Dossier "Protection de la santé et sécurité au travail"

Objekttyp: **Group**

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

Band (Jahr): **- (2019)**

Heft 4

PDF erstellt am: **30.05.2024**

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

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

Quand le travail rime avec danger

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

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

Samuel Schluep

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

Magazine ASD: **Samuel Schluep, en tant qu'expert du Centre de la médecine du travail, de l'ergonomie et de l'hygiène (AEH), vous conseillez des entreprises sur la manière de prendre soin de la sécurité et de la santé de leur personnel. Récemment, dans une émission de la télévision suisse, vous avez étudié la façon dont un restaurateur zurichois qui sert des kebabs peut réduire la chaleur torride sévissant dans ses cuisines. Régler les problèmes d'un petit restaurant n'est pas sorcier. Mais le climat qui règne dans la centaine d'organisations d'Aide et soins à domicile (ASD) dont s'occupe votre société est bien plus compliqué, n'est-ce pas? Car un collaborateur ou une collaboratrice qui travaille pour l'ASD n'a pas une mais des douzaines de places de travail: les maisons et les appartements de ses clients.**

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

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

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

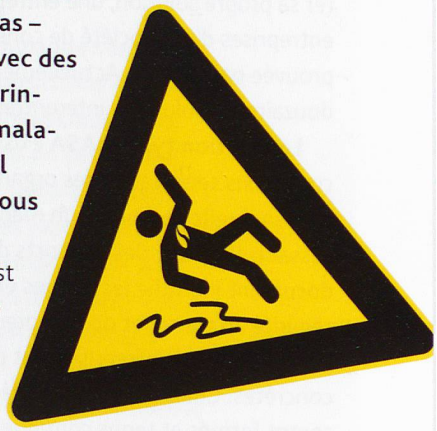
La mobilisation ou le déplacement d'un patient demandent des forces considérables pour le personnel infirmier. Ces efforts sont si importants qu'ils atteignent un niveau dangereux pour la santé des soignants. Rien n'y fait, même pas une posture ménageant le dos. Il faut donc convaincre le client qu'un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

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

Lors de l'identification des risques, on étudie entre autres les jours d'absences et on détermine la manière de réduire leur nombre. Nous avons constaté que les absences sont un problème évident. Jusqu'à présent, nous avons enregistré en moyenne 19,8 jours d'absences par année et poste à temps plein au sein des organisations d'ASD, sans compter les congés maternité et le service militaire. Dans le secteur des soins stationnaires, on ne compte en moyenne que 13,3 jours d'absences. Dans tous les secteurs professionnels en Suisse, ce ne sont que 7,1 jours. Notre gestion des coûts auprès des organisations d'ASD montre donc presque trois fois plus d'absences que dans une entreprise moyenne en Suisse. Notre expérience dans d'autres branches, par exemple auprès des entreprises de logistique, prouve que ce nombre peut être réduit par des mesures systématiques. La gestion des absences sera donc dorénavant la préoccupation majeure dans notre collaboration avec l'ASD.

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

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



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

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

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

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

Pouvez-vous citer des exemples?

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

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

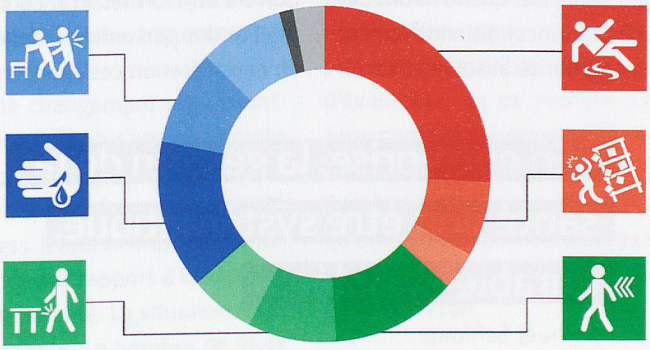
A propos de l'interviewé, l'AEH et la CFST

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

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

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

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



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

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

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

Le personnel infirmier tend effectivement à ne penser qu'à la sécurité des clients. Le sacrifice pour l'autre fait partie de la culture des soignants, surtout de la génération plus âgée. Pour changer cette attitude, il faut que les organisations d'ASD implantent au secu du personnel soignant une culture de la sécurité et de la protection de la santé. La santé et la sécurité sur le lieu de travail doivent constituer un sujet important pour tout le personnel. L'évocation des risques pour la sécurité et la santé doit devenir naturelle pour tous. L'employeur doit donc sensibiliser les collaborateurs à la question et s'assurer que confiance et communication sont de mise. Car la prescription d'une telle culture ne donnera pas de résultat. C'est comme en agriculture: il faut préparer le sol pour la culture et semer ensuite pour qu'elle se développe et s'épanouisse. Toute entreprise doit se rendre compte qu'il s'agit d'un processus qui prend du temps.

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

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

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

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

L'amélioration de la sécurité au travail et de la protection de la santé repose sur un effort continu. Car une entreprise est toujours en train de recruter de nouveaux collaborateurs qui doivent être formés. Et le contexte évolue, la loi et la vulnérabilité des personnes changent. L'entreprise doit prendre en considération ces changements. En fin de compte, une solution en matière de gestion de la santé n'est jamais optimale. Elle nécessite un effort continu d'amélioration, tout en prenant soin que les progrès réalisés perdurent. C'est la raison pour laquelle mASA inclut un contrôle régulier de qualité. Comparons donc une fois de plus la situation avec l'agriculture: quand les bourgeons de la culture de la sécurité sont prêts à éclore, il faut s'occuper de la jeune plante et la soigner. Je dois veiller à ce que le sol reste fertile. Si je m'enfonce confortablement dans mon fauteuil, mes efforts ne seront pas durables. Ils s'enliseront, tout simplement.

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

Samuel Schluep

Excellente gestion de la santé à Bienne

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

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

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

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

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

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

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

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

Chaque service d'aide et de soins à domicile est capable de mettre en place une bonne gestion de la santé en entreprise. Mais il faut que le système mis en place mérite son nom. Des mesures prises au hasard n'atteignent pas la cible. Je ne peux pas, par exemple, offrir un abonnement de fitness sans savoir si la condition physique de mes collaborateurs pose problème. Si mes employés sont en bonne forme physique, mais souffrent d'un planning d'interventions trop serré, faire de l'exercice physique dans un club de fitness ne sert pas à grand-chose. Une gestion de la santé digne de ce nom doit déterminer d'une manière structurée où le bât blesse. Et les mesures déployées doivent être ciblées. La réalisation d'entretiens d'évaluation ou de séances d'équipes doit être définie, tout comme les personnes responsables et les mécanismes de contrôle. Sur la base de la culture de la sécurité, il faut construire une structure de la sécurité. C'est ainsi qu'on crée une gestion de la santé qui sera systématique, durable et ciblée – et qui ne pourra pas être qualifiée de paroles en l'air.

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

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

Interview: Kathrin Morf

Cinq défis à relever en termes de santé et de sécurité

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

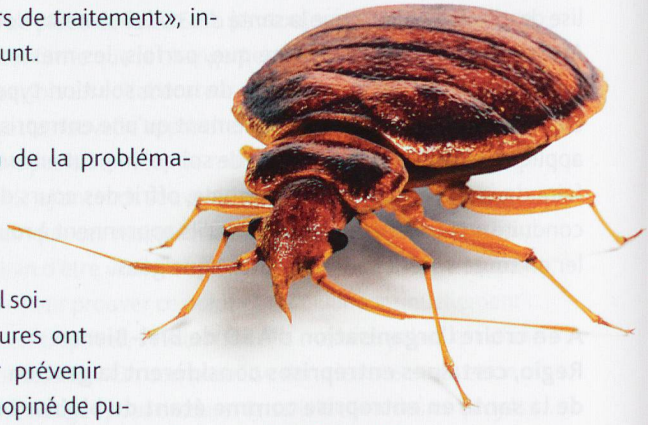
Texte: Flora Guéry et Kathrin Morf

Punaises de lit

Défi

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

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



Solution

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

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

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

L'an dernier, une campagne de prévention a été diffusée à l'interne. Le personnel a reçu une plaquette sur la marche à suivre face aux punaises de lit et sur le traitement des moyens auxiliaires et des affaires personnelles du client en lien avec leur décèlement. Des fiches pratiques sur le sujet sont aussi disponibles sur le site internet de l'Etat de Genève: www.ge.ch/punaises-lit.Outre ces directives, chaque employé d'imad dispose sur son smartphone professionnel d'une application sur laquelle figure la conduite à tenir en cas de détection de punaises de lit. Toute situation découverte doit être signalée au responsable, puis au service des pratiques professionnelles. «S'il existe un risque qu'un collaborateur ait été en contact avec des punaises, nous organisons une inspection canine des locaux de l'équipe et, au besoin, du logement du collaborateur et de sa voiture», explique la responsable. «Nous avons également créé des formations spécifiques et les infirmiers spécialistes cliniques peuvent intervenir en cas de nécessité», précise Yasmine Hunt.

Interventions nocturnes

Défi

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

Solution

L'organisation d'ASD de la ville de Lucerne propose différentes mesures et aides pour davantage de sécurité durant la nuit. Si un travailleur de nuit se sent en insécurité, il peut solliciter la présence d'un autre employé, annuler l'intervention et la réaliser plus tard – ou faire appel à la police en cas d'urgence. En l'absence d'éclairage, les supérieurs hiérarchiques veillent aussi à optimiser la situation. «Parfois l'habitation comprend une autre entrée, parfois il faut installer une source de lumière supplémentaire», explique Andrea Gisler. Pendant la nuit, les employés portent également des sources de lumière sur eux, circulent dans les rues sombres avec les portes verrouillées et s'appellent régulièrement pour s'enquérir du bien-être de leurs collègues. «Chaque collaborateur est également équipé d'un système d'appels d'urgence qu'il peut utiliser à tout moment pour déclencher une alarme par la simple pression d'un bouton», indique la cheffe d'équipe. Mais depuis qu'elle travaille de nuit, personne n'a eu besoin d'appuyer sur ce bouton. «L'une des raisons réside dans le fait que nos employés sont formés à reconnaître les situations à risques et à prendre des mesures

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

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

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

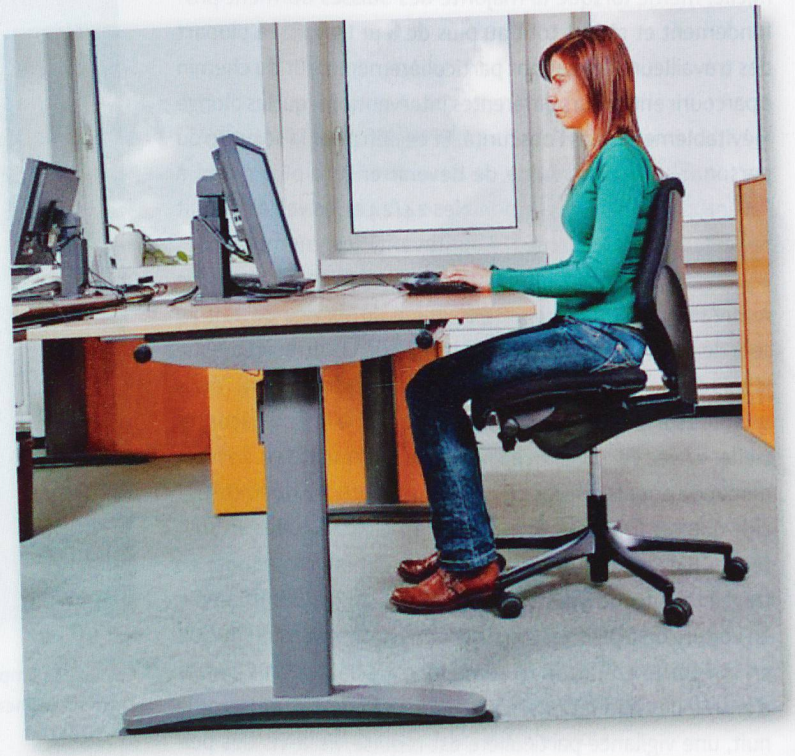
L'effort physique, aussi au bureau

Défi

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

Solution

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



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

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

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

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

C'est pourquoi Brigitte Steiner vise à garantir que les employés des soins à domicile mettent réellement en application les connaissances acquises en matière de comportement sain dans leur vie professionnelle. «Des améliorations minimes peuvent contribuer à protéger notre dos et nos articulations, dit-elle. Mais si vous imaginez ces moments individuels comme des perles, vous serez étonné de la longueur du collier de perles à la fin de la journée. Cette image montre clairement tout ce que nous pouvons faire pour notre santé au cours d'une journée de travail.» Au bureau, il est particulièrement important d'ajuster sa chaise. «Asseyez-vous et réglez la hauteur de votre chaise de façon à ce que vos avant-bras reposent sur le bureau, à peu près à angle droit», commence par expliquer l'ergothérapeute. «Vérifiez brièvement la position de vos épaules: sont-elles détendues au lieu d'être relevées jusqu'aux oreilles? Si oui, c'est exactement ce qu'il faut. Maintenant, étirez votre bras vers l'avant. Cela vous donne la distance idéale à respecter par rapport à l'écran. Regardez droit devant vous: la ligne de vision doit se situer plus haut que le bord supérieur de l'écran, soit la largeur d'une main.» Vous trouverez d'autres conseils et astuces dans la brochure de la Suva «Travail sur écran» (www.suva.ch). Et, pour plus de détente, Brigitte Steiner donne un conseil valable pour tous les employés de manière générale: «Au bureau, offrez-vous une très courte pause avant, pendant et après le travail.»

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

Agressions et harcèlement sexuel

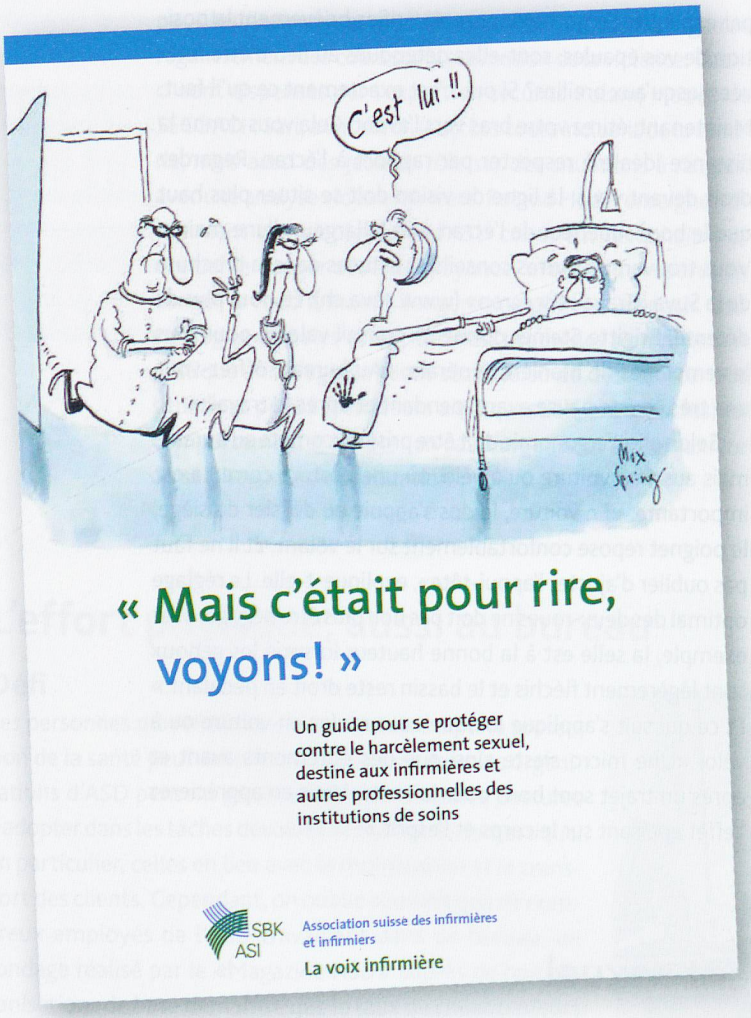
Défi

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

Solution

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

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



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

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

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

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

Conditions météorologiques extrêmes

Défi

Même lorsqu'une tempête de neige fait rage, même lorsque le ciel ouvre ses vannes et qu'il pleut des cordes pendant des heures, et même lorsque la chaleur fait presque fondre l'asphalte, les clients et les clients de l'Aide et soins à domicile doivent être pris en charge et soignés. Toutefois, les conditions météorologiques extrêmes menacent de nuire à la santé et à la sécurité du personnel des soins à domicile. En hiver, les routes et les chemins glacés augmentent considérablement le risque d'accidents. En cas de fortes pluies, le trajet risque de dégénérer en dérapage dangereux. Et, selon la caisse nationale d'assurance en cas d'accidents (Suva), par des températures supérieures à 30 degrés, les pathologies telles que les crampes musculaires, les insolations ou les coups de chaleur mettent en péril la santé des employés.

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

Solution

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il y a à peine cinq ans, elle travaillait encore régulièrement pour le comité international de la Croix-Rouge (CICR) en Europe de l'Est. Dans les pays baltes ou dans des pays comme le Kirghizistan et la Bulgarie, elle a contribué à la mise en place d'une politique d'hygiène moderne pendant quinze ans. Dans une région pauvre du Kirghizistan, elle a constaté, par exemple, que des seringues usagées étaient jetées sans aucune précaution dans la fosse septique des toilettes. Ailleurs, les soignants savaient néanmoins comment se débrouiller, même quand il n'y avait pas de système d'élimination professionnel à disposition. «Dans un hôpital bulgare, les seringues étaient placées dans des bouteilles en PET, remplies de plâtre, puis jetées avec les déchets normaux. Cela éliminait le risque de blessures.»

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

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

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

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

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

Annonce

OdASanté

Une conférence de l'OdASanté
HORIZON 2030
FLEXIBILISATION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ

Quels nouveaux modèles permettent une meilleure flexibilité de la formation dans le secteur de la santé?
Ce thème ainsi que d'autres questions importantes seront au cœur de la conférence.

5.11.2019, 10h00 – 16h30
Stade de Suisse, Bern-Wankdorf
Informations et inscriptions
www.congress-info.ch/odasante2019

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

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

Un large éventail de mesures contre les infections

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

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

Un outil à l'avant-garde

Les demandes que les organisations d'ASD adressent à la société de conseil sont multiples: certaines souhaitent traiter d'une question spécifique, d'autres désirent prodiguer une formation continue à leur personnel et d'autres encore ont besoin d'un concept global d'hygiène. Depuis 2018, l'un des services proposés s'avère être un outil dédié à l'hygiène dans les soins à domicile. Et plus de 80 organisations d'ASD utilisent déjà cette application (voir encadré).

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

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

Des utilisateurs convaincus par son utilité

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

E-Learning sur le thème de l'hygiène

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

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

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

La réduction épargne les ressources et évite les peurs

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

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

Kathrin Morf

Un outil pour les soins à domicile

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

Annonce

Engagement, motivation, compétence

Voila ce qui définit le Service Croix-Rouge.

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

Pour plus d'informations:
Service Croix-Rouge, 058 400 41 70
info@rkd-scr.ch, www.rkd-scr.ch

Service Croix-Rouge CRS
Rotkreuzdienst SRK
Servizio Croce Rossa CRS