

AIDE ET SOINS A DOMICILE MAGAZINE

Revue spécialisée d'Aide et soins à domicile Suisse
5/2019 | Octobre/Novembre



Pour vous – chez vous

**AIDE ET SOINS
A DOMICILE**

Suisse

Dossier «Un employeur attractif» Page 16

WE LOVE ASD **Un employeur attrayant**

PRESTATIONS Le service Pallifon répond aux questions sur les soins palliatifs Page 8

SOCIÉTÉ Un couple de clients fribourgeois frappé par deux coups du sort Page 12

DIALOGUE Cinq questions à la pionnière des soins infirmiers Liliane Juchli Page 32

Une campagne de:

CURAVIVA.CH

Plus de 100 ans
AIDE ET SOINS
A DOMICILE
Suisse

OdASanté

Avec le soutien de:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,
de la formation et de la recherche DEFR
Sekretariat d'Etat à la formation,
à la recherche et à l'innovation SEFRI

ROSEMARIE
FAISAIT PARTIE D'UN
EMPIRE DE LA MODE.

LE
MÉTIER
LE PLUS
IMPORTANT
EN SUISSE



Avec les soins de longue durée, vous continuez à écrire
l'histoire de vie de Rosemarie. Maintenant, à vous de vous engager:
le-plus-important-metier.ch

Un employeur aux multiples atouts



Avez-vous déjà remarqué que les deux moitiés d'un seul et même cœur se cachent dans le logo de l'Aide et soins à domicile (ASD) à but non lucratif? Il suffit de les assembler correctement pour que celles-ci forment un tout. D'où l'idée d'utiliser une mutation de ce logo comme illustration de couverture. Une autre source d'inspiration a servi à réaliser ce numéro: la devise «We

love ASD». Celle-ci a constitué le point de départ de notre dossier thématique intitulé «Un employeur attractif».

Mais alors, qu'est-ce qui fait de l'ASD à but non lucratif un employeur attractif? Les employés des services d'aide et de soins à domicile étant les mieux placés pour répondre à cette question, neuf collaboratrices et collaborateurs issus des quatre coins de la Suisse parlent des raisons pour lesquelles l'ASD leur offre un emploi attrayant. Et évoquent, à travers neuf courtes interviews, les défis de leur travail quotidien. Nous donnons ensuite la parole à Sandrine Fellay Morante, directrice du centre de compétences et gestion des carrières à l'institution genevoise de maintien à domicile (imad), qui met en lumière un grand atout de l'ASD: la formation et le développement continu des compétences du personnel.

Outre la présentation de l'offre Pallifon, cette édition relate aussi l'histoire d'un couple de clients vivant à Fribourg qui, en dépit de deux accidents graves et d'une vie en fauteuil roulant, a toujours réussi à se soutenir malgré les épreuves. Ce numéro se clôt par les réponses de la pionnière des soins infirmiers Liliane Juchli à nos «5 questions». Bonne lecture!

Flora Guéry, rédactrice

ACTUEL

5 Retour sur la Journée nationale de l'ASD

PRESTATIONS

8 En visite à la centrale d'appels de Pallifon

SOCIÉTÉ

12 La vie chahutée d'un couple de clients

16 DOSSIER «Un employeur attractif»

17 Neuf employés partagent leur point de vue

26 L'importance de la formation et du développement des compétences

RÉSEAU

30 Combattre la pénurie de personnel dès la formation

DIALOGUE

32 5 questions à la pionnière des soins Liliane Juchli

35 LA DERNIÈRE

Couverture: Le logo de l'Aide et soins à domicile se mue en cœur en lien avec la devise «We love ASD» et le thème du dossier thématique: «Un employeur attractif».

Illustration: Pomcany Marketing AG



Intuitive, pratique, gratuite.

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



S'informer et partager:
facebook.com/SpitexMagazin



TOYOTA

ALWAYS A
BETTER WAY

TOYOTA AYGO JUSQU'À **CHF 4'825.-** D'AVANTAGE CLIENT*




ROUES D'HIVER
Aygo Trend



- **FOUGUEUSE ET MANIABLE**
- **FAIBLE CONSOMMATION**
- **CAMÉRA DE RECUL POUR MANŒVRER EN TOUTE SÉCURITÉ**

TOYOTA 
GARANTIE INTÉGRALE
3 ANS/100 000 KM

TOYOTA 
FREE SERVICE
6 ANS/60 000 KM

* Aygo Trend 1.0i, M/T, 5 portes, 53 kW. Prix de vente recommandé, TVA incl.: CHF 17'550.- plus pack Trend Plus CHF 990.- = CHF 18'540.-. Dont rabais 12% pour soins à domicile = CHF 2'225.-, avec avantage équipement additionnel valeur CHF 2'150.-, avec avantage pack Trend Plus Aygo CHF 450.- = avantage client total de CHF 4'825.-. Ø cons. 3,8 l/100 km, CO₂ 86 g/km, rend. éner. A. Emissions de CO₂ liées à la fourniture du carburant et/ou de l'électricité: 20 g/km. Ø des émissions de CO₂ de tous les modèles de véhicules immatriculés en Suisse: 137 g/km. Le véhicule présente des options avec supplément. Toyota Free Service comprend les services de maintenance gratuits pendant 6 ans ou 60'000 km (selon première éventualité). Promotions valables pour les signatures de contrat du 1^{er} octobre 2019 au 31 décembre 2019 ou jusqu'à révocation.

Large écho pour la Journée nationale de l'ASD

Des organisations d'Aide et soins à domicile (ASD) de toute la Suisse ont participé le 7 septembre à la Journée nationale de l'ASD, sous la devise «Entendre et écouter».

Red. La Journée nationale de l'Aide et soins à domicile (ASD) s'est déroulée le 7 septembre sous le slogan «Entendre et écouter», deux éléments essentiels dans les soins prodigués au quotidien et dans la relation entre le personnel soignant et les clients. A travers la Suisse, de nombreuses organisations d'ASD ont proposé à cette occasion des animations et des tests auditifs gratuits. Des organisations des cantons de Genève, Zurich, Schwyz et du Valais ont partagé le vécu de cette journée avec le Magazine ASD.

Dans la peau d'une personne âgée

Pour faire écho au thème choisi cette année, l'institution genevoise de maintien à domicile (imad) a invité le public, place du Molard, à essayer un simulateur de vieillissement pour mieux comprendre les difficultés physiques des aînés. Il s'agissait d'un équipement à porter (minerve, pamiir, gilet lesté, etc.) qui simule les effets du vieillissement sur les capacités physiques, psychiques et sensorielles. Un accent a été mis sur les effets de la diminution de l'audition. Au total, 25 personnes se sont prêtées au jeu. Des membres de l'institution se sont également tenus à disposition des curieux qui ont pu tester leurs connaissances en matière de nutrition avec un quiz.

Des tests auditifs gratuits

En collaboration avec le centre auditif Neuroth de Kloten, les employés de l'organisation d'ASD de Bassersdorf-Nürens-dorf-Brütten (ZH) ont pour leur part proposé des tests auditifs gratuits et des conseils aux passants. Cette action a suscité un vif intérêt, rapporte Rikke Gubler, responsable Administration et Marketing. Quant aux plus jeunes, ils ont apprécié le concours de peinture, les contes de fées et les ballons offerts. «Par moments, on pouvait voir



Suzanne Ribbers (g.) et Rita Kamer, de l'organisation d'ASD de la région d'Arth-Goldau, et Edi Scammacca, de Neuroth Photo: màd



Des tests auditifs offerts à Bassersdorf et un simulateur de vieillesse proposé à Genève, testé ici par le conseiller d'Etat Mauro Poggia (à droite). Photos: ASD de Bassersdorf-Nürens-dorf-Brütten/imad

flotter des ballons bleus et verts aux couleurs de l'ASD sur toute la place du village de Bassersdorf. C'était très joli», relève Rikke Gubler.

Pour l'organisation d'ASD de la région d'Arth-Goldau (SZ), le succès a aussi été au rendez-vous. Selon Suzanne Ribbers, responsable Soins et Economie domestique, les personnes intéressées sont venues au stand à plusieurs reprises. L'équipe mobilisée a bénéficié du soutien d'Edi Scammacca, spécialiste de l'audition au centre auditif Neuroth de Küssnacht am Rigi. «Nous aurions volontiers accueilli plus de monde. Mais les visiteurs ont participé activement aux offres proposées: ils ont pu tester leur audition et faire contrôler leur tension et leur taux de glycémie.» Cafés et gâteaux faits maison ont conféré une atmosphère chaleureuse à l'événement.

Un bilan positif

En Valais, la manifestation a eu lieu le 14 septembre. Le centre médico-social (CMS) du Haut-Valais a offert aux visiteurs du centre commercial Simplon Center, à Glis, la possibilité d'interagir sur le thème «Entendre et écouter», en collaboration avec Neuroth et le groupement d'intérêts des malentendants du Haut-Valais. En plus d'un quiz sur le bruit, le public a pu prendre part à une version revisitée de «Qui veut gagner des millions?» comprenant des questions en lien avec la Journée nationale de l'ASD. Ils ont également pu s'exercer à la lecture labiale et tenter de mémoriser l'alphabet du langage des signes. Ici aussi, des tests auditifs ont été offerts. Partout où des organisations d'ASD ont mis en place des activités, le bilan est positif. Elles en ont profité pour faire entendre leurs préoccupations – et elles ont été écoutées par de nombreux représentants des médias.



En Haut-Valais, l'intérêt médiatique a été grand. Photo: SMZO

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

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.

Un acteur invité aux soins à domicile

Red. Les services d'aide et de soins à domicile (ASD) et Rigert SA ont le même objectif: permettre aux personnes nécessitant des soins de pouvoir vivre le plus longtemps possible entre leurs quatre murs – Rigert, partenaire d'Aide et soins à domicile Suisse, contribue à l'autodétermination et à l'indépendance des personnes à mobilité réduite grâce à ses monte-escaliers.

Ce que Stefan Gubser a à dire à propos de l'autodétermination et de la mobilité des personnes âgées, les employés de l'organisation d'ASD de la région de Soleure ont pu le découvrir lors d'une rencontre avec l'acteur dans le cadre d'un concours lancé par Rigert auprès des organisations d'ASD ainsi que sur Facebook.

L'ambassadeur de Rigert, âgé de 62 ans, explique: «Parfois, on a besoin d'aide dans la vie. Il faut avoir la force de l'accepter.» Avec cette déclaration, Stefan Gubser a voulu relever le fait que beaucoup de personnes ne veulent pas admettre que leur mobilité est limitée.

Les employés de l'organisation d'ASD de la région de Soleure ainsi qu'Eveline Stierli – fan de l'ASD sélectionnée sur Facebook – ont visiblement apprécié cet échange informel avec la célébrité. Celui qui quittera bientôt son rôle dans la série policière «Tatort» – le dernier épisode dans lequel il joue le commissaire Reto Flückiger sera diffusé le 27 octobre – leur a raconté qu'après avoir consacré dix ans



Stefan Gubser (2^e à g.) a rendu visite aux employés de l'organisation d'Aide et soins à domicile de la région de Soleure. Photo: màd

à «Tatort», il désirait se concentrer sur ses activités de producteur et de comédien et qu'il se réjouissait de profiter de cette nouvelle étape dans sa vie. Avant de parler des défis du vieillissement: «Votre travail aide les personnes âgées à vivre chez elles le plus longtemps possible. Vous faites un travail très important!», a-t-il lancé pendant l'apéro aux employés réunis autour de lui.

Persévérance récompensée pour des employés de l'ASD

Red. La persévérance finit toujours par payer. Après avoir tenté leur chance à trois reprises, les employés de l'organisation d'Aide et soins à domicile (ASD) de Derendingen-Deitingen (SO) ont finalement été




L'animateur Dominik Lüdi a remis les viennoiseries à l'infirmière Daniela Bärtschi. Photo: Radio 32

sélectionnés pour le «Znünitag» – littéralement le «jour des escargots aux noisettes» – une action menée par Radio32 une fois par mois auprès de ses auditeurs. Le 4 septembre, l'animateur radio Dominik Lüdi s'est donc rendu devant les locaux de l'équipe d'ASD avec d'énormes viennoiseries et les a remises à Daniela Bärtschi, la collaboratrice à l'origine de trois des quatre tentatives pour remporter les pâtisseries sucrées. Au micro du présentateur, l'infirmière diplômée a évoqué le travail effectué par son équipe et a pris comme exemple le cas d'une femme de 102 ans qui peut rester chez elle grâce à l'ASD. L'animateur radio a ensuite vanté les mérites des 24 employés des services d'ASD de Derendingen-Deitingen (SO) qu'il a comparé à des «abeilles diligentes». L'entretien s'est conclu sur le fait que cela vaut toujours la peine d'être persévérant.

4^e édition de Planète Santé

Red. Après les trois premières éditions à Lausanne et Genève – ayant attiré chacune plus de 30 000 visiteurs – le salon Planète Santé posera ses valises pour la première fois à Martigny. Organisée en partenariat avec l'Hôpital du Valais, la manifestation, qui aura lieu du 14 au 17 novembre, réunira la majorité des acteurs de la santé, publics et privés, du Valais et des cantons voisins. Son but est simple: permettre à chacun et à chacune de mieux comprendre sa santé et d'en devenir acteur. Durant quatre jours, le salon offrira, avec le plus d'interactivité possible, des expériences à vivre, des émotions ou des tests. En parallèle des stands et des animations proposées se dérouleront une centaine de conférences et événements à destination du grand public.



Sabine Lehn, collaboratrice au sein du service Pallifon, répond aux appels depuis le siège de la centrale d'appels situé à Zurich-Oerlikon.

Photos: Beatrix Bächtold

Allô allô... Pallifon?

L'un de vos proches est atteint d'une maladie incurable et vous ne savez plus comment faire face à la situation? Dans le canton de Zurich, un numéro de secours – celui de Pallifon – est à l'écoute. Les patients en soins palliatifs tout comme leurs proches peuvent demander conseil aux collaborateurs de Pallifon qui travaillent en étroite collaboration avec les organisations d'Aide et soins à domicile, dont celle du canton d'Argovie. Le Magazine ASD a passé un dimanche après-midi au siège de Pallifon, à Zurich: une expérience émouvante.

En ce dimanche après-midi, le téléphone sonne souvent chez Aertzefon, la permanence téléphonique du canton de Zurich qui répond aux urgences médicales. Quiconque appelle le numéro de Pallifon est redirigé vers cette permanence. L'assistante médicale Sabine Lehn y travaille depuis 13 ans. Elle est aujourd'hui responsable de ce service qui emploie 30 collaboratrices et collaborateurs. Tous ont des connaissances médicales et assurent un service continu 24h/24, 365 jours par an. Leur taux d'occupation varie entre

15 et 100 %. En cas d'appel, Sabine Lehn voit sur son écran d'ordinateur lorsque c'est le numéro de Pallifon qui a été composé. Elle met alors son casque et répond: «Pallifon, bonjour. Mon nom est Sabine Lehn. Que puis-je faire pour vous?» Un homme se trouve à l'autre bout du fil (appelons-le Monsieur Müller): «Je ne sais plus quoi faire», lâche-t-il, en précisant qu'il s'occupe de sa femme gravement malade. «Je crois qu'elle n'en a plus pour très longtemps. Elle gémit et elle est aussi très agitée. S'il vous plaît,

aidez-nous. Ma femme est suivie par les soins palliatifs à domicile et ne veut en aucun cas être hospitalisée», ajoute Monsieur Müller, en retenant ses larmes.

Eviter une hospitalisation inutile

De nombreux patients en soins palliatifs souhaitent pouvoir quitter ce monde chez eux, entourés de leur famille. Le numéro gratuit de Pallifon – le 0844 148 148 – leur offre un soutien. Ce service est le premier en Suisse destiné aux personnes en soins palliatifs, leurs proches et le personnel soignant. Pallifon est géré par des équipes interdisciplinaires, rattachées principalement à la centrale d'Aerztefon. Il a été lancé dans des régions pilotes en 2014 dans les cantons de Zurich et Schwyz, alors que les cantons de Zoug et Argovie ont rejoint le service en 2017. Le canton de Berne a suivi en 2018, en confiant les appels au service d'urgences médicales Medphone. Pallifon représente un petit fragment dans la mosaïque des soins palliatifs qui s'occupent des patients souffrant de maladies incurables et de leurs proches. Comme Pallifon est de plus en plus confronté à des questions complexes concernant les traitements à administrer et que celles-ci ne peuvent pas être résolues lors d'une simple conversation téléphonique, c'est souvent les organisations d'Aide et soins à domicile (ASD) qui viennent à la rescousse (voir encadré).

De la musique pour apaiser l'esprit

De retour au standard téléphonique à Zurich-Oerlikon, où l'on sent que Monsieur Müller est au bord des larmes. Il est important que Sabine Lehn reste calme: «Monsieur Müller, vous avez certainement un plan détaillé des mesures à prendre? Pouvez-vous le consulter?», lui demande-t-elle. Les soins palliatifs à domicile établissent, de concert avec le patient, un plan d'urgence de mesures à prendre chez soi. Il s'agit d'une liste prodiguant des conseils face aux problèmes les plus fréquents et qui mentionne tous les médicaments et leur dosage. Chaque plan comprend également les numéros de téléphone du médecin traitant, de l'organisation d'ASD concernée et le numéro de secours de Pallifon. Ce document est crucial pour les collaborateurs de Pallifon pour pouvoir conseiller au mieux les patients ou leurs proches.

A l'évocation du «plan de mesures à prendre», on ressent immédiatement le soulagement de Monsieur Müller. Sa voix devient plus confiante: «Il doit être quelque part. Attendez, je reviens tout de suite.» Sabine Lehn entend des pas qui s'éloignent, une porte qui s'ouvre et se referme, et voilà Monsieur Müller de retour avec le précieux document. «Voyez-vous sur la liste quel médicament donner à votre épouse quand elle est agitée?» L'homme répond que sa femme a avalé le dernier comprimé de Temesta il y a environ 12 heures, le médecin ayant prescrit deux prises par jour. «Vous pouvez donc donner un autre

comprimé à Madame. Et comment pourriez-vous l'apaiser davantage? Il fait assez chaud aujourd'hui. Assurez-vous qu'elle ne soit pas trop couverte. Vous pouvez également hydrater ses lèvres», recommande Sabine Lehn, avant de demander ce qui pourrait faire plaisir à Madame Müller. «Elle adore la musique folklorique. Devrais-je allumer la radio?» «Oui, certainement», répond la collaboratrice de Pallifon. «Voilà ce que je vous propose: rappelez-moi dans environ 20 minutes, quand le médicament aura fait effet, et nous verrons ce que nous pouvons faire de plus.»

L'ASD d'Argovie mise sur Pallifon

Quelque 38% des appels reçus par Pallifon proviennent actuellement d'Argovie – car le canton complète l'offre en soins palliatifs à domicile par ce service d'assistance téléphonique. A la suite de la dissolution du service de soins



«Le but est que tous les clients en soins palliatifs et leurs proches puissent faire appel vingt-quatre sur vingt-quatre à des professionnels de la santé gratuitement.»

Daniela Mustone

spécialisés en oncologie et soins palliatifs à domicile de la Ligue contre le cancer en avril 2017, le Département de la santé et des affaires sociales du canton d'Argovie, les soins palliatifs d'Argovie, la Ligue contre le cancer et l'organisation cantonale d'ASD ont créé ensemble *PalliativeSpitex* Argovie. Depuis lors, ce service offre des soins palliatifs à domicile dans tout le canton dispensé par les cinq organisations régionales d'ASD à but non lucratif, qui disposent d'une équipe spécialisée de 14 personnes.

Pour Daniela Mustone, responsable des soins palliatifs au sein de l'organisation cantonale d'ASD, «*PalliativeSpitex* continue à assurer la qualité élevée des soins spécialisés en oncologie». Lors de cette restructuration, *PalliativeSpitex* s'est associée à Pallifon. «Le but est que tous les clients en soins palliatifs et leurs proches puissent faire appel à des professionnels de la santé, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, gratuitement.» Peu importe le type de maladie. De plus, n'importe quel habitant du canton peut non seulement appeler Pallifon gratuitement à toute heure du jour et de la nuit pour poser des questions, mais il peut le faire même s'il est en parfaite santé. Daniela Mustone donne un exemple: «Quelqu'un apprend qu'un proche est atteint d'un cancer. Pendant la journée, il refoule l'information, mais la nuit, celle-ci commence à le perturber. Pouvoir consulter un professionnel capable de donner immédiatement des renseignements précis peut calmer l'esprit. Pallifon agit dans ce cas comme une planche de salut.»

«Les personnes qui nous téléphonent ont besoin d'un réconfort maximal. La plupart des appels font référence à des angoisses, des nausées et des douleurs.»

Sabine Lehn

Les coûts initiaux pour rejoindre Pallifon – un montant de quelques dizaines de milliers de francs – ont été assumés par la Ligue contre le cancer. La cotisation annuelle est payée par le canton d'Argovie. «Les oncologues, médecins traitants et organisations d'aide et soins à domicile recommandent Pallifon comme complément efficace afin d'éviter des hospitalisations inutiles», précise Daniela Mustone. En fonctionnant 24h/24, Pallifon décharge également le service de piquet des organisations d'ASD à but non lucratif et *PalliativeSpitex* Argovie. Les conseils donnés par Pallifon aux résidents du canton d'Argovie suivent le programme de soins établi par le médecin Christoph Cina. Ce programme, déposé auprès du Swiss Medical Information Services (SMIS), contient le dossier des patients, des contacts utiles et des informations concernant les médicaments disponibles en réserve. Selon Daniela Mustone, le fait que ces informations soient accessibles sous forme numérique représente un avantage. Par le biais du SMIS, la personne répondant au numéro de Pallifon peut consulter ces données.

Pallifon: des chiffres et des faits

Le service Pallifon a été lancé par la *Economic Foundation Zurich Park Side*. Harald Huber, président du conseil de fondation et responsable du projet, explique: «Nous sommes très satisfaits du développement du projet. Mais ce serait évidemment magnifique si son expansion géographique pouvait se faire plus rapidement.» Pour ce faire, il faut des organisations prêtes à assumer la responsabilité et la promotion d'une présence locale du service Pallifon. Il serait ainsi possible d'élaborer des processus pour connecter un appelant avec des répondants locaux, par exemple des pharmacies de garde, des fournisseurs de bouteille d'oxygène ou des services d'aide et de soins à domicile.

Des personnes en provenance d'autres cantons peuvent déjà aujourd'hui appeler Pallifon. «Si l'appel demande des contacts avec d'autres services spécialisés, nous n'aurons malheureusement pas les informations nécessaires pour transmettre la demande aux services concernés», explique Harald Huber. Pallifon s'efforce donc de motiver d'autres régions pour mettre en place une collaboration. «A long terme, nous aimerions collaborer avec une organisation qui développe l'idée à l'échelle nationale. Nous avons atteint notre but de démontrer avec ce projet pilote que l'activité de Pallifon est importante et que nos collaborateurs apportent une aide réelle.» La Suisse alémanique est en train d'adopter Pallifon, mais le service est totalement

absent de la Suisse romande et du Tessin. Aertzefon et Medfon sont en quelque sorte plurilingues, mais les deux services n'ont pas de partenaires locaux. Car l'exemple du canton d'Argovie le démontre: pour une utilisation optimale de Pallifon, il faut un organisme local interconnecté. Pour l'instant, Pallifon atteint quelque deux millions de personnes en Suisse. Pour atteindre une couverture complète, il faudrait un numéro d'appel unique, court et facile à mémoriser. Harald Huber en est conscient: «Je crois que l'attribution du numéro 148 serait possible, si nous pouvions assurer une couverture au niveau national. Mais pour cela, il faudrait lancer des campagnes publicitaires, ce qui dépasse les moyens de notre fondation qui fonctionne grâce aux dons.»

En 2018, Pallifon a reçu 153 appels, ce qui représente une hausse de 50 % par rapport à l'année précédente; 75 % des appels ont pu être pris en charge par le personnel de Aertzefon. Dans 17 % des cas, il fallait diriger la personne appelant vers une consultation ou transmettre l'appel à l'hôpital. La plupart des appels ont été passés dans les cantons d'Argovie (38 %), Zurich (29 %) et Berne (23 %). Dans 22 cas, les collaborateurs de Pallifon ont fait appel à l'ASD pour pouvoir répondre aux soucis d'un appelant. Aucun appel reçu en 2018 n'a nécessité une hospitalisation.



En 2018, 226 personnes et leurs proches ont eu accès aux soins palliatifs spécialisés des cinq centres de compétences. Le numéro de Pallifon a été utilisé environ 60 fois par des résidents du canton d'Argovie. «Nous constatons une augmentation des appels qui demandent un haut niveau de compétences. Mais nous recevons également davantage de questions plus simples face auxquelles des solutions peuvent être trouvées immédiatement», indique Daniela Mustone, convaincue par l'efficacité de Pallifon. Lorsqu'on lui demande si le système peut encore être amélioré, elle réfléchit, puis répond: «Il serait souhaitable que Pallifon couvre toute la Suisse avec un numéro d'appel facile à mémoriser.»

Une tasse de thé comme source d'énergie

En attendant le prochain appel au siège de Pallifon, Sabine Lehn prend un peu de temps pour raconter son quotidien. Les patients en soins palliatifs et leurs proches appellent le service surtout les week-ends ou la nuit. Plus la fin s'approche, plus la différence entre jour et nuit s'estompe. La disponibilité des médecins traitants et des autres prestataires médicaux, en dehors des heures d'ouverture, est limitée. «Dans ces moments difficiles, ceux qui téléphonent ont besoin d'un réconfort maximal. La plupart des appels font référence à des angoisses, des nausées et des douleurs – donc des problèmes qui peuvent être expliqués et résolus grâce au plan de mesures à prendre établi avec le patient. Il se peut aussi qu'au milieu de la nuit, la bouteille d'oxygène soit vide et l'appelant ne sait pas comment la remplacer rapidement.»

Sabine Lehn évoque ensuite une dame âgée, en charge depuis très longtemps de son mari malade, qui se disait à bout de forces. Au bout du fil, elle lui a suggéré de se rendre à la cuisine, de préparer une tasse de thé et de lui raconter la situation. La dame s'est alors souvenue comment, il y a quarante ans, elle a rencontré un jeune homme énergique et joyeux. Elle avait à l'époque promis de l'accompagner jusqu'à ce que la mort les sépare. Ce moment devenait imminent, raconte Sabine Lehn. «Alors la dame a dit qu'elle avait bu son thé et retrouvé l'énergie pour s'occuper de son mari.» De telles confidences touchent le cœur: «Les appels durent parfois quelques minutes, d'autres fois, jusqu'à une heure. Les personnes responsables d'une personne en soins palliatifs craignent parfois pour la vie de leur proche pendant des années. Les efforts consentis sont énormes. On ne pourra jamais apprécier cela à sa juste mesure.»

Pour récupérer de cet engagement inhabituel, Sabine Lehn se promène dans la nature avec sa chienne Nena, qui l'accompagne également sur son lieu de travail. «La mort fait partie de la vie. Si Pallifon peut contribuer un peu à ce qu'une personne en fin de vie puisse rester chez elle et partir en paix tout en apportant du soutien à ses proches, alors nous sommes heureux.» Puis le téléphone sonne. C'est

Monsieur Müller qui rappelle. Sa femme s'est endormie calmement. Sabine Lehn raccroche et jette un regard par la fenêtre de son bureau situé au huitième étage. Il est dimanche, les rues sont désertes. Et déjà, le téléphone sonne à nouveau.

Beatrix Bächtold

www.pallifon.ch

Annonces



Simple et efficace:
Notre solution IT pour les organisations ASD

swissom.ch/spitex



HÖGG
LIFTSYSTEME

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

MONTE-ESCALIERS

FAUTEUILS
ÉLÉVATEURS
ÉLÉVATEURS POUR
FAUTEUIL ROULANT
ASCENSEURS
VERTICAUX



Monté dans
2 semaines

www.hoegglift.ch

SWISS ENGINEERING +



Handicapés à la suite d'accidents, Christiane Droux Wenger et Walter Wenger sont inséparables depuis plus de quarante ans.

Photos: Leo Wyden

Ensemble pour le pire et le meilleur

Tous deux en fauteuil roulant à la suite d'accidents, Walter Wenger et Christiane Droux Wenger sont en couple depuis plus de quarante ans. Parents d'une jeune femme de 23 ans, ils ont toujours essayé de profiter des bons moments de la vie et sont parvenus à surmonter toutes les épreuves rencontrées sur leur chemin. Le service d'aide et de soins à domicile du Réseau Santé de la Sarine leur rend chaque semaine de nombreuses visites et leur permet de rester chez eux. Rencontre avec un duo touchant, à l'esprit combatif.

Ne dit-on pas que l'amour n'a de preuve que dans l'épreuve? En couple depuis plus de quarante ans, Walter Wenger et Christiane Droux Wenger, 67 et 63 ans, sont inséparables. Leur histoire a été parsemée d'épreuves, mais aussi d'événements joyeux voire miraculeux. Malgré deux accidents dramatiques qui ont bouleversé leur destin, le duo n'a jamais renoncé à se battre l'un pour l'autre. Tous deux en fauteuil

roulant, ils vivent en Basse-Ville de Fribourg, où ils ont racheté et réaménagé la maison des défunts parents de Walter. Les époux sont installés dans un appartement charmant aux murs ornés de dessins et d'aquarelles colorées au premier étage, et leur fille Rachel, 23 ans, habite à l'étage supérieur. Jour après jour, ils reçoivent les visites du service d'aide et de soins à domicile du Réseau Santé de la Sarine.

«Sans les soins à domicile, je ne pourrais pas rester à la maison», affirme Christiane Droux Wenger, reconnaissante.

Un premier drame

Pour comprendre ce qui fait la force de leur union, il faut remonter au mois d'avril 1976, le jour où l'existence de Walter Wenger et de Christiane Droux Wenger a basculé pour la première fois. En couple depuis un an, tous deux se retrouvent pour les vacances dans le village de Saint-Luc (VS). Agés respectivement de 24 et 20 ans, lui, travaille aux installations mécaniques, tandis qu'elle, est sur le point de terminer un apprentissage de droguiste. Un soir, ils montent à l'arrière de la voiture d'un jeune mécanicien fraîchement rencontré pour effectuer un simple trajet. «Je me souviens de lui avoir dit qu'il conduisait trop vite», raconte Christiane Droux Wenger. Roulant à vive allure alors qu'ils se trouvent sur une route de montagne, le conducteur rate un virage et le véhicule finit sa course par un tonneau. Parmi les occupants de la voiture, l'apprentie droguiste se trouve dans l'état le plus critique. A l'époque, les ceintures de sécurité sur la banquette arrière sont inexistantes, d'où la gravité de ses blessures. Lors de son transport à l'hôpital, elle ressent des fourmillements dans les bras. Le verdict tombe: elle souffre d'une lésion à la colonne vertébrale avec tassement, fissure et déplacement des cervicales 5, 6 et 7. Comme sa moëlle épinière a été touchée, elle ne pourra plus jamais marcher. «Cela a été un véritable coup dur», se remémore Christiane Droux Wenger. «Mais Walter m'a dit qu'il resterait avec moi, car il m'aimait et que j'étais toujours la même femme.»

Après un séjour de huit mois au Centre suisse des paraplégiques à Genève, elle retourne chez ses parents à Delémont et apprend à vivre en fauteuil roulant. Soutenue par son entourage, elle bénéficie aussi de l'assistance d'une infirmière du service régional d'aide et de soins à domicile. «Dès le début, j'ai été très bien entourée.» Pourtant, cette nouvelle vie n'est pas simple. Habillage, toilettes, courses, lessives: la Jurassienne a besoin d'aide pour les tâches du quotidien. En raison de sa tétraplégie, elle n'a plus de sensibilité dans la partie inférieure de son corps. Son état requiert des soins spécifiques et intimes. «Avec un handicap comme le mien, le plus lourd, c'est la dépendance aux autres», confie Christiane Droux Wenger. Si elle réussit à réécrire à la main grâce à la rééducation, elle éprouve des difficultés de motricité fine. «Au final, j'ai quand même réussi les examens écrits de fin d'apprentissage. Recevoir mon diplôme de droguiste a été gratifiant», sourit-elle.

Des voyages et un petit miracle

En août 1977, la jeune tétraplégique emménage avec son futur mari dans la maison de ses beaux-parents en Basse-Ville de Fribourg, où un monte-escaliers a été installé pour elle. Une aide-familiale ainsi que des infirmières du service d'aide et de soins à domicile viennent accomplir les tâches domes-

«Madame Droux a toujours envie de nous aider à nous améliorer.»

Marie Meier



tiques et réaliser les soins dont elle a besoin au quotidien. A l'époque, Walter Wenger travaille comme vendeur dans un magasin d'articles de sport et se charge lui aussi en partie de ses soins. Il choisit quelques années plus tard de baisser son taux d'activité pour pouvoir s'occuper davantage d'elle, et grâce à l'acquisition d'un bus réaménagé et adapté à son handicap, le couple commence à voyager régulièrement à travers l'Europe, mais aussi aux Etats-Unis et au Canada.

Durant cette période, Walter – fonceur et un brin téméraire – encourage Christiane à faire du parachute ascensionnel en Turquie, ou encore, du canoë en France. «Elle était courageuse et me faisait entièrement confiance», se souvient-il en rigolant. «J'étais courageuse, mais un peu inconsciente», rectifie son épouse. Il faut dire que Christiane Droux Wenger a un tempérament de battante. Etre en fauteuil roulant ne l'empêche pas, par exemple, de rejoindre l'équipe suisse de tennis de table. Ce sport lui permet de participer à de nombreux tournois dans tout le pays et à l'étranger. Durant quinze ans, elle enchaîne les compétitions. Elle décroche plusieurs médailles et devient notamment championne olympique par équipe aux Jeux paralympiques de 1988, à Séoul. «Mon seul regret est de ne pas avoir obtenu de médaille d'or en individuel», révèle l'ancienne athlète.

En 1994, à bientôt 40 ans, elle désire avoir un enfant avec son compagnon, malgré la tétraplégie. Après une fausse couche, elle retombe enceinte deux ans plus tard. «Pour mettre toutes les chances de mon côté, j'ai été hospitalisée



Sandra Gomes, assistante en soins et santé communautaire (ASSC) au sein du Réseau Santé de la Sarine, apprécie la compagnie des deux Fribourgeois. Elle se rend chez eux plusieurs fois par semaine.

pendant les deux derniers mois de ma grossesse.» La future maman est toutefois autorisée à sortir de l'hôpital pour le jour de son mariage, dont la date a été avancée en raison de l'arrivée imminente du bébé. Le 26 avril 1996, le travail commence, soit à peine 24 heures plus tard. «C'était le branle-bas de combat!», assure Christiane Droux Wenger. Le nouveau-né vient finalement au monde avec un mois d'avance. C'est une fille: elle reçoit le prénom de Rachel. «Elle était en bonne santé, c'était l'essentiel», se souvient Walter Wenger avec émotion. «C'était du pur bonheur, un petit miracle», souligne son épouse tout en précisant qu'une fille au pair «merveilleuse» les a épaulés au début de cette aventure. Pour les nouveaux parents, les dix années suivantes sont remplies du bonheur de voir grandir Rachel et de faire des activités, des balades et des vacances avec elle.

Un deuxième drame

Pendant longtemps, Walter Wenger a lui aussi été un sportif chevronné. «Il y a une vingtaine d'années, je me suis même classé troisième à la Patrouille des glaciers dans la catégorie vétérans», raconte celui qui a notamment été professeur de ski à Saint-Luc. Féru de montagne depuis ses 14 ans, il s'adonne à l'escalade, au ski alpin et au ski de fond, sans le moindre problème. Mais un jour de septembre 2007, le Fribourgeois décide d'aller faire du parapente au glacier du Grand Paradis, en Italie. «Il n'y avait aucune raison pour que ça se passe mal. «Walti» a toujours pris des risques mesurés», insiste Christiane Droux Wenger.

Pourtant, un second coup du sort frappe le couple. Malgré une météo clémente, Walter Wenger, âgé alors de 55 ans,

est victime cet après-midi-là d'un accident de sport. Peu après le décollage, la voile de son parapente se referme et l'homme chute lourdement. Sa tête heurte le glacier de plein fouet. Son équipement composé d'un casque et d'un airbag ne suffit pas à amortir le choc. «Je n'ai aucun souvenir de l'arrivée des secours», précise Walter Wenger. Dans le coma, il est hélicoptéré et hospitalisé à Aoste. Il est ensuite transféré par la Rega à Berne, puis à Fribourg. En raison de son traumatisme crânien, sa rééducation a lieu dans des cliniques spécialisées; il séjourne ainsi durant six mois à Sion et durant huit mois à Bâle. Devenu hémiparalysé, sa réadaptation se déroule ensuite au Foyer Handicap à Neuchâtel, avec au programme, physiothérapie et ergothérapie tous les jours. Pendant ce temps-là, Christiane Droux Wenger se retrouve seule à la maison comme cheffe de famille. «Cet accident, nous n'en avons pas besoin. J'ai eu de la peine à m'adapter», lâche-t-elle. «Notre fille n'avait que 11 ans et elle était à l'école secondaire. Une grande partie de sa jeunesse a été faussée à cause de la situation.»

De l'aide et des soins à domicile

Le retour de Walter Wenger au sein du foyer a lieu en décembre 2009, plus de deux ans après son accident. L'hémiparésie paralyse sa jambe gauche et son bras gauche. L'ancien sportif est cependant capable de se tenir debout et de se déplacer à l'aide d'une canne à quatre pieds sur une courte distance. S'il jouit d'une certaine indépendance grâce à son fauteuil électrique, son état physique nécessite des soins. «Ma main gauche étant paralysée, je peux effectuer tout seul ma toilette du côté gauche, mais j'ai besoin d'aide pour le

côté droit. J'ai aussi besoin d'un coup de main pour m'habiller», explique-t-il. A la suite de son traumatisme crânien, son caractère a par ailleurs quelque peu changé. «Il lui arrive d'être frustré de ne pas pouvoir faire les choses par lui-même. Dans ces cas-là, il vaut mieux utiliser l'humour ou s'éloigner», indique sa conjointe. «En fait, il faut lui répéter ce qu'il doit faire et être très patient. C'est important de pouvoir l'expliquer au personnel soignant.»

La prise en charge du couple est assurée par une équipe de vingt personnes du Réseau Santé de la Sarine, dont l'antenne est basée à Fribourg. «C'est une chouette équipe, tous les jours à l'écoute et aux petits soins», sourit Christiane Droux Wenger. «Les infirmières sont charmantes et très agréables», confirme son époux. Le service d'aide et de soins à domicile se rend chez le couple quatorze fois par semaine (deux passages chaque matin et deux passages chaque après-midi). Comme ils ont besoin de soins personnalisés, mari et femme ont chacun des soignants qui leur sont dévolus. «Certaines soignantes n'ont jamais eu l'occasion de travailler avec des personnes paraplégiques. Comme je suis en fauteuil roulant depuis plus de quarante ans, c'est souvent moi qui les guide», relève Christiane Droux Wenger. Ce qui lui importe, c'est de se sentir en sécurité et en confiance: «Comme j'ai la peau fragile, je suis pointilleuse, surtout pour l'habillage. Cinq minutes de plus pour l'habillage peuvent m'éviter de rester alitée pendant cinq semaines. Pour empêcher le risque d'escarres, j'ai aussi besoin d'être assise confortablement.»

Un couple apprécié

Pour Marie Meier, auxiliaire de santé Croix-Rouge (ASCR) au sein du Réseau Santé de la Sarine depuis dix mois, il est nécessaire de comprendre la situation dans laquelle se trouve chaque cliente et chaque client. Cela fait huit mois que la soignante de 50 ans se rend au moins trois fois par semaine chez Christiane Droux Wenger pour lui prodiguer les soins de base et effectuer les transferts entre le fauteuil roulant et le lit. «Madame Droux a toujours envie de nous aider à nous améliorer. Elle nous guide pendant les soins et nous informe de la manière dont on peut l'assister au mieux. Ce dialogue a permis d'instaurer une relation de confiance», affirme Marie Meier. Mais les discussions des deux femmes ne se limitent pas aux tâches à exécuter, elles portent aussi sur un tas d'autres sujets comme l'actualité, la gastronomie ou le septième art – Christiane Droux Wenger étant une cinéphile. «C'est toujours un bonheur de venir ici», insiste l'ASCR qui possède la double nationalité helvético-vénézuélienne. Sandra Gomes, 46 ans, assistante en soins et santé communautaire (ASSC) depuis

plus d'un an au Réseau Santé de la Sarine, est du même avis. Elle aussi apprécie la compagnie du couple. «Monsieur Wenger a toujours une petite blague à raconter», glisse la soignante d'origine portugaise. Avant d'ajouter: «J'ai travaillé pendant longtemps à l'hôpital, et ce qui me plaît aux soins à domicile, c'est le lien particulier qu'on entretient avec les gens.»

Outre les nombreuses visites du Réseau Santé de la Sarine, Madame Droux accueille chaque soir le service de relève de Pro Infirmis au moment du coucher. «J'ai subi une opération du coude en 2008 et, depuis, j'ai besoin d'aide pour les transferts.» Elle reçoit aussi une fois par semaine la visite d'une infirmière indépendante et, régulièrement, celle du service ParaHelp, du Centre suisse des paraplégiques, auprès duquel les employés des soins à domicile peuvent demander conseil. Quant à Walter Wenger, il bénéficie de la présence hebdomadaire d'une accompagnante de Pro Infirmis. Ensemble, ils marchent un peu, jouent à la pétanque ou à des jeux de société. Le couple fait aussi recours à une femme de ménage privée. «Le plus difficile, c'est de devoir tout déléguer», confie Christiane Droux Wenger.

Un entourage précieux

Les deux sexagénaires sont aujourd'hui moins intrépides que dans leur jeunesse – même s'ils voyagent encore de temps en temps. Récemment, ils ont néanmoins retrouvé les joies de la montagne et quelques sensations fortes en testant le ski-assis piloté et le cimgo, un fauteuil de descente tout-terrain piloté par un accompagnant ou la personne handicapée elle-même. A la fin de l'entretien, tous deux insistent sur un point: l'essentiel dans la vie, c'est d'être bien entourés. Au-delà des aléas de l'existence, ils ont toujours eu de nombreux amis à leurs côtés et des proches prêts à les aider. A présent, ils peuvent aussi compter sur le grand soutien de leur fille Rachel, qui suit actuellement un apprentissage d'employée de commerce, après avoir envisagé de travailler dans les soins. A voir l'étincelle qui brille dans leurs yeux quand ils parlent d'elle, leur fille unique leur procure une grande fierté. Son visage souriant apparaît d'ailleurs sur plusieurs photos présentes dans leur logement, situé juste en-dessous du sien.

De sa voix douce, Christiane Droux Wenger ajoute: «Désormais, ce que nous espérons par-dessus tout, c'est de ne pas avoir plus de problèmes de santé et de pouvoir continuer de rester à la maison et de profiter des bons moments.» Et Walter Wenger de conclure: «Nous avons vécu tellement de choses que nous sommes contents d'être en vie.»

«Le plus difficile, c'est de devoir tout déléguer.»

Christiane Droux Wenger



L'Aide et soins à domicile: un employeur attractif

Dans ce dossier thématique, la rédaction ne s'est pas contentée d'énumérer les raisons pour lesquelles l'Aide et soins à domicile (ASD) *pourrait* être considérée comme «un employeur attractif». Elle a choisi de laisser neuf employés s'exprimer afin qu'ils expliquent pourquoi l'ASD leur offre *réellement* un emploi attrayant. Il s'agit de collaboratrices et de collaborateurs issus des quatre coins du pays: des soignants, une auxiliaire au ménage, une employée administrative, mais aussi des responsables d'équipe et des membres du comité d'Aide et soins à domicile Suisse. Comme tout n'est pas toujours rose, ils évoquent aussi les plus grands défis liés à leur métier. Un deuxième article donne la parole à Sandrine Fellay Morante, directrice du centre de compétences et gestion des carrières à l'institution genevoise de maintien à domicile (imad). Dans une interview, elle met en lumière un autre atout de l'ASD: la formation et le développement des compétences du personnel.

Quand il s'agit d'exposer les raisons qui font de l'Aide et soins à domicile un employeur attractif, personne n'est mieux placé que les employés eux-mêmes. C'est pourquoi la rédaction a décidé de laisser s'exprimer neuf d'entre eux dans le dossier thématique «Un employeur attractif». Il s'agit aussi bien d'hommes que de femmes – des employés issus du personnel soignant, de l'administration ou encore de l'économie domestique – œuvrant pour la base ou aux niveaux cantonal et national. Le Tessin y est représenté, de même que la Suisse alémanique et la Suisse romande. Comme tout n'est pas toujours idéal, les personnes interviewées donnent également leur point de vue sur les plus grands défis liés à leur métier. Et toutes ont choisi un argument principal pour évoquer ce qui rend le travail au sein de l'Aide et soins à domicile attrayant à leurs yeux. Celui-ci a été inscrit sur une pancarte qu'ils tiennent dans les mains.



Textes: Kathrin Morf et Flora Guéry; Photos: mäd



Franziska Fenk, auxiliaire au ménage chez Spitex Obwald

Qui suis-je: Je m'appelle Franziska Fenk, j'ai 60 ans, j'ai cinq enfants aujourd'hui adultes ainsi que huit petits-enfants et j'habite à Sarnen (OW). Auparavant, je dirigeais avec mon mari la ferme dans laquelle je vis toujours; mais maintenant, l'exploitation est en location. Après le décès de mon mari, j'ai cherché un emploi pour relever un nouveau défi et parce que j'avais besoin d'un apport financier. J'ai trouvé ce poste il y a 19 ans auprès de Spitex Obwald, où j'ai commencé à un taux d'activité de 30%. Aujourd'hui, je travaille à 50% comme auxiliaire au ménage et je me déplace à travers la majeure partie du canton d'Obwald. J'effectue le ménage hebdomadaire et la lessive, mais j'aime surtout m'occuper de la cuisine. Je prépare avant tout les plats que veulent mes clientes et mes clients, même quand il s'agit parfois de quelque chose d'inhabituel, comme un gâteau au fromage aux raisins secs. Comme je suis auxiliaire de santé Croix-Rouge, il m'arrive également de réaliser des missions pour les soins psychiatriques à domicile.

L'ASD est un employeur attractif car: Tout d'abord, la philosophie de l'ASD me correspond tout à fait. Dans mon travail, on me confie la tâche significative de soutenir les clientes et clients à leur domicile. Je dis parfois qu'on se tient aux côtés des gens de leur naissance jusqu'à leur mort. J'aime le fait que nous parvenons à construire une bonne relation avec nos clients malgré la distance professionnelle, et que nous nous retrouvons face à un large éventail d'histoires de vie. La force avec laquelle de nombreux clients réussissent à maîtriser leur situation est impressionnante. De plus, il s'agit d'une place de travail sûre, les avantages sociaux sont très bons, et j'apprécie la reconnaissance et la motivation de la direction et

de mes collègues au sein de l'équipe d'économie domestique. L'ASD m'a toujours permis de combiner mon travail avec le fait de m'occuper de mes enfants, petits-enfants et beaux-parents âgés. Par rapport à l'attractivité de l'ASD, j'ai choisi la notion de «grande indépendance» comme argument majeur. J'ai la chance d'être indépendante pendant mon travail au domicile de mes clients. Et travailler pour l'ASD m'a aidée à gagner en indépendance, aussi dans ma vie privée. Grâce au soutien financier mais aussi à la flexibilité de l'ASD, je peux prendre soin de tous les membres de ma famille de manière autonome.

Les plus grands défis de l'ASD: Travailler dans le domaine de l'économie domestique est astreignant physiquement et la situation des clients peut aussi être stressante sur le plan psychologique. Trouver le bon équilibre par rapport à la vie professionnelle quotidienne est donc important pour la vie privée. J'aimerais aussi que le personnel de l'économie domestique soit plus étroitement associé aux discussions de cas. Toutefois, le plus grand souci pour moi, c'est l'état des routes en hiver dans notre canton montagneux, même si nous sommes bien équipés avec nos 4x4. Lorsqu'il y a beaucoup de neige et de boue, c'est éprouvant – du moins jusqu'à ce que je me réhabitue aux conditions routières difficiles après le retour du froid. Dans ces cas-là, il vaut mieux parfois laisser sa voiture et effectuer le reste du chemin à pied. Heureusement, mes trajets sur les routes hivernales se sont toujours bien passés jusqu'à présent.



Quand mobilité automobile est synonyme de qualité de vie

En tant que partenaire de l'Aide et soins à domicile, Emil Frey SA soutient l'association à but non lucratif avec huit marques automobiles en Suisse. Découvrez vous aussi la grande variété de modèle d'Emil Frey SA pour votre mobilité.

Les marques partenaires pour l'Aide et soins à domicile

Jaguar – Kia – Land Rover – Lexus – Mitsubishi
Subaru – Suzuki – Toyota

Plus d'informations sur www.emilfrey.ch



cosanum

WE ♥ CHANGING THE GAME

15%

85%

COÛTS DES PRODUITS

FRAIS DE PROCESSUS

Ensemble, nous réduisons radicalement vos coûts de processus !

Isabelle Badertscher

«Vos processus sont ma passion.»

isabelle.badertscher@cosanum.ch

+41 79 685 15 97

Qui suis-je: Je m'appelle Thomas Heiniger, j'ai 62 ans et je vis à Adliswil (ZH). Marié et père de trois enfants désormais adultes, je suis président d'Aide et soins à domicile Suisse depuis juin 2019. Après avoir étudié à l'Université de Zurich, j'ai été admis au barreau. Avant de rejoindre Aide et soins à domicile Suisse, j'ai travaillé en tant qu'associé indépendant dans un cabinet d'avocats zurichois et, plus récemment, j'ai été membre du gouvernement du canton de Zurich pendant douze ans (au poste de directeur de la santé) et président de la Conférence suisse des directeurs de la santé (CDS).

L'ASD est un employeur attractif car: En tant qu'employeur, l'Aide et soins à domicile (ASD) m'offre un travail passionnant et significatif qui me permet d'apporter une contribution précieuse à la société. Pour moi, l'argument principal quant à l'attractivité de l'ASD tient à sa «plus-value sociale». D'une part, la mission de l'ASD a une valeur éthique pour la société parce qu'elle aide à satisfaire le besoin fondamental et la volonté des personnes de rester chez elles, même en cas de maladie ou d'invalidité. Mais l'ASD a aussi une valeur économique, car les soins et la prise en charge à domicile sont beaucoup moins chers pour la société qu'un séjour en établissement médico-social ou à l'hôpital. D'un point de vue personnel, l'ASD me donne également l'occasion d'approfondir un domaine lié à mon ancienne activité de directeur de la santé du canton de Zurich. Et mon travail quotidien reste passionnant parce qu'il est composé, pour ainsi dire, de différentes pièces d'un même puzzle: il faut par exemple tenir compte des différents intérêts des cantons. J'ai, en outre, la chance de travailler avec des experts chaleureux, engagés et hautement qualifiés issus de toute la Suisse.

En tant qu'ambassadeur de la branche, je tiens également à souligner que je considère l'ASD comme un employeur attrayant d'un point de vue général. L'ASD permet d'établir un contact direct avec des personnes d'horizons les plus divers à leur domicile, et nos employés reçoivent beaucoup de gratitude de la part des clientes et des clients. Elle attache par ailleurs une grande importance à la compatibilité de la vie professionnelle et de la vie familiale ainsi qu'à la formation continue. Sans oublier que l'ensemble des supérieurs hiérarchiques soutiennent leurs employés dans leur travail quotidien comme dans les situations stressantes. Pour finir, «agir», «variété» et «flexibilité» sont mes mots préférés. Le travail au sein de l'ASD est façonné par ces trois notions – ce qui reflète, de mon point de vue, un travail de rêve.



Thomas Heiniger,
président d'Aide
et soins à domicile
Suisse

Les plus grands défis de l'ASD: Le grand «mais» réside dans la pression économique. Les employés exécutent leur travail inestimable avec une grande efficacité et sous une forte pression – pourtant, ils le font à peine sentir à nos clients. Les cadres doivent aider leurs employés à trouver l'équilibre entre efficacité économique et humanité. Et mes collègues d'Aide et soins à domicile Suisse et moi-même, nous nous engageons à ce que tous les services d'ASD soient rémunérés de manière juste, aujourd'hui et à l'avenir. Les politiciennes et les politiciens doivent comprendre que l'ASD ne peut pas toujours raccourcir ses missions pour réduire encore plus ses coûts. La compassion, l'écoute, l'empathie, l'instauration du lien de confiance: tout cela n'a pas seulement de l'importance, cela prend aussi du temps.



Selina Krebs-Kuster, employée
Finances et Administration;
responsable de la planification
chez Spitex Linth

Qui suis-je: Je m'appelle Selina Krebs-Kuster, j'ai 28 ans, j'habite à Uznach (SG) et je suis fraîchement mariée. J'ai terminé ma formation comprenant deux ans d'école professionnelle et deux ans d'apprentissage de commerce à la commune de Kaltbrunn en pratiquant, en parallèle, un sport de haut niveau: en effet, j'ai joué pour le FC Zurich et pour l'équipe nationale suisse de football. Après mon apprentissage, je cherchais une entreprise qui pourrait m'offrir un emploi flexible, et j'ai trouvé une place auprès de Spitex UGER, qui a ensuite fusionné avec d'autres entreprises pour former Spitex Linth. Notre organisation couvre les communes d'Uznach, Gommiswald, Benken, Kaltbrunn, Schänis, Weesen et Amden. J'y travaille depuis 2011 – j'ai commencé d'abord à mi-temps, avant de passer à un taux d'activité de 90% en été 2018, à la fin de ma carrière sportive. Je travaille actuellement dans les finances et l'administration et je suis responsable de la planification des interventions.

L'ASD est un employeur attractif car: Etant active dans le sport de haut niveau au début de mon activité professionnelle, j'ai pu constater que l'ASD peut faire preuve d'une grande flexibilité vis-à-vis de ses collaborateurs. L'ASD m'a permis de concilier ma carrière et le football, même si j'ai souvent été absente en raison de ma carrière sportive et que cela m'a obligé à répartir mon temps de travail avec beaucoup de souplesse. Aujourd'hui, d'autres exemples me montrent à quel point l'ASD est flexible: les employés peuvent combiner leur travail avec leur famille ou avec une formation continue. C'est pourquoi j'ai choisi la notion de «grande flexibilité» pour évoquer l'attractivité de l'ASD. De plus, le travail y est très varié. J'ai affaire à diverses personnes et à différentes organisations: les clients et leurs proches, les employés de l'ASD et les médecins, les assurances-maladie et les communes. Cette polyvalence rend le travail administratif pour l'ASD passionnant.

Les plus grands défis de l'ASD: Nous aimerions répondre à tous les désirs de nos clientes et clients. Malheureusement, ce n'est pas toujours possible. Un exemple par rapport à la planifi-

cation des interventions: la plupart des clients veulent recevoir notre visite très tôt le matin pour pouvoir s'organiser librement après notre venue. Mais si nous utilisons toutes nos ressources humaines tôt le matin, nous

n'en aurions plus pour le reste de la journée. Par conséquent, nous ne pouvons pas réaliser ce souhait pour tous nos clients – car nous allons d'abord rendre visite aux personnes ayant besoin de notre aide pour se lever.



Qui suis-je: Je m'appelle Ilona Zeller, j'ai 35 ans et je vis avec mon compagnon à Weinfelden (TG), où nous rénovons actuellement entièrement une maison. En 2006, j'ai terminé ma formation d'infirmière diplômée, et en 2018, j'ai suivi une formation continue pour obtenir le diplôme de spécialiste des plaies. J'ai effectué ma formation initiale dans un hôpital, mais lors d'un stage aux soins à domicile, il m'est apparu évident que je voudrais un jour y travailler. Depuis mai 2014, je travaille chez Spitex Mittelthurgau, où je couvre les régions de Weinfelden, Berg et Bürglen. Je travaille à 90% dans les domaines de la somatique et du traitement des plaies. Depuis juillet 2019, j'ai également la fonction de responsable de la gestion des plaies et je coordonne notre petite équipe répartie dans quatre antennes sur trois sites.

L'ASD est un employeur attractif car: Je travaille volontiers de façon autonome et j'aime les défis variés; au final, nous traitons tout, des plaies tumorales complexes aux escarres sévères à l'aide de pansements aspiratifs. J'aime aussi les défis relatifs aux situations complexes: par exemple, beaucoup de clientes et clients ne comprennent pas pourquoi leur blessure ne guérit pas en deux semaines. Il est donc important de les éduquer et de les faire participer par le biais d'une communication claire couplée d'un grand tact. Je donne actuellement un cours de formation interne et j'y présente une sélection de documents sur les soins des plaies. Quand je vois qu'une énorme blessure dans le talon d'un patient diabétique a été complètement guérie grâce à nos soins, cela me rend fière. Pour moi, la raison principale pour laquelle l'ASD est un employeur attractif se résume au mot «reconnaissance».

D'une part, je suis très reconnaissante que nous soyons

en mesure de prendre soin de nos clients à domicile. Notre présence chez eux demande beaucoup de confiance de part et d'autre et un travail relationnel soigné, ce qui est une spécialité des soins à domicile. D'autre part, la notion de «reconnaissance» désigne aussi ce que nous recevons de nos clients tous les jours: un mot gentil, un sourire, un petit geste de remerciement – il s'agit à chaque fois de cadeaux, et je considère en conséquence mon travail comme un cadeau. «Merci beaucoup, Madame Zeller, vous avez été le point culminant de ma journée», est l'une des plus belles phrases que j'ai entendues jusqu'à présent. Il y a aussi les petites blagues: «Avec vos bons soins, on préfère ne pas récupérer trop vite!»

Les plus grands défis de l'ASD: Pour moi, le pire, c'est quand une cliente ou un client veut rester à la maison à la fin de sa vie, mais ne peut pas, parce que son état de santé l'oblige à être hospitalisé ou parce que ses proches le lui ordonnent. Cela m'affecte toujours beaucoup quand je suis incapable de réaliser le souhait de la personne qui est de rester chez elle jusqu'à ce qu'elle puisse mourir. Un autre problème est le fait que les assurances-maladie réduisent de plus en plus le temps consacré à nos clients. Les gens ne sont pas des machines! En plus de soins, ils ont besoin d'une oreille attentive pour se sentir mieux – et non d'une employée des soins à domicile se tenant à leurs côtés avec un chronomètre à la main.

positif qu'ont les prestations sur la vie des gens. Chacun peut se retrouver affaibli ou fragilisé durant son parcours de vie et avoir un besoin indispensable de soins. Cela investit les soignants d'une grande responsabilité. Pour les soins à domicile plus précisément, cela est encore renforcé par le fait que le client peut rester chez lui le plus longtemps possible. Nous vivons à une époque où de nombreuses personnes cherchent un sens à leur travail. En exerçant un métier concret auprès de personnes fragilisées, ce sens est tout trouvé. C'est d'ailleurs le message que souhaite véhiculer la campagne nationale à laquelle participe ASD Suisse qui vise à promouvoir les carrières dans les soins de longue durée. En outre, la reconnaissance dont font souvent preuve les clients et les proches aidants envers le personnel des services de maintien à domicile est valorisante. Le quotidien d'un



Ilona Zeller, spécialiste des plaies chez Spitex Mittelthurgau



Nicolas Huber, chancelier à l'institution genevoise de maintien à domicile (imad) et membre du comité d'ASD Suisse

Qui suis-je: Je m'appelle Nicolas Huber, j'ai 39 ans, je suis marié et père de trois enfants. Je vis à Genève et occupe depuis juillet 2018 le poste de chancelier au sein de l'institution genevoise de maintien à domicile (imad) à temps complet. En mai 2019, j'ai été élu au comité d'Aide et soins à domicile (ASD) Suisse. Titulaire de masters en gestion publique ainsi qu'en relations internationales, j'ai été secrétaire parlementaire au Grand Conseil genevois pendant neuf ans.

L'ASD est un employeur attractif car: L'attractivité des métiers de la santé tient notamment à l'impact

soignant à domicile offre par ailleurs une grande diversité de tâches. Et comme il s'agit d'un domaine en constante évolution, notamment du point de vue technique, les collaborateurs ont l'opportunité de suivre des formations continues et disposent de possibilités d'évolution sur le plan professionnel. Même si cela exige une certaine disponibilité de leur part, la mise à jour continue de leurs compétences est une source de motivation.

Ce sens doit toutefois s'accompagner de conditions de travail attractives. Et imad, ces dernières années, a mis en œuvre différentes mesures à cet égard. L'avis des employés est par exemple recherché: dans le cadre du plan stratégique de notre institution, ceux-ci ont été sollicités par différents biais afin de contribuer à ce que sera imad à l'avenir. Il y a une envie que les collaborateurs se sentent bien, mais aussi une volonté de les valoriser au quotidien. A titre d'exemple, un petit cadeau leur est offert à leur anniversaire, et récemment, les antennes de maintien à domicile ont été équipées d'une salle de repos. Nous bénéficions également d'une politique ambitieuse de formation menée par les ressources humaines, aussi bien pour la formation continue des collaborateurs que pour assurer la relève dans les métiers des soins à domicile.

Grâce à mon engagement au comité d'ASD Suisse, j'ai la chance de mieux connaître les contextes très variés dans lesquels œuvrent les organisations d'ASD des autres cantons. Il y a beaucoup à apprendre les uns des autres, et échanger sur les conditions de chacun est enrichissant, et même essentiel, car cela permet de faire le lien entre le terrain et une stratégie commune.

Les plus grands défis de l'ASD: De manière globale, la question du financement des soins à domicile est un souci permanent et se manifeste sous différentes formes. Les collaborateurs peuvent parfois ressentir une tension entre le minutage des prestations et la volonté de passer davantage de temps auprès des clients. Cela peut constituer une source de stress au quotidien. En sus, les employés de l'aide et des soins à domicile exercent un métier passionnant, mais qui peut s'avérer fatigant, tant physiquement que mentalement. Au niveau politique, les décisions qui seront prises dans les mois et les années à venir sont encore incertaines. Une chose est sûre, c'est que nous sommes à un tournant et que les modalités qui seront définies auront un impact durable sur l'avenir des soins à domicile et sur la place qui leur est accordée dans notre système de santé.

Qui suis-je: Je m'appelle Jael Locher, j'ai 18 ans et je vis à Auw (AG). Je voulais me diriger vers une profession dans les soins après l'école obligatoire parce que j'aime être entourée de gens, et parce que je considérais les soins comme étant utiles et intéressants. Je souhaitais cependant mieux connaître la branche d'abord et j'ai donc complété mon parcours scolaire avec une année de stages (Sozialjahr) dans un établissement médico-social et dans un hôpital. Mon père m'a finalement demandé si j'avais déjà envisagé d'effectuer mon apprentissage aux soins à domicile. C'est comme ça que j'ai fait des recherches sur Internet et que j'ai découvert une place d'apprentissage vacante auprès de Spitex Kanton Zug – et j'ai vite été prise. Je réalise actuellement ma troisième année en tant qu'assistante en soins et santé communautaire (ASSC). Je vais à l'école une fois par semaine et je terminerai mon apprentissage en été 2020. Par la suite, j'aimerais entrer dans une haute école spécialisée en radiologie médico-technique.



Jael Locher, assistante en soins et santé communautaire en 3^e année d'apprentissage chez Spitex Kanton Zug

apprentis sont bien encadrés, parce qu'on répond à toutes leurs questions et parce qu'ils jouissent d'une grande indépendance. J'apprécie également la diversité des employés travaillant pour Spitex Kanton Zug: on y trouve des experts dans toutes sortes de domaines et je peux donc bénéficier de connaissances dans tous les domaines. Cette grande diversité s'inscrit dans le mot-clé que j'ai choisi pour parler de l'attractivité de l'ASD en tant qu'employeur: «variété». Mon quotidien est également varié: je m'occupe de clients de tous âges souffrant de maladies et de déficiences très diverses, et je leur rends

visite dans des endroits très variés, dans des appartements en ville comme dans des maisons rurales isolées.

Les plus grands défis de l'ASD: Faire les trajets à vélo est moins agréable les jours d'hiver. Les horaires de travail ne me plaisent pas non plus toujours. Par exemple, je n'aime pas beaucoup les services coupés et les services du week-end. Par ailleurs, il faut aussi beaucoup de patience dans le métier de soignante. Un monsieur âgé veut par exemple réaliser à chaque fois toutes sortes de choses pendant ma visite, mais c'est rare qu'il se concentre sur mon travail. Une telle situation n'est pas grave, au contraire, je trouve passionnant que je puisse apprendre à connaître autant de clientes et de clients et leurs histoires de vie. Comme les personnes âgées ont déjà vécu beaucoup d'expériences, nous pouvons apprendre beaucoup d'elles.

L'ASD est un employeur attractif car: Tout d'abord, je peux compter sur de nombreux collègues aimants et serviables à Zoug. Mes clientes et mes clients sont formidables aussi, et j'aime leur rendre visite et établir une relation avec eux. J'aime aussi le fait que je suis souvent dehors parce que je me rends à mes missions en vélo électrique. L'ASD est dans tous les cas une très bonne entreprise formatrice parce que les

Qui suis-je: Je m'appelle Alice Zimmermann-Elsener, j'ai 58 ans et je vis à Emmetten (NW). Mariée et mère de deux enfants désormais adultes, je suis cuisinière de formation. Je travaille également dans ce métier à temps partiel. Je suis aussi présidente du parti local du PDC Emmetten, membre du parlement cantonal de Nidwald et conseillère communale à Emmetten, en charge du dicastère des affaires sociales. Pendant mon temps libre, je me consacre au bénévolat, notamment au sein du comité de la section nidwaldienne du Secours d'hiver et à la Ligue des Femmes (NW), où je m'occupe avec une commission du fonds social. Grâce à ce travail associatif ainsi qu'à mon activité politique, j'ai eu des contacts avec l'Aide et soins à domicile (ASD) pendant de nombreuses années. C'est pourquoi je connaissais déjà bien l'organisation lorsque j'ai été élue au comité de Spitex Nidwald à la fin mai 2019.

L'ASD est un employeur attractif car: De manière générale, de nombreuses femmes actives dans les professions de la santé trouvent attrayant de travailler pour l'ASD car elles sont les bienvenues durant la phase où elles élèvent leurs enfants tout comme à leur retour sur le marché du travail après cette période. Les postes de travail y sont très diversifiés et offrent à tous les employés une grande indépendance et démontrent une grande confiance de la part des responsables. Personnellement, j'ai décidé de travailler pour le comité de l'ASD parce qu'il est important pour moi que les personnes âgées puissent rester le plus longtemps possible dans l'intimité de leur foyer – et l'ASD fait beaucoup pour que cela soit le cas. Cet effort est apprécié non seulement par les clients, mais aussi par la société dans son ensemble. C'est pour cette raison que j'ai choisi le terme «estime» pour expliquer pourquoi l'ASD est un employeur

attractif: ses services sont sollicités et reconnus universellement. Par mon engagement au sein du comité de Spitex Nidwald, je souhaite façonner et développer l'avenir des soins à domicile. Par mon engagement politique, je me vois aussi comme un trait d'union entre l'ASD, les communes et le canton.

Les plus grands défis de l'ASD:

Bien sûr, je suis encore en train de découvrir les ficelles du métier et j'accompagnerai bientôt une soignante sur le terrain afin d'avoir une meilleure idée du travail effectué par la base. Mais je connais déjà l'ASD d'un point de vue politique, c'est pourquoi je peux citer trois défis qui façonneront certainement son futur: le développement toujours plus rapide du système de santé, l'évolution démographique et la pénurie de personnel qualifié. Le comité de Spitex Nidwald doit indiquer l'orientation stratégique à suivre face à ces questions. Il doit donc aider l'ASD à préparer l'avenir et réfléchir, par exemple, à la manière dont il peut créer des conditions-cadres pour contrer la menace d'une pénurie d'employés qualifiés. Le comité doit également veiller à ce que les soins intégrés fonctionnent – en agissant comme un intermédiaire entre l'hôpital, les établissements médico-sociaux et les clients. Il faut aussi que l'ASD parvienne à une bonne entente avec les politiciens, notamment en ce qui concerne les mandats de prestations. Heureusement, cela fonctionne très bien dans le canton de Nidwald, où tout le monde tire à la même corde pour assurer le bon fonctionnement des soins au niveau cantonal.



Alice Zimmermann-Elsener,
membre du comité de
Spitex Nidwald



Martin Gilgen, chef d'équipe
à l'ALVAD (Associazione
Locarnese e Valmaggese di
Assistenza e cura a Domicilio)

Qui suis-je: Je m'appelle Martin Gilgen, j'ai 38 ans, j'habite à Muralto (TI) et j'ai fait un apprentissage de quatre ans pour devenir menuisier. Cependant, après un an et demi à exercer ce métier, j'ai réalisé que je manquais de contact humain dans ma vie professionnelle quotidienne. Par la suite, j'ai décroché la maturité et j'ai effectué une formation d'infirmier diplômé. J'ai également suivi une formation complémentaire en gestion de la santé et j'obtiendrai, cette année, mon diplôme en gériatrie et en gérontologie. Depuis 2011, je travaille pour l'ALVAD (Associazione Locarnese e Valmaggese di Assistenza e cura a Domicilio) à Locarno, et depuis 2012, je suis chef d'équipe de la «Zona 2» à 100%. Côté vie privée, je suis marié et père de quatre enfants.

L'ASD est un employeur attractif car: D'un point de vue personnel, je considère l'Aide et soins à domicile (ASD) comme un employeur attractif car il s'agit d'un service important pour la société qui donne la possibilité à un grand nombre de personnes de rester dans leur foyer. D'un point de vue professionnel, son attrait réside dans le fait que l'ASD offre à ses employés de nombreuses possibilités quant à la poursuite de leurs études et permet d'avoir beaucoup de contacts avec une grande variété de personnes. Les soins à domicile offrent également des soins très humains: vous êtes par exemple plus proche des clients qu'à l'hôpital, où le client n'est qu'un invité temporaire. Aux soins à domicile, par contre, c'est le personnel soignant lui-même qui est invité chez la personne et dans son intimité. Les employés de l'ASD sont autorisés à établir une relation avec leurs clients, à laisser libre cours à leurs opinions et à leurs sentiments, et à prendre le temps de discuter. Aux

ENTENDRE MIEUX. VIVRE MIEUX.

WWW.NEUROTH.COM

Parce que chaque génération veut être entendue

Neuroth vous accompagne sur la voie d'une meilleure audition et vous offre :

- > un test auditif gratuit
- > des conseils sans engagement sur les appareils auditifs à la pointe du progrès
- > des services individuels & complets

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



Motiver maintenant un proche à faire un test auditif, et gagner une expérience en famille d'une valeur de 1'000 francs.

APPAREILS AUDITIFS // CONSEILS AUDITIFS // DEPUIS 1907

 **NEUROTH**

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 | Vorderer Böde 9 | 5452 Oberrohrdorf
Téléphone 056 484 15 00 | www.publicare.ch



La nouvelle Classe B. Toujours à la hauteur.

Profitez de conditions spéciales attrayantes sur tous les modèles,
exclusivement pour les membres de l'ASSASD. www.mercedes-benz.ch/assasd



soins à domicile, je travaille aussi avec des employés extraordinaires, très patients avec leurs supérieurs et avec leurs clients, et dotés d'une grande flexibilité et de grandes compétences. C'est pourquoi j'ai choisi le terme «humanité» comme argument principal quant à l'attractivité de l'ASD. Parce que l'humanité reflète notre but: que les personnes malades et affaiblies soient en mesure de rester chez elles. Mais elle correspond aussi à la façon dont nous prenons soin d'elles – et elle se manifeste chez les employés.

Les plus grands défis de l'ASD: La complexité des cas et la quantité de bureaucratie requise augmentent constamment au sein de l'ASD. Dans mon quotidien, la bureaucratie est également devenue de plus en plus centrale; je ne trouve presque plus de temps pour mon travail relatif aux soins. En tant que cadre, je dirige une équipe de 65 employés et je pla-

Qui suis-je: Je m'appelle Alexiano Prastaro, j'ai 16 ans, je suis originaire d'Italie et je vis à Collombey (VS). J'effectue ma troisième année d'apprentissage comme assistant en soins et santé communautaire (ASSC) au centre médico-social (CMS) de Martigny.

L'ASD est un employeur attractif car: En travaillant aux soins à domicile, on rencontre beaucoup de gens. A chaque fois, on fait face à des situations différentes et on adopte différentes prises en charge. La notion-clé que j'ai choisie pour parler de l'attractivité de l'Aide et soins à domicile est celle de «contact humain». En effet, j'apprécie le contact avec les clients et les membres de leur famille. Beaucoup d'entre eux nous montrent de la gratitude et nous apportent du bonheur. Tout me plaît dans mon travail, car celui-ci est varié et je me sens utile. Ce que j'aime particulièrement, c'est de pouvoir subvenir aux besoins de personnes en difficulté en faisant le maximum pour les aider. Je contribue ainsi à leur maintien à domicile.

J'ai décidé de travailler dans un centre médico-social plutôt que dans un hôpital, parce que j'étais vraiment jeune quand j'ai commencé mon apprentissage: j'avais 14 ans. Mon frère avait déjà suivi un apprentissage auprès du CMS de Martigny – et il avait adoré. C'est donc naturellement que je me suis tourné à mon tour vers les soins à domicile. J'ai d'abord effectué un stage qui m'a beaucoup plu, avant de postuler et d'être engagé. Le CMS de Martigny est très bien organisé et la communication y est bonne. Les apprentis y sont très bien suivis et nous avons la chance d'avoir des formateurs «au top». En tant qu'apprentis, nous bénéficions d'horaires de travail agréables: il n'y a pas d'horaires de nuit, d'horaires coupés ou de week-ends. Depuis que je suis en troisième année, je n'ai plus besoin d'être accompagné sur le terrain, mis à part une matinée par semaine: c'est un grand changement. Mais je préfère travailler seul, car le fait d'être autonome au domicile des clients me permet d'être plus

concentré et davantage dans l'observation. C'est un énorme défi pour lequel je trouve le plus souvent du temps uniquement tôt le matin. Pendant la journée, le téléphone fonctionne à plein régime: les collaborateurs font part de leurs demandes, les caisses d'assurance-maladie veulent négocier les factures et les clients veulent de plus en plus discuter du planning des interventions. De plus, notre volume de mandats est susceptible de croître de 15% d'une semaine à l'autre en raison des sorties d'hôpital ou de l'arrivée de nombreux vacanciers, car ceux-ci dépendent souvent des services d'ASD tessinois. Ces fluctuations peuvent mettre à rude épreuve l'ensemble des employés. Mais les défis quotidiens apportent aussi de la variété à mon travail. Dans mon métier actuel, je n'ai jamais connu une seule journée de travail ennuyeuse. Et, par chance, nous avons toujours trouvé jusqu'à présent une solution à chaque défi administratif.

concentré et davantage dans l'observation. A long terme, ma formation aux soins à domicile va me servir de tremplin et me permettre d'évoluer sur le plan professionnel. A la fin de mon apprentissage, je posséderai un CFC dans les soins, et grâce à ce certificat, je pourrai travailler partout. Je prévois, plus tard, d'entrer dans une haute école de Santé, puis de suivre des études en médecine à l'université.

Les plus grands défis de l'ASD: Travailler dans les soins à domicile implique des difficultés telles s'adapter aux situations et aux personnes, être seul chez le

client, confronté à nous-même et à nos capacités à donner une suite adéquate à nos observations. La profession d'ASSC n'est pas suffisamment rémunérée par rapport à la charge physique et émotionnelle qu'elle exige. Nous devons assumer beaucoup de responsabilités au quotidien et il existe un certain stress quant aux surveillances en lien avec les traitements médicamenteux, l'évolution de l'état de santé de la personne soignée et l'évolution globale de sa situation. En tant que soignants, nous sommes aussi confrontés à des personnes qui ont des maladies chroniques et qui souffrent presque tous les jours, voire à des personnes en fin de vie. Pour un petit jeune de 16 ans comme moi, c'est toujours touchant. Au début, c'est même affreux quand on apprend que quelqu'un dont on s'occupe depuis plusieurs mois s'en est allé, du jour au lendemain. Mais cela fait aussi partie du métier et il faut apprendre à garder une distance professionnelle.



Alexiano Prastaro, assistant en soins et santé communautaire en 3^e année d'apprentissage au centre médico-social (CMS) de Martigny (VS)



Image: iStock/photomontage

Miser sur la formation et le développement des compétences

L'institution genevoise de maintien à domicile (imad) soutient la formation et la qualification de son personnel soignant pour pouvoir délivrer des prestations de qualité à ses clients, dont les besoins se sont accrus et diversifiés. Le centre de compétences et gestion des carrières (CCGC), mis en place dans le cadre de la politique des ressources humaines de l'institution, vise ainsi à accompagner les collaboratrices et les collaborateurs dans leur évolution professionnelle et à développer leurs compétences. Le point avec Sandrine Fellay Morante, directrice du CCGC.

Magazine ASD: Le centre de compétences et gestion des carrières (CCGC) est un service rattaché à la direction des ressources humaines de l'institution genevoise de maintien à domicile (imad). Il permet de faire face à l'évolution des prestations fournies par le développement des compétences du personnel à un niveau global de l'institution. Il sert également de support aux responsables de proximité ou aux cadres

qui sont confrontés à des problématiques auxquelles les réponses à apporter sont en lien avec la formation. Pour commencer, pouvez-vous nous dire dans quel contexte le CCGC a-t-il été mis sur pied?

Sandrine Fellay Morante: Le CCGC a débuté ses activités dans le cadre de la politique des ressources humaines (RH) de l'institution. Depuis plusieurs années, son rôle se renforce progressivement avec la coordination de tous les acteurs de


l'institution, laquelle a pour objectif de permettre au personnel d'acquérir les compétences adéquates afin de délivrer des prestations de qualité au quotidien. Le CCGC travaille notamment en fonction support de la direction des opérations afin de répondre aux besoins métiers. Cela s'inscrit aussi dans un contexte général de pénurie de professionnels des soins. Plus globalement, au niveau suisse et dans le canton de Genève, les besoins en prestations de santé se diversifient et s'accroissent avec le vieillissement de la population. C'est pourquoi le renforcement et la mise à jour des compétences de nos collaboratrices et collaborateurs – imad en compte plus de 2300 – sont extrêmement importants.

La politique de formation d'imad comprend trois axes: l'accueil et l'intégration des nouvelles collaboratrices et des nouveaux collaborateurs, la formation continue ainsi que la préparation de l'avenir et de la relève. Pourquoi mettez-vous un point d'honneur à accueillir chaque personne qui débute sa carrière au sein de votre institution?

Imad se veut un employeur attractif et accorde beaucoup d'importance à l'accueil et l'encadrement des personnes qui arrivent au sein de notre institution. Accueillir, c'est symbolique. Cela donne d'emblée un aperçu de la culture d'entreprise et de la politique menée par les ressources humaines de notre institution. Depuis un an et demi, nous avons renforcé cet accueil en proposant une journée durant laquelle les collaboratrices et collaborateurs reçoivent toutes les informations nécessaires à leur nouveau travail. A cette occasion, nous les invitons par exemple à se mettre dans la peau d'une personne âgée. Pour les sensibiliser à cette population, nous leur proposons d'utiliser un simulateur de vieillissement. Cela permet à chacune et à chacun, travaillant ou non dans les soins, de réaliser en partie ce que peuvent être les effets du grand âge sur la motricité d'un individu.

Qu'en est-il de l'intégration des nouveaux membres du personnel?

Beaucoup de moyens sont mis en place afin de faciliter leur intégration dans chacune des fonctions, ce qui est appréciable du point de vue de la personne qui a été engagée. Nous avons établi un cursus qui est construit par fonction, notamment pour les professions soignantes. Un certain nombre d'heures de formation sont organisées pendant les premiers mois d'arrivée. Ces formations portent sur les différents aspects du métier, à l'instar de l'évaluation des clients et de la qualité des soins. Elles permettent au personnel soignant de délivrer l'ensemble des prestations requises. Etant donné que les collaboratrices et les collaborateurs de l'Aide et soins à domicile ont la particularité de se rendre seuls en intervention la plupart du temps, il est nécessaire de les outiller afin que toutes et tous se sentent rapidement à l'aise au domicile des clients.



«Encourager la formation continue de notre personnel est un moyen pour nous de fournir des prestations de qualité.»

Sandrine Fellay Morante

La formation continue du personnel vous tient également à cœur. Pour quelle raison est-ce nécessaire d'encourager les employés à développer leurs connaissances tout au long de leur parcours professionnel?

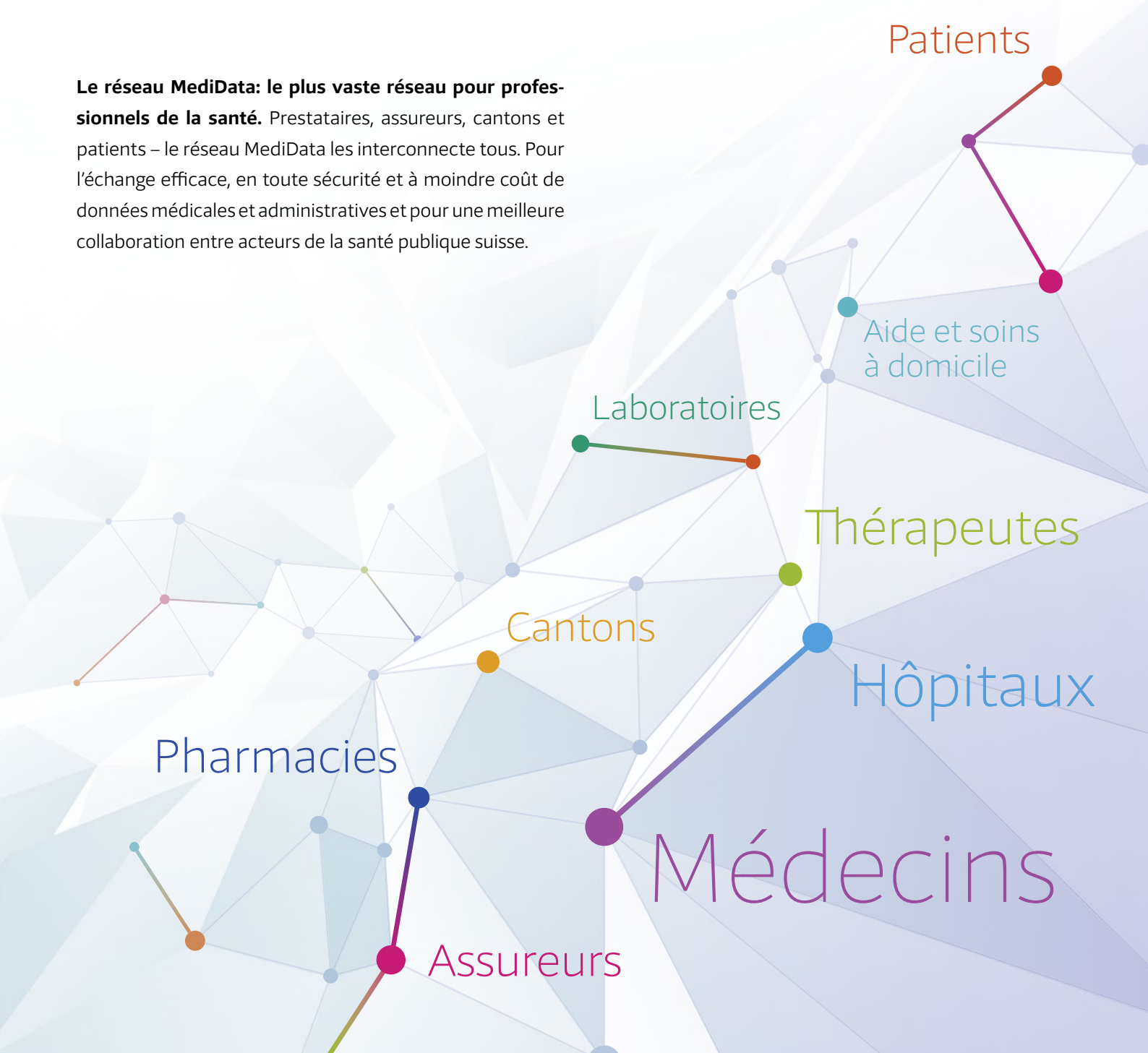
La formation continue permet de maintenir les compétences acquises, mais également de les adapter aux besoins des clients, qui évoluent. La typologie des clients se diversifie, et la clientèle s'accroît en termes de volume.

Biographie express

Sandrine Fellay Morante, 49 ans, est directrice depuis plus de six ans du centre de compétences et gestion des carrières (CCGC) de imad. Infirmière spécialisée puis responsable d'équipe, elle a travaillé en milieu hospitalier pendant dix ans. Après l'obtention d'un master en sciences de l'éducation et une expérience dans le secteur horloger, elle a occupé la fonction de spécialiste formation dans le secteur bancaire. Elle a également publié des textes sur la formation d'adultes dans le cadre de collaborations avec les Universités de Genève et de Lausanne.

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

INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT

Des pathologies qui étaient peut-être peu fréquentes à une époque deviennent plus courantes aujourd'hui. Or, cela nécessite de donner des axes de formation pour répondre à cette réalité. Le fait d'encourager la formation continue de nos collaboratrices et de nos collaborateurs est un moyen pour nous de fournir des prestations de qualité. Un autre exemple qui leur démontre notre soutien réside dans notre politique au niveau des formations postgrades. De telles formations permettent de développer des connaissances pointues sur certains sujets comme l'éducation thérapeutique et les soins palliatifs. Avec les évolutions du système de santé et les mutations des prestations domiciliaires, le CCGC peut progressivement permettre de faire profiter ses partenaires de l'expertise des collaboratrices et des collaborateurs d'imad à travers l'organisation de formations.

La formation: un enjeu crucial pour imad

L'institution genevoise de maintien à domicile (imad) comprend trois axes en matière de politique de formation: l'accueil et l'intégration des nouveaux employés, la formation continue ainsi que la préparation de l'avenir et de la relève. En nombre de jours de formation, le volet «accueillir et intégrer» représente jusqu'à présent 1741 jours, le volet «former en continu» 2908 jours et le volet «préparer l'avenir et la relève» 17 036 jours. Au niveau des formations postgrades dans le domaine des soins, imad a identifié cinq domaines de compétences clés (santé mentale, évaluation clinique, soins palliatifs et oncologie, éducation thérapeutique et formation de la relève) et propose actuellement sept certificats d'études supérieures (CAS) auprès notamment de l'Université de Genève et des Hautes écoles de santé de Genève et de Lausanne, ainsi qu'un diplôme interuniversitaire (DIU) à l'Université de Lyon. Ces formations tout comme les domaines identifiés sont amenés à croître et à se diversifier à l'avenir en fonction des besoins de l'institution: «A imad, nous mettons en place des dispositifs pour former notre personnel en fonction des besoins recensés, en collaboration avec la direction des opérations», relève Sandrine Fellay Morante, directrice du centre de compétences et gestion des carrières (CCGC).

Depuis 2011, imad a formé plus de 300 collaboratrices et collaborateurs en cours d'emploi pour l'obtention du certificat fédéral de capacité (CFC) d'assistant-e en soins et santé communautaire (ASSC). Actuellement, 14 employés sont en cours de formation modulaire pour la fonction d'ASSC. Ce type de formation permet d'intégrer et de qualifier toute personne ayant besoin de compléments de formation par le biais de la Validation des acquis de l'expérience (VAE) (voir Magazine ASD 6/2018). En 2019, un tiers des apprentis en formation duale ayant reçu un CFC d'ASSC dans le canton de Genève a été formé à imad, qui a triplé ses effectifs d'apprentis en trois ans. «Comme nous recherchons activement à avoir des ASSC dans nos équipes, nous avons mis en place un modèle d'encadrement et de formation sur le terrain pour les apprentis intéressés par cette fonction et nous l'avons adapté spécifiquement à la réalité domiciliaire», précise Sandrine Fellay Morante.

Justement, qui sont ces partenaires?

Nos partenariats sont extrêmement nombreux. Nous collaborons tout d'abord avec des institutions comme les hôpitaux et les établissements médico-sociaux. Nous disposons d'un catalogue de formation continue conjoint (Réseau santé-social) auquel l'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs peuvent s'inscrire. Il s'agit d'un axe de formation individuelle. Nous avons aussi établi un partenariat avec les hautes écoles spécialisées (HES) ainsi qu'avec le centre interprofessionnel de simulation. Il s'agit d'un centre de formation né de la volonté de quatre partenaires – l'Université de Genève, les HES, les Hôpitaux universitaires de Genève et imad – pour travailler sur la formation prégraduée et postgraduée des professionnels, avec l'idée de renforcer la collaboration interprofessionnelle, qui est déjà une réalité aujourd'hui.

Comme évoqué en amont, votre institution contribue en grande partie à former les professionnels de demain aux différents métiers des soins, autant d'un point de vue qualitatif que quantitatif (lire encadré). Comment préparez-vous l'avenir?

A l'heure actuelle, imad est l'un des employeurs genevois formant et employant le plus d'assistantes et d'assistants en soins et santé communautaire (ASSC) en fonction. Pour préparer l'avenir, nous avons mis en place une politique destinée à former la relève. Ce dispositif s'inscrit également dans le cadre du programme cantonal genevois de lutte contre la pénurie des professionnels de la santé. Nous avons aussi développé un plan directeur d'apprentissage qui décrit l'ensemble des mesures que nous mettons en place pour encadrer nos apprentis. Fin juin, plus d'un tiers des apprentis ASSC diplômés ont suivi leur formation duale à imad. A relever que la formation à imad s'effectue également grâce aux responsables et aux équipes de terrain qui œuvrent pour former les ASSC en Validation des acquis de l'expérience (VAE), les apprentis et les stagiaires.

Parallèlement à cette politique de la relève mise en place en 2016, nous avons qualifié plus de 300 collaboratrices et collaborateurs en cours d'emploi depuis 2011. Parmi eux se trouvaient des aidessoignantes et des aides familiales. Nous leur avons permis de se qualifier sur leur temps de travail et d'obtenir un CFC d'ASSC afin d'occuper cette fonction à imad. Cela a représenté un effort important de notre part. A noter que nous sommes très heureux d'avoir obtenu, en 2016, le Prix de l'entreprise formatrice dans le domaine santé-social.

Interview: Flora Guéry



Fidéliser le personnel dès la formation

Il n'est pas «seulement» nécessaire d'enseigner le métier de soignant ou de soignante aux apprentis durant leur formation dans les soins à domicile. Ils doivent aussi apprendre à prendre soin de leur propre santé. Image d'illustration: Pia Neuenschwander/Aide et soins à domicile Suisse

Le domaine des soins fait face à un manque de personnel qualifié. Ce problème va encore s'amplifier, surtout dans les soins de longue durée. Il est donc urgent de trouver des solutions, de préférence dès la période de formation. Le Competence Network Health Workforce (CNHW), le réseau de compétences pour le personnel des soins, apporte ici une contribution.

Le manque de main d'œuvre qualifiée dans le domaine de la santé et des soins de longue durée et aux personnes âgées est un problème mondial. En Suisse, la pénurie se fait particulièrement ressentir dans les soins de longue durée. Selon l'Observatoire suisse de la santé (Obsan), les organisations d'Aide et soins à domicile requièrent 18 595 professionnels des soins supplémentaires jusqu'en 2030 pour répondre à la demande croissante en soins professionnels à domicile. Le monde politique et les profession-

nels de la santé connaissent ces chiffres. C'est la population suisse qui ne semble pas enregistrer cette pénurie.

Les efforts consentis jusqu'à ce jour pour contrer cette évolution ne sont pas suffisants, et de loin. Dans le secteur de la santé, le nombre d'étudiants fraîchement diplômés chaque année ne couvre actuellement que 43 % des besoins. Cela s'explique partiellement par le manque d'attractivité des formations en soins infirmiers ES et HES pour les jeunes, en comparaison avec des professions d'autres secteurs, car

«les revenus des professionnels de la santé diplômés des HES sont inférieurs à la moyenne.»¹. De plus, les exigences et les conditions de travail difficiles peuvent causer des souffrances physiques et psychiques et incitent un grand nombre de professionnels à quitter le secteur de la santé.²

Le Competence Network Health Workforce

Mises à part les mesures politiques, il faut des solutions scientifiquement valables. Dans le cadre du projet national «Stratégie contre la pénurie de personnel qualifié dans les professions de la santé», les cinq hautes écoles spécialisées du secteur public collaborent avec le Competence Network Health Workforce (CNHW): la HES bernoise, la Haute école de sciences appliquées de St-Gall, la HES de la Suisse occidentale, la HES de la Suisse italienne et la HES zurichoise de sciences appliquées. Dans le cadre de dix-sept projets de recherche au total, le CNHW élabore les connaissances de base indispensables et établit des mesures durables pour la promotion du maintien du personnel dans le secteur de la santé (voir également Magazine ASD 4/2018).

Les résultats les plus récents du CNHW montrent que les mesures en faveur du maintien du personnel doivent déjà être prises en cours de formation. Un projet visant les programmes des hautes écoles spécialisées relève que des sujets pertinents tels que la charge de travail et la façon de la gérer ne sont pas traités du point de vue des étudiants. On suppose au contraire que les étudiants qui suivent des cours sur l'autogestion et la promotion de la santé auprès des patients en tirent des conclusions pour leur propre santé. Cela ne semble pas être le cas, car on observe aucun effet réel sur leur propre capacité d'agir. Il en résulte des affections psychiques et physiques dès le début de la carrière professionnelle. Schaffert et Robin montrent que 18 % des jeunes professionnels de la santé songent souvent voire parfois très souvent à quitter la profession, et que 32 % envisagent souvent voire parfois très souvent de changer d'emploi.³ En outre, les étudiants en soins infirmiers souffrent de douleurs dorsales ou cervicales plus fréquemment que la moyenne de la population suisse de la même tranche d'âge, dès leur dernière année d'études.⁴ Il ressort de cette étude que, selon des jeunes professionnels de la santé, quatre aspects importants doivent être modifiés pour qu'ils restent fidèles à leur vocation. Quelque 87 % des sondés insistent sur une augmentation des salaires, 72 % exigent une amélioration des conditions de travail compatibles avec la vie de famille, 63 % espèrent une réduction des contraintes de temps et 57 % souhaitent un soutien un plus efficace de l'équipe dirigeante.

«Il faut davantage investir dans la promotion et la compétence en matière de santé du futur personnel soignant.»

Christoph Golz und Sabine Hahn

Ceci constitue un appel direct aux organisations et entreprises formatrices. Il faut davantage investir dans la promotion et la compétence en matière de santé du futur personnel soignant. Il faut également modifier de manière décisive

les conditions de travail pour que le personnel ne quitte pas la profession, ce qui constitue un appel aux instances politiques: les prestations de soins doivent être correctement indemnisées.

Un centre national de compétences

D'autres informations concernant les projets réalisés par le CNHW peuvent être consultées sur www.cnhw.ch. En outre, la 2^e conférence internationale du CNHW aura lieu du 19 au 20 novembre 2020, à Lausanne, et aura comme thème «Effective Measures to Keep our Treasures – How to Care for Health Professionals and Family Caregivers» (Mesures efficaces pour conserver nos richesses: comment s'occuper des professionnels de la santé et des proches aidants). Elle donnera l'occasion de présenter et de discuter de nouvelles solutions.

Pour 2021, le CNHW cherche à créer un centre de compétences pour le développement et la fidélisation des professionnels de la santé. En agissant comme point de convergence, ce centre traitera des questions concernant les conditions de travail et le développement des compétences dans le secteur de la santé. En tant que plateforme, le centre encouragera les échanges de pratiques, recherches, formations et politiques. Des données et des mesures efficaces basées sur les recherches réalisées seront mises à disposition en mettant l'accent sur le transfert de connaissances vers le quotidien des professionnels de la santé et du grand public.

Christoph Golz, coordinateur de projet CNHW
Sabine Hahn, direction du projet CNHW

www.cnhw.ch

¹ CSRE, L'éducation en Suisse: rapport 2018, Centre suisse de coordination pour la recherche en éducation; Aarau.

² Aiken, L.H., et al., Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *British Medical Journal*, 2012, 344: p. e1717 (Sécurité et satisfaction du patient, qualité des soins hospitaliers: enquêtes transversales auprès du personnel infirmier et des patients dans 12 pays d'Europe et des Etats-Unis) *British Medical Journal*, 2012, 344: page e1717.

³ Schaffert, R. et D. & Robin, Que souhaitent les infirmières pour rester dans la profession? *Krankenpflege Soins Infirmiers*, 2019.6: 25-7.

⁴ Crawford, R.J., et al., Higher low back and neck pain in final year Swiss health professions' students: worrying susceptibilities identified in a multi-centre comparison to the national population. *BMC Public Health*, 2018. 18(1): p. 1188.

5 Questions à Liliane Juchli



Liliane Juchli, pionnière des soins infirmiers. Photo m&D

«Les soins ont besoin, plus que jamais, d'avancées courageuses»

Nonne et pionnière dans le domaine des soins infirmiers, Liliane Juchli, 86 ans, évoque pour nous son choix de carrière, sa collectionniste aigüe et la façon dont la qualité des soins peut être maintenue.

Magazine ASD: Sœur Juchli, vous êtes connue auprès des professionnels des soins grâce à votre ouvrage de référence «Krankenpflege» («Soins infirmiers») et vous avez toujours prôné des soins holistiques qui mettent les personnes au premier plan. Que faut-il faire pour continuer de garantir des soins de qualité à l'avenir?

Liliane Juchli: Les soins ont besoin, plus que jamais, d'un plus grand nombre d'ambadrices et d'ambassadeurs ainsi que d'avancées courageuses. Nous, les soignants, devons rendre visible et audible ce que nous voulons et ce dont nous avons besoin afin que nous puissions prendre en charge nos propres soins. Nous avons besoin de conditions cadres qui nous permettent d'appliquer ce que nous avons appris. La priorité devrait être en particulier accordée aux aspects que sont «la garantie de la qualité des soins» et «la sécurité des patients». Il est tout aussi essentiel de nous concentrer sur nous-mêmes et de nous demander quelles sont les conditions préalables indispensables pour pouvoir faire bon usage de nos ressources. A cet égard, le management est particulièrement important, car il doit souvent agir dans le domaine du conflit, à cheval entre la rentabilité et notre éthique professionnelle.

Vous êtes infirmière et nonne. Mais avez-vous rêvé d'exercer d'autres professions et est-ce encore le cas aujourd'hui?

Rêver d'une profession n'était pas à l'ordre du jour dans les années 1940. Les filles allaient à l'usine ou devenaient cuisinières ou tailleuses. Mais l'enfant que j'étais voulait quelque chose de complètement différent: son but était d'aider les gens dans le besoin, en particulier les plus pauvres vivant sur des continents lointains – on parlerait aujourd'hui de vouloir «contribuer à l'aide au développement». Comme tremplin vers cet objectif, j'ai d'abord décidé d'apprendre une profession dans les soins. Le thème du développement est cependant resté ancré en moi. Car les rêves, comme je le constate avec du recul, portent en eux un potentiel énorme. Ils veulent s'épanouir à leur manière, parfois complètement différemment de celle qui avait été imaginée.

Vous prenez souvent position dans les médias sur des sujets liés au domaine de la santé. Des biographies ont en outre été publiées sur vous. Révélez-nous un défaut et un talent dont le public ignore l'existence.

J'ai pu passer quelques jours de congé dans le nord de l'Allemagne grâce au travail de séminaire et je vais vous répéter ce qu'une collègue a dit à mon sujet: «Sur notre chemin le long de la mer Baltique ou de la mer du Nord, tu as recueilli des idées pour le prochain séminaire. Puis tu as commencé à ramasser des coquillages, des racines et des pierres. Tu as récolté du bois flotté échoué, mais aussi les restes d'un filet de pêche délaissé.» Il est vrai que j'ai toujours été une collectionneuse. A travers mon regard intérieur, j'ai pu voir les liens entre les objets glanés et le contenu du cours à venir. J'ai toujours trouvé un moyen de combiner théories et images vivantes. J'aime les symboles.

Ce magazine s'intéresse au domaine de la santé. Que faites-vous de bon et de mauvais pour votre santé?

Je n'ai pas toujours pris soin de ma santé. Mais j'ai finalement dû apprendre à prendre

soin de moi en raison de la maladie. Cette expérience m'a appris que même un processus d'apprentissage douloureux a toujours un côté positif, car la prise en compte de mes propres besoins m'a confrontée aux soins auto-administrés. Cela a résulté en une compréhension plus consciente de ma conception des soins. Chaque année, je m'offre une pause estivale de trois semaines, ce qui me fait du bien. De retour chez moi, j'ai néanmoins toujours le réflexe de penser que je dois répondre rapidement à toutes les sollicitations présentes dans ma boîte de réception, ce qui est plutôt mauvais pour moi. Je suis donc toujours en phase d'apprentissage pour trouver le bon équilibre.

Une dernière question s'impose: quelles sont vos expériences personnelles en lien avec l'Aide et soins à domicile?

Je n'ai pas d'expérience personnelle avec l'Aide et soins à domicile, mais les expériences vécues par d'autres sont toujours un sujet d'échange avec mes amis, mes connaissances et mes proches. Toutes ces personnes sont heureuses de pouvoir rester chez elles dans un environnement familial grâce aux soins à domicile. Le développement de cette offre est un besoin croissant de notre époque – et je voudrais exprimer ici mon respect et ma gratitude envers ceux qui la soutiennent. Ce qui manque le plus fréquemment, c'est le suivi continu par la personne de référence. Un effort soutenu de toutes les parties pourrait éventuellement donner une

chance durable au renforcement du système des personnes de référence. Toutefois, j'ai aussi souvent l'impression que le suivi continu par la personne de référence n'est pas toujours possible en dépit d'une planification optimale. C'est pourquoi nous avons besoin d'une documentation très différenciée et précise par rapport à chaque situation de soins, et il faut du temps pour lire ces rapports. Ce qui y est rarement écrit,

cependant, c'est ce qu'une cliente âgée ou un client âgé apprécie le plus dans cette relation interpersonnelle, ce qui est recherché et ce qui l'aide à progresser. Des soins qui tiennent compte de cette relation de travail contribuent de manière significative au rétablissement de la personne ou, au moins, au maintien de son état de santé.

Interview: Kathrin Morf

Biographie express

Pionnière des soins infirmiers, Liliane Juchli est née le 19 octobre 1933 à Nussbaumen (AG). De 1953 à 1956, elle fréquente l'école d'infirmières de Theodosianum à Zurich, puis elle entre, en 1956, dans la congrégation des Sœurs Miséricordieuses de la Sainte Croix. Durant les années suivantes, elle prend part à de nombreuses formations complémentaires et travaille comme infirmière ainsi que comme formatrice en théorie et en pratique. Elle commence également à s'engager sans relâche en faveur de la dignité humaine et d'une vision holistique des soins infirmiers et de leur professionnalisation. Son nom se fait surtout connaître grâce à la parution du premier manuel complet sur la profession d'infirmière dans les pays germanophones, publié par l'éditeur Thieme Verlag, en 1971. Il s'agit aujourd'hui d'un ouvrage de référence en matière de soins. En 1980, Sœur Liliane Juchli se lance comme indépendante dans la formation et le conseil auprès de conférenciers nationaux et internationaux, et elle se consacre également à l'accompagnement pastoral et thérapeutique.

Agée de 86 ans, elle a reçu plusieurs distinctions, dont la Médaille d'or pour services rendus à la République d'Autriche et, plus récemment, la Croix du Mérite de première classe de la République fédérale d'Allemagne, en 2018. Sœur Liliane Juchli vit actuellement au home de Theodosianum à Zurich. Des informations supplémentaires sur Liliane Juchli se trouvent par exemple dans le livre «Liliane Juchli – Ein Zeitdokument der Pflege. Leben und Lebenswerk von Liliane Juchli» («Liliane Juchli: une chronologie. Vie et œuvre de Liliane Juchli»), paru en 1998 et rédigé par plusieurs auteurs, ainsi que dans la biographie «Liliane Juchli: ein Leben für die Pflege» («Liliane Juchli: une vie dédiée aux soins»), publiée en 2013.

Annonce

Ensemble, pour mener une vie saine

Tél. 0800 228 844
sanitas.com/fr

sanitas

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

Sudoku

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

Envoyez-nous la solution par e-mail:

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

Délai pour les envois:
10 décembre 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.

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

18 novembre 2019 (édition 6/2019)

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 Bösingen
Tél. 031 740 97 87, abo@spitexmagazin.ch

Rédaction

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

Ont collaboré à ce numéro

Leo Wyden (photos), Beatrix Bächtold, Christoph
Golz, Sabine Hahn

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.

Grâce à l'Hotelcard vous pouvez séjourner dans plus de 600 hôtels exceptionnels en Suisse et dans les pays voisins. A la montagne, dans les stations de sports d'hiver, dans une auberge familiale ou dans un hôtel bien-être. Grâce à l'Hotelcard vous trouverez les destinations qui vous conviennent et vous bénéficierez surtout d'offres à moitié prix!

Jouez et envoyez-nous la solution!
2 x bon d'achat d'une valeur
de Fr. 99.-
chacun



offerts par
Hotelcard – le demi-tarif pour les hôtels

A voir Parlez-moi d'amour!



Photo: màd

Red. Dans «Parlez-moi d'amour», trois jeunes s'entretiennent avec des aînés dans un établissement médico-social sur le thème de l'amour. Ce dialogue intergénérationnel les rapproche par le cœur, la pensée et le documentaire. Cette web-série de 8 épisodes de 3 minutes, disponible sur Youtube, est le fruit du travail d'élèves des Maxi Beaux-Arts avec le réalisateur fribourgeois indépendant Baptiste Janon. Elle a été produite dans le cadre du concours web-séries doc de Visions du Réel, en partenariat avec la fondation Leenaards et le service de la prévoyance sociale de l'Etat de Fribourg. Soutenue par le programme «Senior+», une saison 2 est en cours d'élaboration.

La web-série «Parlez-moi d'amour» est à voir sur la plateforme YouTube. Tournage: Arnaud Sapin, Paul Diaconescu et Flavio Sanchez. Encadrement du projet: Baptiste Janon.



NOUVEAU

BECAUSE WE CARE. RESOURCE® ULTRA.

Les suppléments nutritifs oraux sont un soutien essentiel à la gestion des situations de dénutrition liées à la maladie. Le nouveau **RESOURCE® ULTRA** contribue à une thérapie nutritionnelle efficace grâce à

- une très haute teneur en protéines (28 g*)
- une excellente qualité de protéines: haute teneur en leucine
- une haute teneur énergétique (450 kcal*)

RESOURCE® ULTRA – particulièrement bien accepté grâce à une gamme de quatre saveurs proposées en deux contenances (125 ml et 200 ml). www.nestlehealthscience.ch

RESOURCE® ULTRA est un aliment diététique destiné à des fins médicales spéciales. / * par bouteille de 200 ml.



 **Nestlé** Health
Science