

# AIDE ET SOINS A DOMICILE MAGAZINE

Revue spécialisée d'Aide et soins à domicile Suisse  
4/2019 | Août/Septembre



Pour vous – chez vous

**AIDE ET SOINS  
A DOMICILE**

Suisse



DOSSIER «Sécurité au travail et  
protection de la santé» page 15

## Pour la sécurité et la santé

**PRESTATIONS** Interview de Gabriele Balestra, vice-président d'ASD Suisse page 6

**SOCIÉTÉ** Une formation dans les soins à domicile réussie malgré le handicap page 10

**RÉSEAU** Coup d'œil dans les coulisses du logisticien de la santé Cosanum page 32

## VOTRE OPTICIEN À DOMICILE EN SUISSE ROMANDE

Visilab AtHome a le plaisir de vous proposer un service complet d'opticien, à domicile, à l'hôpital ou en EMS. Nous venons auprès de vous avec des montures ainsi que tout l'outillage et les appareils techniques nécessaires à la bonne réalisation de vos lunettes. Une solution pratique, simple et sans coûts supplémentaires!

## POURQUOI CHOISIR UN RENDEZ-VOUS D'OPTICIEN CHEZ VOUS ?

Nos opticiennes optométristes diplômées vous proposent des conseils personnalisés grâce à la connaissance concrète de votre environnement et de vos habitudes visuelles. Bien voir permet d'améliorer la qualité de votre vie et votre sécurité au quotidien.

### Vos lunettes à domicile, notre solution en 3 temps



#### PRISE DE RENDEZ-VOUS

Amandine Fuchy  
Tél. 075 431 04 26 ou  
e-mail : amandine.fuchy@visilab.ch



#### VISITE SUR PLACE

- Evaluation des besoins,
- Examen de vue si nécessaire
- Grand choix de montures
- Choix des verres selon le profil visuel
- Devis



#### REMISE DES LUNETTES

Ajustage sur place pour un confort optimal

#### VOS AVANTAGES:

- ✓ Service de déplacement offert
- ✓ Mêmes prix qu'en magasin
- ✓ Service proposé dans une grande partie de la Romandie

# Restez en sécurité et en bonne santé



Comment les employés des services d'aide et de soins à domicile (ASD) peuvent-ils exercer au quotidien leur profession de manière saine et sûre? Cette question se trouve au cœur de ce numéro. Dans une interview sur ce thème, un expert explique à quel point la gestion de la santé peut avoir des effets bénéfiques au sein

des organisations d'ASD. D'autres solutions sont développées pour aider les collaboratrices et les collaborateurs à se prémunir contre les risques mettant en danger leur santé et leur sécurité. Nous vous présentons une application leur permettant d'avoir accès, partout et à tout moment, aux informations nécessaires et aux règles de conduite à suivre en matière d'hygiène. Nous remercions ici tout particulièrement les employés de l'organisation d'ASD de Glattal (ZH) qui ont posé pour la couverture avec des gants jetables colorés.

Dans cette édition, Gabriele Balestra, nouveau vice-président d'ASD Suisse, évoque les particularités du Tessin, comme la collaboration réussie avec certaines organisations privées. Nous jetons également un coup d'œil dans les coulisses de l'entreprise de logistique au service de la santé Cosanum. Puis une jeune femme ayant achevé sa formation d'ASSC, bien qu'il lui manque un avant-bras, nous raconte son joli parcours. Pour finir, l'ancienne Miss Suisse Lauriane Sallin est l'invitée de notre rubrique «5 questions».

Sur ce, chères lectrices et chers lecteurs, nous aimerions vous présenter deux vœux. Tout d'abord, une très bonne lecture. Et, deuxièmement, de rester en sécurité et en bonne santé!

Flora Guéry, rédactrice

## ACTUEL

- 4 Un congrès dédié aux enjeux du vieillissement

## PRESTATIONS

- 6 Interview du vice-président d'ASD Suisse

## SOCIÉTÉ

- 10 Une ASSC comme les autres, malgré le handicap

## DOSSIER

- 15 «Protection de la santé et sécurité au travail»

- 16 Zoom sur la gestion de la santé au travail

- 22 Cinq défis rencontrés dans les soins à domicile

- 28 Tout sur l'hygiène grâce à une application

## RÉSEAU

- 32 Visite du centre de logistique de Cosanum

## DIALOGUE

- 37 5 questions à l'ex-Miss Suisse Lauriane Sallin

## LA DERNIÈRE

Couverture: Des employés de l'organisation d'Aide et soins à domicile de Glattal (ZH) portent des gants jetables colorés: il s'agit de Nadine Frauenfelder (gants jaunes), Danijela Grujovic (violets), Gent Alili (bleus) et Nadine Zaugg (roses).  
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](https://facebook.com/SpitexMagazin)

# Les défis du vieillissement

Le congrès intercantonal dédié aux enjeux du vieillissement en Suisse et à l'étranger a vécu sa deuxième édition début juin à Lausanne.

Les enjeux du vieillissement de la population étaient au centre de l'attention lors de la deuxième édition du congrès intercantonal organisé par l'Institut et Haute Ecole de la Santé La Source, à Lausanne. La manifestation s'est tenue le 6 juin à Beaulieu. Près de 750 participants – en majorité des professionnels de la santé et des personnalités politiques – ont répondu présent. Venus de toute la Suisse et d'autres pays francophones, ils ont abordé la problématique du vieillissement sous l'angle de la fragilité et de l'innovation.

## Vague de centenaires

La journée a débuté avec diverses allocutions, dont celle du coprésident du Conseil suisse des aînés, Roland Grunder, qui a rappelé ce que représente en chiffres le vieillissement des populations à l'échelle planétaire: «Le nombre de centenaires dans le monde pourrait atteindre 3,2 millions en 2050. Le postulat d'avenir est que 50 % des personnes nées au début du 21<sup>e</sup> siècle pourraient devenir centenaires, dont près de 50 000 en Suisse en 2050», a-t-il souligné. Il a aussi tenu à relever que sur les 8 millions et demi d'habitants que compte le pays,



Environ 750 personnes ont participé à cette journée thématique. Photo: Archives Fondation La Source

700 000 sont pauvres. «Et les seniors sont deux fois plus touchés.» Selon lui, dans un horizon relativement proche, 1,9 million de personnes sont menacées de pauvreté en Suisse.

Devant un auditoire comble, Andrea Arz de Falco, vice-directrice de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), Fabrice Ghelfi, directeur général de la cohésion sociale du canton de Vaud, Christophe Bula, chef du Service de gériatrie au CHUV, ont tour à tour pris la parole. Quant à Michel Oris, professeur à l'Université de Genève et membre du Pôle de recherche national LIVES, il a mis en lumière le fait que «les vieux» ne représentent pas une catégorie à part entière, car «il y a une multitude de vieillissements».

## Défi ou opportunité?

Au total, quelque soixante intervenants ont partagé leur expertise avec le public.

Les participants ont pu enrichir leur réflexion face à des approches nationale, cantonales, communales et institutionnelles. Des thèmes comme l'évolution des pratiques professionnelles dans les soins à domicile ou les défis posés aux organisations domiciliaires face à l'âge avancé ont été abordés. Soutenue par l'OFSP, cette journée s'est distinguée par la diversité de ses conférenciers et par l'angle d'analyse choisi.

Le message final des intervenants a été sans équivoque: «On ne peut pas envisager 2040 sans repenser profondément le système de santé et nos organisations: il faut oser changer et s'adapter... Et accepter de se tromper; le défi démographique peut devenir une véritable opportunité de société.»

Flora Guéry

## Le financement des soins à domicile dans l'actualité

**Red.** Au cours des dernières semaines, le Parlement s'est prononcé à deux reprises sur le financement de l'Aide et soins à domicile. Par 38 voix sans opposition, le Conseil des Etats a soutenu le 20 juin une motion sur le financement du matériel de soins et a chargé le Conseil fédéral de créer les conditions juridiques nécessaires pour que les prestataires de soins puissent prendre en compte les produits figurant sur la liste des moyens et appareils (LiMA) aussi bien quand ils sont utilisés par la personne assurée elle-même que

par le personnel infirmier. Le Conseil national avait appuyé la motion, bien que le Conseil fédéral ait recommandé son rejet – il lui revient désormais d'adapter la loi. Le 4 juillet, le Département fédéral de l'intérieur a par ailleurs annoncé la réduction des contributions des caisses-maladie aux prestations de soins à domicile de 3,6% dès 2020. Une décision «incompréhensible» pour Aide et soins à domicile Suisse, car elle contredit le principe de «l'ambulatoire avant le stationnaire». Il appartient à présent au financement résiduel de compenser entièrement la réduction de 3,6%.

[www.aide-soins-domicile.ch](http://www.aide-soins-domicile.ch)

## Un colloque sur l'avenir de la formation

**Red.** «La flexibilisation de la formation professionnelle dans le secteur de la santé à l'horizon 2030»: tel est le titre du colloque organisé par OdASanté, l'organisation faitière du monde du travail en santé, prévu le 5 novembre au Stade de Suisse, à Berne. Celui-ci est dédié aux professionnels de la formation du secteur de la santé et aux spécialistes issus du monde politique. Au programme: ateliers et conférences, en français et en allemand.

[www.congress-info.ch/odasante2019](http://www.congress-info.ch/odasante2019)

## Des soins à domicile à croquer

KM. Sur les réseaux sociaux, la rédaction du «Magazine ASD» a découvert une histoire pleine de douceur issue du monde des soins à domicile: Vanessa Furer, 41 ans, de Toffen (BE), a concocté au début de l'année une tourte à l'effigie de l'Aide et soins à domicile (ASD). La pâtissière est la propriétaire de la société WonderCake et crée sur commande de magnifiques desserts décorés dès 90 francs.

«Ce gâteau était composé d'une génoise au citron fourrée à la crème au beurre», dévoile-t-elle. «La décoration a été la partie la plus difficile à réaliser. J'ai eu besoin de beaucoup de temps pour tout reproduire le plus fidèlement possible.» Sur le glaçage blanc, Vanessa Furer a ajouté le logo de l'ASD, des médicaments sous forme de gélules ainsi qu'un thermomètre indiquant une température corporelle préoccupante de 39,3 degrés. Enroulé autour de la tourte, seul le bandage était authentique et ne devait pas être avalé.

Riche en calories, l'œuvre d'art de Vanessa Furer est restée en quelque sorte dans la famille. La commande a été passée par sa nièce Larissa Lehmann, 22 ans, en deuxième année de formation en tant qu'assistante en soins et santé communautaire (ASSC) au sein de l'organisation d'ASD de Bürglen (BE). Elle a apporté le gâteau lors de la fête annuelle de son équipe.



Le gâteau de Vanessa Furer.  
Photo: màd

Mordus des soins à domicile, les quinze employés l'ont dévoré en un éclair. «La décoration et le goût ont été très appréciés. Et je ne dis pas ça uniquement parce que c'est ma tante qui a fait le gâteau», rigole Larissa Lehmann. L'apprentie a commandé la pâtisserie en guise de cadeau à toute l'équipe de son entreprise de formation: «J'ai des collègues merveilleux qui me soutiennent toujours. Ils méritent tous un grand merci!»

[www.wondercake.ch](http://www.wondercake.ch)

## Un vélo de l'ASD assailli par les abeilles



Un essaim est apparu fin mai sur un vélo de l'organisation d'ASD de Zurich Limmat. Photo: Service de protection et de sauvetage de Zurich

KM. Les employés de l'Aide et soins à domicile (ASD) sont assidus tout comme le sont les abeilles, c'est peut-être la raison pour laquelle les productrices de miel adorent leurs vélos. Fin mai, les pompiers professionnels de la ville de Zurich ont dû libérer d'un essaim d'abeilles un deux-roues utilisé par le personnel de l'ASD, rapporte Eliane Schlegel, porte-parole du service de protection et de sauvetage de Zurich. Les pompiers se sont

rendus au centre d'Altstetten (ZU), où se trouvait le vélo en question. Ils ont ensuite procédé au déménagement des insectes. «Lorsque les abeilles sont mouillées par un jet d'eau, elles deviennent incapables de voler et peuvent être transbahutées dans une caisse prévue à cet effet. Pour le bon déroulement de la mission, il est crucial que la reine atterrisse dans la boîte», explique Eliane Schlegel. La caisse a été placée dans un endroit ombragé, après quoi l'ancien emplacement de l'essaim a été vaporisé à l'aide d'un répulsif. «C'est nécessaire pour éliminer l'odeur de la reine», précise-t-elle.

De retour de leur recherche active de pollen, toutes les abeilles ont volé vers la

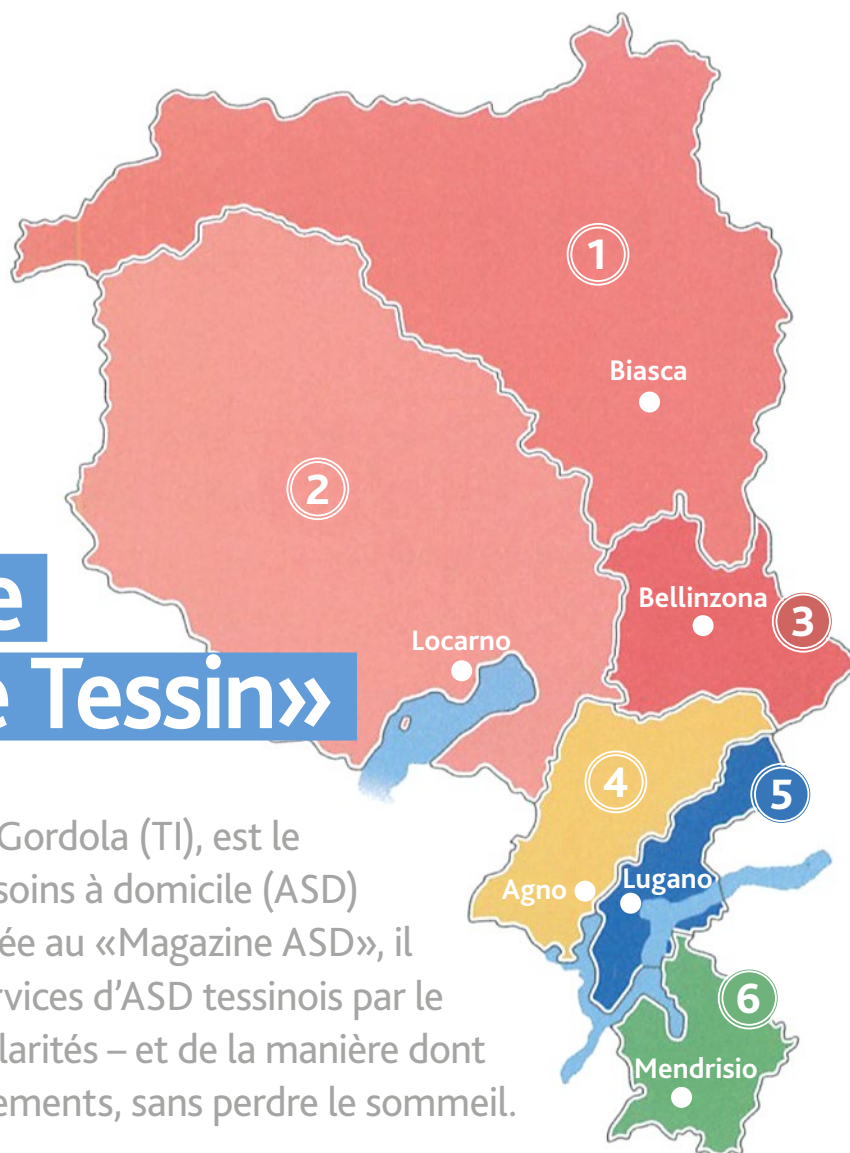
boîte plutôt que vers les deux-roues. A la tombée de la nuit, les pompiers ont transporté la caisse d'abeilles dans les locaux du service de protection et de sauvetage et l'ont remise le lendemain matin à un apiculteur.

Si cette «visite» a été impromptue pour le personnel de l'ASD, les experts du corps de sapeurs-pompiers sont assez habitués à ce genre d'intervention. «Le plus souvent, on trouve des essaims dans les arbres et les broussailles, mais en réalité, les abeilles peuvent s'installer un peu partout», indique la porte-parole. A Zurich, d'autres missions spéciales ayant pour but de déloger des abeilles ont eu lieu notamment à des arrêts de tramway, dans des bouches d'incendie ou même à l'intérieur de voitures stationnées. Mais, pour le moment, les abeilles zurichoises semblent avoir une préférence pour les deux-roues: «Quelques jours seulement après cette intervention, nous en avons effectué une autre en lien avec un essaim formé sur un vélo», raconte Eliane Schlegel.

Le Tessin compte six organisations d'Aide et soins à domicile publiques:

- 1 Spitex Tre Valli
- 2 ALVAD (Associazione Locarnese e Valmaggese di Assistenza e cura a Domicilio)
- 3 Abad Bellinzonese
- 4 MAGGIO Malcantone e Vedeggio
- 5 SCuDo Luganese
- 6 ACD Mendrisiotto

Carte: màd



## «Je suis fier de représenter le Tessin»

Depuis juin, Gabriele Balestra, de Gordola (TI), est le nouveau vice-président d'Aide et soins à domicile (ASD) Suisse. Dans une interview accordée au «Magazine ASD», il parle de l'attention portée aux services d'ASD tessinois par le reste de la Suisse, de leurs particularités – et de la manière dont il peut gérer ses nombreux engagements, sans perdre le sommeil.

**Magazine ASD:** Gabriele Balestra, vous n'êtes pas uniquement directeur de l'ALVAD (Associazione Locarnese e Valmaggese di Assistenza e cura a Domicilio), l'organisation d'Aide et soins à domicile (ASD) de Locarno et de la Vallée de Maggia, depuis presque 20 ans. Depuis 2013, vous êtes également membre du comité d'ASD Suisse et participez notamment aux discussions sur les contrats administratifs ou le Manuel Finances (voir encadré). Depuis juin 2019, l'organisation faitière a non seulement un nouveau président en la personne de Thomas Heiniger, mais aussi une nouvelle vice-présidence – le poste étant désormais partagé entre vous et Sibylle Ochsner (SZ). La vice-présidence n'est-elle qu'un joli titre ou est-ce que cette nomination change vraiment votre engagement au niveau national?

**Gabriele Balestra:** Tout d'abord, je voudrais souligner que je suis très fier de pouvoir représenter le Tessin dans cette fonction. De nombreux politiciens tessinois et collaborateurs de l'aide et des soins à domicile m'ont félicité et m'ont dit qu'ils appréciaient beaucoup le fait que le Tessin soit représenté à la vice-présidence d'ASD Suisse. Ce nouveau poste change sans aucun doute mon engagement au niveau national: j'y consacrerai plus de temps qu'auparavant, j'assumerai plus de

responsabilités et je représenterai l'ASD Suisse plus fréquemment en public. A cela s'ajoute le fait que je suis nouvellement membre de la section politique et, avec Marianne Pfister, directrice générale d'ASD Suisse, je prendrai la codirection de la délégation de négociation des contrats administratifs avec les assureurs-maladie. Tous ces nouveaux engagements passionnants me réjouissent beaucoup.

**Les sujets actuels en lien avec les soins à domicile sont variés et complexes au niveau national. Néanmoins, pouvez-vous nous dire brièvement quels seront pour vous les défis les plus importants dans les années à venir?**

**Et, selon vous, comment pourraient-ils être surmontés?**

Je voudrais aborder ici trois thèmes. Le premier grand défi est certainement la menace d'une pénurie de travailleurs qualifiés dans les soins de longue durée. Dans un canton frontalier comme le Tessin, la tentation est grande de résoudre ce problème en embauchant davantage de personnel soignant venant des pays voisins. Au sein des services d'ASD tessinois, on trouve cependant seulement 10% de citoyens italiens. Car nos employés doivent s'occuper des clientes et des clients à leur domicile en tenant compte de leur environnement dans son ensemble. Il est donc important qu'ils connaissent très

bien la région et sa culture. Pour faire face au manque de main-d'œuvre qualifiée, nous ne devons pas nous tourner vers d'autres pays, mais exiger davantage de places de formation en Suisse et les mettre à disposition. Les responsables de la Haute école spécialisée de la Suisse italienne m'ont récemment dit qu'ils étaient tout à fait disposés à former davantage de personnel soignant, mais qu'il y avait un manque de places pour la formation pratique. C'est pourquoi toutes les institutions du secteur de la santé sont appelées à créer de telles places, y compris les soins à domicile. Je ne pense pas que le Tessin introduira une obligation de formation pour toutes les institutions du secteur de la santé telle qu'à Berne et à Zurich. Les Tessinois n'aiment pas trop les contraintes [rires]. Mais je pourrais m'imaginer qu'à l'avenir, le canton puisse offrir aux institutions des incitations financières lorsqu'elles augmentent leur nombre de places de formation. Le deuxième grand défi est le financement futur des soins. Celui-ci doit enfin être réglementé de manière contraignante par les politiciens.

**La balle se trouve donc dans le camp des politiciens. Mais l'ASD n'a-t-elle pas elle aussi un rôle à jouer?**

Certainement. Aujourd'hui, les organisations d'ASD, les établissements médico-sociaux et les hôpitaux ont des systèmes de financement différents. Et on a parfois le sentiment que leur système de financement respectif intervient dans les décisions relatives aux besoins du patient. Afin d'éviter cette focalisation sur des intérêts économiques spécifiques, nous avons besoin d'un financement uniforme des prestations ambulatoires et stationnaires pour l'ensemble des prestataires de services de la part des assureurs-maladie et du secteur public. Cela favoriserait également la mise en réseau étroite des prestataires de services, ce qui devient de plus en plus important dans le secteur de la santé. Cependant, il n'est pas facile de trouver un système de financement qui plaise à tous les prestataires de services. C'est ce qui ressort des discussions actuelles sur l'EFAS (abréviation de «financement uniforme des services ambulatoires et hospitaliers», ndlr). Il est donc important que l'ASD s'implique dans le dialogue et, par exemple, qu'elle examine soigneusement les solutions permettant d'intégrer les soins dans l'EFAS à moyen terme. De plus, les soins à domicile doivent toujours rester ouverts au changement. Si chaque fournisseur de services dit aux autres de s'adapter à sa solution, alors nous ne résoudrons jamais le problème.

**Nous avons évoqué deux défis majeurs pour les soins à domicile. Quel est le troisième?**

A mon avis, il s'agira de la prévention. A l'avenir, les gens pourront mener une vie saine et indépendante encore plus longtemps. Pour ce faire, la prévention doit toutefois être renforcée. Les soins à domicile peuvent jouer un rôle important à cet égard: nos soignants jouissent de la confiance des clientes et des clients et se rendent régulièrement chez eux.

**«Au Tessin, les familles s'occupent fréquemment de leurs proches âgés.»**

Gabriele Balestra



Par exemple, ils remarquent quand les habitudes alimentaires d'un aîné se dégradent et reconnaissent les signes précurseurs d'une maladie. Ils sont ainsi capables d'intervenir à un stade précoce. L'ASD aimerait consacrer plus de temps à la prévention, malheureusement de tels efforts sont actuellement mal payés. De nombreux politiciens se concentrent encore uniquement sur les coûts directs liés aux mesures préventives et ne saisissent pas combien de coûts de suivi pourraient être épargnés. Ces politiciens doivent comprendre que lorsque nous investissons un million de francs pour la prévention dans le secteur de la santé, cela revient à économiser quatre millions de francs à l'avenir.

**Vous représentez la population italophone auprès d'ASD Suisse. Estimée à 8% de la population totale du pays, celle-ci est parfois quelque peu oubliée sur le plan de la politique nationale. Comment allez-vous œuvrer au sein d'ASD Suisse pour que cela ne soit pas le cas?**

Bien que représentant une minorité, l'ASD tessinoise a été bien perçue au niveau national ces dernières années. Ceci est aussi lié au fait qu'elle a lancé de nombreux projets intéressants qui ont suscité un vif intérêt dans d'autres cantons. Je reçois souvent des demandes de renseignements venant de toute la Suisse sur notre vaste expérience en matière de modèles d'habitats protégés ou sur la collaboration réussie entre certaines organisations tessinoises d'ASD à but non lucratif et des entreprises d'ASD privées. Au sein d'ASD Suisse, je ne suis en aucun cas considéré comme étant issu d'un «quota

tessinois», mais comme étant le représentant expérimenté d'un canton innovant. Et mes collègues du comité font toujours preuve de beaucoup de patience face à d'éventuelles barrières linguistiques. Car non seulement l'ASD écoute le Tessin, mais elle le comprend et le prend au sérieux.

**La Suisse entière sait que le climat est souvent meilleur au Tessin que sur une grande partie du territoire. Mais quelles sont les différences entre le Tessin et le reste du pays dans le monde des soins à domicile? Les cultures méditerranéennes ont davantage tendance à opter pour une prise en charge familiale des malades et des personnes âgées; le pourcentage de personnes bénéficiant de prestations d'ASD au Tessin s'avère pourtant élevé. Selon l'Office fédéral de la statistique (OFS), plus de 4,1 % de la population tessinoise y a eu recours en 2017, alors que la moyenne suisse était inférieure à 3,5 %.**

Dans notre canton, les familles s'occupent en effet fréquemment de leurs proches âgés et ne délèguent souvent que des soins spécialisés à l'ASD. Cela fait partie de la culture méditerranéenne, et le Tessin se situe la plupart du temps entre la Suisse alémanique et l'Italie en termes de culture. Le pourcentage élevé de personnes bénéficiant de prestations d'ASD s'explique par une autre différence par rapport à la Suisse alémanique: les statistiques montrent clairement que beaucoup plus de seniors résident dans un EMS en Suisse alémanique qu'au Tessin et en Suisse romande, où davantage de per-

sonnes âgées souhaitent rester habiter à la maison. Par ailleurs, le beau temps évoqué nous amène à une particularité de l'ASD tessinoise: à Locarno, au moins 40 % de nos clientes et clients parlent allemand. Par conséquent, nos employés doivent également maîtriser cette langue. Car la région de Locarno est très appréciée par les seniors venant de Suisse alémanique qui viennent pour y passer de courts séjours voire pour y acquérir des appartements de vacances – et les clients de l'ASD souhaitent aussi être pris en charge et bien soignés durant leur escapade au soleil. A la retraite, bon nombre de ces clients séjournent définitivement au Tessin et ont besoin de soins supplémentaires fournis par l'ASD, car les membres de leur famille vivent en Suisse alémanique.

**Quelles différences constatez-vous en ce qui concerne par exemple les conditions de travail ou l'organisation cantonale des soins à domicile? Le Tessin, étonnamment, ne dispose pas d'association d'ASD cantonale.**

Je n'ai pas encore remarqué de différences significatives par rapport aux conditions de travail. Mais en matière de congé paternité, par exemple, la Suisse romande me semble plus avancée que le Tessin et le reste de la Suisse. L'absence d'association cantonale formelle comme c'est le cas au Tessin est unique. A la place, nos six organisations à but non lucratif [voir carte; ndlr] reposent sur une conférence réunissant des représentants de l'ensemble de ces organisations. Les membres se rencontrent une fois par mois pour discuter de questions communes. A l'époque, cette conférence avait également proposé ma candidature au comité d'ASD Suisse.

**Dans le «Magazine ASD» 1/2019, Thierry Müller, membre du comité d'ASD Suisse, a relevé une autre particularité du Tessin: le nombre d'organisations d'ASD privées est en train d'exploser sur le territoire tessinois et les privés ne sont pas suffisamment réglementés. Comment évaluez-vous la situation?**

La forte proportion d'organisations privées dans le système de santé tessinois s'est accrue au cours de l'histoire: pendant des décennies, environ 40 % de nos entreprises du domaine de la santé étaient privées, alors que la concurrence privée est un phénomène relativement récent en Suisse alémanique. Dernièrement, le nombre d'organisations d'ASD privées a explosé au Tessin. Il s'agit principalement d'organisations suisses, mais il y a aussi de nouvelles ramifications issues de l'Italie voisine. Alors qu'il y avait auparavant six à dix organisations privées, ce nombre est passé à une quarantaine au cours des deux ou trois dernières années! Au Tessin, comme dans d'autres cantons, la plupart des organisations d'ASD privées reçoivent également de l'argent du secteur public: le canton prend en charge 20% du financement résiduel; les communes 80%. Pour assurer leur rentabilité, certaines de ces organisations fournissent beaucoup plus de prestations que nécessaire et ne procèdent donc pas à une évaluation sérieuse des besoins. Les contribuables souffrent

## Biographie express

Gabriele Balestra, 50 ans, est diplômé en économie et titulaire d'un master en gestion sociale et sanitaire. Il a travaillé dans le controlling chez Swisscom et comme conseiller à la clientèle chez UBS avant de rejoindre l'organisation d'Aide et soins à domicile (ASD) de la région de Locarno et de la Vallée de Maggia, ALVAD (Associazione Locarnese e Valmaggese di Assistenza e Cura a Domicilio), en tant que directeur en 2000. Il est aussi membre de l'organisation patronale FORMAS, président de l'Associazione Opera Prima di Rivera (voir interview) et membre du parlement de Gordola, son lieu de résidence, au sein du PLR, appelé au Tessin «Partito Liberale Radicale». Il est également membre du comité d'ASD Suisse depuis 2013. Au sein de l'association faitière, il fait actuellement partie du comité de pilotage de révision du Manuel Finances ainsi que du groupe de travail du Manuel Finances. En juin, il a été élu vice-président d'ASD Suisse et, à ce titre, il est devenu notamment le nouveau codirecteur de la délégation de négociation des contrats administratifs avec les assureurs. Il est aussi nouvellement membre de la section politique.

Né en 1969, il est marié et père de trois enfants. Ses passe-temps sont le jogging et toutes les formes d'art, en particulier le cinéma, le théâtre, la musique et la peinture. Par ailleurs, il apprécie le bon vin et la bonne nourriture. Et il aime cuisiner, lorsqu'il en a l'occasion. Enfin, il aime aussi voyager et apprendre à connaître d'autres cultures.

des conséquences de cette pratique. De plus, de nombreuses organisations privées croient à tort que les soins à domicile sont un moyen facile de faire de l'argent – et font faillite après un an. Au vu de l'évolution énorme et constante de l'éventail des organisations privées, le monde des soins à domicile est devenu une jungle au Tessin. Certains privés ont en outre de mauvaises conditions de travail, notamment en raison du dumping salarial. Enfin, quelques-uns d'entre eux fournissent des services de mauvaise qualité. Heureusement, il existe évidemment aussi des organisations privées qui font bien leur travail. Mais pour toutes les raisons mentionnées en amont, il est impératif que les politiciens réglementent plus étroitement le monde des soins à domicile tessinois. Il faut introduire des exigences contraignantes en ce qui concerne la quantité et la qualité des services fournis, notamment en réglementant clairement l'évaluation des besoins.

**Vous avez mentionné le fait que, dans certaines communes tessinoises, l'ASD à but non lucratif travaille en étroite collaboration avec des organisations privées. Une organisation à but non lucratif ne risque-t-elle pas de se tirer une balle dans le pied en délaissant sans se battre des contrats lucratifs au secteur privé?**

Non, car elle assure un devoir de contrôle et de coordination de premier plan dans ce modèle. Selon la loi en vigueur au Tessin, les organisations d'ASD à but non lucratif appartiennent aux communes. Il est donc logique que l'ASD publique ait pour mandat – en tant qu'organisme à but non lucratif – de vérifier la quantité et la qualité de l'ensemble des fournisseurs de soins actifs dans une commune. L'ASD à but non lucratif assume donc l'entière responsabilité dans tous les cas où l'argent des contribuables est employé pour des soins et de l'accompagnement. Dans l'ensemble de ces cas, elle procède à une évaluation des besoins. Elle peut conclure des contrats de prestations avec des organisations privées dont la qualité et les conditions de travail répondent à ses exigences. De telles entreprises privées existent au Tessin. Et il arrive qu'elles soient moins chères ou plus flexibles qu'une organisation publique. En aucun cas l'ASD à but non lucratif ne se tire une balle dans le pied avec cette collaboration. Au contraire, elle endosse une fonction plus importante dans la commune et elle est rémunérée pour son rôle de contrôleuse, coordinatrice et garante de la qualité de tous les services d'ASD. Elle a également la responsabilité de veiller à ce que chaque franc versé par les contribuables soit utilisé à bon escient. Dans les communes tessinoises comme Locarno, où ce système a déjà été introduit, l'expérience a été très positive. Toutefois, ce système n'est pas obligatoire et, dans d'autres parties du canton, la situation s'avère donc problématique.

## «L'Aide et soins à domicile tessinoise est bien perçue au niveau national.»

Gabriele Balestra

**Vous êtes le président de l'«Associazione Opera Prima di Rivera», une organisation qui s'occupe de médiation auprès des «badanti». Ces aides à domicile privées, qui vivent généralement au sein du foyer de leur cliente ou de leur client, sont légion au Tessin. L'ASD à but non lucratif ne considère-t-elle pas ces «badanti» comme de la concurrence?**

«Opera Prima» est une organisation à but non lucratif qui se voit comme étant un médiateur à disposition des 500 à 700 badanti travaillant au Tessin. Le phénomène des badanti, qui a vu le jour en Italie, est très répandu au Tessin depuis environ 2010 et

s'étend maintenant au nord de la Suisse. A Locarno, l'ASD à but non lucratif délègue de nombreuses tâches à ces badanti, mais également à des organisations bénévoles telles que Pro Senectute. Au final, tous ces fournisseurs de services ne sont plus perçus comme des concurrents grâce au nouveau rôle accordé à l'ASD à but non lucratif. Ce sont plutôt des partenaires qui peuvent l'aider à trouver la meilleure solution pour chaque client en matière de qualité et de prix. Je pense que le système tessinois – avec l'ASD à but non lucratif comme «régisseuse» – peut servir de modèle pour les régions de Suisse où la concurrence entre les organisations d'ASD privées et publiques prévaut encore.

**Pour terminer, une question personnelle: vous n'êtes pas seulement vice-président d'ASD Suisse, directeur d'ALVAD et président de l'Associazione Opera Prima di Rivera, vous êtes aussi marié et père de trois enfants, membre de l'organisation patronale FORMAS et député parlementaire dans votre commune. Au vu de tous ces engagements, vous arrive-t-il de dormir?**

Dorénavant, il paraît évident que je dois abandonner un mandat lorsque j'en accepte un nouveau – sinon, un jour, je n'aurai en effet plus le temps de dormir [rires]. C'est grâce à la patience et à la compréhension de ma femme que je parviens à maîtriser tous ces engagements. Elle me soutient dans tout ce que je fais. Naturellement, je travaille aussi à plus de 100 %, et le matin je suis au bureau avant 7 heures. Quand on a autant d'engagements, on doit être bien organisé et capable de se concentrer sur l'essentiel. Ce n'est pas toujours facile, mais il est important de ne pas oublier de profiter de la vie, au-delà du travail. Néanmoins, je tiens à souligner que j'aime travailler pour ASD Suisse et que j'ai de la chance par rapport à toutes mes fonctions: je ne les considère pas «seulement» comme du travail, elles font aussi partie de mes passions.



Malgré sa différence, Désirée Leutwiler, 20 ans, peut accomplir toutes les tâches d'une assistante en soins et santé communautaire (ASSC). On la voit ici prendre soin d'Elsa Kunz, 87 ans.

Photo: Leo Wyden

## Elle prend son travail à bras-le-corps, malgré le handicap

Désirée Leutwiler, d'Uster (ZH), travaille pour l'organisation d'Aide et soins à domicile de Zurich Limmat, bien qu'il lui manque un avant-bras. A 20 ans, elle a appris à relever tous les défis rencontrés dans les soins malgré son handicap, si bien qu'elle vient de réussir ses examens finaux d'assistante en soins et santé communautaire (ASSC) et envisage de poursuivre ses études.

«Je doute souvent de moi. Mais ces doutes sont mon moteur: ils m'incitent à me prouver que je me trompe et que je peux tout réussir.» C'est ce que confie Désirée Leutwiler, d'Uster (ZH). L'employée de l'organisation d'Aide et soins à domicile (ASD) de Zurich Limmat n'a pas seulement douté d'elle-même durant son parcours. Elle a aussi dû montrer de quoi elle était capable. Désirée Leutwiler est née avec un handicap physique: son bras gauche se termine peu après son coude. Les médecins n'ont pas été en mesure d'expliquer précisément pourquoi son avant-bras ne s'était pas développé dans l'utérus – peut-être que le cordon ombilical s'était enroulé autour de son bras et avait entravé la croissance de celui-ci. «Ma maman m'a dit dès mon plus jeune âge que j'étais différente, mais que je ne devais pas m'imposer de limites», raconte la jeune femme de 20 ans. Durant sa jeunesse, ses proches et les médecins lui conseillent

à plusieurs reprises de porter une prothèse. Trois avant-bras artificiels ainsi qu'une main sont faits pour elle sur mesure et ce n'est qu'en 2018 que Désirée Leutwiler reçoit pour la dernière fois une prothèse ultra-moderne. «Mais je n'ai jamais pu accepter ces moyens auxiliaires. Ce sont des corps étrangers qui me dérangent et je parviens beaucoup mieux à travailler sans prothèse. Après tout, j'ai eu le temps de perfectionner la façon dont j'utilise mon demi-bras depuis ma naissance.» Le fait que son coude gauche ait été préservé l'a sauvée: avec l'articulation et le moignon de l'avant-bras, elle peut saisir et manipuler des objets afin d'effectuer une tâche avec précision. «Je suis comme je suis. Et c'est une bonne chose», sourit-elle.

Mais Désirée Leutwiler n'en a pas toujours été convaincue: petite, elle a du mal à se faire accepter par ses camarades de classe ou même par certains adultes. «Souvent, on ne



me permettait pas de jouer avec les autres enfants et j'étais souvent exclue», révèle-t-elle. Avant d'ajouter: «Les enseignants me dispensaient tout le temps de cours de sport, alors que je voulais être présente.» A l'époque, elle est aussi troublée par le fait d'être dévisagée par des inconnus partout où elle va.

«Avec le temps, j'ai appris à ignorer tous les regards. Mais pendant mon enfance, je me suis souvent demandé: «Pourquoi moi?»

### De retour en Suisse pour se former

Pour se consoler, Désirée Leutwiler trouve du réconfort sur la glace: elle s'enthousiasme pour le patinage artistique, jusqu'à l'âge de 13 ans. C'est alors que sa maman décide de retourner dans son pays natal, le Brésil. Pendant cinq ans, le duo vit en Amérique du Sud. Les tempéraments y sont plus fougues et les journées ensoleillées plus fréquentes qu'en Suisse. Mais à l'approche du moment où Désirée doit commencer une formation, mère et fille conviennent que la Suisse offre de meilleures perspectives à ce niveau-là. De retour en Europe aux côtés de sa maman, Désirée est accueillie chaleureusement. «La Suisse est mon pays. Tout ici m'a manqué», se souvient-elle en se replongeant dans ces années lointaines.

«Think with an open mind» («Pense avec l'esprit ouvert»): l'inscription figure sur le t-shirt que Désirée Leutwiler porte ce jour-là. La jeune femme se considère en effet comme une personne ouverte et tolérante. La binationale aime passer du temps avec d'autres personnes et les aide avec enthousiasme. Cet enthousiasme s'est toujours reflété dans ses aspirations professionnelles. «J'ai toujours su que je voulais exercer un métier dans le secteur de la santé, avoir du contact avec les gens et les aider», explique-t-elle.

Dès son retour en Suisse, Désirée Leutwiler postule auprès de plusieurs homes et hôpitaux afin de trouver un apprentissage d'ASSC, en vain. «Certains responsables m'ont expliqué qu'ils ne savaient pas comment faire face à mon handicap. Ils ont dit qu'ils n'avaient aucune expérience dans la formation de personnes en situation de handicap et qu'ils ne voulaient pas non plus essayer.» De tels propos l'énervent encore plus quand ils surviennent après quelques jours d'essai, alors qu'elle a effectué toutes les tâches demandées à la satisfaction générale. «Mais on me disait que je pourrais rencontrer de la difficulté à accomplir des tâches plus complexes en troisième année, comme maîtriser la technique médicale. Ils ne m'ont pas laissé ma chance, même après avoir prouvé que je pouvais et voulais être une ASSC.»

Le vent tourne lorsque Désirée découvre l'existence de l'Aide et soins à domicile. Elle ne s'était pas dirigée vers cette voie parce qu'elle ne connaissait pas le concept des soins à domicile quand elle vivait au Brésil. Lorsqu'elle comprend le rôle

de l'ASSC, elle est très heureuse d'apprendre à connaître ce métier qui fait partie du secteur de la santé. «J'ai trouvé formidable qu'on puisse s'occuper des clients sur une longue période et construire avec eux une bonne relation.»

C'est ainsi qu'elle postule auprès de l'organisation d'ASD de Zurich Limmat. Elle se

présente peu après à l'entretien d'embauche, avant d'être invitée à effectuer un essai au centre de Schwamendingen. Le travail qu'elle découvre là-bas lui plaît beaucoup, mais après 30 candidatures infructueuses, elle ne veut plus se faire de faux espoirs. «Je pensais que, comme pour les autres fois, les soins à domicile n'allaient pas m'offrir de place d'apprentissage», glisse-t-elle. «Quand ils m'ont appelée pour m'annoncer qu'ils me donnaient ma chance, j'ai ressenti une immense joie.» Les responsables lui promettent de la soutenir pendant sa formation: «Ils m'ont dit qu'ils ne pouvaient pas garantir que ça marcherait, mais qu'ils croyaient fermement en moi.»

### Du plaisir en tant qu'apprentie aux soins à domicile

Durant les mois et les années qui suivent, Désirée Leutwiler leur démontre qu'ils ont misé sur la bonne apprentie. «Beaucoup de tâches se sont avérées être des défis et, parfois, j'avais peur de ne pas parvenir à tous les relever. Mais j'ai trouvé un moyen d'accomplir chacune d'entre elles», sourit la jeune femme. Malgré son handicap, la future ASSC apprend par exemple les techniques de mobilisation. C'est sans problème qu'elle est désormais en mesure d'aider quelqu'un à se lever d'un fauteuil roulant et de mettre la personne au lit. Elle sait également faire des prises de sang avec son moignon et sa main droite. Et elle est capable de se mettre aux fourneaux pour mijoter de délicieux repas d'une seule main, car elle cuisine depuis son enfance. «J'ai ressenti une sensation merveilleuse la première fois où j'ai réussi à maîtriser la technique des soins corporels», glisse-t-elle en se souvenant de ses débuts dans le métier. «A l'époque déjà, je savais que je me trouvais au bon endroit en étant aux soins à domicile.»

Au départ, la différence de la soignante provoque différentes réactions de la part des clients. Certains remarquent le bras manquant, mais ne montrent rien. D'autres harcèlent Désirée Leutwiler avec des questions. D'autres encore tentent d'aider l'ASSC autant qu'ils le peuvent – ou même de la soulager de certaines tâches. «Je leur ai dit que c'était très gentil de leur part, mais que je pouvais me débrouiller toute seule. Et je leur ai prouvé que c'était le cas», dit Désirée Leutwiler. La seule réaction qu'elle n'apprécie pas, c'est la pitié. «La compassion n'est pas nécessaire, parce que je ne souffre pas de mon handicap», précise-t-elle. La dernière façon dont les gens réagissent est drôle: «Il arrive que des clients ou des amis oublient que je n'ai qu'un bras. Puis ils me demandent, par exemple, de leur tendre les deux mains. Lors-

«Je suis comme je suis,  
et c'est une bonne chose.»

Désirée Leutwiler

qu'ils constatent leur bourde, ils se sentent gênés», dit-elle en riant. «Mais cela ne devrait pas être le cas, parce que je suis heureuse quand les gens oublient que j'ai un handicap.»

Après trois ans de formation, Désirée Leutwiler se sent comme un poisson dans l'eau dans son travail. Au point qu'elle a du mal à penser aux facettes sombres de son métier. Elle confie pourtant qu'au début, elle trouvait difficile de faire face au décès d'un client ou de s'occuper de personnes n'ayant pas de parents ou d'amis. «Mais j'ai appris à être confrontée à des destins tragiques.» Pour se décharger l'esprit, elle aime faire des activités entre amis ou de longues balades avec le chien de sa tante. En évoquant les côtés lumineux de son métier, la jeune femme de 20 ans rayonne. «J'aime les relations que j'entretiens avec mes clients et le fait de pouvoir aborder tant d'histoires de vie et de cultures différentes», énonce-t-elle. «C'est également merveilleux de recevoir autant de gratitude. Et j'aime la grande variété de ce travail. Aux soins à domicile, il n'y a pas deux jours qui se ressemblent.» Elle peut en outre compter sur une bonne équipe et sur le soutien de ses formatrices, ce qu'elle apprécie grandement. Ce soutien a d'ailleurs porté ses fruits: début juillet, environ deux semaines après avoir été interviewée par le «Magazine ASD», Désirée Leutwiler a appris qu'elle avait réussi ses examens de fin d'apprentissage.

### Des félicitations de ses formatrices

Cette fin d'apprentissage réussie réjouit ses deux formatrices, Miriam Bloch et Seadet Ejupi, qui supervisent actuellement sept personnes en formation au centre de Schwamendingen. «Je suis très fière et ravie que Désirée ait réussi avec succès le diplôme d'assistante en soins et santé communautaire», réagit Miriam Bloch. «Cela nous procure une grande joie de constater que les apprentis prennent nos commentaires au sérieux et les mettent en application, surtout quand ils s'épanouissent dans leurs tâches et réussissent», affirme Seadet Ejupi. La demande d'apprentissage de Désirée Leutwiler avait pourtant provoqué de vives discussions pour savoir si la jeune femme pouvait mener sa formation sans mettre en danger la sécurité des clients. «Pendant sa période d'essai, c'est devenu évident qu'elle relèverait ce défi. Lorsque j'ai vu, par exemple, avec quelle habileté et quelle rapidité elle parvenait à refaire un lit, je me suis dit: chapeau!», se souvient Seadet Ejupi.

A aucun moment elle n'a regretté le fait d'avoir offert une place d'apprentissage à la jeune zurichoise. «Désirée n'a jamais été différente des autres élèves. Elle ne s'est jamais laissée limiter par son handicap», dit Seadet Ejupi. «Et nous n'avons jamais reçu de commentaires négatifs de la part des clients ou des responsables de stages auprès desquels elle a effectué sa formation. Le handicap n'a simplement jamais été un sujet.» «Dési» a passé les certificats de compétence et les examens finaux exactement de la même manière que tous les autres apprentis: «D'ailleurs, Désirée est une très bonne employée et nous serions heureuses qu'elle commence une formation d'infirmière au niveau tertiaire après son apprentissage.»

Pendant ce temps, Désirée Leutwiler se rend chez Elsa Kunz, 87 ans, après avoir rendu visite à une demi-douzaine de clients en cette journée de printemps. «Elle m'a accompagnée tout au long de ma formation», raconte la jeune femme. «Je l'ai rencontrée durant ma période d'essai et c'est chez elle que j'ai été autorisée pour la première fois à effectuer à la fois une toilette et une mobilisation toute seule.» Elsa Kunz est également l'une des clientes dont Désirée Leutwiler a dû s'occuper sous le regard avisé des experts lors de son examen final. Dans l'appartement cosy de l'octogénaire, des fleurs fraîchement coupées côtoient des boîtes remplies de cartes de vœux, tandis que le rouge des géraniums installés sur le balcon rivalise avec celui du gâteau à la fraise posé sur la table du salon. Désirée Leutwiler salue chaleureusement la senior, penchée sur un casse-tête de mathématique, avec une loupe et un sourire. «Madame Kunz trouve toujours une raison d'être joyeuse», explique Désirée, alors que la vieille dame affirme que c'est aussi grâce à la soignante qu'elle est de bonne humeur.

### Elle reste travailler aux soins à domicile

Les personnes comme Elsa Kunz sont chères au cœur de Désirée Leutwiler, et elle est ravie de pouvoir continuer à travailler auprès de l'ASD de Zurich Limmat après son apprentissage, sans avoir à laisser ses clients derrière elle. «Je me sens aussi très à l'aise au sein de mon équipe.» Le centre de Schwamendingen participe actuellement à un projet-pilote visant l'introduction du modèle de soins néerlandais Buurtzorg (voir numéro 3/2018) au sein de l'organisation d'ASD de Zurich Limmat. C'est pour cette raison que les structures traditionnelles ont été abolies ces derniers mois et que des petites équipes auto-organisées avec des hiérarchies horizontales ont été mises en place. «J'aime ce système car chaque employé est fortement impliqué dans l'ensemble des décisions et dans la planification. Tout le monde se trouve sur un pied d'égalité et a le droit d'avoir son mot à dire.»

Sur conseil de ses formatrices, Désirée Leutwiler souhaite entreprendre d'ici peu une formation au niveau tertiaire. «Mais j'aimerais d'abord engranger un an d'expérience professionnelle et gagner de l'argent.» Elle se sent capable de poursuivre des études supérieures: «Mais comme toujours, je doute aussi de moi.» Pour Seadet Ejupi, de tels doutes sont inutiles. «C'est une très bonne professionnelle de la santé», assure la formatrice. «Non seulement elle relève tous les défis avec bravoure, mais elle est aussi ouverte, joyeuse et fait toujours preuve d'énergie et de persévérance», s'enthousiasme-t-elle. «Elle est également autonome, capable de travailler en équipe et très motivée. En résumé, Désirée est la preuve vivante que l'intégration des personnes en situation de handicap peut être une réussite.»

Kathrin Morf

## Publicare – un accès aisé aux produits médicaux.



*Appelez-nous,  
nous sommes là pour  
vous aider –  
056 484 15 00.*

### Notre offre de services sans précédent – vos avantages de taille

- Un choix de qualité pour une solution personnalisée: votre produit éprouvé, notre accès exemplaire.
- Nous vous livrons vos consommables et tous les dispositifs médicaux, et même au domicile de vos clients.
- Nous réduisons votre charge administrative. Car nous sommes à vos côtés, sans nous limiter à un rôle de fournisseur.

Nous livrons des dispositifs médicaux, que ce soit pour le traitement de l'incontinence, l'appareillage d'une stomie ou d'une trachéotomie, ou encore pour le traitement des plaies.

Simple. Discret. Éprouvé.

● ● ● publicare

Publicare AG | Vorderi Böde 9 | 5452 Oberrohrdorf  
Téléphone 056 484 15 00 | [www.publicare.ch](http://www.publicare.ch)



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.



Logistique intelligente  
CMS au client.

[www.cosanum.ch/livraison domicille](http://www.cosanum.ch/livraison domicille)

WE ♥ CHANGING THE GAME

Cosanum est le partenaire officiel de l'aide et soins  
à domicile Suisse



Pour vous - chez vous

**AIDE ET SOINS  
A DOMICILE**

## iba – votre partenaire pour tout ce qu'il vous faut au bureau

En tant que partenaire d'Aide et soins à domicile Suisse, vous  
profitez maintenant chez iba de rabais sur l'ensemble  
de l'assortiment iba

- Matériel de bureau, Appareils d'impression et accessoires
- Imprimés commerciaux, cartes de visite et articles publicitaires
- Services de logistique et aménagement de bureaux



**Bureau et plus**



## Une bonne santé grâce à l'ergonomie au travail

Nous vous soutenons dans votre planification  
et nous réalisons vos projets d'ameublement  
aux conditions spéciales

Pour toute information :  
[www.iba.ch/Spitex](http://www.iba.ch/Spitex)  
ou appelez le  
**0800 32 00 32**



Pour l'Aide et soins à domicile, les défis en matière de sécurité sont nombreux.  
Montage photo: Pomcanys Marketing AG

# Quand le travail rime avec danger

Les pages suivantes traitent des risques en termes de sécurité et de santé qui influent sur le travail quotidien des services d'aide et de soins à domicile, mais également des pistes qui peuvent être utilisées pour y remédier. Un expert parle des avantages de la gestion de la santé au travail et de deux dangers majeurs: l'effort physique et le stress. Le thème de l'hygiène est ensuite mis en évidence par le biais, entre autres, d'une application dédiée à l'hygiène. Enfin, cinq défis spécifiques aux soins à domicile en matière de santé et de sécurité sont abordés, comme les agressions, les interventions de nuit, ou encore, les punaises de lit.



«Les entreprises d'ASD  
enregistrent trois fois plus  
d'absences qu'une entreprise  
moyenne en Suisse.»

Samuel Schluép

Le centre AEH Corporate Health Experts compte aujourd'hui plus de cent organisations d'aide et de soins à domicile parmi ses clients. Cette société de conseil, qui comprend des succursales à Zurich, Berne et Lausanne, assure que les entreprises répondent aux normes en matière de sécurité et de santé au travail. Quels sont, dans le cadre des soins à domicile (ASD), les accidents de travail les plus fréquents ou encore les multiples effets négatifs du stress? Dans ce grand entretien, l'expert de l'AEH Samuel Schluép apporte quelques réponses et explique pourquoi une bonne gestion de la santé en entreprise se révèle payante.

**Magazine ASD: Samuel Schluép, en tant qu'expert du Centre de la médecine du travail, de l'ergonomie et de l'hygiène (AEH), vous conseillez des entreprises sur la manière de prendre soin de la sécurité et de la santé de leur personnel. Récemment, dans une émission de la télévision suisse, vous avez étudié la façon dont un restaurateur zurichois qui sert des kebabs peut réduire la chaleur torride sévissant dans ses cuisines. Régler les problèmes d'un petit restaurant**

**n'est pas sorcier. Mais le climat qui règne dans la centaine d'organisations d'Aide et soins à domicile (ASD) dont s'occupe votre société est bien plus compliqué, n'est-ce pas? Car un collaborateur ou une collaboratrice qui travaille pour l'ASD n'a pas une mais des douzaines de places de travail: les maisons et les appartements de ses clients.**

**Samuel Schluép:** Je dois vous contredire: les défis en matière de sécurité et de santé au travail ne sont pas moindres dans un petit restaurant de kebabs. Car dans une cuisine, vous trouvez vraiment tout ce qui est dangereux pour celui qui y travaille: des objets tranchants et pointus, des sols glissants, un espace restreint, des ustensiles de cuisine brûlants. On peut bien sûr transformer un petit espace, mais de tels changements sont extrêmement coûteux. Un conseiller doit toujours garder le sens de la proportionnalité. Par contre, dans le cadre de l'aide à domicile, de petits ajustements peuvent grandement améliorer la situation. L'ASD est souvent confrontée à des lieux de vie encombrés. On trébuche à cause d'objets dispersés, on n'a pas à disposition l'équipement technique nécessaire. Et quand vous

suggérez des petit aménagements, le client se rebiffe. Après y avoir vécu pendant des décennies, une personne âgée ne voit pas nécessairement l'utilité de changer la disposition de sa chambre à coucher en mettant par exemple le lit au milieu de la pièce pour le rendre plus accessible, ou d'installer un appareil de levage pour éviter les escaliers.

**La Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST) conseille de confier la tâche à deux personnes quand le monte-escaliers fait défaut. L'ASD devrait agir en suggérant comment améliorer la situation, par exemple, en procurant des moyens auxiliaires. Quels conseils donner à une organisation qui n'est pas en mesure de financer des missions à deux ou de convaincre le client d'installer un monte-escaliers? Certaines organisations d'ASD renoncent à ce genre de mandats.**

La mobilisation ou le déplacement d'un patient demandent des forces considérables pour le personnel infirmier. Ces efforts sont si importants qu'ils atteignent un niveau dangereux pour la santé des soignants. Rien n'y fait, même pas une posture ménageant le dos. Il faut donc convaincre le client qu'un moyen auxiliaire est devenu absolument indispensable. Il faut parfois aussi convaincre une assurance quand le client n'est pas en mesure de financer son acquisition. L'ASD doit clairement indiquer que les soins ne peuvent plus être donnés de manière professionnelle et à la satisfaction de tout le monde. En effet, une entreprise n'a pas seulement une obligation morale de protéger la santé et la sécurité de son personnel. La loi sur le travail indique clairement le devoir de sollicitude de chaque employeur. Si tous les efforts pour mettre à disposition des moyens auxiliaires nécessaires échouent, l'ASD n'a malheureusement plus d'autre choix que de renoncer au mandat, car la protection de la santé au travail ne peut pas être garantie.

**Pour satisfaire les dispositions de la CSFT, votre société offre depuis deux ans une solution type pour les organisations d'ASD: la solution mASA ASD [voir encadré page 18]. Elle prévoit entre autres une gestion des coûts en relevant et analysant des chiffres-clés en matière de sécurité et de santé au travail, par exemple les absences au travail. Comment qualifiez-vous les jours d'absence enregistrés chez vos clients de l'ASD?**

Lors de l'identification des risques, on étudie entre autres les jours d'absences et on détermine la manière de réduire

**«Les maladies liées au travail dans les organisations d'ASD sont causées par l'effort et des facteurs psychosociaux comme le stress.»**

Samuel Schlupep

leur nombre. Nous avons constaté que les absences sont un problème évident. Jusqu'à présent, nous avons enregistré en moyenne 19,8 jours d'absences par année et poste à temps plein au sein des organisations d'ASD, sans compter les congés maternité et le service militaire. Dans le secteur des soins stationnaires, on ne compte en moyenne que 13,3 jours d'absences.

Dans tous les secteurs professionnels en Suisse, ce ne sont que 7,1 jours. Notre gestion des coûts auprès des organisations d'ASD montre donc presque trois fois plus d'absences que dans une entreprise moyenne en Suisse. Notre expérience dans d'autres branches, par exemple auprès des entreprises de logistique, prouve que ce nombre peut être réduit par des mesures systématiques. La gestion des absences sera donc dorénavant la préoccupation majeure dans notre collaboration avec l'ASD.

**En cherchant les raisons de ces absences, nous avons constaté que les statistiques de l'assurance-accidents (SSAA) montrent que 36 % des accidents professionnels survenus dans les organisations d'ASD sont causés par une chute en trébuchant ou en glissant [voir graphique page 19]. La deuxième cause principale – 20 % des cas – révèle une piqûre ou une coupure avec des outils comme des ciseaux ou des seringue. Le personnel concerné est-il malade, porte-t-il une tenue de travail inadaptée? Comment interprétez-vous ces statistiques?**

La chute en trébuchant ou en glissant est partout un classique des accidents de travail et la cause première des incidents. Les coupures et piqûres avec des outils sont également fréquentes. Nous pouvons bien sûr recommander à tous les employés de porter des chaussures antidérapantes et de manier les objets pointus avec une attention particulière. Mais on se tord parfois le pied, la main glisse en manipulant un couteau et on se coupe le doigt. L'expérience montre que malgré toutes les mesures préventives, ces accidents de parcours ne sont pas toujours évitables. Par contre, les statistiques sur les absences dans les organisations d'ASD démontrent que ce genre d'accident n'est pas la cause principale: les accidents professionnels ne concernent que deux pour cent des 19,8 jours d'absence. La plupart des absences concernent la maladie, et les maladies peuvent être causées



par la situation au travail. Deux facteurs essentiels expliquent les maladies liées au travail auprès des organisations d'ASD: d'une part, il y a l'effort physique déjà mentionné. A cela s'ajoutent des facteurs psychosociaux comme le stress.

**Des études démontrent que le stress est un problème majeur: c'est ainsi que l'Université de Bâle a constaté**

## A propos de l'interviewé, l'AEH et la CFST

**Samuel Schluemp** (55 ans) a un doctorat en ergonomie (Eur.Erg.®) avec la qualification d'hygiéniste du travail SSHT. Il travaille au sein du Centre AEH Corporate Health Experts (Centre de la médecine du travail, de l'ergonomie et de l'hygiène), responsable de plus de 100 organisations d'Aide et soins à domicile, qui sont ses clients. AEH a été fondé en 1996. Le centre est basé à Zurich, avec des succursales à Berne et à Lausanne. Son équipe d'environ 50 employés conseille des entreprises sur la manière de maintenir leurs collaborateurs en bonne santé et aptes au travail.

**La Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST)** est un organe extraparlamentaire de la Confédération du domaine sécurité au travail et protection de la santé. La «directive MSST» de la CFST a une importance centrale pour les organisations d'ASD. ASA est l'abréviation pour «Appel aux médecins du travail et aux autres spécialistes de la sécurité au travail». La directive CFST 6508, en vigueur depuis le 1 janvier 2000, concrétise l'obligation qui incombe à l'employeur de faire appel à des spécialistes de la sécurité au travail selon la loi sur l'assurance-accidents (LAA). Au lieu d'élaborer sa propre solution, une entreprise peut adopter la solution inter-entreprises d'une société de conseil, à condition que celle-ci soit approuvée par la CFST. Actuellement, la CFST reconnaît environ une douzaine de solutions interentreprises, dont celle de l'AEH.

**La solution type mASA** existe depuis 2017 et tient compte des conditions spécifiques des organisations d'ASD. Mise à jour en permanence, elle comporte un manuel avec toute la documentation nécessaire ainsi que des supports de formation et des checklists. Un document identifie les risques et permet d'analyser les points de la sécurité au travail et de la protection de la santé à améliorer. Sur cette base, une entreprise peut planifier et réaliser des mesures concrètes. Chaque entreprise désigne en outre des coordinateurs qui seront formés et tenus continuellement au courant par l'AEH. L'activité de l'AEH inclut le conseil par téléphone et par courriel. Un expert AEH contrôle la mise en pratique des mesures mASA tous les trois ans. La solution type coûte 1500 francs par an. Les membres des associations cantonales d'ASD suivantes ont conclu un accord avec l'AEH et ne paient que 900 francs par an: l'Association cantonale bernoise d'ASD, l'Association d'ASD SG/AR/AI, le Groupement valaisan des Centres médico-sociaux (CMS-SMZ), l'Association cantonale d'ASD d'Argovie, l'Association cantonale d'ASD du canton de Zurich et l'Association cantonale d'ASD de Thurgovie. En juin 2019, la certification de la solution type de l'AEH a été reconduite par la CFST pour cinq ans. [www.aeh.ch](http://www.aeh.ch)

**que le facteur principal du stress éprouvé par les collaborateurs des organisations d'ASD réside dans l'exigence de facturer au maximum leurs heures. En plus, le temps entre les interventions est serré [voir «Magazine ASD» 2/2019]. La Suva a démontré en 2015 que ce stress a des répercussions directes sur la santé et augmente les risques d'accident. Que peut faire une entreprise pour aider ses collaborateurs à trouver un équilibre entre la pression économique et des soins de qualité?**

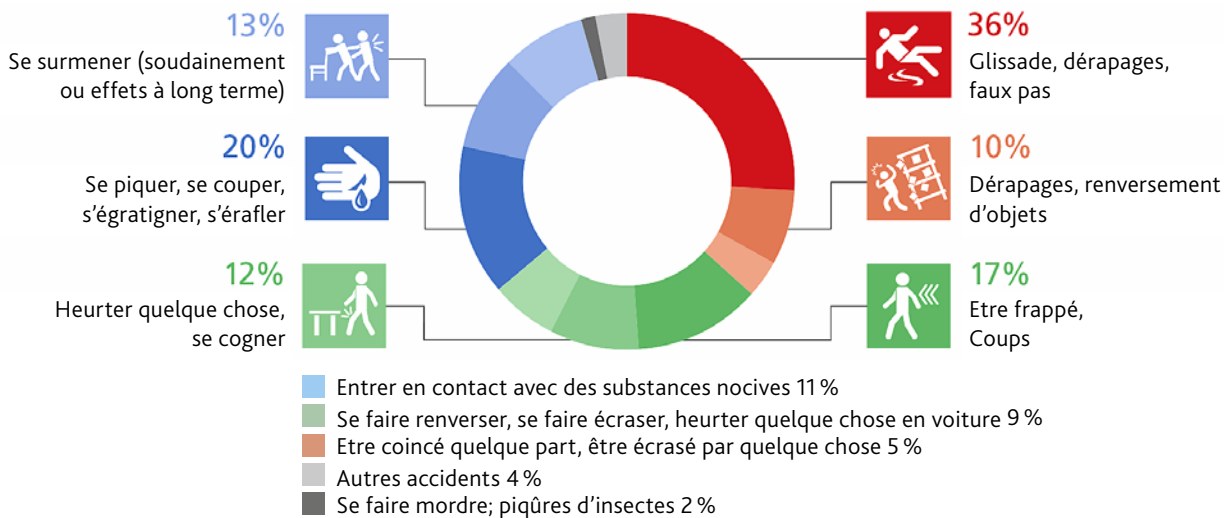
L'aide et les soins à domicile est une solution très utile et économique de notre système social. Mais curieusement, on doit constamment se battre pour couvrir son financement. Cela aggrave le stress ressenti par le personnel infirmier. Ce stress rend malade et contribue souvent aux accidents de travail. Les organisations d'ASD doivent donc tâcher de réduire ce stress. Je n'ai malheureusement pas de recette miracle à proposer. Il serait sans doute avisé d'analyser les causes du stress, éventuellement avec le concours d'un psychologue du travail. Une fois les facteurs du stress définis, les collaborateurs peuvent réfléchir ensemble aux mesures susceptibles d'être judicieuses. Il s'avère que des solutions simples, mais efficaces, peuvent être trouvées quand les représentants de tous les niveaux hiérarchiques sont impliqués dans le processus.

## Pouvez-vous citer des exemples?

Le centre AEH est conscient de l'importance des charges psychosociales qui mènent au stress. Notre manuel de sécurité consacre tout un chapitre à ce sujet. Ce manuel contient une checklist qui aide les organisations d'ASD à déceler les facteurs de stress. Le stress est objectivement mesurable, par exemple en analysant la configuration de l'organisation du travail. On prend également en considération l'effort et la réaction individuelle d'une personne face au stress, qui est cruciale pour la santé. Lorsqu'un collaborateur se sent débordé, c'est dans un tiers des cas dû au facteur de stress le plus important dans le monde du travail: les supérieurs hiérarchiques directs. Toute entreprise a besoin d'une direction qui scrute le bien-être de son personnel et veut être au courant de ce qu'il faut savoir. Parfois il suffit que le supérieur demande régulièrement comment les collaborateurs se sentent. A notre avis, toute solution pour une bonne gestion de la santé en entreprise doit être taillée sur mesure et être portée par l'ensemble de l'entreprise. Nous, les experts, n'offrons que le savoir-faire. Les solutions concrètes sont toujours élaborées en collaboration avec l'entreprise.

**Pour éviter le stress, la CFST rappelle que les dispositions sur le temps de travail et le temps de repos doivent être respectées. Ici encore, les dirigeants doivent s'engager. Est-ce aussi votre avis?**

### Causes des accidents de travail dans l'Aide et soins à domicile



Causes des accidents survenus au travail lors de la prise en charge de personnes âgées et handicapées ainsi que dans les activités d'aide et de soins à domicile du personnel soignant (résultats extrapolés d'après un sondage et une enquête). Source: SSAA

Effectivement. Des études ont montré que le nombre d'accidents augmente fortement quand on travaille plus de huit heures par jour. Les pauses régulières sont très importantes: plus la durée du travail est longue, plus le besoin de se reposer se fait sentir. Les organisations d'ASD doivent donc s'assurer que leurs collaborateurs fassent de vraies pauses. Le trajet entre deux interventions ne peut pas être compté comme une pause, car sur la route, les collaborateurs doivent rester extrêmement concentrés.

**Pour que la hiérarchie puisse prévenir la surcharge d'un collaborateur, il faut d'abord qu'elle soit mise au courant. Récemment, un représentant du syndicat Syna a déclaré, dans les colonnes de la «Luzerner Zeitung», que le personnel infirmier s'active quand la sécurité des clients est en danger. Mais il est rare qu'il expose ses propres problèmes. L'organisation d'ASD de Biel-Bienne Regio, qui a reçu en 2018 le prix pour la promotion de la santé décerné par Artisana, a également constaté que le personnel oublie souvent ses propres besoins [voir encadré page 18]. Que peut faire l'entreprise pour que le personnel n'oublie pas qu'il doit aussi se prendre en charge?**

Le personnel infirmier tend effectivement à ne penser qu'à la sécurité des clients. Le sacrifice pour l'autre fait partie de la culture des soignants, surtout de la génération plus âgée. Pour changer cette attitude, il faut que les organisations d'ASD implantent au secu du personnel soignant une culture de la sécurité et de la protection de la santé. La santé et la sécurité sur le lieu de travail doivent constituer un sujet important pour tout le personnel. L'évocation des risques pour la sécurité et la santé doit devenir naturelle

pour tous. L'employeur doit donc sensibiliser les collaborateurs à la question et s'assurer que confiance et communication sont de mise. Car la prescription d'une telle culture ne donnera pas de résultat. C'est comme en agriculture: il faut préparer le sol pour la culture et semer ensuite pour qu'elle se développe et s'épanouisse. Toute entreprise doit se rendre compte qu'il s'agit d'un processus qui prend du temps.

**Vous dites que le stress et l'effort physique sont les défis majeurs du quotidien des organisations d'Aide et soins à domicile. Ce numéro du «Magazine ASD» traite également des défis en matière de sécurité et de santé que les professionnels des soins à domicile ne rencontrent peut-être pas tous les jours, mais qui restent néanmoins préoccupants [lire article p. 22]. Pouvez-vous nous parler de quelques défis que vous retrouvez souvent dans votre activité en tant que conseiller?**

Dans le cadre de nos échanges annuels avec nos clients de l'ASD, trois défis sont mentionnés particulièrement souvent: le premier concerne les animaux domestiques, particulièrement les chiens qui aboient ou qui mordent. Les conditions générales de nombreuses organisations d'ASD exigent que les chiens soient enfermés lors de la visite des soignants. Le deuxième défi demande également des accords clairs: il s'agit du tabagisme passif. De nombreuses entreprises préconisent que les gros fumeurs soient tenus à bien aérer leur appartement avant chaque visite. Et le troisième défi concerne les agressions et le harcèlement sexuel. Les collaborateurs des services d'aide et de soins à domicile devraient suivre une formation à la communication

pour apprendre comment désamorcer des situations délicates. Et ils doivent savoir à qui s'adresser quand ils ont besoin d'aide et de conseils, savoir aussi inconditionnellement que leur propre sécurité est une priorité absolue et savoir terminer immédiatement une visite quand leur intégrité physique ou personnelle est en danger.

**En mars dernier, lors d'une présentation, vous avez souligné qu'il ne suffit pas d'introduire la solution type mASA pour régler tous les problèmes. Pouvez-vous préciser pourquoi une entreprise ne doit pas rester les bras croisés après avoir introduit votre solution type?**

L'amélioration de la sécurité au travail et de la protection de la santé repose sur un effort continu. Car une entreprise est

toujours en train de recruter de nouveaux collaborateurs qui doivent être formés. Et le contexte évolue, la loi et la vulnérabilité des personnes changent. L'entreprise doit prendre en considération ces changements. En fin de compte, une

solution en matière de gestion de la santé n'est jamais optimale. Elle nécessite un effort continu d'amélioration, tout en prenant soin que les progrès réalisés perdurent. C'est la raison pour laquelle mASA inclut un contrôle régulier de qualité.

**«En entreprise, la gestion de la santé doit être systématique, durable et ciblée.»**

Samuel Schlupe

Comparons donc une fois de plus la situation avec l'agriculture: quand les bourgeons de la culture de la sécurité sont prêts à éclore, il faut s'occuper de la jeune plante et la soigner. Je dois veiller à ce que le sol reste fertile. Si je m'enfonce confortablement dans mon fauteuil, mes efforts ne seront pas durables. Ils s'enliseront, tout simplement.

## Excellente gestion de la santé à Bienne

Depuis 2016, l'organisation d'ASD de Biel-Bienne Regio mise de manière systématique sur une gestion de la santé en entreprise (GSE). C'est la raison pour laquelle elle a reçu le prix de la promotion de la santé de l'association Artisana. «Notre gestion de la santé est globale et entièrement intégrée dans notre quotidien professionnel», explique Kathrin Jeanneret, responsable des ressources humaines au sein des services d'aide et de soins à domicile de Biel-Bienne Regio. Elle a participé au cours d'introduction mASA de Samuel Schlupe (voir interview) et souscrit totalement aux nombreuses mesures promouvant davantage de sécurité au travail et de protection de la santé. A Bienne, on offre par exemple des massages hebdomadaires pour contrer le surmenage physique permanent. L'organisation propose aussi des cours de perfectionnement à la conduite des vélos électriques et des formations sur différents thèmes se rapportant à la santé. Les collaborateurs reçoivent des paniers de fruits, mais on y étudie aussi l'ergonomie et on y gère les absences en organisant un entretien lors du retour de l'employé après une absence prolongée.

Kathrin Jeanneret souligne que le point le plus important pour une bonne gestion de la santé est la culture d'entreprise. «Être proche de nos collaborateurs, s'intéresser à leur bien-être et maintenir une communication positive, telles sont les recettes de notre succès. C'est ainsi qu'on crée une culture empreinte de confiance, de respect et d'estime. C'est indispensable si on souhaite que les collaborateurs aient le courage de parler d'un problème.» Car les collaborateurs et les collaboratrices ont tendance à reléguer leurs propres besoins à l'arrière-plan: «Nous aimerions faire savoir qu'il est essentiel qu'ils se prennent eux aussi en charge.»

La mise en place de la GSE n'a pas toujours été facile. Kathrin Jeanneret confirme que le changement de culture a pris du temps. Et parfois un collaborateur s'en va, car il ne se retrouve plus dans cette nouvelle approche. La gestion de la santé ne se fait d'ailleurs pas en un tour de main. A Bienne, cela occupe un poste à 50%. «J'entends souvent les responsables d'autres entreprises dire que ces mesures ne sont que du verbiage coûteux. Mais c'est loin d'être vrai. Il s'agit de mesures vraiment très économiques.» Pour prouver ce point et réfléchir continuellement aux actions entreprises, l'évaluation des mesures prises est d'une importance capitale. On comptabilise donc les absences et on réalise des sondages pour mesurer la satisfaction des employés.

Plusieurs effets positifs ont ainsi été mis à jour: a) La santé des collaborateurs s'est améliorée; on comptabilise moins d'accidents de travail. b) Le taux d'absentéisme a radicalement chuté, d'environ 50%. c) Les collaborateurs sont davantage satisfaits et le taux de rotation a baissé. d) L'attractivité de l'employeur s'est accrue. e) La qualité des prestations a augmenté; les clients sont plus satisfaits. f) Le rendement économique a fait un bond grâce à la diminution des absences et à l'augmentation de la productivité.

Tous ces points positifs rencontrent un vif intérêt. Plusieurs entreprises du secteur de la santé et d'autres branches se sont renseignées auprès de Kathrin Jeanneret pour connaître la clé du succès. A Bienne, on espère maintenant que d'autres entreprises seront encouragées à miser sur une gestion globale de la santé. «Pour agir efficacement dans un environnement de travail dynamique tel que celui du secteur de la santé, il faut pouvoir compter sur des collaborateurs satisfaits et en bonne santé», conclut Kathrin Jeanneret.

**Il me semble qu'on vous écoute: à l'intérieur des organisations d'Aide et soins à domicile le sujet de la gestion de la santé devient toujours plus important.**

**Etes-vous du même avis?**

Oui, j'observe un processus de changement réjouissant: les organisations d'ASD se rendent de plus en plus compte que leur travail quotidien est soumis à de fortes tensions. Il est donc évident que les entreprises font tout pour réduire les effets négatifs du stress. Il faut néanmoins continuer à sensibiliser tout le monde par rapport à la sécurité au travail et à la protection de la santé. La situation n'est pas encore pleinement satisfaisante. Le nombre de jours d'absence le montre clairement. Tout en réfléchissant à la gestion de la santé dans sa propre entreprise, les échanges interentreprises peuvent s'avérer utiles. Un exemple: lors d'un cours d'introduction, un participant a dit: «Je ne peux quand même pas forcer mon client à payer pour un appareil de levage!» Un autre participant a été prompt à lui répondre: «Tu ne peux pas forcer ton client, mais tu peux lui expliquer que les conditions générales du contrat qu'il a signé avec ton entreprise exigent qu'on renonce au mandat si la sécurité des collaborateurs n'est pas assurée.» Au sein des organisations d'Aide et soins à domicile, on réalise de mieux en mieux que la santé des collaborateurs doit être protégée. Il s'avère même que, parfois, les mesures prises dépassent les dispositions de notre solution type. La solution mASA garantit uniquement qu'une entreprise applique ce que la loi exige. Il va de soi qu'on peut encore faire davantage, comme par exemple, offrir des cours de conduite aux collaborateurs pour qu'ils apprennent à rouler en toute sécurité sur les routes enneigées.

**A en croire l'organisation d'ASD de Biel-Bienne Regio, certaines entreprises considèrent la gestion de la santé en entreprise comme étant du blabla. Le Code des obligations (CO) impose à l'employeur de «protéger la vie, la santé et l'intégrité personnelle du travailleur» et de «prendre les mesures commandées par l'expérience, dans la mesure où les rapports de travail et la nature du travail permettent équitablement de l'exiger de lui». Que répondez-vous à une personne dirigeante qui dit: «Ma petite organisation d'ASD n'a pas de ressources pour ce genre de verbiage»?**

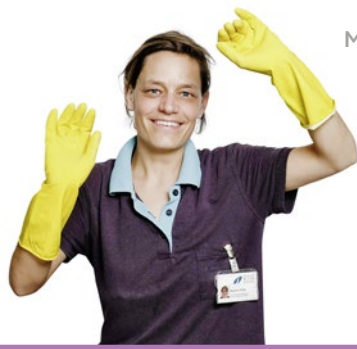
Chaque service d'aide et de soins à domicile est capable de mettre en place une bonne gestion de la santé en entreprise. Mais il faut que le système mis en place mérite son nom. Des mesures prises au hasard n'atteignent pas la cible. Je ne peux pas, par exemple, offrir un abonnement de fitness sans savoir si la condition physique de mes collaborateurs pose problème. Si mes employés sont en bonne forme physique, mais souffrent d'un planning d'interventions trop serré, faire de l'exercice physique

dans un club de fitness ne sert pas à grand-chose. Une gestion de la santé digne de ce nom doit déterminer d'une manière structurée où le bât blesse. Et les mesures déployées doivent être ciblées. La réalisation d'entretiens d'évaluation ou de séances d'équipes doit être définie, tout comme les personnes responsables et les mécanismes de contrôle. Sur la base de la culture de la sécurité, il faut construire une structure de la sécurité. C'est ainsi qu'on crée une gestion de la santé qui sera systématique, durable et ciblée – et qui ne pourra pas être qualifiée de paroles en l'air.

**Une telle gestion de la santé en entreprise sera payante, car on évitera ainsi des congés maladies, des accidents et beaucoup de détresse humaine. Les investissements seront également rentables financièrement. L'organisation d'ASD de Biel-Bienne Regio a ainsi pu réduire massivement les absences. Selon la CFST, une seule journée d'absence coûte à l'entreprise entre 600 et 1000 francs. Que pensez-vous de la déclaration d'un spécialiste allemand qui a dit en matière de recherche sur le travail: «Qui exige de la performance doit promouvoir la santé»?**

Tout à fait d'accord! C'est un message très important: les entreprises ne sont pas uniquement obligées par la loi de veiller à la sécurité au travail et à la protection de la santé. En se conformant à la loi, elles améliorent également leur situation économique. De nombreuses études démontrent que la gestion de la santé en entreprise est financièrement rentable. Je ne comprends donc pas que des entreprises refusent de prendre des mesures appropriées. Je me demande même pourquoi et comment certaines entreprises peuvent se permettre de ne pas miser sur la gestion de la santé en entreprise. Car chaque franc investi dans la prévention sera triplé voire quintuplé. En résumé, on peut dire que les organisations d'ASD disposent d'un personnel en meilleure santé et plus motivé grâce à leur bonne gestion de la santé. Ces collaborateurs fournissent des prestations de soins de qualité supérieure, créent un climat de satisfaction accrue auprès de leurs clients et font économiser, en outre, de l'argent. Je conseille donc à toutes les organisations d'ASD de veiller à la sécurité et à la santé de leurs employés. Je peux vous l'assurer: cela en vaut la peine.





# Cinq défis à relever en termes de santé et de sécurité

Dans ce qui suit, nous vous présentons cinq défis en matière de santé et de sécurité que l'on rencontre régulièrement dans le monde de l'aide et des soins à domicile. Face à ces défis tels que les interventions nocturnes ou les agressions, les organisations d'Aide et de soins à domicile mettent en place des solutions à découvrir ici.

Texte: Flora Guéry et Kathrin Morf

## Punaises de lit

### Défi

Son nom scientifique est *Cimex lectularius*: il s'agit de la punaise de lit la plus courante et la mieux adaptée à l'environnement humain. Fuyant la lumière, cet insecte de couleur brunâtre loge la plupart du temps dans les chambres à coucher – dans les matelas et les cadres de lit – car il se nourrit du sang de son hôte durant la nuit. Dépourvu d'ailes, il ne vole pas et ne saute pas, mais sa prolifération est rapide en raison de sa grande fécondité – les femelles adultes pondent de deux à cinq œufs par jour. La contamination d'un lieu se fait par le déplacement d'objets infestés. Pour Yasmine Hunt, responsable des pratiques professionnelles à l'institution genevoise de maintien à domicile (imad), la propagation de ces parasites est «inquiétante», car elle engendre un stress important chez les clientes et les clients. «Les punaises ne sont pas vecteurs de maladies pour l'homme, mais elles sont nuisibles. Leurs piqûres créent des lésions dermatologiques», expose-t-elle.

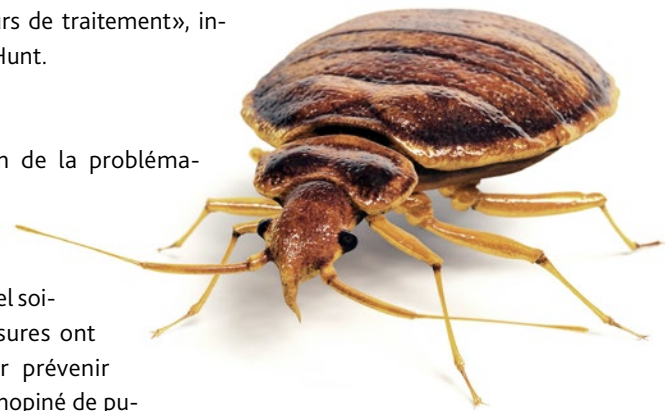
Plusieurs cas de punaises de lit ont été rapportés ces dernières années au sein d'organisations d'Aide et soins à domicile vaudoises et valaisannes, notamment, mais la problématique n'y est plus d'actualité. A Genève, ce phénomène concerne en particulier les équipes d'aide et de soins à domicile et celles de l'hospitalisation à domicile (HAD), ainsi que l'unité mobile d'urgences sociales (UMUS) et les services de sécurité à domicile et de repas à domicile. Les premiers signes d'une augmentation du nombre de punaises de lit ont été observés dès 2012 par les hôpitaux universitaires de Genève (HUG). Les répercussions sur les services d'imad se sont fait sentir à partir de 2013. «De 2013 à 2017, nous avons recensé près de 250 cas déclarés de punaises de lit. Actuellement,

il est difficile de dire exactement combien de cas sont en cours de traitement», indique Yasmine Hunt.

### Solution

Dès l'apparition de la problématique, imad a établi un protocole à l'attention du personnel soignant. Des mesures ont été prises pour prévenir tout transport inopiné de punaises ou d'œufs de punaises au domicile des clients. Mesurant moins d'un millimètre, les œufs sont blancs voire translucides. Pratiquement invisibles à l'œil nu, ils collent aux textiles. «Nous avons donc établi des recommandations de bonnes pratiques et fourni des tenues protectrices pour les situations connues», explique Yasmine Hunt.

Ces tenues font partie d'un kit, composé d'une combinaison, de surchaussures en plastique, de gants, d'un sac poubelle noir de 60 litres et d'un sac poubelle bleu. Afin d'éviter toute stigmatisation et de préserver la confidentialité de la cliente ou du client, les collaborateurs s'équipent à l'intérieur du logement. Ils mettent leurs effets personnels dans le sac bleu, fermé hermétiquement, puis le déposent dans un lieu à faible risque (baignoire ou cuisine, par exemple). Ils réalisent ensuite leur prestation dans un endroit bien éclairé. A la fin de la prestation, ils enlèvent leur combinaison, après avoir vérifié qu'aucune punaise ne se trouve sur le sac plastique bleu. Ils jettent leur



protection ainsi que le sac bleu dans le sac noir, qu'ils scotchent hermétiquement, et éliminent le tout à l'extérieur du logement.

L'an dernier, une campagne de prévention a été diffusée à l'interne. Le personnel a reçu une plaquette sur la marche à suivre face aux punaises de lit et sur le traitement des moyens auxiliaires et des affaires personnelles du client en lien avec leur décèlement. Des fiches pratiques sur le sujet sont aussi disponibles sur le site internet de l'Etat de Genève: [www.ge.ch/punaises-lit](http://www.ge.ch/punaises-lit). Outre ces directives, chaque employé d'imad dispose sur son smartphone pro-

fessionnel d'une application sur laquelle figure la conduite à tenir en cas de détection de punaises de lit. Toute situation découverte doit être signalée au responsable, puis au service des pratiques professionnelles. «S'il existe un risque qu'un collaborateur ait été en contact avec des punaises, nous organisons une inspection canine des locaux de l'équipe et, au besoin, du logement du collaborateur et de sa voiture», explique la responsable. «Nous avons également créé des formations spécifiques et les infirmiers spécialistes cliniques peuvent intervenir en cas de nécessité», précise Yasmine Hunt.

## Interventions nocturnes

### Défi

Nombre de clientes et de clients dépendent des soins à domicile, même lorsque la majorité des Suisses dorment profondément et rêvent tout au plus de leur travail. La plupart des travailleurs de nuit ont particulièrement peur du chemin à parcourir entre leurs différentes interventions, qui les plonge inévitablement dans l'obscurité. Et ce défi pour la sécurité du personnel soignant risque de devenir encore plus grand à l'avenir, car les services disponibles 24/24 et les veilles de nuit ne cessent d'augmenter. Auparavant, les membres des équipes de nuit lucernoises se déplaçaient par deux, explique Andrea Gisler, 48 ans, cheffe d'équipe du service de nuit au sein de l'organisation d'ASD de la ville de Lucerne. «Lorsque je suis devenue responsable du service de nuit en 2009, j'étais toujours sur la route avec une collègue et une radio», raconte-t-elle. «Avec l'expansion de notre zone d'activité en 2010, la demande pour le service de nuit a augmenté. Il a donc été décidé que ces missions seraient désormais effectuées en solitaire.» Il existe des défis à relever en matière de sécurité au travail lorsqu'une infirmière se déplace seule durant la nuit, en voiture ou à pied: les employés de l'ASD se sentent parfois en insécurité en raison d'un manque d'éclairage aux portes d'entrée des habitations, par exemple. En outre, pendant la nuit, une vigilance particulière est requise vis-à-vis des personnes que vous rencontrez en chemin – à Lucerne, c'est surtout le cas dans les quartiers festifs de la ville, où l'on croise souvent des personnes ivres et d'autres personnages louches, qui interpellent les passants voire les importunent.

### Solution

L'organisation d'ASD de la ville de Lucerne propose différentes mesures et aides pour davantage de sécurité durant la nuit. Si un travailleur de nuit se sent en insécurité, il peut solliciter la présence d'un autre employé, annuler l'intervention et la réaliser plus tard – ou faire appel à la police en cas d'urgence. En l'absence d'éclairage, les supérieurs hiérarchiques veillent aussi à optimiser la situation. «Parfois l'ha-



La nuit, les employés des soins à domicile se sentent souvent mal à l'aise sur le chemin du travail. Image: SECOACH Sàrl

bitation comprend une autre entrée, parfois il faut installer une source de lumière supplémentaire», explique Andrea Gisler. Pendant la nuit, les employés portent également des sources de lumière sur eux, circulent dans les rues sombres avec les portes verrouillées et s'appellent régulièrement pour s'enquérir du bien-être de leurs collègues. «Chaque collaborateur est également équipé d'un système d'appels d'urgence qu'il peut utiliser à tout moment pour déclencher une alarme par la simple pression d'un bouton», indique la cheffe d'équipe. Mais depuis qu'elle travaille de nuit, personne n'a eu besoin d'appuyer sur ce bouton. «L'une des raisons réside dans le fait que nos employés sont formés à reconnaître les situations à risques et à prendre des mesures

pour les désamorcer.» En effet, la ville de Lucerne organise régulièrement des cours sur la prévention de la violence. Ceux-ci sont dispensés par l'expert en sécurité Roland Hodel, de SECOACH Sàrl, à Hitzkirch (LU). Les cours incluent de la théorie, mais aussi des jeux de rôle sur des situations à risques, avec une analyse vidéo ultérieure. Roland Hodel enseigne notamment aux employés de l'ASD comment reconnaître et évaluer le danger avec clairvoyance. «Parce que repérer un danger le rend à moitié dangereux», affirme le coach. Des stratégies verbales et de postures corporelles sont mises en pratique afin d'agir en toute sécurité ou de désamorcer des situations périlleuses. Il sera ainsi question, entre autres, du comportement à adopter en cas d'urgence et de la manière de se distancer de la situation.

Andrea Gisler a participé deux fois à ce genre de cours et est convaincue de leur utilité. «Tout ce que j'ai appris s'intègre dans mon travail quotidien. Depuis, je suis plus attentive, plus réfléchie et plus vigilante lors de mes trajets nocturnes. Je suis devenue plus consciente de comment mon attitude est perçue et de la façon dont je peux paraître plus sûre de moi.» Elle garde ainsi ses mains aussi libres que possible, évite l'obscurité et maintient une vision claire de son environnement au lieu d'être distraite par son téléphone portable, par exemple. «Grâce à ces cours, je sais reconnaître les dangers et je peux évaluer la manière dont je dois réagir», poursuit-elle. «Ce qui est bien, c'est que si vous adoptez le bon comportement dès le départ, cela a un effet préventif et cela évite souvent de donner lieu à des situations dangereuses.»

## L'effort physique, aussi au bureau

### Défi

Les personnes qui réfléchissent à la manière dont la protection de la santé peut encore être améliorée dans les organisations d'ASD pensent généralement aux bonnes postures à adopter dans les tâches dévolues à l'économie domestique. En particulier, celles en lien avec la mobilisation et le transport des clients. Cependant, on oublie souvent que de nombreux employés de l'ASD travaillent dans un bureau: un sondage réalisé par le «Magazine ASD» auprès de huit organisations de base démontre que le taux de collaborateurs engagés comme employés de bureau oscille entre 2 et 14% – et leur travail peut également être nocif pour la santé. Selon l'ergothérapeute Brigitte Steiner, les tensions et les douleurs dorsales ou présentes dans la région des épaules sont particulièrement fréquentes et sont dues à une mauvaise position assise. La sursollicitation des bras, des mains et des doigts est aussi à l'ordre du jour et s'explique par une mauvaise posture ou par un positionnement incorrect au niveau de la souris et du clavier. Aussi, la focalisation sur l'écran est une contrainte pour les yeux, qui deviennent brûlants ou larmoyants. Une lumière inadéquate et un manque d'aération peuvent également engendrer de l'inconfort. Sans oublier un dernier facteur à prendre en compte: le stress. «Nos muscles réagissent au stress en un rien de temps, sous l'effet de la tension par exemple», explique Brigitte Steiner.

### Solution

Au cours de leur formation, les soignants apprennent les postures favorables à la préservation de leur santé en cas de mobilisation des clientes et des clients. Celui qui souhaite rafraîchir ses connaissances peut s'appuyer sur la brochure «Sécurité au travail et protection de la santé dans le secteur de l'aide et des soins à domicile», publiée par la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST).



Manière correcte de se tenir à son bureau, selon la Suva. Image: Suva

Il s'agit par exemple d'éviter de saisir une charge en se penchant en avant (dos rond) et d'utiliser des aides auxiliaires en cas de besoin. La brochure de la Suva «Les efforts physiques dans le cadre des aides et soins à domicile» aide à déterminer le recours nécessaire à des moyens auxiliaires. Dans cette section, le travail de bureau dans les soins à domicile sera discuté plus en détail.

Pour s'assurer que le travail effectué sur l'ordinateur ou la tablette soit exercé de façon ergonomique, de nombreuses organisations d'ASD recrutent un ou une ergothérapeute, à l'instar de la Lucernoise Brigitte Steiner, 63 ans, qui a dis-

pensé de nombreux cours pour des organisations d'ASD de Suisse centrale, et qui prodiguent des conseils personnalisés aux collaborateurs de l'ASD qui ont fait la demande. «Il est très important pour moi que les connaissances sur la façon appropriée de soulever et de transporter les clients, mais aussi de passer l'aspirateur, de s'asseoir devant l'ordinateur ou de faire une pause soient appliquées au quotidien, relève-t-elle. Mais c'est précisément là que le bât blesse.» En théorie, beaucoup de gens sauraient comment épargner leur corps – mais ils ne le font pas toujours par oubli des mesures à suivre ou parce que le temps presse.

C'est pourquoi Brigitte Steiner vise à garantir que les employés des soins à domicile mettent réellement en application les connaissances acquises en matière de comportement sain dans leur vie professionnelle. «Des améliorations minimales peuvent contribuer à protéger notre dos et nos articulations, dit-elle. Mais si vous imaginez ces moments individuels comme des perles, vous serez étonné de la longueur du collier de perles à la fin de la journée. Cette image montre clairement tout ce que nous pouvons faire pour notre santé au cours d'une journée de travail.» Au bureau, il est particulièrement important d'ajuster sa chaise. «Asseyez-vous et réglez la hauteur de votre chaise de façon à ce que vos avant-bras reposent sur le bureau, à peu près à angle droit», commence

par expliquer l'ergothérapeute. «Vérifiez brièvement la position de vos épaules: sont-elles détendues au lieu d'être relevées jusqu'aux oreilles? Si oui, c'est exactement ce qu'il faut. Maintenant, étirez votre bras vers l'avant. Cela vous donne la distance idéale à respecter par rapport à l'écran. Regardez droit devant vous: la ligne de vision doit se situer plus haut que le bord supérieur de l'écran, soit la largeur d'une main.» Vous trouverez d'autres conseils et astuces dans la brochure de la Suva «Travail sur écran» ([www.suva.ch](http://www.suva.ch)). Et, pour plus de détente, Brigitte Steiner donne un conseil valable pour tous les employés de manière générale: «Au bureau, offrez-vous une très courte pause avant, pendant et après le travail.»

Selon elle, l'ergonomie doit être prise en compte au bureau, mais aussi en voiture ou à vélo, où une posture correcte est importante. «En voiture, le dos s'appuie au dossier du siège, le poignet repose confortablement sur le volant. Et il ne faut pas oublier d'ajuster l'appui-tête», explique-t-elle. Le réglage optimal des deux-roues ne doit pas non plus être négligé. «Par exemple, la selle est à la bonne hauteur lorsque les genoux sont légèrement fléchis et le bassin reste droit en pédalant.» Et ce qui suit s'applique lorsque vous roulez en voiture ou à vélo: «Une micro-sieste ainsi que des étirements avant et après un trajet sont bons pour la santé. Vous en apprécierez l'effet apaisant sur le corps et l'esprit.»

## Agressions et harcèlement sexuel

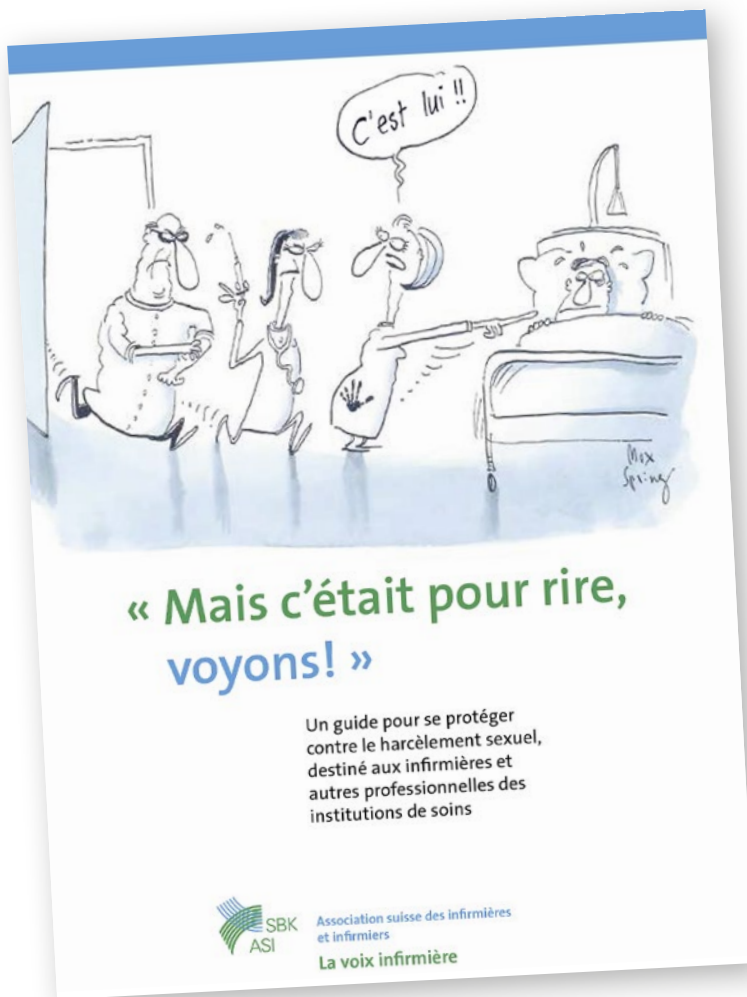
### Défi

Coups, gestes déplacés, cris, insultes, menaces. Les collaborateurs des services d'aides et de soins à domicile (ASD) peuvent parfois être confrontés à des situations d'incivilité, d'agressivité, de violence ou d'insécurité. L'action agressive peut se manifester sur le plan physique (lorsqu'il y a contact corporel lors du comportement agressif), mais également sur le plan verbal. «Il peut s'agir par exemple d'une décompensation psychologique d'une cliente ou d'un client, d'agressions verbales avec propos racistes ou sexistes, mais aussi d'un comportement agressif d'un proche ou même d'un voisin», illustre le Dr François Crespo, médecin du travail à l'institution genevoise de maintien à domicile (imad). Selon lui, une des clés réside dans le niveau de vigilance et de protection de soi dont fait preuve l'employé. «Mais les situations à risques sont évidemment imprévisibles», relève-t-il. Dans l'article de Mireille Balahoczky intitulé «La violence dans les soins: la repérer et la gérer» paru dans la «Revue médicale Suisse» (2006; volume 2), il est expliqué que l'individu devient la plupart du temps agressif quand il se sent menacé dans son intégrité ou qu'il se trouve en détresse. «Apprendre à gérer la violence dans les soins est une façon pour les soignants de lutter contre le stress, le burn-out et le risque de devenir eux-mêmes violents par impuissance», écrit l'auteure.

### Solution

Les actes de violence sont abordés dans la brochure «Sécurité au travail et protection de la santé dans le secteur de l'aide et des soins à domicile», éditée par la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST). Disponible sur le site internet [www.safeatwork.ch](http://www.safeatwork.ch), elle se veut comme un moyen d'information pratique et s'adresse en particulier aux responsables et au personnel des organisations d'ASD qui doit faire face à de nombreuses sollicitations psychiques et physiques. Des informations complémentaires ainsi que des contacts utiles se trouvent également dans le guide «Mais c'était pour rire, voyons!», de l'Association suisse des infirmières et infirmiers (ASI) ([www.sbk.ch/fr/boutique-en-ligne/publications-de-lasi](http://www.sbk.ch/fr/boutique-en-ligne/publications-de-lasi)) dont la thématique est la protection des professionnels des soins contre le harcèlement sexuel. Imprimée à plus de 100 000 exemplaires, cette publication a été réalisée en partenariat avec les associations faitières de la branche, dont Aide et soins à domicile suisse. Elle a été financée par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes.

Pour que chacune et chacun se sente en confiance dans l'exercice de ses fonctions, les organisations d'ASD ont pour mission d'élaborer un concept de sécurité en faveur de leur personnel. Celui-ci comprend la mise en place de



Le guide de l'ASI contre l'harcèlement sexuel. Image: ASI

mesures d'aide et de prévention. Face à des situations de mises en danger telles que des agressions, les employés sont incités à prévenir les comportements agressifs des clients au moyen d'un dispositif (alarme, voies de fuite) ainsi qu'à discuter en équipe des problèmes rencontrés et des règles de conduite à adopter.

Au sein d'imad, par exemple, le programme de formation «Sécurité en milieu professionnel» (SEMP) est destiné aux collaborateurs intervenant au domicile des clients et à l'ensemble des cadres de proximité. «Ce programme contient des mises en situation et vise à outiller les équipes afin de les accompagner et de les protéger face à une situation d'agression ou de violence», indique François Crespo. Deux modules de formation ont été proposés dès 2018 aux équipes actives sur le terrain. Ce dispositif – déployé progressivement sur trois ans – doit permettre aux participants d'acquérir les techniques de communication verbale et non verbale, ainsi que les techniques de dissuasion et de dégagement pour agir dans des situations de violence verbale ou physique. Depuis 2018, une veille psychosociale permet en outre une prise en charge rapide de toute situation traumatique. En cas d'incident, les collaborateurs peuvent se tourner vers le Service de Santé au Travail (SST) afin de bénéficier d'un soutien psychologique immédiat. «Ce sujet a fait l'objet d'une étude approfondie et un certain nombre de recommandations vont être mises en place dans les prochains mois», déclare Ayah Ramadan, directrice des ressources humaines à imad.

Du côté de l'Association Vaudoise d'Aide et de Soins à Domicile (AVASAD), le collaborateur a la possibilité de s'équiper d'un dispositif d'assistance du travailleur isolé (DATI) lorsqu'il se rend chez un client. Il s'agit d'un badge à porter autour du cou ou d'une télécommande à fixer sur soi qui sont reliés à une centrale d'alarme. En cas de besoin, une pression sur l'appareil permet d'alerter la centrale qui écoute et analyse la situation très rapidement et engage les mesures adéquates de sécurité, explique la docteure Marie-Thérèse Giorgio, médecin du travail de l'AVASAD. Certains collaborateurs ont suivi des formations théoriques contre l'atteinte à l'intégrité personnelle comprenant également l'apprentissage de trois postures d'autodéfense, précise Marie-Thérèse Giorgio. Ces formations offrent des outils au personnel pour gérer les situations de mise en danger: «Il est important d'apprendre à avoir la bonne posture, a fortiori lorsque les clients sont désorientés.»

## Conditions météorologiques extrêmes

### Défi

Même lorsqu'une tempête de neige fait rage, même lorsque le ciel ouvre ses vannes et qu'il pleut des cordes pendant des heures, et même lorsque la chaleur fait presque fondre l'asphalte, les clients et les clients de l'Aide et soins à domicile doivent être pris en charge et soignés. Toutefois, les conditions météorologiques extrêmes menacent de nuire à la santé et à la sécurité du personnel des

soins à domicile. En hiver, les routes et les chemins glacés augmentent considérablement le risque d'accidents. En cas de fortes pluies, le trajet risque de dégénérer en dérapage dangereux. Et, selon la caisse nationale d'assurance en cas d'accidents (Suva), par des températures supérieures à 30 degrés, les pathologies telles que les crampes musculaires, les insolation ou les coups de chaleur mettent en péril la santé des employés.



La pose des chaînes à neige figure au cours. Photo: ASD de Nidwald

## Solution

Les entreprises d'ASD qui attachent de l'importance à la protection de la santé et à la sécurité au travail peuvent préparer leurs employés aux conditions climatiques extrêmes de différentes manières: les services nidwaldiens d'ASD, par exemple, instruisent leurs employés à la conduite hivernale. Un premier cours portant sur les chaînes à neige a eu lieu en 2016. «La demande était énorme. C'est la raison pour laquelle le cours a été proposé à nouveau les années suivantes», explique Esther Christen, directrice des soins. «Il est extrêmement important que les professionnels des soins et de l'économie domestique prennent la route en toute sécurité, même dans des conditions hivernales», écrivaient à l'époque les services nidwaldiens d'ASD dans un communiqué. Sur un total de quatre soirées de cours, quelque 60 collaboratrices (aucun homme ne s'étant encore inscrit) se sont entraînées pour l'hiver, soit plus de 40% de l'effectif total du personnel. Les participantes ont notamment appris auprès des experts du Garage Joller, à Ennetbürgen, comment équiper une voiture de chaînes à neige ainsi que la marche à suivre lorsque la batterie de la voiture lâche, menaçant de provoquer l'interruption brutale de la tournée auprès des clients.

Ces dernières années, le Touring Club Suisse (TCS) a également organisé de nombreux stages de conduite pour des

organisations d'ASD. Celles-ci réservent presque exclusivement le cours de conduite basique destiné aux particuliers, selon Christof Schlatter, directeur des centres de conduite de Betzholz, à Hinwil (ZH), et d'Emmen (LU). Il s'agit d'une formation d'une journée, de 260 à 300 francs par personne, axée sur les connaissances de base ainsi que sur la pratique d'une conduite sûre sur la piste d'entraînement. Le cours inclut l'enseignement du freinage d'urgence et de la conduite sur sol mouillé. «Ces cours ont toujours rencontré un franc succès, car les groupes issus des soins à domicile étaient composés de participants très intéressés, soucieux de la sécurité et motivés», relate Christof Schlatter.

Le cours de base a lieu dans l'un des huit centres de formation à la conduite existants à travers la Suisse et peut être réduit à une demi-journée, si le budget ou le temps à disposition est serré. Il est recommandé de suivre régulièrement une telle formation: «Malheureusement, c'est la même chose que dans beaucoup d'autres domaines: on prend vite un grand nombre de mauvaises habitudes au volant, et seul l'entraînement permet de se perfectionner. Par exemple, il faut sans cesse s'exercer au freinage d'urgence pour être capable de réagir correctement dans une situation extrême.» Le TCS propose aussi des stages de conduite hivernale qui coûtent entre 450 et 550 francs par personne et qui se déroulent sur la neige et la glace. «Pour les employés des soins à domicile qui doivent atteindre leur destination en toute sécurité à toute heure du jour et de la nuit, même durant les saisons froides, ce cours est très utile», affirme Christof Schlatter.

Mais ce n'est pas seulement sur le plan de la conduite routière que l'ASD veille à la sécurité de ses employés en hiver. En cas de neige et de verglas, l'institution genevoise de maintien à domicile (imad) fournit aux employés intervenant sur le terrain des crampons qui peuvent être attachés à leurs chaussures pour éviter les chutes. Les collaboratrices et les collaborateurs d'imad reçoivent également un thermos afin qu'ils puissent emporter une boisson chaude en tournée lors des jours de grand froid. Enfin, imad s'active également lorsque la chaleur – au lieu du froid glacial – cause des ennuis au personnel: des plaquettes informatives sont, entre autres, distribuées aux équipes afin de rappeler les effets néfastes de la canicule sur la santé.

Pour s'armer contre ce type de dangers, la Suva conseille notamment l'absorption d'une grande quantité de liquide, la limitation de l'exposition directe aux rayons du soleil, les pauses fréquentes «de dissipation de la chaleur» dans des pièces plus fraîches, ainsi que le port de vêtements de travail qui permettent à la transpiration de s'évaporer. De plus, l'utilisation de la climatisation ou d'autres options de refroidissement devrait être privilégiée sur les lieux de travail fixes. Imad a déjà décidé de faire le pas: les 70 équipes d'ASD basées à Genève seront toutes équipées de ventilateurs et d'air conditionné afin que le personnel de bureau puisse garder la tête froide même en cas de chaleur extrême.





Prisca Joss (à gauche) et Silvia Schindler-Frei, de la société de conseil en hygiène Schindler Frei & Partner, en plein travail sur leur outil destiné aux soins à domicile.

Photo: Kathrin Morf

## Un outil de référence sur l'hygiène à portée de main

La société zurichoise Schindler Frei & Partner conseille les organisations d'Aide et soins à domicile (ASD) en matière d'hygiène. Et les consultantes Silvia Schindler-Frei et Prisca Joss veillent à ce que la prévention contre les infections ne génère pas un gaspillage du matériel. Plus de 80 organisations d'ASD utilisent déjà leur outil, lancé en 2018.

Enfiler des gants jetables, respirer à travers un masque de protection, se frictionner soigneusement les mains avec un désinfectant: le quotidien des employés des soins à domicile se caractérise par des mesures d'hygiène tout autant que par des produits rendant possible un travail hygiénique. Silvia Schindler-Frei connaît non seulement toutes les exigences actuelles en matière d'hygiène appliquée et de prévention des infections, mais la fondatrice de la société de conseil zurichoise Schindler Frei & Partner sait aussi que les efforts prodigués en matière d'hygiène provoquent une bataille autour du matériel de soins dans certaines entreprises du domaine de la santé. Ce constat s'inscrit dans la tendance d'un grand nombre de Suissesses et de Suisses à vouloir miser sur la sécurité à tout prix. Mais Silvia Schindler-Frei a pris conscience que ce comportement en matière d'hygiène était inutile.

Il y a à peine cinq ans, elle travaillait encore régulièrement pour le comité international de la Croix-Rouge (CICR) en Europe de l'Est. Dans les pays baltes ou dans des pays comme le Kirghizistan et la Bulgarie, elle a contribué à la mise en place d'une politique d'hygiène moderne pendant quinze ans. Dans

une région pauvre du Kirghizistan, elle a constaté, par exemple, que des seringues usagées étaient jetées sans aucune précaution dans la fosse septique des toilettes. Ailleurs, les soignants savaient néanmoins comment se débrouiller, même quand il n'y avait pas de système d'élimination professionnel à disposition. «Dans un hôpital bulgare, les seringues étaient placées dans des bouteilles en PET, remplies de plâtre, puis jetées avec les déchets normaux. Cela éliminait le risque de blessures.»

Au cours de ses missions, la Suisse s'est parfois heurtée à des barrières culturelles qui l'ont empêchée de dispenser des mesures d'hygiène. «Au Kirghizistan, dans les zones les plus démunies situées le long de la route de la soie, on m'a répété que le sida n'existait pas dans la région.» Le stigmate de la maladie sexuellement transmissible était trop grand. Il était toutefois urgent d'informer la population sur les modes de transmission des maladies infectieuses: «Nous l'avons fait avec de simples dessins sur des affiches qui étaient également compris par les analphabètes.»

Ses nombreux séjours à l'Est lui ont servi de sources d'apprentissage. Elle a pris encore plus conscience de l'importance du

savoir dans le domaine de l'hygiène. A l'époque, la Suisse avait envoyé des stérilisateurs vers les pays baltes et la Bulgarie, raconte la Bernoise d'origine. «Mais, au début, personne ne se souciait de leur bon fonctionnement.» L'hygiéniste s'est alors appliquée à montrer au personnel de l'hôpital comment les utiliser. «Nous avons également enseigné l'hygiène et la prévention des infections aux habitants, ce qui est revenu à leur fournir une aide durable, car ce n'est qu'avec les connaissances adéquates qu'on peut agir en toutes circonstances.» Elle a aussi appris quels moyens simples peuvent assurer une hygiène convenable. «Dans de nombreux hôpitaux de campagne, l'hygiène était bonne, malgré des moyens très limités.» Et d'ajouter avoir été impressionnée par l'usage réfléchi des quelques produits à disposition: «Dès lors, la possibilité de réduire le matériel d'hygiène est devenue pour moi une question vitale.»

### L'hygiène, un défi particulier dans les soins à domicile

Ces dernières décennies, Silvia Schindler-Frei s'est préoccupée de l'hygiène dans le domaine de la santé en Europe de l'Est, mais aussi en Suisse. Après avoir travaillé aux soins psychiatriques et aux soins intensifs, elle a suivi une formation

de spécialiste en hygiène hospitalière et en prévention des infections. Après dix ans d'activité dans le domaine de l'hygiène à l'Hôpital pour enfants de Zurich, elle s'est finalement lancée comme indépendante il y a vingt ans et a fondé sa société de conseil. Il y a près de quinze ans, une organisation d'Aide et soins à domicile (ASD) rejoint pour la première fois sa clientèle. «Les soins à domicile m'ont toujours intéressée», dit-elle. Et d'ajouter: «On rencontre souvent des difficultés aux interfaces entre l'hôpital et le domicile dans le domaine de l'hygiène. Après le séjour à l'hôpital, les mesures d'hygiène doivent être maintenues, quelle que soit la rapidité avec laquelle le patient est libéré.» Il arrive qu'un hôpital prescrive l'isolement d'une personne à la maison. «Mais si cette patiente a trois enfants, son retour risque de devenir un fardeau pour elle et ses proches», explique la spécialiste. Dans ce genre de cas, les soins à domicile ont une importance capitale. «Grâce à leur grande expertise et à leur engagement, les services d'aide et de soins à domicile sont capables



Annonce

# OdASanté

Une conférence de l'OdASanté

**HORIZON 2030**

**FLEXIBILISATION DE LA  
FORMATION PROFESSIONNELLE  
DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ**

Quels nouveaux modèles permettent une meilleure flexibilité de la formation dans le secteur de la santé?

Ce thème ainsi que d'autres questions importantes seront au cœur de la conférence.

5.11.2019, 10h00 – 16h30  
Stade de Suisse, Bern-Wankdorf

Informations et inscriptions

[www.congress-info.ch/odasante2019](http://www.congress-info.ch/odasante2019)



d'assurer le respect des mesures d'hygiène. Et ils le font de manière professionnelle, même dans des cas très complexes.»

Répondre aux exigences en matière d'hygiène reste un défi particulier pour l'ASD, ajoute Prisca Joss, assistante en chef chez Schindler-Frei. «Les employés travaillent généralement seuls, dans des espaces confinés, et ne disposent pas des mêmes infrastructures qu'un hôpital. Dans un appartement, il n'y a pas d'espace de déversement ou de conteneur d'élimination des déchets high-tech.» De plus, les employés de l'ASD évoluent dans la sphère privée de la personne: «Et là, ce sont les règles du client qui s'appliquent», précise Prisca Joss. Et Silvia Schindler-Frei de raconter: «Il est déjà arrivé qu'un client gravement malade insiste pour que ses quatre chats soient présents lors du changement d'un pansement.» Cela requiert ensuite beaucoup de tact de la part du personnel soignant de faire comprendre que les félins doivent être bannis de la pièce pendant un court laps de temps pour une question d'hygiène.

### Un large éventail de mesures contre les infections

Dans leur travail quotidien, tout tourne autour de la prévention des infections. Et les deux consultantes veulent protéger à la fois le personnel de l'ASD, les clientes et les clients ainsi que les tierces personnes. La protection contre les agents pathogènes comprend un large éventail de mesures, telles que celles énumérées par la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST). Parmi lesquelles, le nettoyage et la désinfection systématiques des mains ainsi que le port des gants afin d'éviter tout contact avec du sang ou d'autres fluides corporels. En cas d'agents pathogènes dangereux, il est recommandé de porter un tablier jetable, des lunettes de protection et un masque bucco-nasal. Les Zurichoises attachent aussi de l'importance aux règles de base. «Par exemple, on ne se désinfecte pas les mains devant une porte d'entrée, car elles peuvent être rapidement contaminées une fois à l'intérieur de l'appartement.»

Dans le cadre de la prévention des infections, les consultantes veillent par ailleurs à ce que les employés disposent correctement de leurs équipements (système d'emballage double ou conteneurs spéciaux, entre autres). Et elles conseillent le personnel soignant en matière de vaccination, car «il doit non seulement se protéger, mais aussi éviter de contaminer qui que ce soit», déclare Silvia Schindler-Frei. «C'est pourquoi les employés doivent se vacciner dès qu'ils entrent en contact avec des patients en oncologie, des enfants ou d'autres personnes ayant un système immunitaire faible. Ces clients sont rapidement infectés par une maladie, ce qui menace leur vie.»

### Un outil à l'avant-garde

Les demandes que les organisations d'ASD adressent à la société de conseil sont multiples: certaines souhaitent traiter d'une question spécifique, d'autres désirent prodiguer une formation continue à leur personnel et

d'autres encore ont besoin d'un concept global d'hygiène. Depuis 2018, l'un des services proposés s'avère être un outil dédié à l'hygiène dans les soins à domicile. Et plus de 80 organisations d'ASD utilisent déjà cette application (voir encadré).

«Cet outil doit son succès à notre experte en informatique Prisca Joss», affirme Silvia Schindler-Frei. «Elle sait faire la traduction entre le langage des soins et celui de l'informatique.» Ce qui est utile car certaines infirmières semblent craindre davantage le numérique que l'infection. «Personne ne doit fuir devant cet outil car il est très simple d'utilisation», assure Prisca Joss. Elle ouvre l'application sur son ordinateur: on y trouve tout ce qu'il y a à savoir sur les maladies infectieuses, leurs modes de transmission et les mesures de protection contre ces maladies. Puis les mots-clés «herpès zoster» et «infections gastro-intestinales» apparaissent à l'écran. La spécialiste évoque également la manipulation hygiénique des cathéters ou la marche à suivre en cas de piqûre avec une seringue.

«L'outil peut être adapté aux besoins du client», poursuit-elle. Une entreprise peut rendre accessibles ses propres documents existants via l'application. Elle peut déterminer exactement quel matériel de soins doit être utilisé – et intégrer un lien vers un logisticien de la santé ou une pharmacie de confiance afin que leurs produits puissent être commandés sur-le-champ. Les administrateurs sont également autorisés à publier leurs propres actualités et peuvent par exemple informer leurs employés lorsqu'un établissement régional pour personnes âgées est touché par le norovirus.

### Des utilisateurs convaincus par son utilité

L'un des premiers abonnés de Schindler Frei & Partner a été le service Spitex Regio Frick AG. L'entreprise compte 53 collaborateurs, et certains sont convaincus par cet outil. «Depuis un an et demi, tous nos collaborateurs en soins et en économie domestique ainsi que tous nos apprentis installent l'applica-

### E-Learning sur le thème de l'hygiène

Diverses entreprises suisses fournissent des solutions numériques sur le thème «Hygiène et soins à domicile». Parmi elles, Rissip GmbH, d'Obfelden (ZH), fondée en 2008. Rissip propose des modules d'e-learning, c'est-à-dire des cours en ligne standardisés pour les entreprises de différents secteurs. Il s'agit de modules portant sur des thèmes de la santé et des soins – y compris en lien avec l'hygiène dans l'Aide et soins à domicile (ASD). Selon le directeur général Armin Riebli, une vingtaine d'organisations d'ASD ont déjà opté pour cette offre. Les employés qui acquièrent un module d'apprentissage peuvent élargir ou rafraîchir leurs connaissances en matière d'hygiène. La formation complète en comprend quinze. Un module coûte 25 francs par mois, mais l'entreprise propose des forfaits. <http://rissip.link/spitex>



tion», explique la directrice générale Daniela Teutsch. Certains l'utilisent plusieurs fois par mois, d'autres quelques fois par an. «Nous avons un dossier consacré à l'hygiène, mais nos employés le consultaient moins fréquemment. Le fait que nous ayons désormais accès à toutes les informations portant sur l'hygiène, partout et à tout moment, est un énorme avantage.»

Un autre avantage, selon Daniela Teutsch, est la mise à jour permanente des informations à disposition, par exemple, lorsque le gouvernement fédéral met en garde contre une épidémie de grippe. «Nous pouvons également intégrer nos propres directives et instructions dans l'outil», note Daniela Teutsch. Si l'administrateur télécharge un élément dans l'application, les employés sont immédiatement avertis, et elle peut ainsi servir de moyen de communication rapide. Enfin, l'outil n'est pas forcément utilisé en solitaire: «Dans des cas nécessitant des mesures d'hygiène particulières, il nous est arrivé de le consulter lors d'une réunion d'équipe», explique la directrice. «Il s'agit d'un outil ingénieux», assure-t-elle.

### La réduction épargne les ressources et évite les peurs

Une soignante peut, par exemple, utiliser l'application pour savoir à tout moment pourquoi, en cas de contact avec une maladie infectieuse particulière, elle doit porter uniquement des gants jetables et non un tablier ou un masque, explique Silvia Schindler-Frei, qui revient sur le thème de la réduction du matériel de soins. «Aux urgences, les infirmières portent souvent un équipement de protection complet. Mais elles s'occupent de patients dont le diagnostic n'est pas établi et n'ont pas le temps de réfléchir aux mesures d'hygiène appropriées. Aux soins à domicile, c'est différent, et c'est pourquoi je défends la réduction du matériel», explique-t-elle. Et d'énumérer quelques-uns des avantages de cette réduction, comme l'utilisation prudente des produits d'hygiène, qui engendre beaucoup moins de déchets. On économise en outre beaucoup de temps (celui consacré à l'enfillement des habits de protection) et beaucoup d'argent. «L'hygiène excessive est

clairement un facteur majeur de coûts inutiles dans de nombreuses entreprises de soins à domicile», souligne-t-elle. «Par exemple, certaines d'entre elles utilisent en quelques mois un contingent de gants de protection qui devrait durer un an.»

Et quand on porte en permanence des vêtements de protection, on ne pense plus à la procédure: «Les connaissances préviennent la peur de s'infecter ou d'infecter les clients.» Car l'effet psychologique des mesures de protection sur les clients ne doit pas être sous-estimé. «Supposons qu'une infirmière porte un masque respiratoire parce qu'elle veut bien faire ou qu'elle pense qu'une plaie pue, décrit Silvia Schindler-Frei. Si le prochain employé ne porte pas de masque, le client se sent en insécurité. Et si une infirmière porte un équipement complet inutilement, alors le client se bat avec la peur qu'il est beaucoup plus contagieux qu'il n'y paraît.» Pour toutes ces raisons, Silvia Schindler-Frei s'engage à ce que le matériel de soins soit employé avec précaution. «Nous avons définitivement banni la devise «si cela ne sert à rien, cela ne peut pas faire de mal» de notre concept d'hygiène», conclut-elle.

Kathrin Morf

### Un outil pour les soins à domicile

Sur le marché depuis mars 2018, l'outil de la société zurichoise Schindler Frei & Partner est utilisé par plus de 80 organisations d'Aide et soins à domicile (ASD) publiques et privées dans différents cantons. Disponible en allemand, l'application contient tout ce que les employés ont besoin de connaître sur l'hygiène et la prévention des infections, notamment les règles d'hygiène, le tout étant agrémenté de documents, de liens, d'images et de films. Les versions française et italienne suivront bientôt. Les organisations intéressées peuvent tester l'application gratuitement pendant une semaine. Son coût est basé sur le nombre d'utilisateurs (dès 650 francs par an pour une organisation d'ASD). Plus d'infos: <https://krankenhaushygiene.ch/hygienekonzept>

Annonce



## Engagement, motivation, compétence

Voilà ce qui définit le Service Croix-Rouge.

Vous aussi, vous souhaitez faire bénéficier le Service Croix-Rouge de vos compétences techniques et de votre sens de l'engagement?

Pour plus d'informations:  
Service Croix-Rouge, 058 400 41 70  
[info@rkd-scr.ch](mailto:info@rkd-scr.ch), [www.rkd-scr.ch](http://www.rkd-scr.ch)

Service Croix-Rouge CRS  
Rotkreuzdienst SRK  
Servizio Croce Rossa CRS



# Des milliers de produits et leur chemin vers les soins à domicile

Le logisticien de la santé Cosanum propose une gamme de 15 000 produits et en expédie chaque jour un grand nombre à des fournisseurs de soins, y compris à des organisations d'Aide et soins à domicile. Le «Magazine ASD» s'est donc rendu au centre de logistique de Schlieren (ZH) et a découvert comment quelques clics en ligne suffisent à envoyer un employé de Cosanum à des hauteurs vertigineuses.

Les palettes sont déchargées à l'aide d'un chariot élévateur au centre de logistique de Cosanum, à Schlieren (à droite), avant d'être enregistrées (en bas).

Photos: Leo Wyden



Imaginons qu'une soignante de Suisse centrale constate que son organisation d'Aide et soins à domicile (ASD) rencontre un besoin urgent en matériel de soins. Elle se connecte vite à la boutique en ligne de Cosanum et commande rapidement toutes les marchandises nécessaires. En quelques clics, l'employée de l'ASD sait que son travail a été accompli, cependant, elle n'a pas conscience du nombre de personnes et de machines que ces quelques clics vont mettre en mouvement. Le «Magazine ASD» a donc jeté un coup d'œil aux coulisses de l'entreprise de logistique, partenaire premium d'Aide et soins à domicile Suisse, qui emploie 130 personnes.

## Le système garde une vue d'ensemble

A Schlieren (ZH), Cosanum exploite un centre de logistique depuis sept ans. Environ 30 fournisseurs sur un total de 200 y livrent quotidiennement leurs marchandises issues du monde de l'hygiène et des soins. Pas moins de deux camions remplis de produits d'incontinence se dirigent tous les jours vers le centre et ouvrent leurs gigantesques remorques aux employés de Cosanum. Ceux-ci déchargent d'innombrables palettes à l'aide d'un chariot élévateur et les transportent vers leur destination respective dans l'immense entrepôt. Cosanum est entré depuis longtemps dans l'ère moderne, car un système informatique tient en temps réel un registre précis de l'inventaire. «Notre système numérique enregistre chaque produit entrant et indique à nos employés l'endroit exact où il doit être entreposé», explique Vincenzo Aricò, responsable marketing et communication chez Cosanum. Et si la réserve d'un produit menace de s'épuiser, le système propose une commande aux salariés, qui n'ont qu'à la confirmer.

D'une hauteur de 21 mètres, l'entrepôt de Schlieren comprend une surface d'environ 12 000 mètres carrés, 11 000 emplacements pour les palettes et 1000 étagères pour les 15 000 produits distribués par Cosanum. En ce jour de printemps, un employé se voit attribuer la tâche de traiter la commande passée par l'organisation d'ASD de Suisse centrale. Il doit alors dénicher tous les produits commandés dans l'immense halle



– et pour cela, le système informatique veille à ce que cette tâche ne revienne pas à chercher une aiguille dans une botte de foin. La technologie assiste les êtres humains de manière fiable dans le processus de préparation des commandes, c'est-à-dire lors de l'assemblage des produits commandés.

### Ne pas être sujet au vertige

Comme le premier produit commandé attend l'employé, selon le système informatique, sur une étagère placée à une hauteur d'environ 20 mètres, ce dernier monte sur l'un des trois chariots à haute levée. Ce véhicule ressemble à un chariot élévateur à fourche, mais sa cabine de conduite peut être soulevée jusqu'au plafond. L'employé laisse la cabine s'élever de plus en plus haut, et bientôt le chariot à haute levée fait penser à une girafe mécanique avec son long cou métallique. Puis la cabine de conduite s'immobilise devant l'étagère, comme la tête d'une girafe en quête de nourriture. L'employé attrape le produit qu'il recherche avec concentration, sans être dérangé par le mouvement de va-et-vient de la cabine. «Il ne faut pas avoir peur du vide pour exercer ce travail», commente en souriant Vincenzo Aricò, qui travaille en tant que «creative marketer of violet arts» chez Cosanum.

Les marchandises convoitées par l'organisation d'ASD ne se trouvent pas nécessairement dans l'entrepôt: les plus petits produits sont abrités dans huit transstockeurs automatiques pour petites pièces de l'entreprise Kardex. Ces systèmes automatisés de stockage et d'approvisionnement se dirigent vers les huit points de distribution où les marchandises requises sont rangées. Un faisceau lumineux clignotant indique à l'employé de Cosanum ce qu'il doit saisir. Chaque produit se retrouve bientôt, l'un après l'autre, dans la boîte de conditionnement mise à disposition – rapidement et efficacement grâce à la coopération entre l'homme et la machine.

Cosanum a travaillé ces dernières années de manière intensive à l'optimisation de toutes les opérations de commande, de stockage et de livraison. «Dans toutes nos réflexions, nous nous concentrons avant tout sur la clien-

tèle. Nous nous posons toujours trois questions: comment pouvons-nous devenir encore meilleurs? Comment pouvons-nous devenir encore plus rapides? Et comment pouvons-nous surprendre nos clients?», explique Vincenzo Aricò. Ces trois questions se reflètent également dans la devise de Cosanum, inscrite sur le mur du hall d'entrée du siège de l'entreprise: «Better. Faster. Magic» (en français; «Mieux. Plus vite. Magique»).

### Hiérarchies horizontales

L'entreprise a connu de profonds changements au cours des six dernières années afin de jeter les bases d'un progrès constant, comme l'explique Bruno Schefer, dont le frère René a fondé l'entreprise familiale il y a près de 40 ans. Bruno Schefer aurait le titre de directeur général dans d'autres entreprises, alors que chez Cosanum, il a la fonction de «head coach cosaNetwork» (formateur en chef du réseau Cosa) et que ses employés sont les «cosaMembers» (membres Cosa). Chez Cosanum, les termes à la mode et les principes directeurs qui caractérisent le quotidien et l'esprit de l'entreprise ne sont pas seulement de la cosmétique face aux structures traditionnelles, assure Bruno Schefer. «Nous avons fondamentalement changé nos structures et notre culture d'entreprise en les adaptant à notre époque.» Grâce à une hiérarchie horizontale, chaque employé a la possibilité de jouer un rôle décisif dans le développement de l'entreprise. «La base de notre hiérarchie horizontale repose sur la confiance accordée à nos membres», explique Bruno Schefer. «Ils ont tous de nombreuses compétences et assument des projets dans lesquels leurs supérieurs ne sont pas impliqués.»



Quand des organisations d'ASD commandent des produits, les employés de Cosanum les récupèrent sur les énormes étagères.



Les produits livrés sont ensuite stockés dans un immense entrepôt au moyen d'un chariot à haute levée.

Avec l'aide de ces structures modernes, Cosanum veut être un acteur de premier plan sur le marché de la logistique de la santé et va jusqu'à changer les règles du jeu – «We love to change the Game» étant un autre slogan de l'entreprise.

Pour être un tel «gamechanger», il faut faire preuve de flexibilité, d'habileté, de dynamisme, d'expérimentation et de volonté d'apprendre, énumère Vincenzo Aricò. Ces dernières années, Cosanum a prouvé sa volonté d'apprendre en identifiant et en éliminant systématiquement les vieux schémas. Par exemple, il a été démontré que les produits d'incontinence et les gants de travail sont tellement prisés qu'il ne vaut pas la peine de les placer dans l'entrepôt à hauts rayonnages. «Pour les produits les plus recherchés, nous avons mis en place ce qu'on appelle le fast-mover», explique Vincenzo Aricò. A la livraison, les produits sont déposés sur des étagères facilement accessibles, près de la sortie – bien que beaucoup d'entre eux frôlent à peine les étagères avant d'être réexpédiés.

#### Livraison à l'étage pour les soins à domicile

Quant à la capacité de la société à expérimenter, elle est évidente, au vu de son service de livraison à l'étage. Cosanum l'a lancé pour les soins à domicile en 2017. Une équipe de quatre chauffeurs – tous retraités – approvisionne les clients, lourdement handicapés ou non valides, des organisations d'ASD de Zurich Limmat, Zurich Sihl et de la ville de Winterthur. Ils rangent même les produits à leur place; et un temps de bavardage est aussi inclus dans le service. «La livraison à l'étage nous permet d'aller encore plus loin dans la réalisation de notre objectif principal: nous voulons réduire radicalement les coûts de processus pour les soins à domicile», explique Bruno Schefer. Les solutions numériques de son entreprise contribueraient également à une réduction ciblée des coûts. Cosanum a récemment développé pour un client important une application facile à utiliser qui peut désormais être employée par d'autres firmes intéressées. «Ce programme permet au client de savoir à tout moment quel est l'état de son stock et quels produits il

doit commander. Il tient également un registre de toutes les marchandises commandées chez nous au cours des deux dernières années», explique Bruno Schefer. «L'inventaire de fin d'année, auparavant fastidieux, devient ainsi un jeu d'enfant.»

L'ingéniosité de l'entreprise zurichoise se révèle enfin au sous-sol du siège de la société, doté d'une salle d'une propreté impeccable: il s'agit de l'espace dédié à cosaOP Logistics, un service de livraison créé par Cosanum pour tous les gestionnaires de blocs opératoires. A cette fin, la société a développé des chariots scellés hermétiquement brevetés dans toute l'Europe. Ici, les employés portent le même habillement que des chirurgiens. Leur travail consiste à remplir des voitures futuristes de cosaOP avec des kits contenant tout le nécessaire pour une opération spéciale. Les employés de Cosanum amènent ensuite les chariots remplis jusqu'à la salle d'opération. Ces derniers peuvent être ouverts et déchargés avant l'opération par un employé de l'hôpital portant un badge. Ce qui évite de nombreuses recharges fastidieuses et le stockage intermédiaire de matériaux délicats.

#### L'envoi des produits

Retournons à l'entrepôt, où de nombreux employés déambulent le long des étagères. Armés de scanners, ils dirigent leurs chariots élévateurs dans les allées inondées de lumière et préparent des colis, des palettes et des sacs de la couleur violette de Cosanum. L'ennui n'est pas au rendez-vous, car l'entreprise essaie d'éviter la monotonie: 90 % des collaborateurs font partie d'un système de rotation. Ils sont en mesure d'effectuer l'ensemble des tâches de l'entrepôt, de façon régulière. Cela permet d'accomplir une journée de travail variée, mais aussi d'assurer que l'absence d'un membre du personnel n'interfère pas avec les processus.

La préparation des commandes pour l'organisation d'ASD de Suisse centrale est terminée. Un deuxième employé vérifie soigneusement le contenu de la caisse. Celle-ci est ensuite chargée dans un camion de Brauch Transport AG, stationné à côté d'un camion de La Poste (qui vient récupérer deux fois par jour les petits colis à Schlieren). Bientôt, le

camion contenant la caisse démarre en direction de la Suisse centrale, où l'employée de l'ASD attend. La veille, elle a commandé en quelques clics les produits dont elle avait besoin urgemment, provoquant ainsi beaucoup d'agitation dans les halls de Cosanum.

Kathrin Morf



Les petits produits commandés sont récupérés à l'aide des transstockeurs.



Une fois tous les produits collectés, la commande est prête à être expédiée.

## Promotion de la santé: privilégier l'estime au contrôle

Pour que la gestion de la santé en entreprise (GSE) porte ses fruits, un employeur doit communiquer avec ses collaborateurs et collaboratrices en faisant preuve de franchise et de transparence. L'exemple de Puntreis, dans le magnifique canton des Grisons, montre la voie.

Pour le personnel soignant aussi, un environnement professionnel favorable à la santé est primordial. Diego Deplazes, gérant du centre de soins Puntreis situé à Disentis/Mustér, dans les Grisons, en est convaincu. «La charge physique et psychique ne doit pas être sous-estimée», explique-t-il. Les absences représentent une charge supplémentaire pour les membres restants de l'équipe et le personnel qualifié est devenu une denrée rare dans le secteur de la santé. «C'est pourquoi nous souhaitons être un employeur attrayant.»

### Trois mesures pour atteindre l'objectif

Pour atteindre cet objectif, Diego Deplazes a eu recours à Visana en tant que partenaire externe pour la GSE, en accord avec les membres du conseil d'administration. Trois mesures ont été mises en œuvre: des entretiens de reprise du travail systématiques, un contact régulier pendant les absences ainsi que des certificats de maladie détaillés.

«Nos collaborateurs et collaboratrices doivent sentir que nous nous intéressons à eux», souligne Diego Deplazes. Il est judicieux de privilégier l'estime au contrôle. C'est pourquoi Puntreis garde désormais un contact permanent avec les collègues malades et évalue après leur retour si l'absence était liée au travail. De plus, il est toujours communiqué avec transparence quelles sont les conséquences d'une absence pour l'équipe et pourquoi la charge est déjà fortement réduite lorsque le collaborateur ou la collaboratrice concerné/e vient travailler ne serait-ce que deux heures. «Cela favorise l'esprit d'équipe», ajoute Diego Deplazes.

### Le certificat médical, un outil précieux

Globalement, Puntreis jouit d'une excellente image auprès du personnel. «Nous avons constamment des cas dans lesquels des collaborateurs et collaboratrices aimeraient travailler, mais ne peuvent pas, puisqu'ils sont en incapacité de travail à 100 %.» Grâce aux certificats médicaux détaillés facultatifs, c'est toutefois devenu possible, en accord avec le médecin.

L'exemple de Puntreis montre que la franchise et la transparence portent leurs fruits pour l'introduction d'une GSE. Manifester de l'intérêt et de la compréhension aide à lutter contre le stress professionnel et à accroître la motivation. Diego Deplazes envisage-t-il donc bientôt d'introduire des mesures de promotion de la santé supplémentaires? «Ce n'est pas prévu à l'heure actuelle. Mais si des collaborateurs ou collaboratrices souhaitaient me faire part de leurs idées, je serais volontiers prêt à les écouter.» Car la promotion de la santé ne devrait pas être uniquement «prescrite» par l'entreprise.



Diego Deplazes, gérant du centre de santé Puntreis, a introduit la GSE dans son entreprise, avec le soutien de Visana.

### GSE – le succès, de manière systématique

La gestion de la santé en entreprise (GSE) est plus que de la prévention. C'est l'expression du véritable intérêt porté à la santé physique et psychique des collaboratrices et collaborateurs. Visana vous conseille pour une mise en œuvre systématique, avec des présentations, des séminaires, de la prévention en matière d'accidents ou des outils de calcul. [visana.ch/gse](http://visana.ch/gse)

### Puntreis Center da sanadad SA

Le centre de soins Puntreis situé à Disentis/Mustér, dans les Grisons, dispose de 55 places de soins, avec une unité pour les personnes atteintes de démence. Les patientes et patients y bénéficient d'un suivi et de soins adaptés à leurs besoins spécifiques. Puntreis emploie environ 90 collaborateurs et collaboratrices, dont onze apprentis/es et étudiants/es; le restaurant interne constitue un point de rendez-vous très apprécié des résidents/es et des visiteurs/euses.

# Pratique: Des solutions d'appel d'urgence suisses individuelles et innovantes.

On ne se sent jamais plus en sécurité, calme et satisfait que chez soi. Pour qu'il en soit toujours ainsi et que les proches soient informés immédiatement quand il le faut, diverses solutions d'appel d'urgence existent.

Pouvoir continuer à vivre chez soi tout en sachant que quelqu'un sera immédiatement informé en cas d'urgence: telles est justement la fonction des solutions d'appel d'urgence. Pour autant, il n'est pas question de porter un gros bouton rouge autour du poignet ou de devoir charger tous les jours une imposante montre d'urgence. Les dernières technologies de SmartLife Care en sont la preuve!

La solution d'urgence personnelle qui répond à chaque situation individuelle. Les solutions d'appel d'urgence reposent sur trois éléments: le bouton, l'appareil et l'abonnement. Chacun peut alors composer sa solution personnelle. Sur simple pression d'un bouton, le système avertit les destinataires souhaités et les utilisateurs peuvent leur parler par le biais du haut-parleur de l'appareil de base.

Avec l'abonnement individuel, chaque utilisateur décide qui doit être contacté en cas d'urgence: soit les proches uniquement, soit les proches et la centrale d'appel d'urgence, soit la centrale d'appel d'urgence directement. Après concertation, l'organisation de services de soins à domicile peut également être ajoutée à la liste des contacts, en précisant les horaires individuels de prise en charge.

## DISPOSITIF DE L'APPEL D'URGENCE

1



reddot design award  
winner 2017

## APPAREIL DE BASE

2



## ABONNEMENTS

3



SmartLife Care a pour principe que personne ne devrait renoncer à un appareil d'appel d'urgence pour des raisons financières. De ce fait, nous accordons un rabais conséquent sur le coût de l'abonnement mensuel à tous nos clients allocataires de prestations complémentaires (PC).

«Avec les solutions d'appels d'urgence SmartLife Care, nous savons que nos clients sont entre de bonnes mains.»

**Marianne Pfister, directrice générale**  
Aide et soins à domicile Suisse

**SmartLife Care est fier d'être partenaire d'Aide et soins à domicile Suisse.**

Dans le cadre de ce partenariat, les clients d'Aide et soins à domicile Suisse profitent d'un rabais de CHF 100 sur l'achat d'un appareil (location exclue)

**SmartLife Care**

Partenaire de  **AIDE ET SOINS A DOMICILE**  
Suisse

**SmartLife Care SA**

Zürichstrasse 38

8306 Brüttsellen

E-mail: support@smartlifecare.ch

Hotline-conseil: 0848 65 65 65

www.smartlife-care.ch

## 5 Questions à Lauriane Sallin

### «Quand ma sœur était malade, elle a pu rester avec nous à la maison»

**L'ex-Miss Suisse Lauriane Sallin répond à nos «5 questions». La Fribourgeoise de 25 ans évoque ses défauts, sa fille, mais aussi la disparition de sa sœur aînée.**

**Magazine ASD: En tant que Miss Suisse, vous avez toujours tenu à faire entendre votre voix. Que répondez-vous aux critiques qui taxent ce genre de concours de superficiel voire de sexiste?**

**Lauriane Sallin:** Ce qui m'a poussé en premier lieu à me présenter au concours Miss Suisse, c'était de mettre à mal le cliché encore trop présent de la jolie jeune femme bête et superficielle. Pour moi, la beauté est un essentiel et un droit, celui d'être et d'apparaître comme bon nous semble. Pour moi, Miss Suisse était un rôle dans lequel je voulais être aussi naturelle et proche de la fille que j'étais au quotidien.

**Il y a quatorze mois, vous êtes devenue maman d'une petite Madeleine. Vous lui consacrez votre temps, mais il vous en reste pour vos nombreuses passions, dont le dessin. Quelle profession rêviez-vous d'exercer étant enfant?**

J'ai toujours rêvé d'aventure, de connaître le monde, de mettre au défi mes idées et de comprendre le pourquoi du comment. J'aurais voulu faire mille métiers différents mais

c'est lors d'un stage d'archéologie, lorsque j'avais 20 ans, que j'ai été bouleversée. Je me suis soudain rendu compte qu'à travers les vestiges du passé, je pouvais avoir accès à une petite part de la vie quotidienne de nos ancêtres. Mais Madeleine et mon mari ont changé ma vie. De par mon expérience vécue avec ma sœur, j'ai l'impression d'avoir le devoir de réaliser le meilleur de cette existence, et aujourd'hui, c'est auprès de ma fille que le plus beau se réalise. Aucune étude, profession, rôle n'ont plus «besoin» de moi que Madeleine. Les premières années d'existence d'un enfant sont importantes et je veux être à ses côtés. Plus tard, on verra. J'ai beaucoup d'idées et, au quotidien, je les réalise à travers mes dessins mais aussi des textes et bien d'autres choses.

**Vous apparaissez ponctuellement dans les médias, mais vous cultivez aussi le mystère. Accepteriez-vous de révéler une lubie ou un défaut encore inconnu du public?**

Pour les manies, il faudrait demander à un de mes proches. Mais les défauts, j'en ai bien quelques-uns. Je ne suis jamais à l'heure, difficilement joignable et chaotique. Pour ma défense, cela vient de mon côté rêveuse et amoureuse de la vie. L'heure, l'ordre et le téléphone, je les oublie facilement pour vivre au présent avec les gens qui m'entourent.



Lauriane Sallin. Photo: Laurent Crottet

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

Je ne pense pas être fan d'une personne. J'ai une vision vraiment égalitaire des êtres humains et, pour moi, il y a des gens incroyables et des rencontres magnifiques à faire tous les jours. Mais s'il y avait une personne que je pouvais rencontrer je dirais Julien Doré. J'aime ses chansons, sa musique et surtout ses textes.

**Dernière question: quelle est votre expérience avec l'Aide et soins à domicile?**

C'est un service formidable. Lorsque ma sœur était malade, elle a pu rester avec nous à la maison. Permettre aux personnes malades de vivre chez elles, près de leur famille, dans leur intimité, change fondamentalement la manière de traverser cette épreuve. L'hôpital a son rôle bien évidemment, mais donner la possibilité de rester chez soi est un choix essentiel. Je me souviens des infirmières qui ont partagé cette période avec nous et j'aimerais profiter de souligner leur gentillesse et leur bienveillance envers ma sœur et notre famille. J'ai découvert que lorsqu'un membre de la famille souffre, c'est toute la famille qui est malade. Une famille, c'est comme une seule personne, dont chaque membre tâche de trouver sa place pour vivre en harmonie.

### Biographie express

Lauriane Sallin a vu le jour le 11 août 1993 à Belfaux (FR). Elle a étudié le français, l'histoire et l'archéologie à l'Université de Fribourg. En 2015, elle perd sa sœur Gaëlle à la suite d'une tumeur au cerveau. Cette disparition marque son parcours dans le concours Miss Suisse. Elle y évoque le dur combat mené par son aînée contre le cancer. Le 7 novembre, elle remporte l'élection à Bâle. Durant son règne (de plus de deux ans), elle devient ambassadrice de Terre des hommes et de la Fondation Corelina. Pour une mission humanitaire, elle décide d'obtenir le permis poids lourd afin d'acheminer du matériel médical jusqu'au Maroc. En voyage en Grèce, elle rencontre son futur mari, Giorgos Palamaris, sculpteur et tailleur de pierre. Le 13 mai 2018, ils deviennent parents de Madeleine. Lauriane Sallin partage actuellement sa vie entre la Suisse et la Grèce et développe ses talents artistiques. Ses dessins ont fait l'objet d'une première exposition («Caméléon est une femme») à Fribourg.

Recevez jusqu'à

**1'000**  
*francs*

**pour vos anciens appareils auditifs.**

Remplacer des anciens appareils // recevoir un bon d'échange jusqu'à 1000 francs  
// devenir donateur d'appareils auditifs en Afrique du Sud

Neuroth: plus de 65 fois en Suisse et au Liechtenstein · Info-Tél: 00800 8001 8001 · WWW.NEUROTH.COM



**Prenez rendez-vous dès maintenant et profitez  
de notre grande campagne d'échange.**

\*les informations complémentaires & les conditions  
en ligne sur: [neuroth.com/1000francs](http://neuroth.com/1000francs)  
[neuroth.com/1000franken](http://neuroth.com/1000franken)

APPAREILS AUDITIFS // CONSEILS AUDITIFS // DEPUIS 1907

 **NEUROTH**



**HAKRO**

 **switcher**  
made with respect!

Nous unissons la qualité et  
la personnalisation.

**Vêtements.**  
**Impression textile.**  
**Broderie.**  
**werk5shop.ch**

 **werk5.ch**  
habits faits pour et par des pros

## Sudoku

### 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

17 septembre 2019 (édition 5/2019)

#### Tirage total 6500 exemplaires

1900 exemplaires en français  
4200 exemplaires en allemand  
400 exemplaires en italien (supplément)

#### Abonnements

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

#### Rédaction

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

#### Ont collaboré à ce numéro

Leo Wyden (photos)

#### Corrections

Ilse-Helen Rimoldi

#### Traductions

Maya Jurt, Flora Guéry

#### 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.

		7			2	1	3	
1	8	5	3		4	<sup>b</sup>	6	7
<sup>a</sup>		3		1	7			5
8	4	2		7	3			6
		6			5	8	1	2
5			2		6	3		
	2	8	4		<sup>c</sup>	7		1
		1		6	8		2	9
		4			1	<sup>d</sup>	8	

Gagnez trois thermomètres infrarouges Rossmax HC700. Avec ce dispositif médical, vous pouvez mesurer la température de personnes adultes et d'enfants ainsi que d'objets et de liquides tels que le lait pour bébés ou l'eau du bain, en quelques secondes, sans contact. Ce prix est sponsorisé par Kuhn und Bieri AG (www.kuhnbieter.ch), partenaire d'Aide et Soins à domicile Suisse, qui livre les produits médicaux et le matériel à usage courant de plus de 30 fabricants.

#### Envoyez-nous la solution par e-mail:

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

#### Délai pour les envois:

**11 octobre 2019**

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.

Jouez et envoyez-nous la solution!  
**3 x thermomètre infrarouge  
d'une valeur  
de Fr. 85.-  
chacun**



*Kuhn und Bieri*  
Bieri  
Bieri

## A écouter

### Alzheimer: la vie avant tout

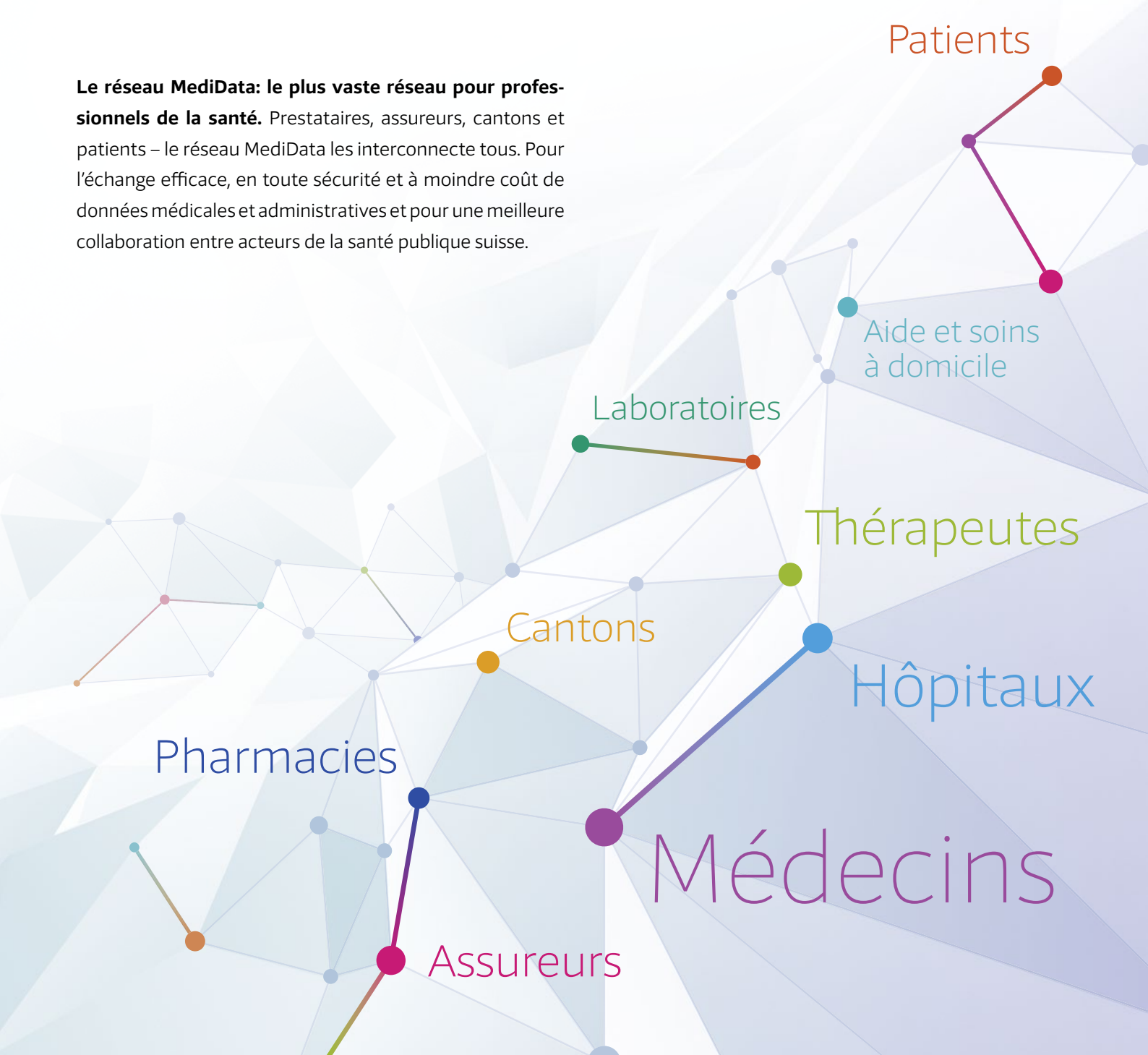


**Red.** En Suisse, 144 000 personnes sont atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une autre forme de démence. Quelles réactions et quelles angoisses suscitent le mot «Alzheimer»? Comment accompagner les malades, soulager les proches et éviter l'isolement social? L'émission radio «Vacarme» se penche sur ces questions et propose une série de cinq reportages, disponible en podcast. Chaque épisode explore un aspect de la maladie (diagnostic, prévention ou répercussions). Le sujet est abordé par la RTS sans pathos, car Alzheimer ou non, la vie vaut la peine d'être vécue.

«Les échos de vacarme» sur Alzheimer, RTS radio, juin 2019. Reportages: Katia Bitsch; Réalisation: Jean-Daniel Mottet; Production: Laurence Difélix. www.rts.ch/play/radio

# plus simple. plus efficace. **ensemble.**

**Le réseau MediData: le plus vaste réseau pour professionnels de la santé.** Prestataires, assureurs, cantons et patients – le réseau MediData les interconnecte tous. Pour l'échange efficace, en toute sécurité et à moindre coût de données médicales et administratives et pour une meilleure collaboration entre acteurs de la santé publique suisse.



**MediData**

Pour une évolution saine.

[www.medidata.ch](http://www.medidata.ch)

INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT