

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: - (2016)

Heft: 1

Artikel: Trois heures de trajet pour 15 minutes de soins

Autor: Dana-Classen, Nicole

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-852743>

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: 02.05.2026

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

Trois heures de trajet pour 15 minutes de soins

Prodiguer des soins à domicile sur tout le territoire, y compris là-haut, sur la montagne... et quelque soit le temps de trajet: c'est le propre d'une mission d'utilité publique. Reportage sur une intervention peu rentable économiquement, mais qui humainement, vaut de l'or.



Tous les jours, du lundi au vendredi, Jacqueline Ullmann vient trouver Rosemarie Kummer. Photos: Thierry Dana

Ce matin, à Riederalp (1925 m) il fait un temps clair. Regardant la chaîne des montagnes depuis son chalet, Rosemarie Kummer attend. Elle sait qu'en plaine, son infirmière, Jacqueline, va essayer de prendre la télécabine de 9.03 pour lui rendre visite. Elle sait aussi qu'elle aura commencé à 7h et se sera déjà occupée de trois ou quatre autres clients «en bas» avant de venir chez elle. Du lundi au vendredi, c'est ainsi.

Que les soins de base soient ici un exemple typique de prestation «non rentable» des soins à domicile d'utilité pu-

blique, n'est heureusement pas son problème. C'est plutôt celui du CMS qui planifie l'intervention, nécessitant jusqu'à 1h30 pour l'aller et autant au retour, sans que les temps de trajets soient facturables. Quinze minutes de prestation pour trois heures de déplacement... Qu'en pense Jacqueline Ullmann, l'infirmière qui s'occupe de Mme Kummer? «Moi, je suis chargée d'une mission. Mais ici, on ne se bouscule pas au portillon!» s'exclame-t-elle en riant.

Ici, dans le Haut-Valais, tout près du glacier d'Aletsch, on est habitué à travailler dans des températures extrê-

mes, souvent livré à soi-même. La région est très étendue, mais peuplée de seulement 80 000 habitants. On ne se bouscule donc pas au portillon quand il y a une ouverture de poste. Mais pour Jacqueline Ullmann, la solitude induit aussi un sentiment de liberté et d'indépendance – et les grandes distances, une proximité avec les gens. Depuis plus de trois ans que l'infirmière diplômée est arrivée au CMS, où elle est engagée à 90%, elle y a trouvé un équilibre. Et elle trouve ses journées bien plus agréables que lorsqu'elle travaillait dans les soins ambulatoires en Allemagne.

Nous voilà partis avec la benne. A la station intermédiaire de Ried, un prof de snowboard bronzé entre dans la télécabine et échange de chaleureuses accolades avec Jacqueline. Diego, Jacqueline le connaît et le tutoie, comme la plupart des gens que l'on croisera ce jour-là. On parle du faible enneigement de ce mois de décembre, de cerfs qu'on espère voir au-dessous de nous, et du temps de gestation des bouquetins. La nature est proche, même si Jacqueline, qui a grandi à Darmstadt, se considère comme une «fille des villes».

Des conditions où l'on est souvent livré à soi-même.

L'infirmière Jacqueline Ullmann explique ses trajets dans le Haut-Valais.



La notion du «chez soi» encore plus forte

Nous arrivons à destination. Entre Riederalp et Bettmeralp, pas de voitures: seuls de petits véhicules électriques ou le ratrik peuvent circuler. En été, le vélo électrique permet de passer d'un village à l'autre. Quelques minutes à pied sur la petite route et ça y est: Jacqueline est arrivée chez sa cliente.

Son cœur est peut-être faible, mais cela ne se voit pas. L'octogénaire semble en forme et assurément ravie de retrouver son infirmière. Celle-ci fait son travail avec des gestes sûrs et rapides, tout en bavardant de manière enjouée: elle prend la tension de Mme Kummer, la pèse, la questionne sur sa médication, et les deux femmes disparaissent dans la salle de bains où la conversation continue. L'octogénaire revient souriante et habillée de frais. Elle est chez elle, et c'est un sentiment incomparable. On prend quelques

photos, mais sans s'attarder: il faut bientôt repartir afin d'arriver à l'heure au départ du prochain téléphérique, cette fois, en comptant dix minutes de marche. Nous prenons congé un peu à la hâte de cette jolie grand-maman devant la porte de son chalet. De fait, nous avons passé moins de vingt minutes avec elle.

«Parfois à la limite de l'obligation de prise en charge.»

Ulrich Prior, responsable des Soins au CMS de Brigue

Une logistique bien rodée

Comme on l'imagine, tout ceci a été minutieusement organisé en amont, ou plutôt en aval. Et si ce jour-là, exceptionnellement, l'infirmière avait eu besoin de plus de temps parce

sa cliente était moins en forme, cela aurait été possible.

«On s'organise toujours. Mais 150 interventions par jour en moyenne, davantage en période de tourisme et de sorties d'hôpitaux, c'est beaucoup. Parfois on sent que l'obligation de prise en charge nous pousse à la limite», dit Ul-

rich Prior, responsable des soins au CMS du Haut-Valais à Brigue. «Cependant, dans ces régions, nous sommes seuls: les trajets coûteraient trop cher aux privés.» C'est à distance, avec des moyens électroniques d'aujourd'hui, que ce chef d'équipe reçoit chaque matin entre 6h et 6h15 le signal de chaque soignante avant qu'elle ne quitte son propre domicile: un S sur le smartphone lui assure que sa collaboratrice se déclare présente à l'appel et qu'elle «démarre». Une sécurité importante, car les clients attendent de pied ferme dès 7h et personne ne doit être oublié. Ils sont plus de 500 à être pris en charge par le CMS de Brigue, qui emploie 45 collaborateurs pour les soins et 32 personnes pour l'aide familiale. Certains clients vivent dans des endroits encore plus difficiles d'accès que Mme Kummer; c'est ce qui explique la présence d'une équipe spécialement dédiée à la Vallée de Conches et ses vallées latérales «un peu coupées du monde», avec des couloirs d'avalanche, où il faut souvent chausser les skis pour aller prodiguer des soins. Ulrich Prior est philosophe. «Je pense que ce type de missions est notre lot, dans tout le Haut-Valais. Que ce soit dans un village très éloigné habité par une seule famil-



Combien ça coûte?

Près d'une heure et demie de trajet à l'aller, la même chose au retour, pour une prestation d'une quinzaine de minutes: quels sont les coûts de cette prestation et qui paie quoi?

Le coût du temps de trajet, le kilométrage, les titres de transport sont pris en charge par Spitex. Le salaire horaire est payé en fonction d'échelle de traitements dans le canton du Valais. Le tarif horaire pour les soins (voir feuille de taux) est facturé selon les conventions établies entre l'aide et les soins à domicile, la caisse maladie et le canton selon les normes de Spitex. Le financement des frais résiduels est couvert par le Canton (70%) et l'ensemble des communes (30%). Si dans le Haut-Valais (et dans les contrées isolées du Valais en général) les soins à domicile «publics» n'ont toujours pas de concurrents, c'est sans doute parce qu'ici, les prestations ne peuvent tout simplement pas couvrir les coûts – à moins d'exiger des prix exorbitants.

«Ce qui coûte cher, ce ne sont pas les kilomètres remboursés 0.70 CHF, mais le temps de travail investi», explique Willy Loretan, Directeur de Spitex Haut-Valais.

PRESERVEZ VOTRE SANTÉ



«L'isolement et les grandes distances, cela crée aussi de la proximité.»

Jacqueline Ullmann, infirmière

le dans le Lötschental, où l'infirmière doit monter à pied, pendant environ 20 minutes... ou au bord de la voie du BLS, pour atteindre une maisonnette de gardien difficilement accessible en hiver, quand le train ne circule pas, ou encore sur les alpages... et même en été dans la Vallée de Tourtemagne!»

«Ici, on est à perpète!»

Si les soins à domicile «publics» n'existaient pas, comment feraient les habitants de ces zones difficiles d'accès? Pour Rosemarie Kummer, le seul médecin à la ronde est à Bettmeralp. S'il doit venir la trouver, il mettra une heure et demie de marche ou 30 minutes en motoneige. Ou en cas d'urgence médicale, l'hélicoptère...

«Actuellement, les entreprises privées ne se trouvent que là où cela en vaut la peine pour elles. Il y en aura peut-être un jour dans l'agglomération de Brigue-Naters. En tout cas, nous n'avons pas de raison de les craindre, si le Canton leur confie un mandat de prestations similaire au nôtre!» déclare Willy Loretan, Directeur du CMS. Selon lui, la concurrence dans le Haut-Valais est pour l'instant quasi inexistante. Dans les communes d'une certaine importance, ce sont les infirmières indépendantes qui prennent en charge une partie des besoins; il s'est avéré que les

opérateurs «commerciaux» avaient du mal à organiser le travail, notamment les remplacements de congés. Dans ces cas, c'est encore le CMS qui a dû intervenir lorsqu'il n'y avait pas d'autre solution. Dans le Bas-Valais, c'est un peu différent: la concurrence est à la hausse, avec davantage de demandes d'autorisations de pratiquer adressées au Canton. Mais d'une manière générale, on sait que le Canton souhaite miser sur la planification des soins de longue durée plutôt que le développement des EMS.

Ouf. Après avoir marché d'un bon pas sur la neige glacée, nous sommes arrivés à temps pour prendre le grand téléphérique. La descente est rapide. Jacqueline Ullmann se bouche les oreilles avec une grimace. Ces changements d'altitude brusques sont assez éprouvants pour l'organisme. Arrivée à Mörel, elle change de chaussures devant le coffre de sa voiture. En route pour Brigue. Nous sommes vendredi: l'infirmière va préparer son rapport hebdomadaire et participer à la réunion de l'équipe dans la salle de conférences du CMS. Ensuite, après avoir rendu visite à quelques autres clients, elle rentrera et fera un peu de fitness, un sauna... mais qu'on se rassure: c'est juste à côté de chez elle.

Nicole Dana-Classen