Tout pour satisfaire les besoins du client

Autor(en): **Müller, Stefan**

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 6

PDF erstellt am: **30.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-852848

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

Tout pour satisfaire les besoins du client

En complément des interventions de routine, l'Aide et soins à domicile doit-elle offrir tout ce que le client désire? Avec un projet lancé en 2015, les services de l'Aide et soins à domicile de Thurgovie centrale sortent des sentiers battus avec une prestation nommée «Encadrement plus».

Aujourd'hui, on ne cuisine pas, on joue. «Ton jeu préféré?», demande la collaboratrice des services d'Aide et de soins à domicile Conny Wild, bien qu'elle connaisse la réponse. «Bien sûr», répond Rosmarie Schweizer, 84 ans, tout sourire. Elle fait demi-tour dans son salon confortablement meublé et sort le Rummikub d'un tiroir. «Bon pour la tête et jamais ennuyeux», s'exclame-t-elle. Et les voilà toutes deux qui se dirigent vers la petite cuisine pour se préparer une tisane avant de s'adonner au jeu.

Tous les mardis et jeudis, Connie Wild rend visite pendant deux heures à sa cliente à Weinfelden. Parfois elles cuisinent ensemble, parfois elles jouent: cette prestation complète les soins de base quotidiens et l'aide au ménage qui est fournie une fois par semaine. Conny Wild travaille dans le cadre de la nouvelle prestation «Encadrement plus» des services d'Aide et soins à domicile de Thurgovie centrale (voir encadré). Rosmarie Schweizer est une cliente de la première heure. Cette offre d'encadrement et de soutien proposée par des spécialistes s'adapte aux besoins des clients, en complément des soins de base remboursés par les caisses maladie. Les tâches sont variées: on accompagne le client chez le médecin, on fait le ménage, on va se promener ou on travaille au jardin. Le rapport fourni par les spécialistes de la santé Lorenz Imhof et Romy Mahrer indique que la plupart des interventions concernent le ménage (40%) et les loisirs (34%). Les activités préférées des clients sont les promenades et les conversations. Le rapport montre également que les autres services souhaités concernent presque exclusivement le domaine de la santé, comme aider lors des repas ou accompagner les personnes aux toilettes. Il faut aussi être présent dans des situations d'urgence. Ces services ont principalement été demandés par des personnes très âgées (86 ans ou plus).

Des coûts dissuasifs

Treize personnes s'offrent actuellement ce service et la demande stagne. «Nous n'avons pas suffisamment de moyens pour faire connaître cette prestation», explique Esther Zürcher, directrice des services de l'Aide et soins à domicile (ASD) de Thurgovie centrale qui a instauré ce projet. La publicité se fait surtout par le bouche-à-oreille. Les coûts à supporter par les clients sont dissuasifs pour certains, car les caisses maladie et les pouvoirs publics ne participent pas aux coûts. «Il faut être prêt à dépenser de l'argent pour bénéficier de cette offre», dit Esther Zürcher. Elle estime que les coûts correspondent à peu près à ceux demandés par des prestataires privés. Il n'y a guère de subventions croisées comme le prétend parfois la concurrence privée. Cette offre répond à une demande émise par les communes mandatant l'ASD de Thurgovie centrale.

Les missions de 24 heures menées parfois par «Encadrement plus» constituent un complément financier bienvenu. La directrice précise néanmoins que c'est «à chaque fois un défi de recruter le personnel nécessaire». A présent, Esther Zürcher dispose d'un pool d'environ sept collaborateurs extérieurs qui sont disponibles à la demande. «Encadrement plus» ne s'autofinance pas encore. En tant qu'organisation d'Aide et de soins à domicile à but non lucratif, les services d'Esther Zürcher persistent: ils font face à la concurrence sur le marché des soins ambulatoires et offrent une palette complète de prestations. La directrice est convaincue qu'à l'avenir, ces offres seront de plus en plus demandées, car elles répondent au désir des clients de pouvoir rester aussi longtemps que possible chez eux.

Une collaboration étroite est essentielle

La documentation scientifique qui accompagne ce projet – rendu possible grâce au soutien financier de la Fondation Age-Stiftung – est sûrement une bonne base pour la pérennité de son développement. Après trois ans de fonctionnement, on sait aujourd'hui comment «Encadrement plus» est perçu par les clients et leurs proches. Un sondage téléphonique et un formulaire réalisé dans le cadre d'une évaluation scientifique montrent que la qualité de ce service est unanimement appréciée. Un client a été soulagé de pouvoir passer 24 heures par semaine sans devoir s'occuper de son épouse. Les clients apprécient également d'avoir une seule et même personne de référence. Plusieurs

«Sans Encadrement plus, je serais déjà au home depuis longtemps.»

Rosmarie Schweizer

Conny Wild, de l'équipe «Encadrement plus», rend visite à Rosmarie Schweizer deux fois par semaine. Photo: Stefan Müller

personnes ont souligné la bonne collaboration entre les services de l'ASD. Ce travail de concert évite le surmenage des collaborateurs et permet plus de flexibilité.

Le rapport d'évaluation mentionne néanmoins la critique d'une personne regrettant l'absence de formation en soins gériatriques du personnel. Pour des raisons liées aux coûts, «Encadrement plus» n'exige pas de qualifications spécifiques. «Mais il va de soi que tous nos collaborateurs ont une très grande compétence sociale», affirme Esther Zürcher. Le salaire de 23 à 28 francs de l'heure est plutôt modeste. Mais «Encadrement plus» peut néanmoins être une activité attractive pour des collaborateurs expérimentés. Conny Wild, par exemple, qui a 58 ans aujourd'hui, a travaillé pendant six ans comme aide au ménage. «Mais j'ai donné mon congé, car il était peu satisfaisant de ne jamais avoir de temps pour le client.» Elle trouve son compte aujourd'hui dans son travail pour «Encadrement plus».

Tâches imprécises

Les interfaces entre les différents secteurs échauffent régulièrement les esprits. «Il est souvent difficile de déterminer où est la limite entre soins et encadrement», explique Esther Zürcher. Il faut donc continuer à mieux séparer les deux secteurs. Mais une trop forte délimitation peut conduire à la situation inverse: lorsque les services qui ne sont pas pris en charge par les caisses maladie et ceux remboursés selon les directives de la LaMal sont séparés au niveau du personnel et organisationnel, la documentation des différentes situations l'est également. Résultat: l'échange d'informations en souffre. Une conclusion du rapport sur laquelle l'équipe travaille afin d'améliorer la situation.

Mais revenons à Rosmarie Schweizer qui se sait bien entourée. «Sans Encadrement plus, je serais sûrement en EMS. Avec Conny, je peux rire et prendre du bon temps – je bouge au lieu de rester allongée. J'ai parfois mauvaise conscience quand je pense que cette aide est un vrai luxe. Alors je me dis: mais non, l'EMS serait bien plus cher.»

Stefan Müller

www.spitex-mittelthurgau.ch
www.age-stiftung.ch

Le projet «Encadrement plus»

Les services de l'Aide et soins à domicile de Thurgovie centrale disposent depuis 2015 d'un service qui complète les soins de base: «Encadrement plus». Il s'agit d'une offre d'encadrement et de soutien qui répond aux besoins des clients. Les prestations offertes sont variées: on accompagne le client chez le médecin, chez le coiffeur ou pour faire les courses, on accomplit des tâches administratives, on travaille au jardin ou on garde des enfants. Les prestations sont offertes tous les jours, si besoin, 24 heures sur 24. Les coûts – 47 francs par heure – sont facturés aux clients. A cela s'ajoute un forfait pour le déplacement de cinq francs.