

**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:** - (2020)

**Heft:** 2

**Rubrik:** Dossier "L'ASD à l'heure du coronavirus"

#### **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

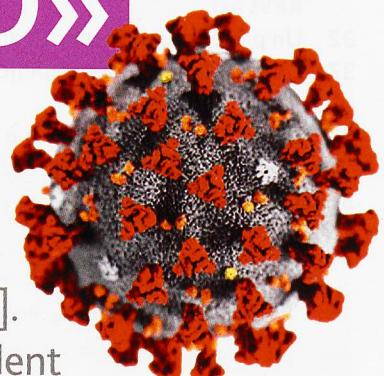
**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



# «J'ai un grand respect devant la performance des employés de l'ASD»

Des employés des organisations d'ASD de Bienne Locarno, Bülach et Zurich.  
Photos: m&d

La pandémie de COVID-19 tient actuellement le monde en haleine et domine également la vie quotidienne de l'Aide et soins à domicile (ASD). C'est pourquoi ce numéro est consacré au thème «L'ASD à l'heure du coronavirus» [Etat 9 avril 2020]. Marianne Pfister et Thomas Heiniger, la directrice et le président d'Aide et soins à domicile Suisse, parlent pour commencer des nombreux défis posés par la pandémie à laquelle l'ASD apporte son aide. Dans un autre article, six employés de l'ASD rapportent la façon dont leur quotidien a récemment changé face à la situation exceptionnelle actuelle. Il s'agit d'employés occupant des postes différents et venant de différentes régions du pays, mais leur message est unanime: l'ASD joue en ce moment, à divers égards, un rôle primordial dans la lutte contre les multiples effets du coronavirus.



L'Aide et soins à domicile (ASD) a bien en main la pandémie de COVID-19: un nombre incalculable d'informations sur le virus sont communiquées aux cadres et aux employés – alors que les clientes et les clients sont déstabilisés et qu'une pénurie de matériel de protection et de personnel qualifié est redoutée à certains endroits. Marianne Pfister et Thomas Heiniger, la directrice et le président d'Aide et soins à domicile Suisse, discutent des différents défis à relever pendant la crise du coronavirus et de la manière dont l'ASD peut les maîtriser à tous les niveaux.

**Magazine ASD: Commençons par une grande lueur d'espoir en cette période difficile liée à la pandémie de coronavirus: l'énorme engagement des employés de l'Aide et soins à domicile (ASD) et des autres professionnels de la santé. Les politiciens et les médias louent les efforts inlassables du personnel de santé, et la population le remercie par des applaudissements dans tout le pays. Madame Pfister et Monsieur Heiniger, pouvez-vous vous joindre à ces louanges?**

Marianne Pfister (MP): Absolument! Les employés de l'ASD sont actuellement confrontés à une nouvelle situation de travail à laquelle ils pouvaient difficilement se préparer. En outre, beaucoup d'entre eux doivent organiser la prise en charge de leurs enfants, parce que ceux-ci ne sont pas autorisés à aller à l'école en raison de la pandémie. Et ils doivent faire face à la grande insécurité de leurs clientes et de leurs clients. Répondre à toutes ces attentes est un devoir très exigeant. Je tiens donc à remercier tous les employés pour leur engagement énorme et infatigable. Au sein d'Aide et soins à domicile Suisse, nous voulons rester à l'écoute de la base pendant ces mois de défis. Nous pouvons le faire par exemple en émettant des recommandations afin de permettre à toutes les organisations d'ASD de prendre plus facilement de nombreuses décisions dans cette situation complexe.

Thomas Heiniger (TH): J'ai un grand respect devant la performance des employés de l'ASD. C'est pourquoi nous tenons à exprimer non seulement nos félicitations, mais aussi notre grande gratitude. Nous voulons également leur dire que nous sommes conscients de l'énorme charge qu'ils subissent actuellement. Et cette charge va durer, car cette crise n'est pas un sprint, mais un marathon. Aide et soins à domicile Suisse fait tout pour que les employés de l'ASD se sentent bien entourés et que leur fardeau soit réduit. Nous le faisons avec les recommandations mentionnées en amont ou, par exemple, en défendant les préoccupations de l'ASD auprès de la Confédération – et en créant ainsi les conditions-cadres permettant à nos employés de continuer à effectuer pendant encore longtemps leur travail extrêmement précieux, avec succès et beaucoup d'énergie.

**Revenons aux débuts du COVID-19 en Suisse: à l'époque, la Confédération a commencé à gérer la**

**crise dans le cadre de la Loi sur les épidémies. L'ASD n'a-t-elle cependant pas été quelque peu oubliée? Ainsi, elle n'apparaissait tout simplement pas dans les premières recommandations adressées au personnel de santé.**

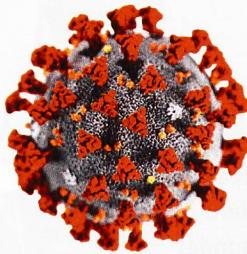
MP: J'ai une certaine compréhension par rapport au fait que l'ASD a été au départ un peu oubliée. Cette pandémie est arrivée si vite que l'accent a d'abord été mis sur les hôpitaux afin qu'ils soient prêts à affronter l'assaut et puissent prendre en charge toutes les personnes en danger



**«Face à des lacunes juridiques, une association faîtière doit avoir le courage de prononcer des recommandations.»**

Marianne Pfister

de mort. Les responsables n'ont pas immédiatement pensé à la fonction primordiale qu'exerce également l'ASD pendant la pandémie: à bien des égards, elle évite aux gens d'être admis à l'hôpital. Ainsi, l'ASD peut soigner les personnes infectées à domicile lorsque l'hospitalisation n'est pas nécessaire. Elle s'occupe aussi des autres malades à domicile afin qu'ils ne constituent pas une charge supplémentaire pour les hôpitaux. Et elle peut fournir des informations aux clientes et clients déstabilisés, les empêchant ainsi de se rendre à l'hôpital. Aide et soins à domicile Suisse s'est engagée à sensibiliser les autorités nationales et cantonales à



cette fonction primordiale. A cet égard, elle est en contact direct avec l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), le Département fédéral de l'intérieur (DFI) et la Conférence des directrices et des directeurs cantonaux de la santé (CDS).

**TH:** Des organes importants comme l'OFSP ont saisi que les hôpitaux ne sont que les prestataires de services les plus directement et visiblement touchés par la crise du coronavirus. Il est rapidement devenu clair pour les responsables que les soins ambulatoires peuvent libérer des lits dans les structures stationnaires, ceux-ci étant limités.

Et aussi que l'ASD peut diminuer la peur de la population en fournissant des conseils professionnels à ses milliers de clientes et de clients, particulièrement exposés au COVID-19, ainsi qu'à leurs proches. La preuve que la Confédération a compris cela réside dans le contact direct qu'elle entretient avec nous, mais aussi dans les recommandations spéciales qu'elle a notamment publiées à l'attention du personnel de l'ASD après notre intervention.

**Toutefois, même en temps de crise, une grande partie de la Suisse n'est pas régie par la Confédération, mais par les cantons ou les communes. Il est donc capital que l'ASD soit intégrée dans les cellules de crise cantonales et communales. Cependant, les réponses envoyées par les associations cantonales à Aide et soins à domicile Suisse à la mi-mars ont montré que l'ASD était directement impliquée dans seulement un tiers des cantons environ. Dans la moitié des cantons, les associations cantonales ou les organisations de base ont néanmoins eu un contact direct avec la cellule de crise. Qui peut veiller à ce que l'ASD, ici non plus, ne soit pas oubliée?**

**MP:** Pour moi, il est essentiel que dans le contexte de la pandémie, on ne cherche pas à trouver des coupables. Nous avons tous une mission commune pour surmonter cette crise. Bien entendu, il est important d'identifier les lacunes du système et de les combler. Mais nous devons le faire dans le dialogue et en pensant toujours à la situation dans son ensemble. Ces dernières semaines, j'ai ressenti cet état d'esprit: si l'ASD présente ses préoccupations de manière factuelle et explique leur importance, il existe alors une volonté de changer quelque chose à leur manque de considération. Thomas Heiniger a par exemple expliqué à la Conférence des directrices et des directeurs cantonaux de la santé (CDS) pourquoi une implication directe de l'ASD dans les cellules de crise est primordiale.

**TH:** Je suis persuadé que l'ASD sera entendue si elle exige cette écoute à tous les niveaux. A cet égard, je rejoins les propos du conseiller fédéral Alain Berset: la lutte contre le coronavirus ne peut être gagnée que tous ensemble. Lors d'une crise, on doit convaincre les gens qu'un changement des manières de se comporter ou des processus contribue à surmonter la crise. Et il faut leur laisser le temps de s'adapter aux nouvelles circonstances. Car même le meilleur concept de gestion de crise échouera s'il ne provoque aucun effet dans les esprits. La Suisse, avec son organisation décentralisée et démocratique, a également dû

apprendre qu'une conduite claire et cohérente est nécessaire en cas de crise. Ainsi, au bout de deux semaines, la population a largement accepté les mesures de l'OFSP. Les cellules de crise doivent aussi avoir la possibilité de repenser et de comprendre le rôle cen-

tral de l'ASD dans la lutte contre le coronavirus. Et pour cela, l'ASD possède de nombreux responsables compétents, désireux d'acquérir à présent cette compréhension à travers leur persévérance et de bons arguments.

**Pendant la pandémie, ces responsables seront incités à servir d'«entonnoirs», comme l'a indiqué Andrea Monterosso, directrice de l'organisation d'ASD de Schaffhouse, dans le journal «Schaffhauser Nachrichten»: c'est-à-dire que d'innombrables informations vont être déversées dans ces entonnoirs, et les cadres devront transmettre les informations les plus importantes aux employés sous la forme d'un plan de recommandations sur mesure et facile à mettre en œuvre. Marianne Pfister, la direction d'Aide et soins à domicile Suisse fait également office d'entonnoir à l'heure du coronavirus: on y envoie des courriels d'informations, répond aux demandes des médias, conseille les organisations d'ASD et débat avec les autorités. Comment appréhendez-vous actuellement votre travail au sein du «point nodal de toutes les organisations d'ASD»?**

**MP:** Je dois admettre que l'ampleur de cette pandémie nous a dépassés et surpris. Cependant, nous avons aussi rapidement saisi l'importance de notre fonction d'entonnoir et la nécessité de canaliser les innombrables informations destinées à nos membres. En outre, la crise a conduit à de nombreuses questions complexes auxquelles il n'y a pas de réponses juridiques claires. Face à ces lacunes juridiques, une association faîtière doit avoir le courage de prononcer les recommandations mentionnées. Par ailleurs, nous organisons par exemple une visioconférence avec toutes les direc-

## «Même le meilleur concept de gestion de crise échouera s'il ne provoque aucun effet dans les esprits.»

Thomas Heiniger

trices et tous les directeurs des associations cantonales d'ASD afin qu'un échange direct fructueux puisse avoir lieu. De manière générale, je suis convaincue que beaucoup de nos tâches habituelles doivent être suspendues pour le moment – parce qu'en temps de crise, une organisation faîtière a le devoir primordial de clarifier les questions et d'en réduire la complexité.

**TH:** J'apprécie le fait que la direction d'Aide et soins à domicile Suisse envoie plusieurs fois par semaine un courriel à toutes les associations cantonales, dans lequel les informations actuelles les plus importantes sont résumées. Cette information régulière et claire permet aux organisations d'ASD de se sentir sécurisées grâce à leur association faîtière. En résumé, on pourrait dire que l'information crée la connaissance et que la connaissance crée la confiance.

**Venons-en aux préoccupations concrètes de la base. Comme le montrent des sondages d'Aide et soins à domicile Suisse, mais aussi des interviews [voir page 13], la pénurie du matériel de protection est un sujet urgent. Le personnel de l'ASD a besoin de beaucoup de matériel de protection lorsqu'il soigne des personnes infectées ou effectue des tests COVID-19 – mais le matériel de protection courant comme les masques et les blouses de protection se fait rare à certains endroits. Aide et soins à domicile Suisse a-t-elle pris les choses en main?**

**TH:** Aide et soins à domicile Suisse et les associations cantonales doivent encore et toujours souligner aux responsables que l'ASD prend soin d'un grand nombre de personnes. Ne pas fournir à l'ASD suffisamment de matériel de protection serait très imprudent et déraisonnable et représenterait un danger potentiel élevé. C'est pourquoi Aide et soins à domicile Suisse a attiré l'attention sur cette réalité au début de la pandémie – et a ainsi contribué à faire comprendre à chaque médecin cantonal et à chaque pharmacie cantonale qu'en plus des hôpitaux, l'ASD doit aussi être équipée de matériel de protection. Bien sûr, le matériel de protection est rare dans le monde entier, mais j'ai confiance dans le fait que la Confédération fera tout son possible pour obtenir des approvisionnements.

**MP:** La base a aussi beaucoup entrepris pour que le matériel de protection soit utilisé avec parcimonie: ainsi, nombre d'organisations d'ASD ont estimé qu'un masque par jour et par soignant devait suffire. Et l'ASD tente également de mener un travail d'explication à tous les échelons afin que la population ne porte pas des masques de protection inutilement. Il est compréhensible que les gens aient eu peur au début de la pandémie et qu'ils aient voulu se protéger par tous les moyens. Mais grâce au travail d'information continu d'organisations fiables telles que la Confédération et l'ASD, il a été en principe possible pour la population de savoir comment se protéger efficacement contre le virus –



**«Ne pas fournir à l'ASD suffisamment de matériel de protection serait très imprudent et déraisonnable et représenterait un danger potentiel élevé.»**

Thomas Heiniger

sans pour autant priver le personnel soignant du matériel d'urgence dont il a besoin.

**La peur est un autre thème majeur en ce moment: beaucoup de clientes et de clients annulent les interventions de l'ASD parce qu'ils craignent que les employés de l'ASD ne soient eux-mêmes exposés à un risque d'infection. Selon un expert en communication interviewé par le «Magazine ASD» à ce sujet, ce qui compte avant tout, c'est le travail d'explication. Comment mener un tel travail avec succès?**

**MP:** Premièrement, nous devons communiquer à tous les niveaux que l'ASD effectue un travail professionnel et ne présente donc aucun danger. Nous avons toujours pris toutes les mesures d'hygiène nécessaires et nous savons que la pandémie exige des mesures supplémentaires. Deuxiè-

mément, la population peut être sûre que nous soignons les gens à domicile dans toutes les situations. Par exemple, l'organisation d'ASD de la région de Biel-Bienne met en place une équipe de soins palliatifs et différents cantons élaborent un plan d'urgence palliatif afin que les personnes souffrant du coronavirus puissent mourir chez elles. L'ASD a de l'expérience en matière de maladies virales et sait comment soigner les patients atteints de COVID-19 correctement et en toute sécurité. Troisièmement, je voudrais lancer un appel à nos clientes et

clients: réfléchissez à deux fois avant de décommander l'ASD. Au cas où des proches devaient par exemple intervenir, vous pourriez faire face à des conséquences sanitaires et à une hospitalisation, parce que des blessures n'auront pas été traitées de manière professionnelle. En outre, les proches peuvent eux-mêmes tomber malades ou faillir pour cause de surcharge. L'ASD, quant à elle, veille à ce que les prestations de soins soient garanties dans toutes les situations. Et l'ASD voit par exemple aussi si quelqu'un ne se protège pas correctement contre la pandémie. En résumé, mon message est le suivant: faites confiance au professionnalisme de l'ASD, en particulier en période de pandémie.

**TH:** Qui plus est, l'ASD est le point de contact central pour un grand nombre de gens pendant la pandémie: pour les personnes seules tout comme pour celles qui doivent s'isoler en raison de leur vulnérabilité. Cet isolement n'entraîne pas seulement une grande solitude: les proches ne sont plus en mesure d'obtenir un aperçu régulier de la santé physique et mentale de la personne âgée concernée. L'ASD, en revanche, le fait de manière fiable et professionnelle et réagit adéquatement aux premiers signes de maladie. Tous ces arguments montrent pourquoi l'ASD devrait être encore plus impliquée ces jours-ci.

**Un tel travail d'explication et une bonne communication de crise sont d'une grande importance pendant une pandémie. Madame Pfister, Aide et soins à domicile Suisse épaulé les organisations d'ASD dans leur relation aux médias lorsqu'un sujet revêt une signification nationale – et cela s'applique incontestablement au coronavirus. Comment procède l'association lorsqu'elle reçoit de telles demandes?**

**MP:** Aide et soins à domicile Suisse a envoyé aux associations cantonales une fiche d'information décrivant la procédure interne à suivre concernant leur relation aux médias lors de situations de crise. Nous y indiquons qu'Aide et soins à domicile Suisse répond aux sollicitations des médias

nationaux, les associations cantonales aux sollicitations des médias cantonaux et les organisations de base aux sollicitations des médias régionaux – mais que nous nous tenons tous informés de nos apparitions dans les médias. Si une organisation le souhaite, le service de communication d'Aide et soins à domicile Suisse peut également la soutenir en termes de présence dans les médias. Il est important que toutes les organisations d'ASD poursuivent le même objectif: instaurer sécurité et confiance envers les services d'ASD au sein de la

population. Les messages clés sur notre travail professionnel, formulés par Aide et soins à domicile Suisse et mis à disposition de toutes les organisations pour leur travail de relation aux médias, y contribuent.

**Autre sujet d'actualité: en période de pandémie, l'ASD peut connaître des pénuries de personnel, notamment quand les hôpitaux renvoient chez eux un plus grand nombre de cas de rigueur pour faire de la place aux patients atteints de coronavirus. Bien que le manque de personnel ne concerne que certaines organisations, d'autres veulent s'y préparer. Examions le sujet de plus près: au début de la pandémie, les personnes dites «vulnérables» – les personnes âgées et celles présentant des pathologies préexistantes – n'étaient plus autorisées à travailler dans le secteur des soins. Comme ces personnes particulièrement à risque représentent jusqu'à 30% de l'effectif dans une organisation d'ASD, la pénurie de personnel menaçait. Aide et soins à domicile Suisse s'est engagée à ce que les personnes vulnérables puissent être réintégrées dans le secteur des soins. Le 21 mars, la Confédération a publié une réglementation spéciale à cet effet. Pourquoi êtes-vous d'avis que l'ASD puisse assumer cette responsabilité?**

**TH:** La réglementation stipule que la personne est autorisée à travailler si son état de santé le permet ou si son organisation peut garantir le respect des recommandations de la Confédération par des mesures organisationnelles et techniques. Nous avons confiance en nos organisations pour qu'elles puissent précisément assurer cela. Et nous avons confiance en nos employés, qui ont appris à se protéger contre une contamination.

**MP:** La réglementation est en outre un instrument important pour les employeurs et les employés. Bien que de nombreux employés appartiennent à des groupes à risque par rapport au COVID-19, ils veulent quand même travailler.

## «Il est important que toutes les organisations poursuivent le même objectif: instaurer sécurité et confiance envers les services d'ASD.»

Marianne Pfister

Ils se disent: «Jusqu'à présent, j'ai pris les mesures de protection adéquates et je continuerai à le faire.» Grâce à ce règlement, ces employés ont désormais le droit de voir leur voeu exaucé. D'un autre côté, l'employeur a, avec ce règlement, la sécurité juridique de pouvoir autoriser ces personnes à continuer de travailler. Toutefois, l'employeur peut aussi exiger un certificat médical – et si celui-ci indique que la santé d'un collaborateur ne lui permet pas de continuer à travailler, alors il peut protéger l'employé. La nouvelle réglementation crée ainsi la sécurité juridique nécessaire des deux côtés.

## **«Il est important que le personnel soignant puisse décharger la pression qui pèse sur lui quelque part.»**

Thomas Heiniger

**La pénurie de personnel a été alourdie par la fermeture des écoles et des crèches: de nombreux employés de l'ASD sont des parents travaillant à temps partiel et ont soudainement eu leurs enfants à la maison sans pouvoir les confier aux grands-parents. Les entreprises d'ASD, comme le Centre médico-social du Haut-Valais, ont expliqué que l'organisation nécessaire à la garde des enfants était le plus grand problème en ce qui concerne le manque de personnel. Une alternative serait-elle possible?**

MP: Ce point relève assurément du secteur public. Pour éviter que ce problème ne se pose, on aurait pu prendre des dispositions: nous avons souvent suggéré que les communes et les cantons mettent à disposition des crèches spéciales pour les enfants du personnel de santé, dont celui de l'ASD. Dans ces crèches, les enfants pourraient continuer à être pris en charge en temps de crise, mais aussi en dehors des heures d'ouverture des crèches normales, quand leurs parents sont déployés d'urgence pour la santé de la population.

**Une autre solution à la pénurie de personnel consiste, dans beaucoup d'endroits, à l'utilisation maximale des ressources humaines. Dans certaines organisations de base, qui ont une charge de travail supplémentaire particulièrement importante du fait de la pandémie, des quart de travail ont été introduits, les taux d'activité ont été augmentés et les congés ont été suspendus. Aide et soins à domicile Suisse s'engage – au grand dam des syndicats – à ce que les dispositions relatives aux horaires de travail et aux temps de repos puissent être abrogées en cas d'urgence. Pourquoi?**

TH: La réglementation est uniquement destinée à permettre aux organisations d'ASD d'être plus flexibles en ce qui concerne les plannings d'intervention de leur personnel. Mais bien sûr, nous devons protéger le personnel et ne pas le surcharger. Encore une fois: cette crise n'est pas un sprint,

mais un marathon. Nous devons préparer notre personnel au fait que le travail quotidien, pendant de nombreux mois, sera différent qu'auparavant. Par conséquent, il doit accomplir aujourd'hui uniquement ce qu'il est capable d'effectuer demain. Si nous éreintons notre personnel durant deux semaines, puis qu'il fait ensuite défaut pour cause d'épuisement mental et physique, alors nous n'avons pas compris comment faire face avec succès à une longue crise. Notre personnel ne pourra alors bientôt plus être en mesure de faire ce pour quoi il est si doué: soigner et assister nos clientes et nos clients.

MP: Je suis d'accord. Il est vrai qu'Aide et soins à domicile Suisse travaille à un assouplissement des réglementations. Si la crise du coronavirus devait prendre des proportions de plus en plus importantes, il serait alors important que les dispositions soient un peu assouplies – notamment qu'un quart de travail en début de journée puisse être appondu à un quart de travail en fin de journée. Mais je tiens à préciser ici que cet assouplissement, premièrement, ne doit être autorisé que dans des situations d'urgence, comme nous l'avons fait au Tessin, par exemple. Il ne faut pas que les entreprises utilisent la crise du coronavirus comme prétexte pour remédier à leur manque de personnel préexistant. Deuxièmement, les dispositions ne peuvent être assouplies que si la santé des employés n'est pas compromise. Un nouveau règlement ne serait donc pas un laissez-passer pour ne plus accorder de périodes de repos au personnel. Les gens ont besoin de pauses même en temps de crise. Si ces dernières ne peuvent plus être garanties, les cantons doivent agir et trouver d'autres solutions à la pénurie de personnel.

## **Biographies express**

**Marianne Pfister** a suivi une formation d'infirmière en psychiatrie et des études de droit à l'Université de Berne. Elle a également un diplôme d'études supérieures en administration de la santé. Dans le passé, elle a travaillé pour l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Elle est directrice générale d'Aide et soins à domicile Suisse depuis 2015.

**Thomas Heiniger** est titulaire d'un doctorat en droit et a travaillé comme avocat jusqu'en 2007. Il a siégé au Grand Conseil pour le PLR pendant huit ans, puis au gouvernement zurichois, entre 2007 et 2019, en tant que directeur de la santé. Jusqu'en avril 2019, il a également présidé la Conférence suisse des directrices et directeurs de la santé (CDS). Depuis mai 2019, il est président d'Aide et soins à domicile Suisse et exerce d'autres mandats, dont celui de président de la Croix-Rouge suisse (CRS).

**Une telle solution consiste dans de nombreux endroits à faire appel à toutes sortes d'aides extérieures. Les bénévoles ont pu s'inscrire via différents portails, et les cantons ont déployé des membres de la protection civile dans le secteur de la santé. Les proches assument une assistance accrue des patients au sein du foyer, les étudiants des métiers de la santé s'engagent également – et on fait revenir le personnel soignant à la retraite et les personnes ayant quitté la profession. Face à cette aide, l'ASD devrait être reconnaissante, même si elle souligne ne pas employer de personnel moins formé?**

**TH:** L'ASD peut atteindre ses limites lors d'une crise, et c'est pourquoi nous apprécions grandement une telle aide. Tous ces bénévoles sont nécessaires, et nous sommes très reconnaissants de cette grande solidarité. En période de pénurie de personnel, il est important que l'ASD coordonne ses forces et se concentre sur l'essentiel. Ce serait une erreur qu'une infirmière diplômée spécialisée se charge par exemple des tâches ménagères. Dans ces moments-là, les professionnels de la santé garantissent la grande qualité des soins. Pour les tâches ménagères, nous utilisons le personnel adéquat. Et pour les prestations telles que les courses, pour lesquelles aucune formation n'est requise, l'ASD devrait par exemple faire appel à des bénévoles.

**MP:** Je partage cet avis. Le professionnalisme des prestations peut être maintenu au moyen d'une bonne répartition des forces. A cet égard, il convient donc de distinguer deux types d'aides: l'ASD met à disposition du personnel qualifié

supplémentaire pour aider aux soins. Et du personnel supplémentaire non formé aux soins peut être utilisé pour les prestations de soutien. De nombreux bénévoles se tiennent en outre à disposition de toutes les personnes devant se protéger en restant confinées chez elles et qui sont socialement isolées. De précieuses plateformes ont ainsi été mises en place, lesquelles font appel à des volontaires pour aider ces personnes dans cette situation difficile, sans enfreindre les règles de l'OFSP.



**En raison de ressources humaines limitées, les organisations d'ASD misent dans de rares cas sur la priorisation des services. Les prestations domestiques seront par exemple restreintes ou supprimées. Et des prestations de soins seront même réduites: par exemple, un client ne sera douché que deux fois par semaine au lieu de quatre fois. Le contrat de prestations de l'ASD permet-il cette priorisation?**

**MP:** Il faut faire preuve ici de bon sens. Quand nous sommes en crise et que nous manquons de ressources humaines, la priorité est de sauver des vies. Si une organisation de base a trop peu de personnel et est incapable de se procurer des

ressources humaines supplémentaires, elle doit alors concentrer ses ressources sur cette priorité. Par conséquent, elle doit évaluer précisément ce que cela signifie si elle restreint ou supprime un service particulier. Mettre en danger la vie d'un individu à cause de l'annulation d'une prestation ne doit en aucun cas se produire, notamment dans le domaine du soin des plaies.

**TH:** Je pense en outre qu'il est important qu'aucune organisation de base ne prenne seule la responsabilité d'annuler des prestations. Après tout, elle a un contrat de prestations et son mandant doit être tenu responsable si, en cas de crise, elle ne dispose plus de ressources en personnel suffisantes. Nombre de ces mandants, généralement un canton ou une commune, font actuellement de gros efforts pour recruter du personnel qualifié et des aides supplémentaires pour le secteur de la santé. En cas d'échec, le mandant concerné doit définir un ordre de priorités et déterminer quelles prestations ne doivent plus être fournies.

**Une dernière question concernant le manque de personnel: selon les membres d'Aide et soins à domicile Suisse, des efforts sont faits dans certains cantons pour réquisitionner les employés de l'ASD en faveur par exemple des hôpitaux de soins aigus. Quelle est votre position à ce sujet?**

**TH:** J'estime qu'une telle réquisition contre la volonté d'une organisation d'ASD est une erreur. Comme je l'ai évoqué, l'ASD garantit de bien des façons que ses plus de 300 000 clientes et clients évitent d'être hospitalisés. Réquisitionner les employés de l'ASD en faveur des hôpitaux serait donc une mesure très imprudente qui aggraverait encore la charge de travail des hôpitaux.

**MP:** C'est exact. Et comme mentionné, l'ASD peut également garantir que les personnes atteintes de coronavirus évitent d'aller à l'hôpital ou puissent en sortir. Beaucoup de personnes âgées ne veulent pas être à l'hôpital ni même y mourir, et l'ASD a des décennies d'expérience dans la prise en charge de ces personnes à domicile.

**Selon Yvonne Ribi, secrétaire générale de l'ASI, le personnel soignant est exposé à un grand stress psychologique en période de coronavirus – même quand les ressources humaines à disposition suffisent. Comment s'assurer que les employés restent en bonne santé physique et mentale pendant cette crise «marathon»? Dans le canton du Tessin, il est conseillé aux organisations de base d'apporter par exemple un soutien psychologique à l'ensemble des employés.**

**TH:** Il est important que le personnel soignant puisse décharger quelque part l'énorme pression qui pèse sur lui. Votre organisation peut vous aider avec des offres appropriées. Mais il existe aussi, entre autres, des institutions psychiatriques indépendantes qui ont mis en place une



offre d'aide pour toutes les personnes touchées par la pandémie: elles soutiennent les particuliers concernés ainsi que les professionnels de la santé surmenés. Et une aide est apportée aux membres des organes décisionnels qui doivent apprendre à gérer la grande responsabilité qui leur incombe de nos jours. De telles offres sont nécessaires – il faut pouvoir s'exprimer ouvertement lorsqu'on atteint ses limites physiques et psychologiques.

**A l'heure actuelle, certaines organisations de base donnent la priorité à leurs services infirmiers, les services administratifs devenant secondaires: les évaluations sont abrégées, le personnel est déployé de manière simple, les documents ne sont plus remis dans les délais, les appels de contrôle remplacent les visites. Beaucoup d'organisations d'ASD craignent probablement que les caisses-maladie, notamment, refusent de financer adéquatement certaines des prestations actuellement fournies – ou même du matériel qui est momentanément nettement plus cher?**

MP: Aide et soins à domicile Suisse comprend cette préoccupation et a donc pris contact avec les associations d'assureurs. Nous les avons informés de la situation extraordinaire de l'ASD et nous leur avons demandé de faire preuve de compréhension en raison de la crise actuelle. Nous avons confiance dans le fait que les responsables du financement de l'ASD – y compris les responsables du financement résiduel – feront preuve de souplesse concernant les défis financiers et administratifs de l'ASD.

TH: En temps de crise, chacun doit fixer des priorités. Il est important que l'ASD, à tous les niveaux, puisse se concentrer sur les missions qui sont actuellement importantes et urgentes – et que toutes les personnes concernées comprennent que d'autres tâches doivent être temporairement suspendues. Le fait que les organisations d'ASD touchées ne perdent pas de temps sur les questions administratives pendant la crise est une priorisation correcte. Et à mon avis, c'est aussi une occasion de remettre en question les processus administratifs dans le domaine des soins. Ce qui n'est pas nécessaire en période de crise en termes de travail administratif n'est probablement pas non plus nécessaire en période «normale».

**La crise se poursuit et beaucoup d'organisations d'ASD commencent à réfléchir à la question de savoir si, et comment, elles peuvent garantir en ce moment la formation de leurs apprentis et la délivrance d'éventuels diplômes, en particulier dans les**

**cantons ayant une obligation de formation. Aide et soins à domicile est-elle active à cet égard?**

MP: Aide et soins à domicile Suisse a conscience des préoccupations des organisations d'ASD à ce sujet et est en contact régulier avec OdASanté. Elle informe également régulièrement les associations cantonales sur la situation: la Confédération, OdASanté et l'Union patronale suisse travaillent à des solutions. OdASanté propose une solution pour la procédure de qualification 2020 des ASA, ASSC et ASE basée sur les examens pratiques effectués dans les cours interentreprises et les entreprises de formation. Cette variante permet de soulager les organisations très sollicitées dans le système de santé. Le sommet de la formation professionnelle du 9 avril 2020 a convenu d'une solution coordonnée au niveau suisse. Les différentes variantes doivent être approuvées par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI). Par ailleurs, il est important de maintenir l'enseignement dans tous les domaines de la formation professionnelle dans les limites du possible et en tenant compte des mesures de protection de l'OFSP – la santé des apprenants et des étudiants étant la priorité absolue.

**Jetons à présent un œil à la période qui suivra la pandémie de coronavirus. Dans la calligraphie chinoise, le mot «crise» est représenté par deux caractères: «danger» et «opportunité». Les experts en gestion de crise conseillent de considérer chaque crise comme une opportunité: quelles leçons l'ASD peut-elle tirer de cette crise – notamment par rapport à la préparation d'une éventuelle prochaine crise?**

TH: Bien entendu, l'ASD pourra tirer les leçons de cette situation en analysant ses processus et en optimisant son concept de pandémie en conséquence afin d'être encore mieux préparée pour la prochaine fois. Deux choses sont importantes ici: la transparence et la renonciation à la récrimination. Au lieu de cela, nous pouvons notamment analyser dans quels cantons et communes l'ASD a lancé des concepts fructueux, dans le sens de «bonnes pratiques» pouvant être apprises les uns aux autres. Pour pouvoir en tirer réellement profit, il est nécessaire de revoir sérieusement tous les processus – et cela doit être fait dans le calme, après la crise. Sinon, les conclusions que l'on tire sur-le-champ n'aboutissent qu'à des solutions hâtives. Et celles-ci atteignent rarement leur but – et les changements qui en résultent n'obtiendront pas le succès escompté.

MP: Je suis d'accord. Ce que je peux néanmoins déjà dire, c'est que l'ASD est très présente dans cette crise. C'est une bonne chose, car une partie de la population n'avait jusqu'ici

que peu connaissance du travail de l'ASD et se faisait donc de fausses idées à son sujet. Désormais, le travail professionnel et complexe de l'ASD ainsi que sa grande valeur pour l'ensemble du système sont de plus en plus remarqués. C'est réjouissant, car Aide et soins à domicile Suisse a toujours accordé une grande importance à communiquer de manière à faire connaître notre travail quotidien au grand public.

TH: On peut également déjà affirmer qu'il existe aujourd'hui une grande solidarité non seulement au sein de la population, mais aussi entre les prestataires de soins, qu'ils soient privés ou publics, à but lucratif ou non. La collaboration est beaucoup plus intense qu'auparavant et tous les acteurs concernés veulent surmonter la crise ensemble. Nombreux sont ceux qui font passer leurs propres intérêts après la collaboration et la coordination ainsi que les intérêts de la population dans son ensemble. J'espère que cette coopération sera maintenue après la crise et donnera ainsi une impulsion aux soins intégrés.

Annonce



**HOGG  
LIFTSYSTEME**

**REPRÉSENTANT  
SODIMED**  
CH-1032 ROMANEL  
TÉL. 021 310 06 06

## MONTE-ESCALIERS

**FAUTEUILS  
ÉLÉVATEURS**  
**ÉLÉVATEURS POUR  
FAUTEUIL ROULANT**  
**ASCENSEURS  
VERTICAUX**

[www.hoegglift.ch](http://www.hoegglift.ch)



**Monté dans  
2 semaines**

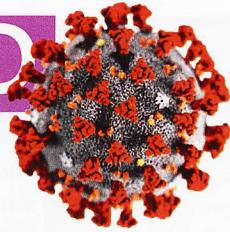
**SWISS ENGINEERING +**

Pour conclure, voyons ce que la société peut apprendre de la crise en termes de soins. Les applaudissements de la population mentionnés en préambule ne suffisent pas, a déclaré à ce sujet une infirmière diplômée dans le «*Tages-Anzeiger*». La reconnaissance actuelle doit se traduire par des changements durables dans le système de santé après la crise. Vous attendez-vous à ce que la société tire comme leçon qu'elle a besoin du secteur des soins – ce qui implique du personnel qualifié en suffisance, des salaires convenables, un financement adéquat de tous les services, un niveau d'appréciation élevé?

MP: J'espère vraiment que la crise va amener à une meilleure estime des soins. La crise fera par ailleurs peut-être mieux comprendre à la société que les personnes âgées n'ont pas seulement besoin de soins – mais que leur prise en charge demande également du temps et qu'elles ont aussi besoin, par conséquent, de contacts sociaux et de relations interpersonnelles. Ce qui signifie que tant les responsables du financement de ces services de prise en charge que les employeurs doivent laisser suffisamment de temps aux employés de l'ASD pour effectuer des prestations de soutien. Mais je voudrais aussi que la société comprenne qu'on ne peut pas déléguer chaque devoir à un prestataire de services. Au lieu de cela, j'espère que la vague de solidarité actuelle ne s'affaisse pas complètement après la crise. En Suisse, les personnes âgées et isolées sont toujours plus nombreuses. Il faut espérer que beaucoup de personnes confrontées à cette crise prendront conscience de leur responsabilité sociale envers leurs voisins et leurs connaissances, et de la satisfaction qu'elles peuvent retirer à s'engager envers d'autres personnes. Dans notre société de plus en plus vieillissante, la solidarité et les offres telles que l'entraide de voisinage sont nécessaires, et pas seulement pendant une pandémie.

TH: Cette situation extraordinaire montre qu'une épargne excessive au préalable peut devenir dangereuse. Pendant longtemps, la qualité du système de santé ne s'est mesurée qu'à son efficacité et à sa rentabilité, et non aux bons soins fournis ou à sa préparation à une situation extraordinaire. Cela a des conséquences aujourd'hui, au temps du coronavirus, à savoir que les lits d'hôpitaux deviennent aussi rares que le personnel et le matériel dans les soins. Je suis convaincu que cette expérience va changer la vision sur la valeur du système de santé. La société et la politique doivent comprendre que la santé est le bien le plus précieux. Prendre soin de sa propre santé est une responsabilité personnelle – mais la fourniture de soins pour tous est une responsabilité publique, que ce soit au quotidien ou lors d'une pandémie.

# Des voix de la base de l'ASD à l'heure du coronavirus



Six employés de l'Aide et soins à domicile (ASD), issus de trois régions linguistiques, racontent comment ils vivent la pandémie. Parmi eux figurent des soignants, une apprentie et des responsables d'associations cantonales et d'organisations de base. Les interviewés rapportent les défis liés à la crise, mais confient aussi leurs espoirs.

## «Le dépistage du coronavirus: une contribution importante de l'ASD»

Dans le canton de Lucerne, l'Aide et soins à domicile (ASD) a créé sa propre équipe cantonale de gestion de crise pour maîtriser le coronavirus. Elle fait également partie de la cellule de crise cantonale et réalise des tests de dépistage du COVID-19, au domicile des personnes concernées et dans un «drive-in».

Fin 2019, Beatrice Gut a pris connaissance des effets néfastes du coronavirus en Chine. Elle s'est dit que cette pandémie n'allait sans doute pas contourner la Suisse. «J'ai donc sorti du tiroir notre plan de pandémie, établi en 2009 lors de la grippe porcine, et je l'ai mis à jour», raconte la directrice de l'association cantonale d'ASD de Lucerne (SKL). «Aussi utile que puisse être un tel concept, il ne pouvait pas nous préparer aux conséquences redoutables que le virus allait avoir pour nous et le monde entier.»

Lors de la propagation du virus fin février en Suisse, la cellule de crise créée par le canton frappe à la porte de Beatrice Gut, cherchant un partenaire sûr pour les tests de dépistage à effectuer à domicile. Il fallait tester chez eux des personnes vulnérables pour leur éviter de quitter leur foyer. Beatrice Gut a donc contacté ses 28 organisations locales, prêtes pour la plupart à relever le défi. «Les organisations impliquées ont donc immédiatement conçu un déroulement détaillé du processus. Grâce à cet engagement extraordinaire, nous avons pu nous organiser en trois jours.»

### L'Aide et soins à domicile trouve de l'écoute

L'ASD est ainsi devenue partie intégrante de la cellule de crise du canton. «Nous sommes très heureux que le canton ait compris que des prestataires de soins importants comme l'ASD devaient participer à la cellule de crise», dit Beatrice Gut, qui participe depuis à plusieurs séances par semaine. Elle fait part des attentes de son organisation, et elle est

écoutée. «Quand nos collaborateurs et collaboratrices ont demandé, en accord avec les clients et leurs proches, des masques pour le personnel soignant, j'ai demandé au canton d'établir une nouvelle directive. Celle-ci a été immédiatement introduite», rapporte-t-elle, ravie que la gestion de la crise dans le canton de Lucerne fonctionne si bien. «Chez nous, la coopération entre toutes les parties concernées est aujourd'hui primordiale. Nous avons tous

le même but: combattre le coronavirus. La coordination menée par le canton est importante, car en temps de crise, les actions incontrôlées sont nuisibles. Les ressources disponibles doivent être mises en commun et déployées de manière ciblée.»

### Un groupe de travail spécifique

La pandémie préoccupe Beatrice Gut dans le cadre de sa participation à la cellule de crise. Mais pas seulement. La SKL tient à informer ses membres régulièrement. «Notre association filtre les informations les plus importantes concernant le COVID-19, puis les transmet à ses membres pour leur éviter ce travail pénible», relève la directrice. Ce sont ces mêmes membres qui ont souhaité la création d'un groupe de travail spécifique à la SKL. Les représentants de l'association cantonale et des organisations de base se réunissent ainsi deux fois par semaine en visioconférence pour évoquer les problèmes urgents: «La motivation et la coopération sont bien vivantes au sein de l'ASD en ces temps difficiles.»



*«Nous sommes préparés, au besoin, à un scénario fou. Cela est rassurant.»*

Beatrice Gut, responsable de l'association cantonale d'ASD de Lucerne



**Des employées de l'ASD se préparent à effectuer des tests COVID-19 au drive-in de Lucerne.** Photo: ZSO Pilatus

Un exemple: le groupe de travail a décidé de combattre l'incertitude générale régnant chez les clients, laquelle provoque un recul des prestations d'aide au ménage. «De peur d'être contaminés, certains clients les ont décommandées», explique Beatrice Gut. «Pour renforcer la confiance dans notre organisation, le groupe de travail leur a rédigé un courrier.» Chaque courrier a pour titre le même message: «Même dans des situations de crise, nous sommes à vos côtés!» Il a été adressé à tous les clients et à leurs proches en soulignant que toutes les mesures d'hygiène sont mises en pratique d'une manière professionnelle, et que, restant à l'écoute de chaque client, des mesures de soutien peuvent être envisagées. «Pour les personnes âgées et malades, les menaces que présente le virus et l'isolement sont difficiles à supporter. Nous devons tenir compte de ce stress psychologique», commente Beatrice Gut.

#### Des volontaires prêts à renforcer l'ASD

Actuellement, une collaboratrice de la SKL a été infectée par le nouveau coronavirus et se trouve en auto-isolement. Pour le moment, une quarantaine préventive de 10 jours pour les collaborateurs présentant des symptômes ne pose pas encore problème. «Nous envisagerons de faire tester nos collaborateurs présentant des symptômes si nos ressources viennent à manquer, ce que nous avons convenu avec les autorités cantonales. Nous éviterons ainsi de renoncer à une collaboratrice qui ne souffre que d'un léger refroidissement.»

De toute façon, le canton a pris des précautions en cas de pénurie de personnel causée par la pandémie: «La cellule de crise enregistre toutes les personnes disponibles et les affecte selon leurs compétences aux organisations qui en ont besoin», explique la directrice. L'attribution du matériel de protection est également coordonnée au niveau cantonal. «Bien sûr, nous avons le souci constant d'avoir suffisamment de matériel de protection. Mais je fais confiance au canton, il saura se réapprovisionner. La pénurie mondiale nous force à être patients et à gérer nos réserves avec parcimonie.»

#### En voiture pour le test

Pour endiguer la propagation du virus, l'association cantonale d'ASD est chargée par le canton d'effectuer des tests de dépistage: le service de triage du canton désigne les personnes à tester et confie à la SKL l'exécution du test. Une collaboratrice munie d'un kit de tests, d'une tenue et de lunettes de protection se rend alors chez les personnes concernées. Mais il arrive aussi que ces dernières prennent la route pour se rendre auprès de la SKL. En effet, depuis fin mars, la ville de Lucerne a ouvert un «drive-in» pour répondre au besoin accru de tests. Comme son nom l'indique, ce lieu est accessible en voiture. Il est possible d'effectuer jusqu'à dix tests par heure. C'est le service de triage qui détermine qui peut se présenter à quelle heure. Le service civil éconduit sur place les personnes qui n'ont pas de rendez-vous. Pendant le test, les personnes restent dans leur voiture. Elles sortent leur tête par la fenêtre pour subir un prélèvement de la gorge.

#### Préparés à un scénario d'urgence

L'association cantonale d'ASD de Lucerne se prépare déjà à accepter d'autres défis posés par une pandémie de longue durée. «Nous sommes préparés à soigner des patients atteints de COVID-19 et prêts à accepter le suivi des patients qui quittent l'hôpital», assure Beatrice Gut.

L'ASD et le canton sont équipés pour faire face au cas où une forte hausse de cas de COVID-19 devait se produire dans le canton. «Nous avons recommandé à nos organisations de base de consulter notre plan de pandémie et de prioriser certains services, en réduisant par exemple les soins corporels légers.» Bien sûr, si la pandémie devait entraîner une surcharge du système de santé, il deviendrait primordial pour les services d'aide et de soins à domicile de se concentrer sur le sauvetage de vies. Seules les prestations vitales, comme le traitement des plaies, seront maintenues. «Nous sommes préparés à un scénario aussi fou, ce qui est rassurant. Mais pouvoir dire que nous n'aurons pas besoin de notre plan d'urgence, ni aujourd'hui ni demain, apporterait encore plus de réconfort.»

## «La pandémie va occuper les soins à domicile encore très longtemps»

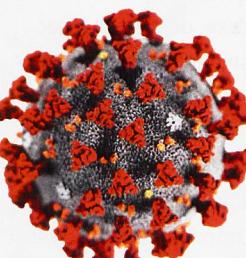
**Le Tessin est considéré comme l'épicentre du coronavirus en Suisse. Pour l'ASD tessinoise, la coopération dans le canton est réjouissante, mais il reste beaucoup de travail à réaliser pendant (et après) la crise.**

Lorsque le conseiller fédéral Ignazio Cassis parle de la situation du virus au Tessin, il fait souvent référence à la devise inscrite sur la coupole du palais fédéral: «*Unus pro omnibus, omnes pro uno*», c'est-à-dire «*Un pour tous, tous pour un*». «C'est une maxime qui s'est avérée souvent vraie au Tessin pendant cette crise», confirme Gabriele Balestra, directeur de l'ALVAD (Associazione Locarnese e Valmaggese di Assistenza e cura a Domicilio) et vice-président d'Aide et soins à domicile Suisse. «Au début, la courbe du nombre de malades et sa forte augmentation nous ont beaucoup préoccupés», explique-t-il. «Mais grâce aux lits d'hôpitaux supplémentaires et autres contre-mesures drastiques, nous avons le sentiment que nous maîtrisons désormais la situation. Nous devons maintenir les mesures, car nous n'avons pas encore traversé la crise. Ce sera difficile et cela prendra encore beaucoup de temps.»

### Un début de crise pendant les vacances

Pour Gabriele Balestra, cette période difficile a commencé la dernière semaine de février, qu'il espérait passer à Crémone, en Italie, pour des vacances avec sa femme. Plutôt que dans l'épicentre européen de la pandémie, ils ont décidé de se rendre en Valais.

Mais ce court séjour a été interrompu par de nombreux appels téléphoniques, car le virus avait atteint le Tessin. Dès lors, Gabriele Balestra a dû relever de nouveaux défis presque toutes les heures. Il est notamment devenu membre permanent de la cellule cantonale de gestion de crise, avec Marina Santini, directrice des soins de l'ALVAD. «Nous avons dû assurer au canton que les équipes des services d'ASD du Tessin soient disponibles 24 heures sur 24», relève-t-il.



Les organisations d'ASD du Tessin avaient un concept pour affronter la pandémie: elles l'avaient élaboré à l'époque du SRAS et s'étaient préparées à une telle situation en achetant au préalable du matériel de protection. «Mais il ne s'est rien passé pendant de nombreuses années jusqu'à ce que le COVID-19 se propage incroyablement vite et prenne tout le monde par surprise», explique Gabriele Balestra. Au début, la confusion régnait au Tessin parce qu'il manquait d'instructions claires. Mais la coordination et la coopération se sont très vite mises en place et la

devise «*Un pour tous, tous pour un*» a pris tout son sens. «Pendant cette crise, il n'y a pas un seul prestataire de services qui ne travaille pas en étroite collaboration avec tous les autres. Par exemple, l'Aide et soins à domicile à but non lucratif aide les organisations privées d'Aide et soins à domicile, et vice versa», se réjouit-il. Il affirme également qu'au Tessin, aucune tentative n'a jamais été faite pour trouver un coupable à la confusion initiale. «Ce ne serait que du temps perdu, et dans une crise qui progresse si rapidement, ce serait la pire chose que nous pourrions faire.»

### Un soutien au niveau national

Bien que le Tessin soit le seul canton de Suisse qui ne dispose pas d'une association cantonale d'ASD officielle, Gabriele Balestra tient à souligner: «Dans cette crise, notre conférence dédiée à l'ASD assume de manière exemplaire toutes les tâches d'une association cantonale.» Les sept organisations de base se tournent vers cette conférence pour toutes sortes de questions, ce qui leur permet de se coordonner et de s'informer.

En général, le Tessin joue souvent un rôle particulier en Suisse. Là aussi, on a pu l'observer: «Le Tessin a dû faire face à de nombreux problèmes avant le reste de la Suisse. C'est pourquoi nos décisions n'ont pas toujours été immédiatement comprises», explique le directeur de l'ALVAD. S'il avait séjourné en Suisse alémanique durant cette période, il aurait eu l'impression de voyager entre deux mondes distincts. «Au Tessin, la crainte de la pandémie s'est accrue dans la population ainsi qu'au sein de l'ASD. Ces sentiments ont certainement été intensifiés par notre proximité avec la Lombardie, où la pandémie faisait rage. En Suisse alémanique, cependant, le danger n'était pas encore considéré comme grand. C'était un sentiment étrange», explique Gabriele Balestra. Entretemps, une grande cohésion dans tout le pays est devenue perceptible. «Les autres cantons ont rapidement commencé à nous comprendre et à nous soutenir», raconte Gabriele Balestra. «Et la Confédération a vite compris pourquoi le Tessin avait été strict en matière de mesures de protection. Mais le gouvernement espérait une solution uniforme et soutenable juridiquement, ce qui a nécessité un peu plus de temps.»

Finalement, en ces temps difficiles, la devise «*Un pour tous, tous pour un*» s'applique également à l'organisation faîtière nationale. «De nombreuses associations cantonales nous demandent sans cesse comment nous allons et ce dont nous avons besoin», souligne Gabriele Balestra. «Et Aide et soins à domicile Suisse rend compte de la situation du Tessin aux autres associations cantonales pour qu'elles puissent se préparer à ce qui arrive.» Dans cette crise, l'organisation faîtière remplit l'objectif primordial de permettre à toutes les organisations d'ASD d'échanger des informations par son intermédiaire. «Cet échange procure beaucoup de sécurité. Vous comprenez que vous



**«Les autres cantons ont rapidement commencé à nous comprendre et à nous aider.»**

Gabriele Balestra, directeur de l'ALVAD et vice-président d'Aide et soins à domicile Suisse.

n'êtes pas seul et vous êtes averti quand une solution à un problème a déjà été trouvée ailleurs.»

#### La conférence travaille sans interruption

Contrairement à d'autres cantons, l'ASD tessinoise a pris en charge de nombreuses personnes infectées fin mars déjà. «Et il arrive également que des clientes et des clients présentent des symptômes pouvant indiquer la présence de COVID-19. Il faut alors être très prudent car la maladie peut provoquer de graves problèmes respiratoires après seulement quelques heures.» Par conséquent, même pour des symptômes légers, les employés de l'ASD devraient clarifier avec le médecin responsable si l'hospitalisation du client concerné est nécessaire. «Il s'agit d'une grande responsabilité qui n'est pas facile», constate Gabriele Balestra.

Dans des courriers d'information d'Aide et soins à domicile Suisse, il a conseillé très tôt aux associations cantonales de veiller à ce que les employés soient bien soutenus pendant la pandémie. La direction de l'ALVAD a pour sa part consulté une experte en ressources humaines dans le domaine des soins pour mettre en œuvre un système de communication à distance avec ses employés. «Les séances de groupe étant interdites, nous utilisons désormais les e-mails et Skype», explique le directeur de l'ALVAD. «Nous faisons également savoir à tous les employés qu'ils peuvent toujours venir vers nous s'ils ont des préoccupations.» Et si une collaboratrice ou un collaborateur le souhaite, l'ALVAD organise également un soutien psychologique externe.

#### Les cas augmentent auprès des soins à domicile

La pandémie a rapidement entraîné une augmentation de travail pour l'ASD tessinoise. «Les hôpitaux ont dû libérer

de manière précoce de nombreux cas complexes, comme des patients ayant subi des transplantations ou des cancers par exemple», rapporte Gabriele Balestra. Cependant, les soins à domicile ont su réagir professionnellement à cette augmentation soudaine. «L'ASD a appris à se transformer en hôpital à domicile. Cela s'est avéré extrêmement précieux pour le système de santé», estime Gabriele Balestra. Pour faire face à cette charge de travail, il a été nécessaire de réduire certaines prestations, comme les soins corporels. «La grande majorité des clients ont compris cette hiérarchisation et pourquoi deux douches par semaine étaient suffisantes, au vu des cas difficiles à gérer.»

Comme dans le reste du pays, une réduction des besoins de prestations d'ASD a également pu être observée. Certains clients ont annulé leur rendez-vous, car des proches avaient pris le relais. D'autres ont considéré le personnel soignant comme un risque d'infection. «Nous avons consacré beaucoup de temps et d'énergie à convaincre certains clients que l'absence de soins pouvait être plus dangereuse que la peur de l'infection.»

#### Ce qu'il manque

Au Tessin, grâce à un bon établissement des priorités, les soins à domicile n'ont pas dû faire face à un manque de personnel jusqu'à présent. Quand les frontières ont été fermées, on craignait que les travailleurs frontaliers italiens, qui représentent jusqu'à un tiers du personnel des services d'ASD tessinois, soient absents. «Mais la Confédération nous a assuré que les professionnels des soins seront toujours autorisés à traverser les frontières», déclare le directeur de l'ALVAD. Cela signifie que «seulement» 5 à 10% des employés de l'ASD tessinoise sont absents à l'heure actuelle. «Certains d'entre eux ont contracté le COVID-19 ou sont en quarantaine pour des raisons de sécurité», précise Gabriele Balestra. Le taux d'absentéisme actuel peut être compensé: «Toutefois, de nombreux employés ont accepté d'augmenter leur taux d'activité en cas d'aggravation de la crise.» Les stagiaires participent eux aussi à la résolution du problème en allant faire des visites seuls plutôt qu'en tandem.

Au Tessin, la pénurie temporaire de matériel de protection est préoccupante. «Au début de la pandémie, il y avait une grande incertitude quant à savoir si le matériel serait suffisant. La pharmacie cantonale a assuré l'approvisionnement sous réserve d'un quota», rapporte Gabriele Balestra. «Les organisations d'ASD surveillent cette promesse de près. Par le passé, nous étions un magasin en libre-service, pour ainsi dire. Ce qui n'est plus possible en période d'incertitude.»

#### Un regard vers l'avenir

Pour le moment, il est difficile d'envisager le futur pour les responsables de l'ASD au Tessin. «Nous n'avons pas le

temps de nous occuper des aspects administratifs», indique Gabriele Balestra. «Nous espérons toutefois que l'indemnisation sera appropriée à toutes les charges que nous devons assumer pour le moment sans bureaucratie.»

Cela dit, Gabriele Balestra est convaincu que la crise offre des lueurs d'espoir. Par exemple, de nombreuses personnes prennent conscience de l'importance de l'ASD dans la chaîne d'approvisionnement. «Je veux dire à nos employés qu'ils peuvent être fiers de leur travail. Sans eux, le système ne fonctionnerait pas.» Gabriele Balestra espère également que la crise montrera aux organisations d'ASD publiques et privées combien leur coopération peut être précieuse et utile. «J'espère que l'ensemble de l'ASD suisse tirera des leçons de cette crise, que l'expérience acquise permette d'élaborer conjointement un modèle qui nous prépare à la prochaine pandémie.»

A propos de l'avenir, Gabriele Balestra est en mesure d'ajouter que «beaucoup de travail reste à faire au sein de

l'ASD». Par exemple, au Tessin, de plus en plus de patients atteint du COVID-19 sont pris en charge par les soins à domicile après être sortis de l'hôpital. «Certains de ces patients, affaiblis et amaigris, ont besoin de deux ou trois mois de rééducation intensive», explique-t-il. «Les médecins nous ont expliqué que, pour certains, les problèmes pulmonaires pourraient perdurer encore longtemps. L'ASD et la Ligue pulmonaire seront donc confrontées à de nombreux nouveaux clients atteints de maladies chroniques.» Pour finir, le travail de l'ASD en matière de soins palliatifs pour les patients atteints du COVID-19 augmente constamment: il est donc probable que les hôpitaux puissent reprendre leurs activités normales dans quelques mois. En revanche, les soins à domicile continueront encore pendant longtemps à s'occuper des personnes touchées par la pandémie», conclut Gabriele Balestra.

Kathrin Morf

## «La crise a accéléré certains développements»



**«Les demandes auprès de notre service de livraison de repas ont augmenté de 50%»**  
Marie Da Roxa, directrice générale de l'institution genevoise de maintien à domicile (imad).

L'institution genevoise de maintien à domicile (imad) a pu poursuivre son travail et participer à la lutte contre la pandémie. Cela est dû au grand engagement de ses collaborateurs, à des prises de mesures précoces ainsi qu'au partenariat avec les communes et les autres acteurs du système de santé.

L'institution genevoise de maintien à domicile (imad) a réagi au coronavirus dès le mois de janvier, en créant une cellule pour suivre la situation. Celle-ci a été transformée en cellule de crise le 25 février, comme le rapporte Marie Da Roxa, directrice générale de imad. «Deux jours plus tard, le premier cas confirmé à Genève s'est révélé être un informaticien de imad revenant d'Italie», poursuit-elle. Depuis lors, l'ensemble de l'institution se mobilise. Le comité de direction tient une séance quotidienne consacrée à la crise afin de coordonner l'ensemble des mesures prises au gré de l'évolution de l'épidémie, assurant également la coor-

dination avec les partenaires et le département chargé de la santé (Conseiller d'Etat, direction générale de la santé et médecin cantonal). «Simultanément, imad doit être attentive aux décisions politiques françaises», explique Marie Da Roxa. En effet, la moitié de ses collaborateurs réside en France – et même davantage en ce qui concerne le personnel soignant.

En fonction de l'évolution des évènements, l'organisation de crise a été adaptée à plusieurs reprises pour que les équipes de terrain puissent continuer à assurer leur mission. Par ailleurs, des services ont été renforcés (médecin du travail) et des pôles temporaires créés (décontamination de locaux, hébergement de collaborateurs frontaliers, matériel de protection...). En outre, de nombreuses ressources administratives ont été réaffectées à des prestations de terrain indispensables.

### Assurer la continuité des services

En perspective d'une possible pénurie de personnel, les équipes ont rapidement été sollicitées afin d'identifier les prestations indispensables pour chaque cliente et client, afin de pouvoir établir un ordre de priorité des services, au cas où la crise s'aggraverait. «Jusqu'à présent, toutes les interventions essentielles ont néanmoins pu être assurées», déclare Marie Da Roxa. Toutefois, certaines prestations, notamment d'aide pratique, peuvent être espacées, repoussées ou annulées – mais seulement après analyse au cas par cas et si un contact régulier avec le client concerné peut être garanti. En outre, les nouvelles demandes hors soins peuvent être soumises à des critères plus stricts afin de donner la priorité à la partie particulièrement vulnérable de la population. Car en réalité, la crise n'implique pas simplement de maintenir les



A imad, l'équipe du service de livraison de repas a été fortement renforcée. Photo: imad

prestations, mais aussi d'en renforcer certaines, en particulier en matière de livraison de repas. «La demande a crû de près de 50% pour totaliser près de 2400 repas quotidiens», explique Marie Da Roxa. La livraison des repas peut être gérée notamment grâce au renfort de collaborateurs administratifs et de membres de la protection civile. Un soutien individuel accru est également offert par imad aux 1500 locataires des 26 immeubles à encadrement pour personnes âgées (IEPA) qu'elle exploite, étant donné que les activités collectives ont dû être supprimées pour assurer leur sécurité.

**Communication: transparence et sérénité comme credo**  
 Dès le début de la crise, un accent particulier a été mis sur la communication. Selon Marie Da Roxa, cette cellule privilégie la transparence: une newsletter détaillée est ainsi envoyée quotidiennement à l'ensemble des employés. Celle-ci les informe de l'évolution de la situation aux niveaux stratégique et opérationnel, donne des conseils, informe des initiatives des partenaires et assure un lien constant entre les collaborateurs. Les personnes intéressées peuvent aussi formuler des questions écrites, dont les réponses sont compilées dans une FAQ (foire aux questions) disponible sur l'Intranet. En outre, afin de pouvoir informer rapidement tous les col-

laborateurs, des écrans d'information dynamiques ont été installés dans toutes les antennes de maintien à domicile de imad à travers le canton.

«La crise laissera une empreinte durable à tous les points de vue», affirme Marie Da Roxa. Elle a démontré la capacité de l'institution à se mobiliser rapidement et à faire preuve d'une grande agilité. Elle a permis également de renforcer des collaborations avec plusieurs partenaires. Un travail important est par exemple réalisé avec chaque commune du canton dans le cadre de la mise en place du «plan de solidarité communal», alors qu'une équipe de dépistage à domicile du COVID-19, composée d'infirmières imad et de médecins, a été mise sur pied avec l'association cantonale des médecins ainsi que Genève-Médecins. Des informations détaillées sont en outre régulièrement échangées avec l'ensemble des acteurs du réseau social-santé, relève Marie Da Roxa. Enfin, l'état d'urgence actuel a accéléré la mise en œuvre de projets en cours – par exemple, la possibilité de téléconsultation d'un médecin des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) par les soignants de imad en visite auprès d'un client ou d'une cliente.

Nicolas Huber

## «Ce serait bien que la solidarité continue»

**Jennie Winsjansen travaille comme infirmière spécialisée pour les soins à domicile de Zurich. Le COVID-19 ne lui fait pas peur. Elle s'inquiète seulement des conséquences physiques et psychologiques que la pandémie aura sur ses clients.**

«Après mes vacances, on m'a demandé de ne plus serrer de mains. Il m'a fallu beaucoup de temps pour m'y habituer», explique Jennie Winsjansen, infirmière spécialisée de l'ASD de Zurich, en parlant des débuts de la pandémie du coronavirus en Suisse. «Mais nos clients ont été très compréhensifs face à ces mesures d'hygiène.» Les choses sont devenues plus difficiles lorsque le port du masque a été introduit. «Une cliente a eu très peur, elle croyait être cambriolée», rapporte l'infirmière de 35 ans. «C'est que cette dame souffre de démence. J'ai donc d'abord gardé mes distances, je lui ai expliqué qui j'étais que j'allais devoir mettre un masque, ce qui a finalement réussi à la calmer.» Le masque de protection couvre une grande partie du visage, ce qui peut être déstabilisant pour les clients. «C'est particulièrement difficile pour les personnes qui n'entendent pas bien et qui ont besoin de voir les expressions du visage et de lire sur les lèvres.»

Au début du mois de mars, des réunions avaient encore lieu, au cours desquelles les employés ont pu échanger des informations, clarifier des cas et discuter de solutions.



«Cela m'a beaucoup aidée à faire face à la situation», se souvient Jennie Winsjansen. Depuis, les réunions ne sont plus possibles et nos échanges se sont déplacés vers une plate-forme de communication numérique. Je suis contente que cette possibilité existe.» De nombreuses questions pratiques ont dû être résolues rapidement: où mettre les masques de protection après utilisation? Comment faire pour que nos équipements ne soient pas des vecteurs de propagation? Comment administrer les soins lorsqu'une distance de deux mètres est requise?

### Des trams vides

Sur le chemin du travail, on voit également beaucoup de changements, poursuit Jennie Winsjansen. «Le trafic est beaucoup moins dense dans les rues de Zurich. C'est comme si c'était tous les jours dimanche matin. C'est un sentiment étrange que de voir les trams vides. Je remarque aussi que beaucoup plus de gens font du vélo.» Elle ajoute: «Jusqu'à récemment, beaucoup de gens étaient encore assis au bord du lac. C'est terminé maintenant. Heureusement, puisqu'on peut espérer un retour à la normal plus rapide, si tout le monde s'en tient aux directives.»

Jennie Winsjansen n'a personnellement pas peur du virus, car elle n'appartient à aucun groupe à risque. «Je suis formée à la prise en charge des personnes atteintes de maladies transmissibles et nous disposons de bonnes mesures de protection», explique-t-elle. «Il y a juste eu un moment où j'étais un peu inquiète: lorsque la question était de savoir s'il y avait vraiment assez de désinfectant pour les mains. Mais, cela a été clarifié depuis et désormais, nous avons toutes les raisons d'être confiants.»

### Les conséquences de l'isolement

Cependant, l'isolement des clients d'ASD la laisse pensive. «Je m'attends à des conséquences physiques et psychologiques», déclare Jennie Winsjansen. «Beaucoup d'entre eux ne peuvent même pas quitter leur appartement pour une promenade, ne se déplacent que très peu et ne rencontrent personne, sauf nous, les employés de l'ASD.»

Elle a également pris part à l'applaudissement pour le personnel de santé, «mais j'ai aussi applaudi les caissières des épiceries», ajoute-t-elle. «Ce genre de reconnaissance est importante pour nous tous. J'espère qu'à la fin de cette crise, davantage de gens trouveront leur place dans les métiers des soins». Cette situation a également amené à se serrer les coudes dans les voisnages. Par exemple, les voisins qui font des courses pour certaines personnes âgées et qui prennent davantage soin d'eux que d'habitude. «Ce serait bien que ce genre de solidarité continue à l'avenir», conclut Jennie Winsjansen.

## «Je me lave les mains 60 fois par jour»

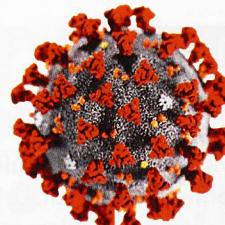
**John Ghirmay travaille comme assistant en soins et santé communautaire (ASSC) pour l'Aide et soins à domicile de Zurich. Il fait l'éloge de la cohésion au sein de l'organisation pendant cette période de pandémie, mais s'inquiète pour ses proches dans son pays d'origine, l'Érythrée.**

«Je ne me suis vraiment rendu compte de l'ampleur de la situation du coronavirus qu'après mon retour de vacances, au début mars, lorsque nous avons reçu les directives sur la façon de nous protéger», rapporte John Ghirmay, assistant en soins et santé communautaire (ASSC) pour l'ASD de Zürich. «Au départ, le port du masque était quelque peu stressant et les clients ne comprenaient pas vraiment pourquoi ils étaient nécessaires», explique-t-il. «Mais depuis, ça s'est atténué.»

Bien sûr, il travaille désormais avec des vêtements de protection, «mais sinon, les habitudes n'ont pas trop changées». Naturellement, il faut se désinfecter plus souvent. «J'ai souvent dix clients par jour. Dans tous les cas, je me lave les mains au moins cinq ou six fois, en plus de le faire régulièrement au centre d'ASD. Donc, en un jour de travail, on peut compter une bonne soixantaine de fois. Ça fait beaucoup!»

### L'équipe reste soudée

John Ghirmay est plutôt content de pouvoir aller travailler. Selon lui, «rester à la maison serait ennuyeux». Il n'est pas trop inquiet pour le virus. «Je suis en bonne santé et les pensées trop lourdes, je les mets de côté. Je dois être psychologiquement apte à exercer mon métier. Mes clients sont heureux que je continue à m'occuper d'eux», explique-t-il. «Ils me remercient plus que d'habitude d'être là. Ça fait du bien.» En ce qui concerne les soins corporels, il dit qu'il ne peut pas maintenir la distance de deux mètres

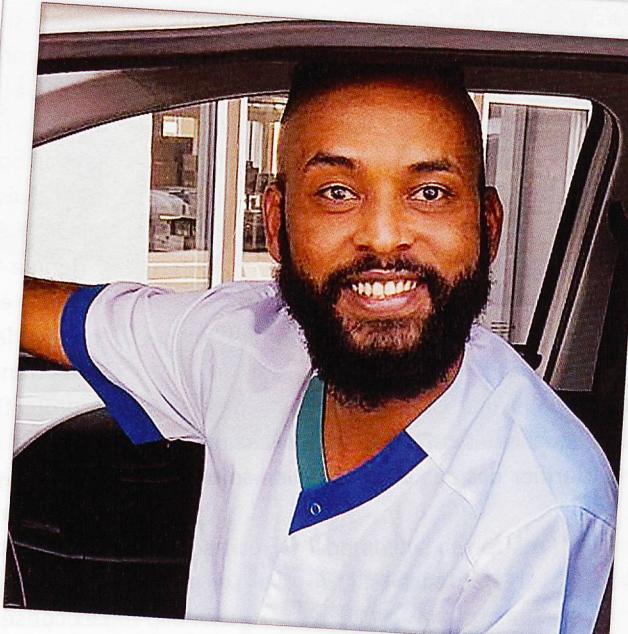


exigée par la Confédération, «mais si non je respecte toutes les règles». Malgré la situation, John Ghirmay est convaincu que l'esprit d'équipe s'est amélioré. «Je me rends compte que nous voulons tous surmonter cette affaire ensemble», dit-il. «Nous nous serrons les coudes.»

Pour l'instant, ce jeune homme de 31 ans ne s'occupe d'aucun client atteint du virus. «Si c'était le cas, je continuerais à m'occuper d'eux», souligne-t-il. «Ça ne me fait pas peur. C'est pour ça que j'ai choisi ce métier. Nos équipements de protection sont tout à fait adéquats.

Des virus agressifs, il en existe d'autres, comme

le Norovirus, par exemple.» John Ghirmay aimeraient que les gens écoutent le Conseil fédéral et qu'on reste chez soi. «En ce qui me concerne, les mesures pourraient être encore plus strictes», ajoute-t-il. «Cela permettrait peut-être d'accélérer le processus.»



**«Mes clients sont très heureux que je continue à m'occuper d'eux.»**

John Ghirmay, ASCC aux soins à domicile de Zurich

### Un retour à la normale attendu impatiemment

En Érythrée, son pays d'origine, la situation est difficile. «J'ai de la famille là-bas. Je leur ai dit par téléphone ce que je savais du virus. Je les ai aussi avisé à garder leurs distances et de se laver souvent les mains», dit-il. «Mais les différences culturelles sont grandes. Il est presque impossible de s'isoler et le système de santé n'y est pas aussi bon qu'en Suisse.»

En conclusion, John Ghirmay explique qu'il vit en Suisse depuis douze ans et que c'est ici qu'il s'est formé. «J'ai appris beaucoup de choses et j'aime mon travail». Il ajoute qu'il se réjouit de pouvoir retourner chez ses clients sans masque ni autres protections. «C'est bien plus agréable sans tout ce matériel. J'attends déjà ce moment avec impatience.»

Martin Radtke

## «L'ASD était l'unique visite lors d'un anniversaire»

Rahel Grolimund ne s'imaginait pas que sa formation d'assistante en soins et santé communautaire (ASSC) allait être aussi turbulente. Cette pandémie marque sa deuxième année de formation au sein de l'organisation d'ASD de la région de Bülach (ZH). Le virus ne lui fait pas peur, contrairement à la solitude qu'il entraîne.

En reprenant les cours, après les vacances de Noël, le lointain virus chinois faisait parler de lui dans les rangs des futurs soignants et soignantes. «A cette époque, nous commençons à penser que la situation pouvait aussi devenir grave en Suisse», se souvient Rahel Grolimund, qui en est à sa deuxième année de formation d'assistante en soins et santé communautaire (ASSC) au sein de l'organisation d'ASD de la région de Bülach. Cependant, la menace d'une pandémie n'a pas fait tressaillir la jeune femme de 28 ans. «J'étais sûre que mon employeur serait à la hauteur pour me préparer à l'éventualité d'une crise sanitaire», explique-t-elle. «Mais je ne pensais pas que le monde entier serait aussi rapidement pris d'assaut.»

Depuis que le coronavirus a atteint la Suisse, la Fondation du centre pour personnes âgées de la région de Bülach (à laquelle fait aussi partie l'organisation d'ASD de Bülach) informe et rassure ses employés. «Nous sommes toujours au courant de la situation actuelle et des mesures d'hygiène mises en place», explique Rahel Grolimund. Ses supérieurs affirment qu'ils disposent de suffisamment de matériel de protection, mais qu'il faut les utiliser avec parcimonie. «Je suis persuadée que mon employeur pourrait faire face à une aggravation de la pandémie. Je n'ai pas peur», assure Rahel Grolimund.

### Les cours ne se font plus qu'en ligne

Jusqu'à fin mars, aucun cas de COVID-19 dans la région de Bülach n'a été détecté. «Cependant, la pandémie a quand même réussi à bousculer notre vie quotidienne», déclare Rahel Grolimund. On ne voit quasiment plus de voitures sur les routes d'habitude très fréquentées de l'Unterland zurichois. Les quelque 70 employés de l'ASD ont vu leurs journées de travail s'alléger, grâce aux proches des clients qui ont un peu plus de temps et en profitent pour s'occuper d'eux. Autre chose qui a également changé ces derniers jours, c'est la gratitude et l'estime que les gens portent pour les professionnels de la santé. «On souhaite bien sûr que cette appréciation du système de santé puisse se perpétuer après la pandémie», relève Rahel Grolimund. «Il en va de même pour d'autres secteurs qui travaillent dur et qui méritent plus de reconnaissance, comme le commerce de détail, par exemple.»

Rahel Grolimund a également vu sa formation se transformer. L'enseignement continue à se faire dans le

respect des mesures édictées. Toutefois, l'école professionnelle est fermée et deux examens ont été annulés jusqu'à présent. «Les cours doivent néanmoins se poursuivre. Nous disposons d'un programme de formation en ligne et nous recevons les devoirs à la maison.» Elle ne sait pas exactement quand les examens seront rattrapés. Selon son professeur, la durée de la formation ne verra pas de prolongation. «Finalement, tout ce qui me préoccupe, c'est de devoir terminer l'année avec toute cette pression», affirme-t-elle.

### La solitude comme défi

Rahel Grolimund ne s'inquiète pas pour sa santé. «Après tout, aux soins à domicile, on apprend dès le début à appliquer correctement les mesures d'hygiène. Nous continuons à le faire et avons même renforcé les mesures.» Certains clients n'étaient pas très rassurés en voyant le personnel soignant porter constamment des masques, mais cela s'est amélioré progressivement. «Les clients m'ont dit qu'ils se sentaient désormais plus en sécurité», rapporte Rahel Grolimund.

Cependant, certains clients ont de la peine à garder le calme. «Beaucoup me disent que c'est une période très difficile pour eux», avoue-t-elle. «En effet, les personnes âgées et les malades sont particulièrement exposés au COVID-19. Le fait de devoir s'isoler n'embellit en rien leur quotidien déjà assez restreint.» Parfois, les employés de l'ASD sont leur seul contact direct avec le monde extérieur. «J'aimerais bien pouvoir rester plus longtemps, juste pour leur parler... Faire face à la solitude n'est pas toujours facile pour eux en ce moment», admet-elle.

Un moment particulièrement émouvant: quand une dame âgée lui a dit qu'elle avait fêté son anniversaire la veille et qu'un employé de l'ASD avait été sa seule visite de la journée. «Cela m'a d'abord rendue triste», dit l'étudiante. «Mais ensuite, j'ai été heureuse de voir la joie sur le visage de cette dame, quand elles m'a montré les cadeaux qu'elle avait reçus.»



**«Beaucoup de clientes et de clients me disent que c'est une période difficile.»**

Rahel Grolimund, apprentie, ASD de la région de Bülach

Kathrin Morf