

# De quelle manière l'Aide et soins à domicile gère-t-elle le COVID-19?

Dans son dernier numéro, le Magazine ASD donnait déjà un premier compte rendu sur l'impact de la pandémie sur l'Aide et soins à domicile (ASD). Comme la thématique reste d'actualité, le magazine réitère l'exercice pour savoir comment l'ASD des cantons du Tessin, de Neuchâtel et de Bâle-Ville intervient face au virus jour après jour.

## «Pour l'ASD, la crise n'est pas encore terminée.»

**Bâle-Ville est le canton de Suisse alémanique le plus sévèrement touché par la pandémie. Brigitte Garessus, responsable de l'équipe dédiée à la lutte contre la pandémie de l'organisation d'ASD de Bâle nous raconte les défis de ces dernières semaines.**

Le coronavirus s'est rapidement répandu en Suisse, le traditionnel carnaval de Bâle a été annulé fin février et le matériel de protection a commencé à se faire rare. «A ce stade, il m'est clairement apparu que la pandémie de COVID-19 allait chambouler la vie quotidienne des soins à domicile pour les mois à venir», se souvient Brigitte Garessus, responsable d'équipe au sein de l'ASD de Bâle-Ville, nommée à la tête de l'équipe dédiée à la pandémie. «Début janvier déjà, les soins à domicile bâlois ont su réagir face au nouveau virus», rapporte-t-elle. «Grâce à nos expériences passées lors des précédentes pandémies, nous avons pu nous préparer en conséquence. Malgré nos efforts prévisionnels, nous avons dû constater un nombre insuffisant de masques et de blouses de protection chez nos fournisseurs. Pour la première fois, il a été nécessaire d'informer, par courriels et via des affiches, nos 600 employés sur la situation relative au coronavirus et les règles d'hygiène en vigueur, plus importantes que jamais.»

Dès la fin février, les membres de «l'équipe-pandémie» de l'ASD se sont réunis tous les jours pour des conférences téléphoniques. «Il faut avoir le courage d'agir et de prendre des décisions, sans réfléchir trop longuement», déclare Brigitte Garessus. «Une fois un défi surmonté, le suivant arrive sans attendre.» L'équipe-pandémie a rapidement décidé que le port du masque était obligatoire pendant les missions, tout comme dans les bureaux, parfois étroits. «Surtout au début de la pandémie, le véritable déluge d'informations a été un défi majeur», explique-t-elle. «Nous avons dû filtrer ces informations avec beaucoup de soin et

n'en transmettre que les plus importantes, en les formulant aussi clairement que possible.»

### Un contact direct avec le canton

Le canton de Bâle-Ville n'a pas mis en place de cellule de crise centralisée. A la place, la gestion de la pandémie a été intégrée aux structures administratives existantes. Dans un premier temps, celle-ci s'est concentrée sur les infrastructures où les patients étaient hospitalisés, en considérant le secteur ambulatoire comme étant moins prioritaire. «Nous nous sommes résolument défendus face à cette décision. Après tout, nous nous occupons presque exclusivement de personnes vulnérables», souligne Brigitte Garessus. «Heureusement, nous avons pu établir un contact direct avec le Service cantonal de la santé. Nous nous sommes invités, pour ainsi dire, dans la cellule de crise, pour être ensuite très bien accueillis. Voilà comment l'ASD de Bâle a pu recevoir hebdomadairement une certaine quantité de matériel de protection de la part du canton.»

A la mi-mars, Brigitte Garessus et le directeur Stefan Schütz ont été invités à une réunion avec différents représentants du canton pour clarifier les questions restées en suspens. «Par exemple, nous avons pu réorganiser la manière d'effectuer les dépistages de COVID-19 pour nos clients», explique Brigitte Garessus. «Certains refusaient d'aller se faire tester à l'hôpital malgré leurs symptômes. Ils avaient peur qu'on ne les laisse pas rentrer chez eux.» C'est pourquoi il a été décrété que les clients de l'Aide et



«Il faut avoir le courage d'agir et de prendre des décisions.»

Brigitte Garessus, responsable de «l'équipe-pandémie» au sein de l'organisation d'ASD de Bâle-Ville

soins à domicile pouvaient être testés par l'équipe de médecins mobiles mandatée par le canton. «Lors de cette réunion, nous avons également souligné l'importance du rôle de l'ASD», ajoute Brigitte Garesus. «Nous avons explicité comment les soins à domicile contribuent à libérer des lits d'hôpitaux en permettant à ces établissements de renvoyer plus tôt de nombreux patients chez eux.»

### Comblant la brèche

Bâle-Ville a été le canton le plus touché par la pandémie dans toute la partie germanophone de la Suisse. Selon l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), 581,7 personnes sur 100 000 habitants ont contracté le COVID-19, 978 patients ont été testés positifs et 50 décès ont été recensés [au 8 juin 2020]. En mars et avril, on observe non seulement une augmentation du nombre de cas de COVID-19, mais aussi du nombre d'heures de travail des employés de l'ASD. Cela s'explique tout d'abord par le désengorgement précoce des hôpitaux, mais aussi, par les divers «effets secondaires» des mesures fédérales qui ont maintenu les soins à domicile sur le qui-vive. «De nombreux services ont été temporairement fermés, par exemple les repas, les séances de physiothérapie, les cliniques de jour ou les services de proximité», énumère Brigitte Garesus. «Souvent, l'ASD a pu combler la brèche grâce à son expérience.»

Les soins à domicile bâlois ont pu faire face au travail supplémentaire en établissant une gestion intelligente des ressources existantes. L'annulation des cours de formation et autres réunions a également permis de libérer des ressources. Par ailleurs, des clients ont annulé plusieurs prestations, en partie par crainte d'une contamination. «Nous avons aussitôt informé tous nos clients sur le professionnalisme et la protection que nous leur promettons», explique Brigitte Garesus. «Si un client poursuivait l'annulation de nos services, nous gardions activement le contact pour s'enquérir de son état.» L'armée a en outre failli priver l'ASD de certaines de ses ressources: «Un employé a été appelé chez les sanitaires. Nous sommes alors intervenus immédiatement et avons fait remarquer la nécessité de pouvoir compter sur tous nos employés, ce qui a heureusement été compris.»

Pendant ce temps, l'équipe-pandémie cherchait comment réagir à une éventuelle augmentation des heures de travail ou à un manque de personnel. «Pour chaque client, nous avons examiné quels services nous pouvions réduire si nécessaire. Cette priorisation minutieuse nous permet de faire face à une potentielle aggravation de la crise.»

### La sécurité par le dialogue

Pendant la pandémie, il était important que non seulement les clients soient bien pris en charge, mais aussi les employés eux-mêmes. «Il y avait beaucoup de questionnements qui ont amené à de nombreuses discussions. Ces dialogues et nos mesures d'hygiène strictes ont façonné le sentiment de

sécurité que nos employés ont pu transmettre à nos clients, en leur disant avec conviction: «Tout ira bien, nous sommes des professionnels.» Brigitte Garesus attache une grande importance aux soins du personnel de l'ASD, même après que la courbe se soit aplatie: «Nos employés ont travaillé sans relâche. Lorsque cette période sera terminée, nous devons nous assurer qu'ils soient bien pris en charge afin de contrecarrer les conséquences psychologiques.»

Brigitte Garesus s'est particulièrement préoccupée des stagiaires pendant cette crise. «Au niveau national, on ne savait pas ce qu'il adviendrait des apprentissages et des diplômés. Ces incertitudes ont mis à rude épreuve nos apprentis. Heureusement, nous avons pu poursuivre les formations.» Une attention toute particulière a aussi été accordée aux frontaliers. «De nombreux résidents français et allemands travaillent pour nous. Lorsque les frontières ont été fermées, nous avons eu peur», explique Brigitte Garesus. Les travailleurs étrangers n'ont pas été empêchés de venir travailler, mais l'ASD bâloise a dû délivrer de nombreux documents supplémentaires. Un employé français a même été autorisé à passer la nuit dans un hôtel aux frais du canton en raison des difficultés de voyage. Certains employés ont pu profiter de quelques crèches maintenues ouvertes par le canton, gratuites pour les enfants du personnel de la santé, qu'ils soient de Suisse ou d'ailleurs.

### Défis futurs et remerciements

Même si on sent une certaine réduction du stress par rapport aux dernières semaines, Brigitte Garesus pense qu'il est encore trop tôt pour se relâcher. «Pour les soins à domicile, la pandémie n'est pas terminée. Une deuxième vague est encore possible. D'abord, des mesures d'hygiène et de protection sont encore nécessaires. Leur mise en place au quotidien prend du temps. Aussi, les hôpitaux reprennent leurs activités habituelles et ont du retard à rattraper. C'est pourquoi l'ASD de Bâle reçoit actuellement plus de demandes que d'habitude.»

Enfin, les conséquences financières de cette crise n'ont pas encore été clarifiées (voir aussi l'article en page 22). «Pour nous, la principale préoccupation, c'est le matériel de protection, qui est devenu beaucoup plus cher. Par exemple, c'est cinq fois plus cher pour l'éthanol», illustre Brigitte Garesus. «Nous craignons que les autorités publiques et les compagnies d'assurance ne se renvoient à nouveau la patate chaude.»

Pour finir, Brigitte Garesus s'adresse aux employés de l'ASD de Bâle: «Nos employés ont travaillé sans relâche et avec un professionnalisme exemplaire. Je tiens donc à les remercier chaleureusement et à leur dire que leur travail a été – et continuera d'être – d'une importance capitale pour le système de santé.»

Kathrin Morf

## «La solidarité entre les équipes m'a touchée.»

**L'entité de soins à domicile NOMAD (Neuchâtel organise le maintien à domicile) est rapidement devenu un maillon essentiel de la lutte contre le coronavirus.**



Carole Jeanmasson, responsable de l'équipe de NOMAD en charge de la prise en soins des clients atteints du COVID-19

Dans le canton de Neuchâtel, le premier décès lié au coronavirus remonte au 17 mars. La veille, NOMAD (Neuchâtel organise le maintien à domicile) se voyait confier par le Service de la santé publique la mission de mettre en place sept centres de tri répartis dans le canton pour les personnes présentant des symptômes du COVID-19. Avec un objectif double

protéger les personnes touchées par le virus et ayant besoin de soins hospitaliers et éviter que les personnes non contaminées se rendent à l'hôpital et engorgent les urgences. «Dès le début de la crise, nous avons dû nous adapter et faire preuve d'agilité», affirme Carole Jeanmasson, responsable des activités opérationnelles de l'équipe mobile de NOMAD active dans les centres de tri.

En pleine pandémie, le principal défi de l'institution de maintien à domicile – à côté de ce mandat – a été de poursuivre sa mission principale, à savoir la délivrance des soins. Il n'y a eu qu'une très faible diminution dans le nombre de prestations effectuées. «Les clientes et les clients ont reçu leurs soins, dans la mesure du possible, par leurs soignants habituels», relève Carole Jeanmasson. Lors des consultations, l'accent a été porté sur la protection des uns et des autres. «Dès le début, le personnel en contact avec des malades a été équipé de surblouses, de masques chirurgicaux, de lunettes de protection et de gants», indique Carole Jeanmasson, également en charge de la prise en soins des clients atteints du COVID-19. «Ayant beaucoup d'inquiétudes par rapport à la disponibilité du matériel, nous avons été vigilants à ne pas le gaspiller», précise-t-elle. En fin de compte, le personnel de NOMAD a très peu été touché par le virus. Sur quelque 600 employés, environ 20 ont été malades du COVID-19, dont seulement quatre travaillant aux centres de tri.

### «Une réelle marque de confiance»

Pour répondre aux malades craignant d'être infectés, l'institution a également collaboré à la mise en place d'une centrale téléphonique. Au début de la pandémie, les symptômes n'étaient pas encore clairement identifiés et faisaient peur. Lors des premières semaines, les différentes lignes téléphoniques ont été prises d'assaut: il a fallu traiter jusqu'à 1400 appels et plusieurs centaines de situations par jour. «Les employés de NOMAD ont ainsi eu un rôle de soutien auprès de la population neuchâteloise. Leur mission a été de rassurer leurs interlocuteurs, de leur transmettre les conduites d'hygiène de base à respecter et d'organiser les rendez-vous auprès des centres de tri», explique Carole Jeanmasson. L'équipe mobile a par ailleurs mené des tests de dépistage dans les établissements médico-sociaux, les foyers pour personnes en situation de handicap et dans les prisons. Dans le cadre de ces interventions, le personnel soignant a aussi prodigué des conseils utiles aux professionnels de ces institutions. «Sur place, l'accueil a toujours été très bon», souligne Carole Jeanmasson. NOMAD a en outre répondu au besoin des médecins ne pouvant pas dépister leur propre patientèle.

Dans le canton de Neuchâtel, l'incidence au 8 juin 2020 était de 391,9 cas pour 100 000 habitants; 722 personnes ont été testées positives au COVID-19 et 77 sont décédées de la maladie. Au total, une vingtaine de collaboratrices et de collaborateurs de NOMAD se sont consacrés exclusivement aux activités directement liées au COVID-19. Carole Jeanmasson relève la grande solidarité qui s'est nouée entre les équipes de maintien à domicile et l'équipe dédiée à la prise en soins des clients affectés: «Les membres de cette équipe ont bénéficié d'attentions particulières, comme des repas préparés spécialement pour eux. Cette solidarité m'a touchée.» La responsable tient aussi à signaler l'énorme motivation du personnel soignant à lutter contre le virus: «Les soignants, parmi lesquels beaucoup ont des enfants, n'ont pas hésité à mettre leurs craintes de côté et à s'investir pleinement pour prendre soin de la population. Le nombre de volontaires a atteint le double de ce dont nous avions besoin. Pour la direction et pour nous, les cadres, cela a été perçu comme une réelle marque de confiance.»

### Un bilan positif

De manière générale, la direction de NOMAD tire un bilan positif quant à son positionnement et à sa capacité de réagir durant la pandémie. Elle a par exemple profité de la situation pour relancer un certain nombre de discussions avec ses partenaires et pour avancer plus rapidement sur certains projets déjà lancés, notamment en collaboration avec les hôpitaux. L'institution a par ailleurs réalisé un sondage auprès de son personnel pour tirer de plus amples enseignements de la crise. Il en ressort par exemple que les employés de l'administration ont apprécié le télétravail,

alors que les employés actifs sur le terrain ont salué l'agilité et la rapidité de la mise en place de prestations nouvelles. La majorité d'entre eux ont fait part de leur satisfaction par rapport à la communication de la direction durant cette période particulière. En revanche, le fait que le fonctionnement de NOMAD s'est fait sur un mode hiérarchique pendant la pandémie – ce qui n'est pas le cas en temps normal – ne leur a pas plu.

#### «Un grand merci!»

A noter que les employés administratifs ont eux aussi donné un coup de main important pendant la crise. Certains ont travaillé auprès de la centrale téléphonique, tandis que

d'autres se sont engagés dans des groupes de travail pour établir des processus de travail et de collaboration avec les partenaires. D'autres encore ont apporté un appui aux ressources humaines, dont l'activité a été très chargée avec le recrutement d'étudiants et de personnes à l'externe pour soutenir NOMAD dans des tâches non médicales. «Au final, très peu d'employés ont été sous-utilisés», rapporte Carole Jeanmasson. Elle souhaite conclure en adressant un message au personnel de NOMAD: «Nous remercions l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs pour leur engagement précieux et leur conscience professionnelle.»

Flora Guéry

### «Espérons que cette crise amène une prise de conscience politique sur le rôle central de l'ASD.»

**Dans le dernier numéro, Gabriele Balestra, directeur de l'organisation d'ASD de Locarno et vice-président d'ASD Suisse, faisait le point sur les défis posés par la pandémie au Tessin, canton particulièrement touché par le virus. Il propose aujourd'hui une rétrospective.**

«Même si l'on peut encore ressentir une certaine insécurité au sein de la population, la crainte d'une deuxième vague a diminué depuis notre dernier entretien», déclare Gabriele Balestra. Le directeur de l'Associazione Locarnese e Valmaggese di Assistenza e cura a Domicilio (ALVAD) et vice-président d'ASD Suisse a rapporté dans le dernier numéro comment les soins à domicile ont jusqu'ici maîtrisé la pandémie au Tessin, «l'épicentre du coronavirus» en Suisse. Selon l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), 3308 cas de COVID-19 ont été enregistrés dans le canton du Tessin – ce qui signifie que 930 habitants sur 100 000 ont été testés positifs. Cette incidence est la seconde plus élevée en Suisse, derrière celle du canton de Genève, qui en compte 1049,7. Au Tessin, 269 personnes sont mortes jusqu'à présent du COVID-19, ce qui correspond à un sixième des décès dans tout le pays [Etat: 08.06.2020].

«Malgré ces chiffres élevés, l'incertitude causée par la pandémie a maintenant disparu pour l'ASD», rapporte Gabriele Balestra. «Tout d'abord parce que les responsables ont toujours été présents pour leurs employés. Ils ont ainsi pu faire preuve de proximité et leur apporter de la sécurité. Deuxièmement, nos employés savent que les soins à domicile ont su gérer la première vague et ne craignent donc pas une éventuelle seconde vague. Le cas échéant, nous serions beaucoup mieux préparés.» Ils en savent maintenant beau-

coup plus sur le virus, et les chiffres sont rassurants. «Sur les quelque 1200 clients d'ALVAD, une seule personne a par exemple contracté le COVID-19», explique-t-il. «Cela montre en premier lieu que les mesures fédérales ont été respectées. Aussi, les statistiques confirment que l'ASD opère de façon très sûre et ne présente aucun risque d'infection pour les clients, contrairement à certaines craintes. Nos clients peuvent donc continuer à nous faire confiance.»

#### L'ASD a servi de distributeur de matériel

Au Tessin aussi, le matériel de protection s'est vite fait rare lorsque le COVID-19 a commencé à tenir le monde en haleine. Bien que le canton ait fourni le matériel dont l'ASD avait besoin urgemment, il l'a très strictement limité. «A partir de la mi-mars, le canton nous a également laissé le soin de distribuer le matériel à tous les acteurs des soins ambulatoires, y compris les organisations d'ASD privées ou les infirmiers indépendants», rapporte Gabriele Balestra. «L'ASD a su maîtriser ce rôle un peu particulier», ajoute-t-il. «En tout cas, personne ne s'est retrouvé à court de matériel.»

Début mai, le canton a toutefois décidé de mettre fin à l'approvisionnement. «Les autorités ont décidé qu'il y avait à nouveau suffisamment de matériel disponible sur le marché», explique Gabriele Balestra. «Elles nous ont même demandé d'acheter les fournitures à l'avance.» Problème: le matériel est devenu beaucoup plus cher. «Les masques chirurgicaux coûtaient 10 à 20 centimes avant la pandémie, désormais ils coûtent parfois 80 centimes voire 1 franc», rapporte le directeur de l'ALVAD. Contrairement à d'autres cantons, l'ASD tessinoise n'a pas à craindre cette hausse. «Le canton nous a assuré dès le début de la pandémie que nous devrions nous concentrer sur notre travail et ne pas nous soucier des coûts supplémentaires, qu'il s'agisse de coûts matériels ou de services non facturables, tels que les appels téléphoniques informatifs, beaucoup plus nombreux

que d'habitude.» Cette assurance a été un grand soulagement pour ces quelques mois où les considérations administratives n'étaient pas prioritaires. «Malheureusement, l'ASD ne dispose pas de cette assurance dans les autres cantons. Cela doit changer. Les assureurs et les responsables du financement résiduel doivent être accommodants», souligne le vice-président d'ASD Suisse (voir aussi l'article en page 22).

Le rôle de distributeur de matériel ne devait pas rester le seul rôle particulier attribué aux soins à domicile du Tessin. «Le canton nous a chargé de prodiguer des conseils au sein des institutions – hors maisons de retraite ou de soins – par exemple, celles pour enfants et adolescents ou pour personnes en situation de handicap», explique Gabriele Balestra. «Ces établissements ont besoin d'aide par rapport à leur concept d'hygiène. Contrairement aux maisons de retraite, ils ne sont ni formés ni préparés à ce sujet.» Pour l'ASD, cette fonction s'élargira cet été: elle conseillera également des organisations telles que les scouts ou les animateurs de camps d'été. «Cette fonction consultative est importante et, bien que financée par le canton, elle prend aussi un certain temps. Par conséquent, il faudra bien économiser sur nos ressources humaines», souligne Gabriele Balestra. Ce personnel est maintenant aussi occupé avec le suivi de nombreux patients atteints du COVID-19 qui nécessitent des soins post-hospitaliers de longue durée. «Beaucoup d'entre eux sont très faibles. Ils ont des difficultés à manger, des problèmes pulmonaires et certains sont déprimés. Pour se rétablir, ces personnes ont besoin de plusieurs mois de soins et de soutien de la part de l'ASD. Certaines resteront nos clients à long terme ou auront même besoin de nos soins palliatifs.»

#### La détente attendra le risque zéro

La Suisse assouplit progressivement ses mesures et le Tessin se prépare également à l'été et au retour du tourisme. Mais dans les rangs des soins à domicile, on ne veut pas encore participer à cette détente collective. «Pour l'ASD, il est encore trop tôt pour se relâcher», affirme Gabriele Balestra. «La plupart de nos clients appartiennent à un groupe à risque. Nous n'envisagerons les mesures de détente que lorsque le risque aura totalement disparu.»

Gabriele Balestra est convaincu que l'ampleur des effets de la pandémie – ceux sur le psychisme – ne se manifesteront que dans les prochains mois. «Nous vivons tous ensemble une crise et les personnes âgées ont dû s'isoler pendant des mois. Les conséquences psychologiques de cette période ne doivent pas être sous-estimées. Les experts supposent que le nombre de personnes souffrant de dépression va augmenter de façon spectaculaire.» Les soins à domicile doivent soutenir les personnes concernées et aider ses clients à reconstruire activement leur vie après une longue période d'isolement.

#### Effet positif

Malgré tous ces défis, Gabriele Balestra ose lentement regarder vers l'avenir et réfléchir à ce que l'ASD pourrait apprendre de cette crise. «Je pense qu'il est logique que toutes les organisations cantonales travaillent ensemble pour un concept national de pandémie», dit-il. «Cela permettrait, par exemple, de mieux coordonner les mesures en cas d'une prochaine pandémie, ainsi que de centraliser la gestion du matériel de protection.»

Ce que Gabriele Balestra souhaite pour les soins à domicile dans son propre canton, c'est une plus grande reconnaissance de la part des autorités. «L'ASD a longtemps été une organisation très professionnelle, elle est devenue un hôpital à domicile, pourrait-on dire. C'est pourquoi elle mérite une telle reconnaissance», affirme-t-il. «Pendant la pandémie, les autorités se sont concentrées sur les hôpitaux et les foyers. Le rôle de l'ASD n'était peut-être pas aussi visible, et pourtant, son importance capitale s'est faite ressentir. Par exemple, nous avons veillé à ce que de nombreux patients sortent de l'hôpital en faisant de la place pour les suivants. Et malgré tous les défis à relever, nous avons fourni des soins de qualité à nos nombreux clients. Par conséquent, des milliers de personnes appartenant à des groupes à risque ont pu rester chez elles en toute sécurité, ce qui est d'une importance capitale dans une telle crise», explique-t-il. «A l'avenir, les soins à domicile continueront de jouer un rôle essentiel dans la lutte contre la propagation des maladies et la prévention des décès – cela s'applique aux nouvelles maladies virales ainsi qu'à la grippe annuelle, car elle coûte également des vies.»

Gabriele Balestra espère donc que les personnalités politiques – le plus grand nombre possible – ont compris l'importance de l'ASD pour le système de santé. Certaines d'entre elles lui ont déjà assuré personnellement que la pandémie leur avait ouvert les yeux à cet égard. «Mais cela ne suffit pas», souligne Gabriele Balestra. «Les politiques doivent faire part de leurs conclusions dans les médias ou lors de débats. Ce n'est qu'alors que le rôle de l'ASD sera enfin compris, ses services mieux reconnus et, espérons-le, mieux financés.»

Kathrin Morf



«Le canton charge l'ASD de conseiller les institutions en matière d'hygiène.»  
Gabriele Balestra, directeur d'ALVAD et vice-président d'ASD Suisse