

<b>Zeitschrift:</b>	Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile
<b>Herausgeber:</b>	Spitex Verband Schweiz
<b>Band:</b>	- (2020)
<b>Heft:</b>	2
<b>Artikel:</b>	Des voix de la base de l'ASD à l'heure du coronavirus
<b>Autor:</b>	Morf, Kathrin / Huber, Nicolas / Radtke, Martin
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-928275">https://doi.org/10.5169/seals-928275</a>

### **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](#)

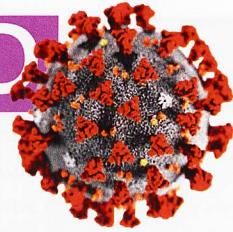
### **Terms of use**

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:** 31.01.2026

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

# 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: ZSOpilatus

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.

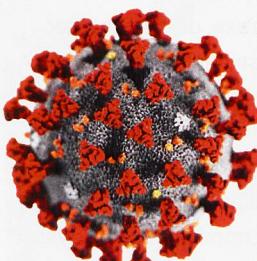
devise «*Un pour tous, tous pour un*» a pris tout son sens. «Pendant cette crise, il n'y a pas un seul prestataire de services qui ne travaille pas en étroite collaboration avec tous les autres. Par exemple, l'Aide et soins à domicile à but non lucratif aide les organisations privées d'Aide et soins 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 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



**«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»

**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 événements, 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



**«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).



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 priviliegié 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.

## «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 voisinages. 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»

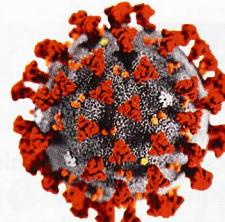
John Ghirmay travaille comme assistant en soins et santé communautaire (ASSC) pour l'Aide et soins à domicile de Zurich. Il fait l'éloge de la cohésion au sein de l'organisation pendant cette période de pandémie, mais s'inquiète pour ses proches dans son pays d'origine, l'Érythrée.

«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

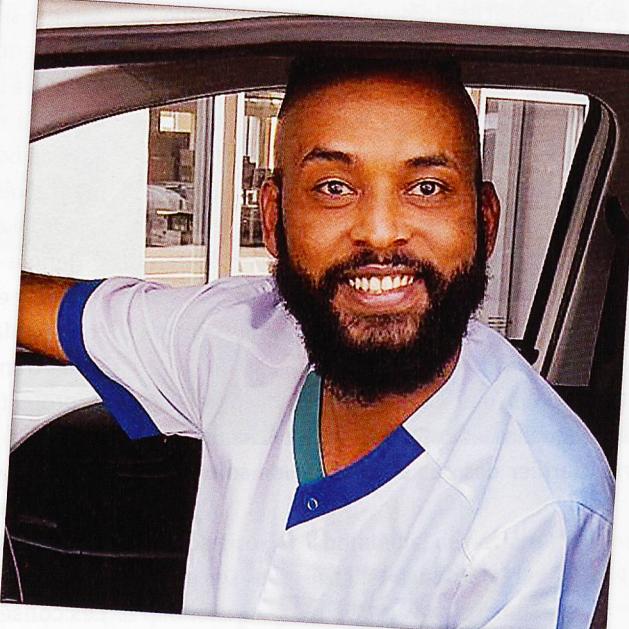


exigée par la Confédération, «mais si non je respecte toutes les règles». Malgré la situation, John Ghirmay est convaincu que l'esprit d'équipe s'est amélioré. «Je me rends compte que nous voulons tous surmonter cette affaire ensemble», dit-il. «Nous nous serrons les coudes.»

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.»

## «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