Le tic-tac des visites à domicile

Autor(en): **Gumy, Pierre**

Objekttyp: **Article**

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

Band (Jahr): **- (2018)**

Heft 5

PDF erstellt am: **30.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-852840

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

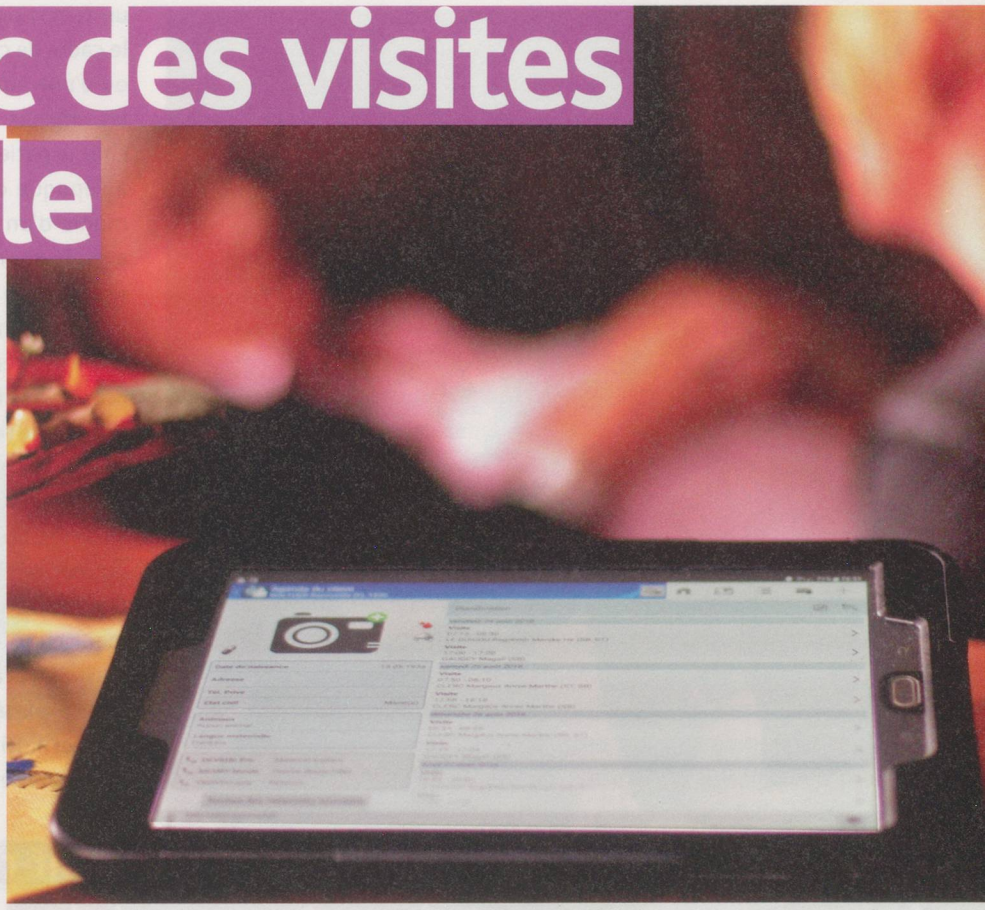
Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Le tic-tac des visites à domicile

Le financement des soins se réinvente sans cesse pour tenter de limiter un maximum les coûts de la santé. L'Aide et soins à domicile va de l'avant pour proposer elle aussi des solutions pour optimiser son fonctionnement. Le minutage des visites à domicile en fait partie. Reportage.



Entre le plateau de fruits et les boîtes de médicaments vide, la tablette et son chronomètre se fondent dans le décors. Photo: Pierre Gumy

Arrivée au pas de la porte, Magali Gaugey sonne et pianote sur sa tablette numérique avec agilité. Le temps de trajet est terminé et débute maintenant le temps de prise en soins. Et cela, la tablette a besoin de le savoir. L'opération se passe en quelques secondes. Tout est fini avant même que la cliente ouvre la porte. L'infirmière du Réseau Santé de la Sarine de l'antenne de Granges-Paccot à Fribourg s'annonce avec un large sourire et une chaleureuse poignée de main. Alors que la consultation commence, l'outil tactile trouve sa place sur la table de la cuisine et minute le temps de la visite qui se partage cette fois-ci entre soins de base et temps de conseil: deux prestations différentes à deux tarifs différents.

Les minutes passent sous le regard attentif du chronomètre que la cliente et l'infirmière semblent presque oublier entre le plateau de fruits et quelques boîtes de médicaments vides. Au moment de prendre congé de sa cliente, Magali Gaugey récupère son outil de travail et, une fois le seuil franchi, ses doigts s'agitent à nouveau: elle corrige le temps de conseil finalement plus long que prévu et clôture la visite. La machine continue pourtant son minutage. Le temps de trajet court désormais jusqu'au prochain client. La tournée ne fait que commencer!

«La tablette fait partie du paysage»

Stressant, ce minutage qui calcule chaque activité d'une journée de travail? «Aujourd'hui, les clients sont habitués à nous voir arriver avec une tablette qui chronomètre nos visites. Elle fait partie du paysage. Les temps prévus pour les soins correspondent à une ou deux minutes près. Ce n'est donc pas un facteur de stress», répond l'infirmière au volant de sa voiture dans les rues de la capitale fribourgeoise. «Et si le client a besoin exceptionnellement de plus de temps à cause d'une prestation imprévue, il est toujours possible de l'ajouter dans le système sur le moment.»

De visite en visite, force est de constater que l'appareil et son minuteur ne troublent en rien la qualité de la relation entre l'infirmière et ses clients. «Nous sommes passés récemment à un nouveau système qui présentait à son lancement quelques problèmes. Mais le dialogue lors des visites n'était pas forcément mis à mal. Au contraire! Les personnes âgées rigolent volontiers avec nous sur l'efficacité de toute cette technologie», explique amusée Magali Gaugey au moment de son retour à l'antenne de Granges-Paccot. A nouveau, elle sort rapidement sa tablette pour mettre fin à sa tournée afin que soit notifié clairement qu'à présent le travail administratif

«Les pratiques sont restées les mêmes, mais les technologies ont évolués pour plus de confort.»
Valérie Bourquin

Valérie Bourquin (g.) et Magali Gaugey préparent leur tournée selon les temps prévus pour chaque soin. Photo: Pierre Gumy

commence. Le temps qui défile désormais n'est donc plus considéré comme des soins. Les prestations seront facturées à un autre tarif et, selon le cas, soit aux assurances soit aux collectivités publiques.

Si le tempo dicté par la machine n'engendre pas plus de stress, sa manipulation demande tout de même du temps et un savoir-faire. Un outil si précis n'est pas utile à la qualité des soins à proprement parler. D'ailleurs, ailleurs en Suisse certaines organisations d'Aide et soins à domicile se passent encore de cette technologie. Pourquoi donc faire l'effort d'équiper tout le personnel d'ASD de tablettes munies de ce programme de minutage et de planification des soins? Valérie Bourquin, infirmière responsable d'antenne, mentionne l'introduction de la LaMal et de l'outil d'évaluation RAI en 2012, deux éléments qui prédéfinissent un temps pour chaque soin. Tous ceux qui exercent dans le cadre de cette loi doivent s'accommoder d'une manière ou d'une autre de cette façon de facturer les soins. Mais les origines du décompte du temps passé pour les soins chez le patient remontent encore plus loin dans le temps, à l'époque du Barman, une sorte de grosse calculatrice munie d'un scanner dont Valérie Bourquin se souvient avec le sourire en ressortant un exemplaire d'un tiroir. «Le Barman date des années 1990. A chaque patient était attribuée une étiquette qui comprenait un code-barre et le clavier servait à y entrer le chiffre correspondant à la prestation effectuée. Toutes les manipulations se faisaient une fois de retour au bureau et prenaient un temps fou. Les pratiques sont restées les mêmes, c'est la technologie qui a évolué pour plus de confort.»

Si les technologies évoluent, les mentalités au sein du métier changent également, comme le relève Magali Gaugey: «Aujourd'hui, le temps est chronométré directement chez le patient pour que le travail de la soignante puisse être facturé au plus près de la réalité. Au début, certains professionnels ont émis des réticences à compartimenter ainsi leur visite selon un timing prédéfini. Certaines infirmières et Assistantes en soins et santé communautaire (ASSC) voient leur travail quotidien encore comme une vocation, une mission à laquelle elles se dévouent corps et âme. Il faut alors se donner sans compter. Ce qui ne s'accorde que difficilement avec le calcul de chaque geste et de chaque minute passée auprès du client.» D'une vocation fortement imprégnée de charité, les soins sont aujourd'hui devenus un métier à part entière. Mais la transition prend du temps. Les tâches assumées autrefois de manière quasi invisible aux yeux du secteur économique doivent aujourd'hui être rendues visibles pour que le travail des professionnels des soins soit reconnu et valorisé. «La planification de soins et son timing toujours plus précis permettent de mettre en valeur les tâches qu'on effectue au quotidien. Auparavant, beaucoup de choses étaient faites pour le bien du client sans qu'elles soient notées nulle part, et donc ni reconnues ni payées. Ce programme nous aide à montrer avec transparence aux assurances et aux collectivités publiques l'ensemble de notre activité», insiste Valérie Bourquin.

Moins d'heures supplémentaires

Les avantages du chronomètre ne s'arrêtent pas là selon la responsable d'équipe. Le programme s'intègre à l'ensemble du système de facturation et de planification. L'estimation du temps des visites s'affine donc au fur et à mesure des

Hélène Morgenthaler, chef de service pour l'ASD du réseau Santé de la Sarine (RSS). Photo: RSS

interventions à domicile et la facturation se fait entièrement de manière électronique, sans ressaisie nécessaire et donc présentant moins de possibilités d'erreur. Une économie de temps et d'énergie précieuse alors que les pressions économiques demandent toujours plus d'efficacité.

«Cet outil a également contribué à mieux répartir le temps de travail entre les collaboratrices. Aujourd'hui, chacune a moins de 15 heures supplémentaires au compteur», explique la responsable de l'antenne de Granges-Paccot. «Connaître le temps passé pour chaque prestation permet également de mobiliser les compétences de chaque collaboratrice au mieux, en ciblant plus facilement les soins pouvant être délégués, par exemple.»

«C'est un outil de dialogue concret pour négocier avec les communes et le canton l'ouverture de nouveaux postes.»

Hélène Morgenthaler

Cette tendance se vérifie également au niveau régional depuis la mise en réseau des services d'Aide et soins à domicile au réseau Santé de la Sarine en 2015, qui comprend également l'établissement médico-social de la Sarine et le service d'ambulances du district. «Nous avons pu réduire les 7000 heures supplémentaires cumulées par l'ASD du district à moins de 3000 entre 2015 et 2018», expose Hélène Morgenthaler, cheffe de service pour l'ASD au sein du réseau, illustrant ainsi l'utilité d'un programme de minutage pour la gestion du personnel. «C'est une formidable aide à la prévision des besoins en personnel et un outil de dialogue concret pour négocier avec les communes et le canton l'ouverture de nouveaux postes. Ce programme nous offre des statistiques claires sur le temps facturé aux assurances, aux patients ou aux collectivités publiques», explique la cheffe de service du réseau Santé de la Sarine qui poursuit avec des chiffres: «Nous avons ainsi pu obtenir quatre équivalents plein temps en 2016, puis six autres pour 2017.»

Les collaboratrices et collaborateurs semblent être les grands gagnants de ce système de décompte, mais les clientes et clients en bénéficient également. «Pouvoir prévoir précisément le temps de chaque visite nous permet d'indiquer nos heures d'arrivée à nos clients et de s'y tenir au mieux», explique Hélène Morgenthaler. «Ces temps prédéfinis par l'outil d'évaluation RAI ont été pensés pour respecter le rythme de vie des personnes soignées à domicile. Parfois, une aide à la toilette dure 45 minutes, car le but du soin est de soutenir le client dans son autonomie et non pas de le faire à sa place pour gagner du temps.»

Le tic-tac qui rythme les visites à domicile ne mesure donc pas uniquement le tempo des prestations fournis, mais aide à orchestrer l'ensemble de l'aide et des soins proposés à domicile. L'exigence de transparence pour la facturation auprès des assurances et des collectivités publiques met en même temps en lumière la diversité et la complexité toujours grandissantes des prestations de l'Aide et soins à domicile. Pour Valérie Bourquin, c'est un outil précieux pour faire reconnaître la valeur du travail de l'équipe soignante dont elle est responsable. Pour Hélène Morgenthaler, cheffe de service, ce sont autant de statistiques indispensables pour engager un dialogue constructif avec les autorités et les assurances. Ce système représente donc de nombreux avantages tant que la cadence reste adaptée aux besoins des patients, comme le souligne encore Hélène Morgenthaler. Pour que tout se passe au mieux, il faut donc que le rythme de vie du client donne la mesure au minuteur de l'infirmière à domicile, et non l'inverse. A l'écoute, les infirmières comme Magali Gaugey prennent alors le pouls de chaque situation pour qu'aide et soins évoluent de concert avec les besoins du client.

Pierre Gumy