COVID-19. Pour en savoir plus: www.joeldicker.com

Sudoku

a		1				6	7	4
		6	2		3	5	9	1
	4				1	8		
9			1	3		4	8	2
4	6	8		b	2		3	5
1			4	8	5	9	c	7
2	5		3	6	8	7	1	
d		7	9				5	8
		3	5	1	7	2		6

Envoyez-nous la solution par e-mail:

Magazine ASD, Concours Effingerstrasse 33, 3008 Berne
concours@magazineasd.ch

Délai pour les envois:

16 juin 2020

Peuvent participer tous les lecteurs du Magazine ASD, à l'exception des employés de l'Aide et soins à domicile Suisse et leurs familles. Les gagnants qui auront été tirés au sort seront informés. Aucune correspondance ne sera échangée à ce sujet. La voie judiciaire est exclue.

Impressum

Editeur

Aide et soins à domicile Suisse
Effingerstrasse 33, 3008 Berne
Tél. +41 31 381 22 81
admin@spitex.ch, www.spitex.ch

Rédaction

Magazine Aide et Soins à Domicile, Effingerstrasse 33, 3008 Berne; Tél. +41 31 370 17 59,
redaction@magazineasd.ch; www.magazineasd.ch

ISSN 2296-6994

Parution

6 x par an en print et en version numérique

Délai pour les annonces

20 mai 2020 (édition 3/2020)

Tirage total 6100 exemplaires

1900 exemplaires en français
4200 exemplaires en allemand

Abonnements

Service abonnements Magazine ASD
Industriestrasse 37, 3178 Bösingen
Tél. 031 740 97 87, abo@spitexmagazin.ch

Rédaction

Kathrin Morf, responsable de la rédaction (KM),
Flora Guéry (FG), Madeline Monney (MM), Anne-
marie Fischer (FI), Christa Lanzicher (CL), Stefano
Motta (SM), Nicole Herrmann (NH)

Ont collaboré à ce numéro

Leo Wyden (photos), Beatrix Bächtold, Nathalie
Möckli, Martin Radtke, Nicolas Huber

Corrections

Ilse-Helen Rimoldi

Traductions

Flora Guéry, Daniel Gumy, Maya Jurt

Annonces

Stutz Medien AG
Christine Thaddey, Directrice de la maison d'édition
Einsiedlerstrasse 29, 8820 Wädenswil
Tél. +41 44 783 99 11, Mobile +41 79 653 54 83
christine.thaddey@stutz-medien.ch
www.stutz-medien.ch

Conception visuelle / Mise en page

Pomcanys Marketing AG, Zurich
www.pomcanys.ch

Impression

Stutz Medien AG, Wädenswil
www.stutz-medien.ch

imprimé en

suisse

Les partenaires premium d'Aide et soins à domicile Suisse

Cosanum, le logisticien au service de la santé pour l'aide et les soins à domicile

Neuroth, le partenaire de l'Aide et soins à domicile pour les protections et appareils auditifs

L'utilisation et la reproduction des articles

sont soumis à une autorisation de la rédaction.

Que ce soit pour un mariage, un anniversaire ou des vacances en famille, les livres photo ifolor permettent d'immortaliser vos plus beaux moments. Participez maintenant et gagnez un bon cadeau d'ifolor d'une valeur de Fr. 100.– pour des photos et produits photo d'ifolor. Conservez vos plus beaux souvenirs.

www.ifolor.ch/fr

Jouez et envoyez-nous la solution!
2 x bon cadeau d'une valeur de Fr. 100.–



ifolor.

offerts par

A lire Des clés pour améliorer le bien-être des soignants



Red. Beaucoup de soignantes et de soignants s'interrogent sur leur itinéraire professionnel. Certains peinent à concilier vie familiale et activité professionnelle, tandis que d'autres ne vivent plus au quotidien les raisons pour lesquelles ils ont choisi leur métier. L'épuisement psychique guette et peut les conduire à un accident de parcours. Dans ce recueil unique et pratique, trois soignants-auteurs suisses mettent en commun les fruits de leurs formations, de leurs compétences et de leurs expériences afin d'aider les professionnels de la santé à garder ou à retrouver le cap. Car il vaut mieux prévenir que guérir.

Laurent Seravalli, Pamela Indino-Bambi, Caroline Zosso: «Petit guide de (sur)vie à l'usage des soignants». RMS éditions, février 2020, 134 pages.

IFAS INNOVATION CHALLENGE 2020

**HEALTHCARE
START-UPS WANTED!
APPLY NOW:
IFASINNOVATION.CH**

Initiator:

cosanum

WE ♥ TO ROCK THE GAME

Partners:



IFAS
CONNECTING
HEALTHCARE PEOPLE

+healthcare
ECOSYSTEM
WHERE INNOVATION HAPPENS

 publicare



Enthousiasmer les clients par l'excellence du service.

Publicare est le plus grand fournisseur de dispositifs médicaux et prestataire de services afférents de Suisse dans les domaines de l'incontinence, des appareillages de stomie et de trachéotomie ainsi que du soin des plaies.

- Livraison gratuite, rapide et discrète
- Conseil personnalisé
- Facturation directe au payeur

*Visitez notre boutique en ligne!
www.publicare.ch*

Publicare AG
Vorderer Böde 9
5452 Oberrohrdorf
Téléphone 056 484 15 00