

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

**Herausgeber:** Spitex Verband Schweiz

**Band:** - (2014)

**Heft:** 1

  

**Artikel:** Lorsque la limite est atteinte

**Autor:** Schären, Marius

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-852975>

### **Nutzungsbedingungen**

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

### **Conditions d'utilisation**

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

### **Terms of use**

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

**Download PDF:** 01.02.2026

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

# Lorsque la limite est atteinte

Il est rare qu'un service d'aide et de soins à domicile arrive à la conclusion qu'il ne peut plus soigner un client. Expérience faite, l'organisation Spitex Région Kreuzlingen évoque un long processus et le poids de cette décision, toujours difficile.

Une oscillation permanente entre le fondement même de la profession et sa plus lourde charge: c'est ce qui se dégage d'un entretien sur l'obligation de prise en charge avec Doris Egli et Renato Canal, respectivement directrice et président de Spitex région Kreuzlingen.

L'organisation d'aide et de soins à domicile n'est pas tenue par la loi de fournir des prestations de soins et d'aide au ménage à tous les habitants de sa zone d'intervention, précise Renato Canal, qui est également juriste. C'est aux communes que le canton de Thurgovie a confié la mission de veiller aux soins et à l'encadrement des personnes.

Les communes définissent cette mission dans des conventions de prestations avec les organisations d'aide et de soins à domicile. Elles sont libres de collaborer avec des organisations privées ou publiques et de stipuler ou non le devoir de prise en charge – du moins en théorie. En pratique, les communes reprennent largement le modèle de convention de prestations de l'Association cantonale thurgovienne d'aide et de soins à domicile, qui situe l'obligation de prise en charge dans le cadre des «prestations de base relevant du service public».

## Le réseau fonctionne

«Nous mettons tout en œuvre, tous les jours, pour que les personnes puissent vivre le plus longtemps possible chez elles, dans leur environnement familial», explique Doris Egli, mettant le doigt sur la raison d'être de l'aide et des soins à domicile. Elle trouve que la tâche est passionnante, car dans l'intérêt de tous. «On apprend énormément, précise-t-elle. Mais cela ne fonctionne pas toujours». La plus grande organisation publique d'aide et de soins à domicile du canton de Thurgovie couvre neuf communes dans la région du Lac de Constance. Ses 80 collaboratrices et collaborateurs assurent de manière quotidienne la prise en charge et les soins de quelque 500 personnes. Et dans la grande majorité des cas, tout se passe très bien, comme tiennent à le souligner la directrice et le président. Le ré-



Doris Egli: «Le fait d'avoir une procédure nous aide à agir de manière structurée.» Photos: Marius Schären

seau tissé avec les hôpitaux, les médecins et les établissements médico-sociaux (EMS) fonctionne parfaitement. Mais voilà: il arrive malgré tout que «cela ne fonctionne pas», reprend Doris Egli, même si c'est très rare. «Dans un ou deux cas par année, nous devons dire que notre limite est atteinte et que nous ne pouvons plus assurer les soins et l'encadrement d'une personne.» Il s'agit de cas toujours différents et toujours très complexes, réunissant plusieurs facteurs aggravants.

Pour la directrice, l'argent est un élément décisif dans ces situations critiques. Elle constate que souvent, le client ou ses proches considèrent les prestations comme trop coûteuses ou inutiles. Dans un autre cas, par exemple, ils



ont refusé des moyens auxiliaires pour un vieil homme obèse: «Car cela aurait signifié reconnaître les problèmes, les rendre visibles.» De surcroît, Renato Canal voit parfois chez certains une attitude d'expectative, comme s'ils exigeaient un dû et étaient en train de dire: vous devez faire ceci ou cela. «Et lorsqu'un client se comporte comme il veut, cela peut créer une dynamique défavorable», explique-t-il.

Il existe aussi d'autres raisons pour lesquelles on peut en arriver à atteindre les limites, poursuit Doris Egli: par exemple des proches qui ne coopèrent pas, des médecins qui font obstacle, ainsi que des cas graves de démence ou de maladie psychique. Selon elle, il n'y a jamais qu'un seul problème en présence, mais toujours plusieurs problèmes combinés. Et une constante: la personne concernée est complètement seule, ou les proches s'avèrent impuissants face à la situation. «Nous sommes alors directement concernés, parce que nous sommes les seuls à aller chez ces personnes», explique Doris Egli.

#### Une décision mûrement réfléchie

Il en faut vraiment beaucoup pour que l'organisation d'aide et de soins à domicile décide, en fin de compte, de ne plus se rendre chez une cliente ou un client. Sa directrice et son président Renato Canal tiennent tous deux à le souligner. «C'est toujours un développement d'une longue durée, à la suite de nombreuses étapes, d'anticipation et d'essais de diverses possibilités. Et lorsque la décision est tombée, on pose un délai, on informe. Rien n'arrive comme ça, d'un jour à l'autre», précise le juriste à propos de la procédure. Doris Egli ajoute que ce déroulement s'accompagne toujours d'une forte pression: «Pour moi, un fait est essentiel: je n'ai pas le droit d'exposer nos collaboratrices au moindre

risque.» Par exemple lorsqu'un homme très lourd doit être déplacé sans moyens auxiliaires, alors que ceux-ci seraient en réalité absolument nécessaires. Ou lorsque des collaboratrices risquent de subir des actes de violence physique. Et même dans ce genre de cas, une interruption des soins n'est

pas une affaire simple. Il faut toujours la justifier auprès de différentes personnes et instances concernées – la cliente/le client, les proches, les autorités, les médecins. Ainsi, en col-

laboration avec d'autres organisations d'aide et de soins à domicile, Spitex Région Kreuzlingen a élaboré des normes spécifiques à cet usage. «Le fait d'avoir une procédure pour

**«Parfois, le client crée une dynamique défavorable.»**

Renato Canal

#### De nombreuses conditions

ms. L'obligation de prise en charge n'est pas l'unique exigence que doit satisfaire l'organisation Spitex de la région de Kreuzlingen. Pour recevoir des communes de la zone d'intervention les huit francs d'indemnisation prévus par habitant, de nombreuses autres conditions doivent être remplies, conformément à la convention de prestations: le soutien aux proches aidants, le conseil auprès des autorités communales, l'information sur l'offre, les relations publiques, la mise en réseau avec d'autres prestataires, ainsi que «la disponibilité générale et l'accessibilité.» Sur ce dernier point, l'organisation d'aide et de soins à domicile vient d'introduire au début 2014 un service de garde et de nuit suprarégional. Cela implique des charges administratives et de coordination supplémentaires à ne pas négliger, relève Doris Egli.

les cas inacceptables nous aide à agir de manière structurée, à appliquer des critères les plus objectifs possibles et à motiver clairement notre action», relève Doris Egli.

#### Utilité de la formation dans l'entreprise

La directrice ne peut pas dire exactement si tout cela est couvert de manière suffisante au niveau financier par le nouveau système d'indemnisation: «Les cas de refus de prise en charge sont certes très rares, mais ils prennent énormément de temps et ils impliquent des prestations qu'on ne peut pas se faire rembourser», constate-t-elle. Doris Egli et Renato Canal sont déjà contents de recevoir des subventions. L'organisation d'aide et de soins à domicile bénéficie en outre d'indemnités supplémentaires pour la «coordination adaptée aux besoins» – cela concerne sur-

tout les situations de soins palliatifs – et aussi les prestations de formation au sein de l'entreprise. Mais la formation aurait de toute façon déjà été proposée, avant le subsides des communes, affirme Doris Egli, absolument convaincue de l'utilité de la formation au sein de l'entreprise: «Nous en profitons dans tous les cas. C'est dans notre intérêt de pouvoir compter sur de bonnes collaboratrices et d'assurer la relève.»

Marius Schären



**«Je n'ai pas le droit d'exposer nos collaboratrices au moindre risque.»**

Doris Egli