Zeitschrift: Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile

Herausgeber: Spitex Verband Schweiz

Band: - (2018)

Heft: 4

Artikel: Le réseau avec un grand cœur

Autor: Morf, Kathrin

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-852832

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 08.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Les voitures au logo de la Fondation Flury se déplacent dans l'ensemble de la vallée de Prättigau. Photos: Fondation Flury

Le réseau avec un grand cœur

Le succès de la Fondation Flury retentit bien au-delà de la vallée grisonne de Prättigau en étant l'un des premiers prestataires de soins à mettre en réseau hôpital, services d'Aide et de soins à domicile, établissements médico-sociaux (EMS), crèche et immeubles à encadrement pour personnes âgées. Deux collaboratrices de la fondation évoquent la solidarité et la flexibilité qui en résultent dans leur travail quotidien.

Dans la vallée de Prättigau, les quelque 15 000 habitants se racontent volontiers des histoires d'un autre temps au sujet de créatures étranges dans les montagnes et des trésors qu'elles y cachent. Les légendes d'un trésor aux confins des alpes représentent bien ce qu'est un réseau de santé en Suisse: tout le monde y croit, mais une fois parti à sa recherche, on constate souvent qu'il n'existe pas. A Prättigau, les sommets ne veillent pas sur de merveilleux trésors, mais la vallée recèle un réseau de soins en bonne et due forme, ce qui semble être bien plus rare encore. Pour expliquer comment ce réseau de soins, la Fondation Flury, a pu voir le jour dans cette lointaine vallée, une visite s'impose sur les lieux de ce mystère où les employés de l'Aide et soins à domicile se voient régulièrement contraints d'enfiler une paire de raquettes pour se rendre chez leurs clients.

Une fondation avec une histoire

La rivière Landquart court le long de la vallée de Prättigau, suivie de près par le chemin de fer rhétique, longeant les chalets si typiques de la région dans un milieu verdoyant. Le drapeau au cœur rouge, emblème de la Fondation Flu-

ry, se hisse au milieu de ce décor idyllique. «Les habitants de cette vallée sont très attachés à leurs terres», explique Angela Honegger, directrice de l'Aide et soins à domicile de Prättigau qui fait partie de la fondation Flury, tout comme l'hôpital de Schiers, trois EMS, une crèche et un complexe d'immeubles à encadrement pour personnes âgées. «Ils sont tous très reconnaissants envers la fondation qui leur permet de continuer à vivre ici, dans leur vallée, malgré l'âge et la maladie.» De nombreux responsables d'autres régions qui souhaitent intégrer un pareil réseau de soins viennent demander à la fondation la recette de leur réussite. «Je leur réponds alors que notre travail commun s'est développé avec le temps. Personne ne peut réunir en claquant des doigts différents acteurs de la santé d'une région et leur imprimer à tous le même modèle», explique la directrice.

«La fondation prouve qu'un réseau de soins de qualité est possible dans une région comme la nôtre.»

Angela Honegger

Angela Honegger, directrice de l'ASD de Prättigau.

Pour bien comprendre son propos, il faut remonter plus d'un siècle dans le temps. Au 19e siècle, le pasteur Peter Flury se bat pour qu'un hôpital public ouvre ses portes dans sa vallée. Ses efforts portent leurs fruits en 1881 avec l'inauguration de l'hôpital de Schiers. Une fondation en prend la direction en 1954 sous le nom de Fondation Flury en l'honneur du pasteur. Cette fondation ouvre en 1980 un EMS à Schiers, puis à Klosters et un nouveau bâtiment à Jenaz. L'Aide et soins à domicile rejoint le réseau en 2002 et, comme la crèche de la région observait des horaires qui ne convenaient pas au rythme du personnel soignant, une nouvelle crèche publique ouvre en 2011. Le dernier en date à intégrer le réseau est le complexe d'immeubles à encadrement pour personnes âgées en 2014 sous le nom de «Wohnen mit Service».

«La Fondation Flury prouve qu'un réseau de soins de qualité et économiquement concurrentiel est possible dans une région rurale comme la nôtre», souligne Angela Honegger alors qu'elle pénètre dans le nouveau bâtiment élégamment éclairé dans lequel l'hôpital de Schiers s'est installé en 2015. Le lieu sent le cèdre. Sur un tableau d'affichage, une annonce invite à un concert de cor des Alpes. Dans les couloirs, l'interaction entre tous les employés reflète le sentiment de solidarité qui règne entre chaque unité du réseau. La directrice de l'Aide et soins à domicile connaît le nom de tous les membres du personnel soignant qu'elle croise et, en passant par les cuisines de l'institution, elle se souvient également de celui de l'auxiliaire qui prépare le dîner. Même si les différentes institutions ont grandi ensemble historiquement, Angela Honegger admet qu'entretenir le lien qui les unit les uns aux autres n'a rien d'une promenade de santé. «Entretenir cette solidarité est un travail de tous les instants.» Une solidarité qui passe, par exemple, par des programmes de formation continue en commun, l'échange de personnel et l'utilisation d'un unique logo pour tous. Les membres du personnel d'Aide et soins à domicile n'arborent donc pas leurs couleurs, mais celles de la fondation sur leur poitrine: le cœur rouge de la Fondation Flury.

En réseau avec un centre fort

La Fondation Flury se profile comme prestataire de soins, ce qui pourrait contredire le concept de «réseau» définit par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP): un réseau doit superviser l'ensemble des prestataires de la chaîne de traitement. «En ce qui concerne les soins de base, nous proposons vraiment tout à nos clients», assure la directrice. «Nous les aidons et les soignons à domicile, à l'hôpital, en EMS et au sein d'immeubles à encadrement. Un patient peut naître dans notre maternité, être suivi pour toute forme de maladie au cours de son existence et être accompagné et soigné chez nous une fois arrivé en fin de vie.» En partenariat avec d'autres prestataires de soins, le réseau coordonne d'ailleurs encore une plus large prise en charge. La fondation travaille en étroite collaboration avec les médecins de famille de la vallée et les chauffeurs bénévoles de la Croix-Rouge. Pour l'OFSP, un réseau de soins doit avant tout s'appuyer sur un centre de coordination efficace, ce que propose la Fondation Flury: le Conseil, le Co-

«Nous poursuivons la prise en soins de nos clients au fur et à mesure de leurs changements de sites.»

Marlise Tettamanti

Frida Lenherr (g.) reçoit la visite de l'infirmière de la Fondation Flury Marlise Tettamanti.
Photo: Kathrin Morf

mité et la Direction de la Fondation assurent une gestion commune avec un contrôle de la qualité et un service des ressources humaines centralisés. Les différentes unités opérationnelles se chargent de la gestion des stocks de matériel et de leur service informatique, par exemple. Il manque encore un guichet unique pour recueillir l'ensemble des demandes externes à la fondation. La direction a cependant d'ores et déjà lancé un projet pour combler cette lacune.

Ce centre de coordination fort profite énormément aux quelque 50 employés de l'Aide et soins à domicile de Prättigau. Angela Honegger en vante les mérites, car «une petite organisation d'ASD comme celle de Prättigau n'aurait jamais eu les moyens d'embaucher les professionnels spécialisés dans les domaines pointus de la santé dont elle a besoin.» La Fondation Flury propose une offre très complète de formations continues et une grande flexibilité pour les possibilités de carrière et de réorientation professionnelles. «Tout cela nous rend encore plus attractif en tant qu'employeur. C'est une raison pour laquelle nous n'avons actuellement aucun problème pour trouver des professionnels compétents», souligne la directrice qui travaille depuis 15 ans au sein de la Fondation Flury. Elle y a débuté comme apprentie et s'est vu offrir toutes les opportunités pour devenir aujourd'hui directrice de l'Unité de direction des soins ambulatoires et de conseil qui dépasse la gestion de l'Aide et soins à domicile, et comprend également la gestion du pool de personnel et celle des immeubles à encadrement pour personnes âgées.

Passer l'hiver en EMS

Deux aspects cruciaux n'ont pour le moment pas encore été mentionnés. D'abord, la simplification entre les interfaces des différentes unités. Pour Angela Honegger, la fondation possède dans ce domaine plusieurs atouts en proposant des transferts en toute simplicité. «Au final, ces interfaces se résument en une discussion et une planification entre collègues de travail. Ni la burocratie ni les différences de logiques entre institutions ne viennent alourdir ces processus.»

Ensuite, un réseau de soins doit également assurer toutes les solutions intermédiaires. Une attente que la fondation de Prättigau a su combler avec succès grâce aux 60 appartements proposés dans les cinq immeubles à encadrement pour personnes âgées. «Ce service permet à nos clients de vivre dans des appartements conçus pour répondre à leurs besoins. Cette solution évite ainsi l'entrée en EMS ou un déménagement à contrecœur en dehors de la vallée. C'est également un avantage pour l'Aide et soins à domicile. Ces immeubles se situent au centre des villages, épargnant ainsi aux équipes de nombreux kilomètres pour atteindre tous les recoins des vallées attenantes.» Sur chacun de ces sites, l'Aide et soins à domicile a installé une place de travail afin que les collaboratrices et collaborateurs puissent y régler les détails administratifs.

Une unité de courts séjours dans l'EMS de Jenaz, devenu nécessaire avec l'augmentation du nombre de lits occupés de manière temporaire, est récemment venue compléter l'offre de soins. «Avec ces nombreuses admissions temporaires, l'EMS avait perdu en tranquillité», explique Angela Honegger. Huit lits destinés uniquement aux courts séjours ont donc été installés en 2016. Exceptionnellement, ces lits n'accueillent pas uniquement des patients dont l'état de santé se dégrade de manière passagère, mais également certaines personnes âgées à qui l'hiver complique bien trop la vie. Au sein de la fondation, l'histoire

est désormais bien connue. Un vieux monsieur est un jour arrivé pour un bref rendez-vous à l'hôpital lors d'une froide journée de décembre. Par la fenêtre, la neige tombe en abondance et il devient évident que l'homme ne pourra pas rentrer chez lui par ce temps. Il trouve alors un lit dans un EMS de la Fondation Flury pour finalement y rester jusqu'au retour du printemps.

Une collaboratrice au grand cœur

Marlise Tettamanti, infirmière au sein du réseau, prend la relève d'Angela Honegger pour assurer la suite de la visite. Elle a accompli il y a 20 ans un stage préparatoire dans une équipe de la Fondation Flury pour y retourner travailler en 2008 après une pause de sept ans dédiée à sa famille. «La fondation m'a permis de reprendre le travail de manière très flexible grâce à un pourcentage de travail très bas», explique celle qui, à 40 ans, est mère de trois enfants. Elle travaille aujourd'hui à 60% au sein du pool dont le personnel est affecté selon les besoins aux différentes unités. Le jeudi au plus tard, elle sait si elle passera la semaine suivante à l'hôpital, à l'EMS ou au sein du service d'Aide et soins à domicile. «Ce poste m'offre donc énormément de diversité dans mon travail quotidien», dit-elle en riant et en précisant qu'elle fait partie de ces personnes qui s'ennuient rapidement. «On travaille pour différentes unités et au sein de différentes équipes, ce qui exige de savoir exercer ses compétences dans toute sorte de situations. Si on a la chance d'être flexible, ce travail est merveilleux.»

Aux détours des couloirs, l'infirmière sort son badge avec lequel elle ouvre toutes les portes qu'elle a besoin d'ouvrir. Un outil précieux, car, s'il lui fallait une clé différente pour chaque serrure des pièces de l'hôpital, de l'EMS, des immeubles à encadrement et celles des bâtiments administratifs dans lesquelles elle doit pouvoir se rendre, elle devrait emmener un deuxième sac à dos réservé exclusivement à son trousseau de clés. «Au sujet de cette fondation, il me semble que je n'ai vraiment que du positif à raconter», avoue-t-elle alors qu'elle salue un bénévole au bras d'une personne hospitalisée souhaitant se promener dans le jardin en face de l'entrée du bâtiment. «Elle est petite et à taille humaine tout en offrant beaucoup à son personnel. Ce que je dis, on l'entend souvent sur son lieu de travail, mais ici cette phrase prend tout son sens: on est comme une grande famille.»

Une cliente connue de tous

Il n'y a pas seulement le personnel, mais également les clientes et clients qui se disent heureux de la manière dont le réseau les aide et les soigne, poursuit Marlise Tettamanti, alors qu'elle monte les escaliers quatre à quatre pour rendre visite à Frida Lenherr. Cette patiente a subi une opération et doit rester à l'hôpital une dizaine de jours avant d'être suivie pendant près de deux mois et demi à domicile. A l'hôpital comme chez Frida Lenherr, Marlise Tettamanti fait et fera partie de l'équipe soignante. «C'est agréable de pouvoir poursuivre la prise en soins de nos clients au fur et à mesure de leurs changements de sites d'intervention.»

Frida Lenherr se réjouit de la visite de l'infirmière qu'elle connaît depuis bien plus longtemps que son hospitalisation. La femme de 75 ans est une célébrité dans la région: elle a tenu le kiosque de la gare de Schiers pendant 22 ans. Elle a donc vendu des friandises puis des journaux aux infirmières qui la soignent aujourd'hui. «La Fondation Flury est un excellent réseau», dit la retraitée alors qu'elle sert des boissons fraîches à celles qui lui rendent visite. «Lors du passage de l'hôpital au domicile, tout roule à merveille. Je suis satisfaite de A à Z.» Celle qui connaît très bien les légendes selon lesquelles de miraculeux trésors se cachent dans les montagnes environnantes voit dans ce réseau une merveille bien réelle. Et à Frida Lenherr de conclure en souriant: «De plus, le personnel ne fait pas seulement preuve de professionnalisme, mais, comme le laisse entendre le logo du réseau, chacun ici a le cœur sur la main.»

Kathrin Morf

La Fondation Flury en chiffres

La Fondation Flury, fondée en 1954 et gérée par 12 communes de la région de Prättigau, réunit les prestataires suivants: l'hôpital Schiers avec 41 chambres individuelles, un service de sauvetage avec des bases à Schiers et à Klosters en hiver, les EMS de Schiers, Jenaz et Klosters avec un total de 174 lits, l'Aide et soins à domicile de Prättigau avec un service de livraison de repas et celui de garde pour nourrisson ainsi qu'une crèche avec 12 places. La fondation possède également des immeubles à encadrement pour personnes âgées avec 60 appartements sur cinq sites, ainsi qu'une unité de courts séjours en EMS à Jenaz. Le rapport annuel 2017 montre que la Fondation a employé 505 personnes l'an dernier, pour un total de 344 équivalents temps plein. Cela fait d'elle l'un des plus grands employeurs de la région. 115 employés travaillaient dans le domaine de la gestion et des services, 190 pour l'hôpital, 147 pour les EMS et 53 pour l'Aide et soins à domicile qui a suivi cette année-là 395 clients alors que l'hôpital compte 2392 patients hospitalisés, 137 naissances et le service de secours a effectué 777 missions. 46 personnes étaient en formation au sien du réseau de soins en 2017 et suivies par un responsable de formation.

Pour en savoir plus: www.flurystiftung.ch.