

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:	6
Artikel:	Les propres souhaits des clients futurs
Autor:	Morf, Kathrin
DOI:	https://doi.org/10.5169/seals-928302

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

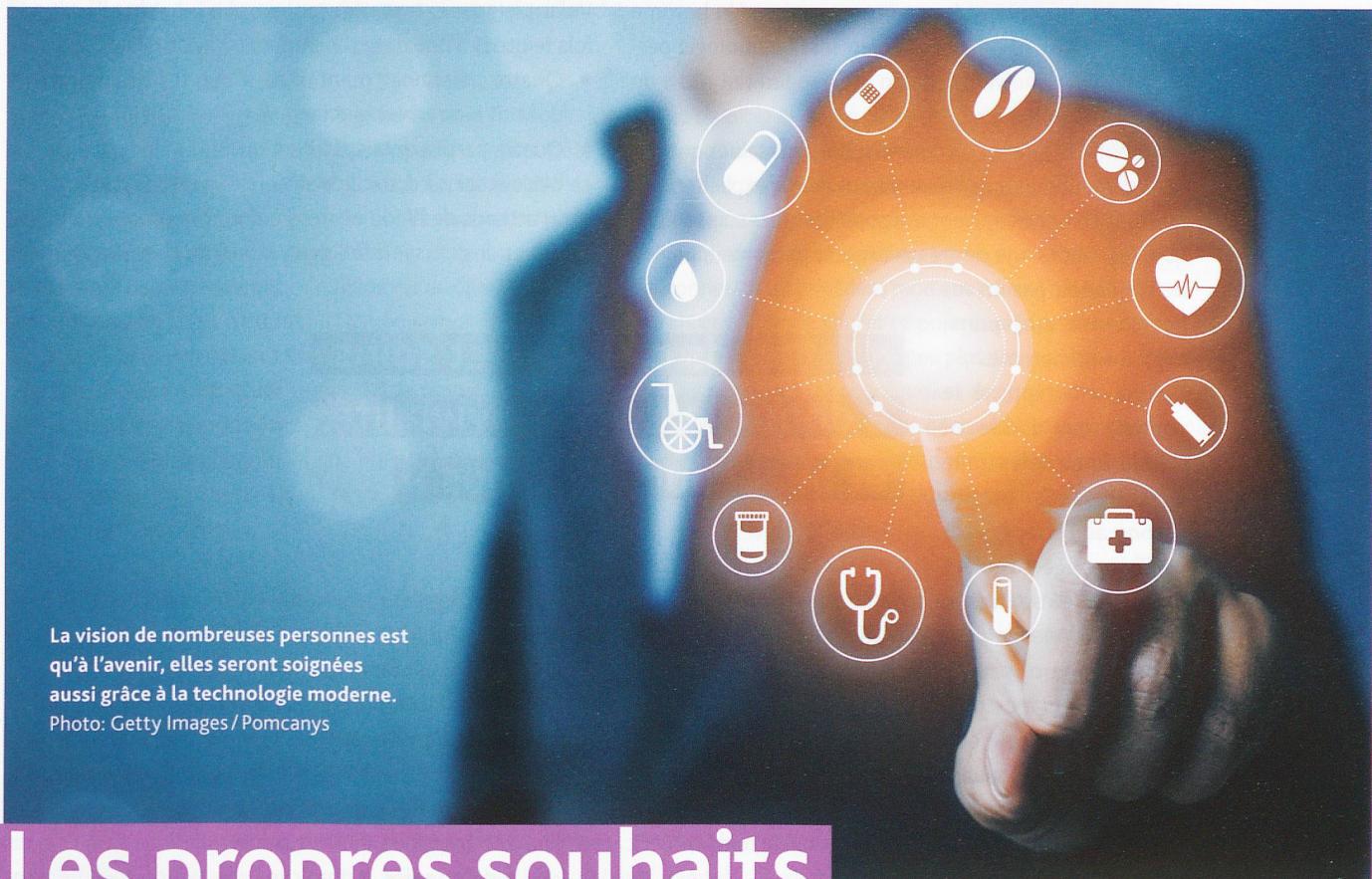
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées 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>



Les propres souhaits des clients futurs

Sur le thème du dossier «Le client futur de l'Aide et soins à domicile», un sondage a également été mené pour montrer ce que diverses personnes souhaitent au moment de leur vieillesse où elles auront peut-être besoin de l'Aide et soins à domicile.

Texte: Kathrin Morf; Photos: m&d

Pour connaître les souhaits des gens quant à leur vie de retraité et quant à un potentiel avenir comme client de l'Aide et soins à domicile, le Magazine ASD a mené un sondage tant par des appels sur Facebook que par des demandes personnelles. Neuf hommes et 26 femmes ont participé à ce sondage non-représentatif ainsi que 20 élèves de quatrième année. Bien que tous les participants pouvaient choisir les sujets sur lesquels ils allaient écrire, certains souhaits ont particulièrement souvent été exprimés par les adultes interviewés. Ils sont énumérés ci-dessous, dont certains sont étayés par des citations:

- La quasi-totalité des 35 adultes souhaitent bénéficier des prestations de l'Aide et soins à domicile souvent considérées aujourd'hui comme des services de prises

en charge et qui, généralement, ne peuvent donc pas être facturées. «Je veux pouvoir vivre mon quotidien avec l'Aide et soins à domicile, faire des courses ou faire une excursion», écrit par exemple l'une des personnes interviewées.

- 17 personnes ont exprimé le souhait que l'Aide et soins à domicile prenne soin d'elles avec beaucoup d'empathie et d'humanité.
- 16 personnes répondent qu'elles aimeraient vivre chez elles le plus longtemps possible.
- L'importance de l'indépendance et de l'autodétermination dans la vieillesse est soulignée par 16 personnes.
- 15 personnes souhaitent recevoir une aide par le biais de la technologie moderne si celle-ci favorise leur indépen-

dance, leur sécurité et leur communication. Un homme précise ce souhait: «Ce serait bien si la technologie permettait plus d'individualisation et ne se limitait pas à un gain de productivité.»

- Les robots-soignants, en revanche, ne sont salués que par deux personnes. Onze mentionnent même explicitement que les personnes doivent s'occuper de leurs soins plutôt que des robots. «Je désire un contact personnel, un lien de confiance, pas un robot comme au Japon», explique un homme.
- Douze ont exprimé le souhait que l'Aide et soins à domicile les traite avec respect et les prenne au sérieux. «Les personnes âgées veulent et doivent être prises au sérieux, elles disposent d'une grande expérience de la vie», écrit une femme. Et un autre: «On a trop souvent l'impression que les personnes âgées ne sont pas prises au sérieux par certains soignants.»
- Onze personnes soulignent que l'Aide et soins à domicile doit avoir du temps pour elles. «J'attends de l'Aide et soins à domicile de la convivialité et beaucoup de temps», écrit Isabelle Viva (voir page 31).
- Neuf participants ont exprimé le souhait de ne jamais avoir besoin de l'Aide et soins à domicile. «Je ne serai pas cliente parce que je prévois d'être en forme et en bonne santé pendant 100 ans et de mourir ensuite dans mon sommeil», écrit une personne.
- 6 personnes soulignent l'importance de la continuité, qu'elles soient prise en charge par un soignant ou par une équipe appréciable.
- Le logement protégé a également été évoqué par 13 participants comme un souhait pour l'avenir; sept d'entre eux espèrent un logement communautaire.
- Douze personnes écrivent que leurs soins et leur prise en charge devraient être payés par l'État ou les assurances maladie. «La majorité des coûts devraient être couverts par les assurances maladie, après tout, j'ai payé toute ma vie», écrit une femme. Un seul participant, en revanche, est d'avis qu'un système de financement entièrement nouveau est nécessaire dans le sens d'une assurance des soins infirmiers.
- Sept personnes signalent qu'elles ressentent de la peur lorsqu'elles regardent l'avenir. L'un craint le manque de personnel qualifié, deux la solitude et cinq craignent de ne pas pouvoir se permettre l'Aide et soins à domicile. Une femme écrit: «Les soins et la prise en charge ne sont pas suffisamment financés. Que se passe-t-il si les quelques parents que j'ai (célibataire et sans enfants) ne vivent pas à proximité ou ne veulent pas apporter leur soutien?»

Voici quelques extraits de réponses plus inhabituelles et parfois teintées d'une note d'humour:

- Quatre personnes mentionnent que les collaborateurs doivent bien parler leur langue.
- Quatre participants spécifient qu'ils s'attendent à ce que l'Aide et soins à domicile maintienne un certain niveau de vie.
- «J'attends de l'Aide et soins à domicile un service de repas et de courses intelligent, moderne et écologique. On aimerait pas, au moment de notre retraite, abandonner tout ce qui était important dans notre vie et de manger, du poulet en boîte», explique une femme.
- Deux personnes aimentraient avoir l'Aide et soins à domicile pour leur animal de compagnie. «Je voudrais qu'elle s'occupe de mon animal de compagnie (si je me sentais seule, un chaton me ferait plaisir)», explique une femme.

mal de compagnie. «Je voudrais qu'elle s'occupe de mon animal de compagnie (si je me sentais seule, un chaton me ferait plaisir)», explique une femme.

- Deux aimeraient que les collaborateurs de l'Aide et soins à domicile aient le sens de l'humour. «J'aimerais avoir le moins de prise en charge possible et celle nécessaire devrait être amusante», écrit un homme.
- Une est sceptique quant aux interventions trop courtes de l'Aide et soins à domicile. «Le temps spécifié dans l'analyse des besoins doit être respecté par les soignants et ne doit pas être raccourci par de l'incompétence ou par une philosophie «à la va-vite» des planificateurs.»
- Une participante mentionne que l'Aide et soins à domicile doit faire preuve de patience. «Beaucoup de patience! Même si je dois me répéter avec mes histoires et que je suis agacée par la nouvelle technologie.»
- Une se considère comme une cliente future exigeante. «En tant que cliente, je suis susceptible de l'être. Je pense que les gens sont de plus en plus exigeants. Et comme la plupart des gens, je voudrais payer le moins possible tout en recevant les meilleurs services.»
- La participante Gabriele Domeisen souhaite une Aide et soins à domicile adapté aux LGBT (voir p. 30).
- Une personne souhaite être soignée sur un bateau.
- Une écrit qu'il n'est pas si important de savoir où il est soigné. «Je veux juste vivre là où je me sens en sécurité.»

Bon nombre de ces points se retrouvent dans les réponses énumérées ci-après. Là encore avec des photos portraits qui montrent comment les personnes interviewées changent avec l'âge. Celles-ci connaissent de manière professionnelle les souhaits des patients et, à ce titre, ont été sollicitées personnellement. Enfin, les élèves de quatrième année donnent aussi leurs avis sur la façon dont ils souhaiteraient être soignés par l'Aide et soins à domicile à 80 ans.

Doris Fischer-Taeschler, 65 ans, Présidente de l'Association la Journée des malades

«Mon souhait est de ne pas être «soignée» lorsque j'atteindrai un âge avancé mais de continuer à faire partie de la société grâce à l'Aide et soins à domicile et grâce à ma famille et mes amis. J'aimerais apporter ma contribution et mon expérience de vie. C'est pourquoi je m'engage en faveur de la Journée des malades qui donne une voix aux malades et aux personnes en situation de handicap. Il est important pour moi de vieillir de manière autonome et de bénéficier d'une prise en charge qui repose sur la confiance dans un endroit dans lequel je me sens bien. Les collaborateurs doivent prendre au sérieux mes souhaits, mes préoccupations ainsi que mes craintes, me traiter avec respect et s'intéresser à moi. Je souhaite autant de libér-

té que possible et que je puisse vivre mon individualité malgré un soutien. Je suis favorable à l'utilisation de la technologie si elle favorise mon indépendance et me donne une sécurité dans mon quotidien. J'aimerais être libre de choisir ce pour quoi je reçois de l'aide. Je suis prête à payer un peu plus. Une seule personne devrait se charger de la coordination des questions de santé et me conseiller lors de la prise de décisions car je n'aimerais pas raconter à chaque soignant tous mes antécédents médicaux et de ce fait, devoir subir un double examen.»



Kadrush Ganaj, 36 ans, Assistant en soins et santé communautaire en psychiatrie et coordinateur Social Media pour l'Aide et soins à domicile de Bienna Regio

«J'espère que la partie administrative de la profession d'infirmier ne sera plus aussi conséquente qu'aujourd'hui si je suis moi-même client de l'Aide et soins à domicile de Bienna Regio. Le temps passé devant un PC devrait plutôt être mis à profit des clients. En tant que client, j'aimerais aussi être «digitalisé»: J'aimerais avoir accès à mes données et pouvoir participer aux décisions concernant les interventions ou les horaires de l'Aide et soins à domicile. Je souhaiterais un outil, une application par exemple, que tous les clients puissent utiliser pour consulter leur

médication à tout moment et savoir quels collaborateurs de l'Aide et soins à domicile viendront leur rendre visite et à quelle heure. En tant que client futur, je pourrais alors contacter l'Aide et soins à domicile dans le cadre d'un échange en direct. Je suis sûr que dans 10 à 20 ans, les clients seront bien plus avancés qu'aujourd'hui dans tout ce qui a touché au digital. L'Aide et soins à domicile pourra ainsi mieux piloter certaines choses et mettre facilement ses clients au courant, par exemple via les réseaux sociaux. Si, en tant que client futur, je ne peux pas sortir de la maison ou ne suis pas mobile, j'aimerais pouvoir commander un menu de mon choix via l'application susmentionnée ou je pourrais réserver un rendez-vous chez le coiffeur ou dans notre filiale de Bellevue.»



Anja Gestmann, 57 ans, Directrice Soutien à domicile Suisse, Aarau-Soleure

«L'endroit où je vais être soignée n'a pas d'importance. Le «comment», en revanche, est le suivant: je veux rester indépendante et ne pas être un fardeau «gratuit» pour qui-conque pas même pour ma famille. L'individualité et le fait que l'on se soucie de sa propre sécurité financière constituent des différences entre l'ancien système familial et celui d'aujourd'hui. J'aurais recours à une prise en charge en dehors de ma famille – et je serais heureuse si l'importance systémique de cette prestation pouvait être reconnue à l'avenir et qu'elle soit rémunérée en conséquence. Il est important à mes yeux de pouvoir financer ma prise en charge sans l'aide de ma famille. Je fais déjà bon usage des progrès de la digitalisation et continuerai à le faire, en particulier pour ma participation à une vie sociale. Ai-je peur de l'avenir en ce qui concerne la prise en charge et les soins? Seu-

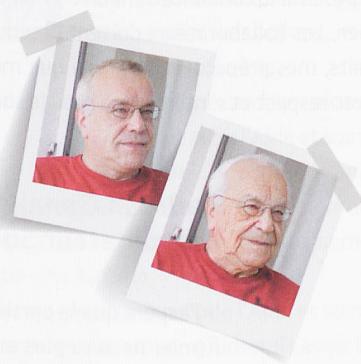
lement si cela devait limiter mon indépendance. Sinon, j'ai l'intention de voir le côté positif chaque jour. Je serais heureuse si l'on pouvait trouver un bon mélange de personnes très différentes dans les professions de soins et de prise en charge; une équipe diversifiée qui m'offre une variété et des suggestions les plus diverses. Je pense que mes souhaits peuvent être mis en pratique – avec le courage de changer et d'agir avec prévoyance et précaution. J'aimerais faire cela avant d'avoir 100 ans.»



Roland Zeltner, 64, Conducteur de tram

«Fondamentalement, j'aimerais ne jamais avoir besoin de l'Aide et soins à domicile ou d'une autre institution. J'aimerais, au contraire, rester en bonne santé, indépendant et capable de discernement jusqu'à ce que je décède à un âge très avancé. C'est probablement une illusion et c'est souvent un problème: comme beaucoup de personnes âgées, il se peut qu'un jour je vieillisse de plus en plus, que je sente que je peux encore tout faire moi-même ou que je suis trop fier ou que je n'aie pas les moyens d'organiser de l'aide. Ou alors que je ne remarque même pas que je ne peux plus faire beaucoup de choses en raison d'une diminution de mes capacités cognitives. Par conséquent, s'il n'y a personne dans ma famille pour prendre soin de moi, j'aurai besoin de professionnels bien formés et psychologiquement compétents qui doivent être capables de me convaincre que j'ai besoin d'aide. Je ne sais pas si cette aide pourra un jour être remplacée par la technologie et par des solutions informatiques innovantes. Cela pourrait être, par exemple, des maisons

dotées d'une technologie ultraperformante qui feraient en sorte qu'on n'ait plus besoin de cuisiner, ni de nettoyer ni de faire nos courses. Il suffirait alors qu'un collaborateur de l'Aide et soins à domicile ou d'une autre organisation passe régulièrement avec un iPad à la main pour changer mes bandages ou m'administrer des médicaments. Peut-être même qu'un jour, ils construiront un robot qui pourra prendre en charge ces tâches-là. Mais revenons à la réalité: j'aimerais que mes soins et ma prise en charge puissent être payés d'une manière ou d'une autre à l'avvenir et qu'il y ait une personne qui s'occupera de mes besoins et qui aura aussi le temps de discuter un peu avec moi. Mais c'est peut-être une plus grande illusion que la maison à la technologie ultraperformante que j'ai décrite précédemment.»



Barbara Callisaya, 62, Administratrice Fédération Suisse des Patients Suisse centrale



«Quelles sont mes attentes en tant que potentielle cliente future de l'Aide et soins à domicile? J'ai déjà réfléchi plusieurs fois à ce à quoi ma vie ressemblera ou devrait ressembler au moment de ma vieillesse. En tant qu'administratrice et conseillère de la Fédération Suisse des Patients de Suisse centrale, je suis régulièrement confrontée à ce sujet. J'ai ainsi l'occasion de me faire une idée du travail de l'Aide et soins à domicile du point de vue des personnes concernées. Je souhaite, comme probablement la majorité des gens, pouvoir conserver mon indépendance

et mon autonomie aussi longtemps que possible. C'est un souhait et, espérons-le, pas seulement une illusion. Car, dans la réalité, ce n'est pas toujours possible ou seulement jusqu'à un certain point. Je pense que les services de l'Aide et soins à domicile peuvent me permettre de conserver mon autonomie le plus longtemps possible. Mes réflexions à cet égard vont aussi jusqu'à me demander s'il y aura encore suffisamment de personnel qualifié pour me donner du temps et de l'empathie en tant que cliente? Pourrais-je me permettre les services de l'Aide et soins à domicile? Je suis de nature positive, je crois qu'un jour mon souhait se réalisera et que je pourrai passer le reste de ma vie comme je l'imagine actuellement et vivre des jours nouveaux et florissants».»

Gabriela Domeisen, 53, Artiste et Galeriste street-art, Zürich

«J'espère vraiment qu'il y aura des maisons de retraite LGBT* quand je serai âgée. Il en va de même pour l'Aide et soins à domicile: j'aimerais également bénéficier d'une offre spéciale LGBT pour les soins quotidiens à domicile. Ce serait cool, par exemple, de vivre dans un grand immeuble où tous les résidents disposeraient d'un appartement autonome comprenant toutefois des connexions avec des communautés de commerçants, un service de soins à domicile et plus encore. Une Aide et soins à domicile à bas seuil et plus active dans l'approche des personnes serait également impor-

tante pour le futur ainsi qu'une Aide et soins à domicile qui offre, de manière proactive, plus de services en particulier aux personnes âgées et seules. De plus, elle devrait être payée par le grand public, car nous vieillissons tous.»

*LGBT signifie «Lesbienne, Gay, Bisexuel and Transgenre»



Isabelle Viva, 52, Fédération Suisse des Patients, Bâle

«J'aimerais vivre dans notre maison familiale quand je serai âgée avec mon mari et quelques amis. Dans notre maison, un monte-escalier a été installé et les possibilités de prise sont en suffisance partout dans la maison. Tous les résidents portent sur eux un bouton d'appel qui, en cas d'urgence, avertit les proches respectifs. Chaque matin, l'Aide et soins à domicile vient pour nous aider dans notre hygiène personnelle même si nous pouvons encore faire beaucoup par nous-mêmes malgré notre âge moyen de 90 ans. Les collaborateurs de l'Aide et soins à domicile ont du temps à nous consacrer et nous pouvons exprimer nos souhaits. Après les soins, nous prenons tous ensemble le petit déjeuner et l'Aide et

soins à domicile nous administre les médicaments les plus nécessaires. Tout est soigneusement noté sur une tablette que nous lisons toujours avec soin car tout cela

nous concerne. La tablette est un modèle XL avec une écriture surdimensionnée afin que nous puissions toujours contacter l'Aide et soins à domicile. J'attends de l'Aide et soins à domicile de la convivialité et du temps. Les collaborateurs devraient une fois partir en excursion avec nous et sont toujours les bienvenus à nos après-midis de jeux. J'attends avec impatience les menus des repas adaptés à tous nos souhaits et régimes aimablement servis par l'Aide et soins à domicile. Lorsque nous faisons ensuite notre sieste, l'Aide et soins à domicile range et nettoie l'essentiel. La digitalisation peut – à l'exception de la grande tablette – nous donner une large marge de manœuvre: Nous n'avons pas de téléphones portables mais nous discutons beaucoup entre nous. J'aimerais aussi prendre le repas de midi une fois par semaine avec l'école du quartier. Les écoliers et les personnes âgées s'entraident là où ils le peuvent ou vont se promener ensemble. Je pense que l'autodétermination sera centrale pour les clients futurs de l'Aide et soins à domicile: nous serons maîtres de notre vie et voulons avoir notre mot à dire jusqu'à un âge avancé. Nous maintiendrons de nombreux contacts avec nos proches qui seront toujours heureux de venir nous voir parce que nous avons beaucoup à raconter sur notre vie et que nous pouvons souvent aussi aider d'autres personnes.»



20 écoliers âgés entre 9 et 11 ans de quatrième année de l'école Allmend à Bülach ZH

«Quand on aura 80 ans, on aimerait que quelqu'un vienne nous parler. Nous souhaitons pouvoir commander nos achats via une application et qu'ils soient livrés. Si, à l'avenir, on a recours à des robots-soignants, nous craignons qu'ils ne soient pas capables de percevoir des sentiments et qu'en plus, ils soient froids au toucher. De plus, un robot ne peut pas cuisiner et pourrait aussi avoir des problèmes techniques. Un âge avancé, nous souhaitons également avoir un «garde du corps», qui s'occupera de tout et nous aiderait. Nous aimerions aussi avoir un chien que l'Aide et soins à domicile devrait promener. Un garçon de notre classe pense cependant que l'Aide et soins à domicile ne sera plus nécessaire à 80 ans car la science aura atteint un point où tout le monde sera en forme jusqu'à un âge avancé.»

