

**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:** 5

  

**Artikel:** Main dans la main pour le bien du client

**Autor:** Rambaldi, Nadia

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-852773>

### **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:** 21.02.2026

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

# Main dans la main pour le bien du client



Ils ont mené le projet à bien: (g.) Alessandra Marconi (infirmière de liaison), Daniela Crisà, responsable qualité et Gabriele Balestra, directeur de l'ALVAD  
Photo: RA

Dans la région de Locarno et du Vallemaggia au Tessin, l'«infirmière de liaison» prépare une transition sans heurts de l'hôpital vers les soins à domicile. C'est un projet commun d'encadrement professionnel et de soins intégrés de l'ALVAD et de l'hôpital régional La Carità qui facilite ce passage.

Ce n'est pas toujours facile de gérer la transition d'un client vers son domicile tout en lui assurant de continuer à recevoir les meilleurs soins possible. L'Associazione locarnese e valmaggese di assistenza e cura a domicilio (ALVAD) et l'hôpital régional La Carità ont donc uni leurs compétences dans un projet d'encadrement professionnel et de soins intégrés: le suivi est coordonné par un infirmier ou une infirmière qui agit comme personne de contact entre l'hôpital, l'ALVAD et les proches du patient.

Il y a quelques années déjà que la Haute école spécialisée SUSPI propose la formation d'infirmière de liaison dans le cadre d'une formation spécifique dans le domaine de la prévention sanitaire, de la planification et de l'évaluation

des soins. Ce profil professionnel a déjà été introduit avec succès à Mendrisio. «Francesco di Paolo et Alessandra Marconi, nos deux collaborateurs qui suivent cette filière de la Haute école spécialisée du canton du Tessin (SUSPI), ont

également montré leur enthousiasme», déclare Gabriele Balestra, le directeur de l'ALVAD, qui souhaite avec son équipe développer davantage ce profil professionnel dans la région du Locarnese et de la Vallemaggia en mettant sur pied

**«L'infirmière de liaison simplifie la coopération entre les différents acteurs»**

Gabriele Balestra, directeur de l'ALVAD

le projet d'infirmière de liaison. Cette personne de contact doit faciliter la coopération entre les acteurs concernés pour permettre de surmonter les difficultés souvent dues à un manque de communication. Il n'est pas rare que lors de la sortie de l'hôpital, de précieuses informations se



perdent; un service ignore ce que l'autre fait. Au sein de l'ALVAD, les expériences positives faites à Mendrisio ont donné un élan supplémentaire à cette initiative.

### Les informations circulent en amont et en aval

Par le passé, le service social organisait la sortie de l'hôpital d'un client par téléphone. On remplissait rarement le formulaire prévu à cet effet. «Dans la plupart des cas, les sorties étaient annoncées à très brève échéance et nous avons dû prendre en charge des patients dont nous ne savions que peu de choses», ajoute Gabriele Balestra. Ainsi, lors de la première visite de l'ALVAD, les médicaments prescrits faisaient défaut et souvent les soins prescrits par l'hôpital n'étaient pas harmonisés de manière optimale avec l'environnement familial du client. Ces problèmes surgissaient en raison d'un manque de communication et d'une mauvaise évaluation des besoins. Aujourd'hui, l'infirmière de liaison planifie les sorties main dans la main avec l'assistante sociale de l'hôpital et les proches du patient. Elle rend visite au patient et lui explique les services de soins à domicile offerts par l'ALVAD. Ensuite, elle libère les ressources nécessaires et planifie avec le RAI-Homecare les soins et l'encadrement à la maison. «Le client sait donc à quoi s'attendre et qui s'occupera de lui. Et nous pouvons nous faire une idée de son état de santé», explique Marina Santini, directrice des soins de l'ALVAD. Elle précise que le système fonctionne très bien, également en collaboration avec d'autres cliniques de la région. La collaboration avec l'hôpital régional est bien sûr favorisée par le fait que l'ALVAD se trouve à proximité de l'hôpital: l'infirmière de liaison peut se rendre à l'hôpital en à peine 5 minutes et reçoit une carte d'identification qui lui donne accès aux services de l'établissement. «Après un passage sans heurts vers l'environnement familial, l'infirmière de liaison donnera aux médecins, à l'assistante sociale et aux responsables de l'équipe de l'ALVAD les informations nécessaires pour les soins requis. C'est nouveau et cela représente un plus», souligne Marina Santini. Les informations circulent donc en aval et en amont, ce qui facilite un éventuel retour à l'hôpital.

Pour optimiser l'échange d'informations, une «carte de sortie» contient toutes les informations concernant le patient, son traitement médicamenteux et ses médecins. L'infirmière de liaison sollicite également la famille. D'une part pour définir les ressources nécessaires pour les soins, mais également pour déterminer les besoins des proches afin d'éviter un surmenage. Il est important que la famille donne son accord pour un retour du patient à la maison.

«Les médecins et les assistants sociaux ne sont pas assez au courant de la situation du patient. Ils ne savent pas où il habite, combien d'escaliers il faut grimper. Certaines circonstances peuvent compliquer la guérison du patient ou sa prise en charge à la maison», dit Daniela Crisà, responsable qualité qui collabore au projet de l'ALVAD. «L'infirmière de liaison remplit donc le rôle de conseiller et représente les intérêts de la famille et du patient.»

### Que deviennent les données récoltées?

L'ALVAD enregistre et gère les informations réunies sur la carte de sortie et le feed-back grâce au Homecare Data. Actuellement, la responsable en charge de la qualité analyse ces données. On enregistre par exemple le nombre de patients qui quittent l'hôpital pour être pris en charge par les services de soins à domicile. On identifie actuellement les indicateurs susceptibles d'améliorer encore la

qualité de la collaboration. En septembre, ces indicateurs ont fait objet d'une discussion entre l'ALVAD et les gestionnaires de qualité de l'hôpital. L'un des indicateurs est le nombre de réadmissions à l'hôpital. «Si le patient se retrouve à l'hôpital peu de temps après sa sortie, il est évident que quelque chose ne tourne pas rond», souligne Daniela Crisà. D'avril 2015 à juin 2015, 175 patients ont pu profiter du projet d'accompagnement professionnel et de soins intégrés. Des difficultés surgissent actuellement quand beaucoup de patients quittent l'hôpital en même temps, car l'ALVAD ne dispose que de deux infirmières de liaison. Une troisième collaboratrice se trouve actuellement en formation. «La coordination entre l'hôpital et l'ALVAD doit encore être améliorée», admet Marina Santini. Mais l'hôpital est déjà sensibilisé aux besoins des services d'aide et de soins à domicile, et les nouveaux collaborateurs de l'établissement sont tenus au courant du projet dès le premier jour.

Nadia Rambaldi

## «Le client sait d'avance qui, après sa sortie de l'hôpital, le prendra en charge»

Marina Santini, directrice des soins à l'ALVAD

### Un projet similaire à Berne

Berne a lancé en 2013 le projet «Liaison» qui doit assurer un passage sans encombre entre les différents prestataires de soins grâce à processus de passage des patients de l'hôpital de l'île (l'hôpital universitaire de Berne) aux organisations d'aide et de soins à domicile. L'organisation Spitex de la ville de Berne a mis sur les rails ce projet avec la direction des soins médico-thérapeutiques de l'hôpital de l'île.