

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: - (2019)

Heft: 5

Rubrik: Dossier "Un employeur attractif"

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. 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. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

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. [Voir Informations légales.](#)

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. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 29.03.2025

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



L'Aide et soins à domicile: un employeur attractif

Dans ce dossier thématique, la rédaction ne s'est pas contentée d'énumérer les raisons pour lesquelles l'Aide et soins à domicile (ASD) *pourrait* être considérée comme «un employeur attractif». Elle a choisi de laisser neuf employés s'exprimer afin qu'ils expliquent pourquoi l'ASD leur offre *réellement* un emploi attrayant. Il s'agit de collaboratrices et de collaborateurs issus des quatre coins du pays: des soignants, une auxiliaire au ménage, une employée administrative, mais aussi des responsables d'équipe et des membres du comité d'Aide et soins à domicile Suisse. Comme tout n'est pas toujours rose, ils évoquent aussi les plus grands défis liés à leur métier. Un deuxième article donne la parole à Sandrine Fellay Morante, directrice du centre de compétences et gestion des carrières à l'institution genevoise de maintien à domicile (imad). Dans une interview, elle met en lumière un autre atout de l'ASD: la formation et le développement des compétences du personnel.

Quand il s'agit d'exposer les raisons qui font de l'Aide et soins à domicile un employeur attractif, personne n'est mieux placé que les employés eux-mêmes. C'est pourquoi la rédaction a décidé de laisser s'exprimer neuf d'entre eux dans le dossier thématique «Un employeur attractif». Il s'agit aussi bien d'hommes que de femmes – des employés issus du personnel soignant, de l'administration ou encore de l'économie domestique – œuvrant pour la base ou aux niveaux cantonal et national. Le Tessin y est représenté, de même que la Suisse alémanique et la Suisse romande. Comme tout n'est pas toujours idéal, les personnes interviewées donnent également leur point de vue sur les plus grands défis liés à leur métier. Et toutes ont choisi un argument principal pour évoquer ce qui rend le travail au sein de l'Aide et soins à domicile attrayant à leurs yeux. Celui-ci a été inscrit sur une pancarte qu'ils tiennent dans les mains.

Textes: Kathrin Morf et Flora Guéry; Photos: mäd



Qui suis-je: Je m'appelle Franziska Fenk, j'ai 60 ans, j'ai cinq enfants aujourd'hui adultes ainsi que huit petits-enfants et j'habite à Sarnen (OW). Auparavant, je dirigeais avec mon mari la ferme dans laquelle je vis toujours; mais maintenant, l'exploitation est en location. Après le décès de mon mari, j'ai cherché un emploi pour relever un nouveau défi et parce que j'avais besoin d'un apport financier. J'ai trouvé ce poste il y a 19 ans auprès de Spitex Obwald, où j'ai commencé à un taux d'activité de 30%. Aujourd'hui, je travaille à 50% comme auxiliaire au ménage et je me déplace à travers la majeure partie du canton d'Obwald. J'effectue le ménage hebdomadaire et la lessive, mais j'aime surtout m'occuper de la cuisine. Je prépare avant tout les plats que veulent mes clientes et mes clients, même quand il s'agit parfois de quelque chose d'inhabituel, comme un gâteau au fromage aux raisins secs. Comme je suis auxiliaire de santé Croix-Rouge, il m'arrive également de réaliser des missions pour les soins psychiatriques à domicile.

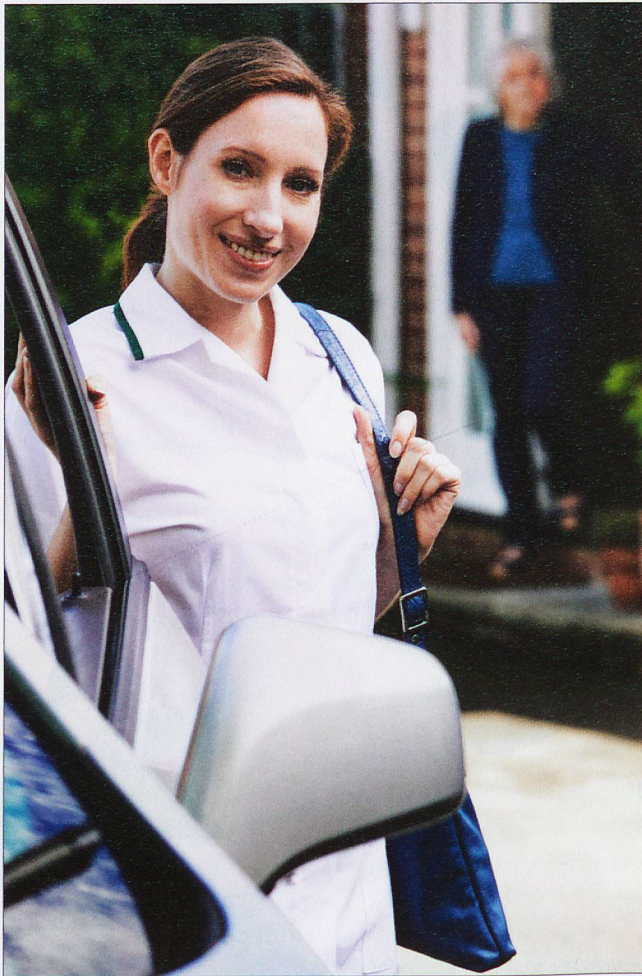
L'ASD est un employeur attractif car: Tout d'abord, la philosophie de l'ASD me correspond tout à fait. Dans mon travail, on me confie la tâche significative de soutenir les clientes et clients à leur domicile. Je dis parfois qu'on se tient aux côtés des gens de leur naissance jusqu'à leur mort. J'aime le fait que nous parvenons à construire une bonne relation avec nos clients malgré la distance professionnelle, et que nous nous retrouvons face à un large éventail d'histoires de vie. La force avec laquelle de nombreux clients réussissent à maîtriser leur situation est impressionnante. De plus, il s'agit d'une place de travail sûre, les avantages sociaux sont très bons, et j'apprécie la reconnaissance et la motivation de la direction et

de mes collègues au sein de l'équipe d'économie domestique. L'ASD m'a toujours permis de combiner mon travail avec le fait de m'occuper de mes enfants, petits-enfants et beaux-parents âgés. Par rapport à l'attractivité de l'ASD, j'ai choisi la notion de «grande indépendance» comme argument majeur. J'ai la chance d'être indépendante pendant mon travail au domicile de mes clients. Et travailler pour l'ASD m'a aidée à gagner en indépendance, aussi dans ma vie privée. Grâce au soutien financier mais aussi à la flexibilité de l'ASD, je peux prendre soin de tous les membres de ma famille de manière autonome.

Les plus grands défis de l'ASD: Travailler dans le domaine de l'économie domestique est astreignant physiquement et la situation des clients peut aussi être stressante sur le plan psychologique. Trouver le bon équilibre par rapport à la vie professionnelle quotidienne est donc important pour la vie privée. J'aimerais aussi que le personnel de l'économie domestique soit plus étroitement associé aux discussions de cas. Toutefois, le plus grand souci pour moi, c'est l'état des routes en hiver dans notre canton montagneux, même si nous sommes bien équipés avec nos 4x4. Lorsqu'il y a beaucoup de neige et de boue, c'est éprouvant – du moins jusqu'à ce que je me réhabitue aux conditions routières difficiles après le retour du froid. Dans ces cas-là, il vaut mieux parfois laisser sa voiture et effectuer le reste du chemin à pied. Heureusement, mes trajets sur les routes hivernales se sont toujours bien passés jusqu'à présent.



Franziska Fenk, auxiliaire au ménage chez Spitex Obwald



Quand mobilité automobile est synonyme de qualité de vie

En tant que partenaire de l'Aide et soins à domicile, Emil Frey SA soutient l'association à but non lucratif avec huit marques automobiles en Suisse. Découvrez vous aussi la grande variété de modèle d'Emil Frey SA pour votre mobilité.

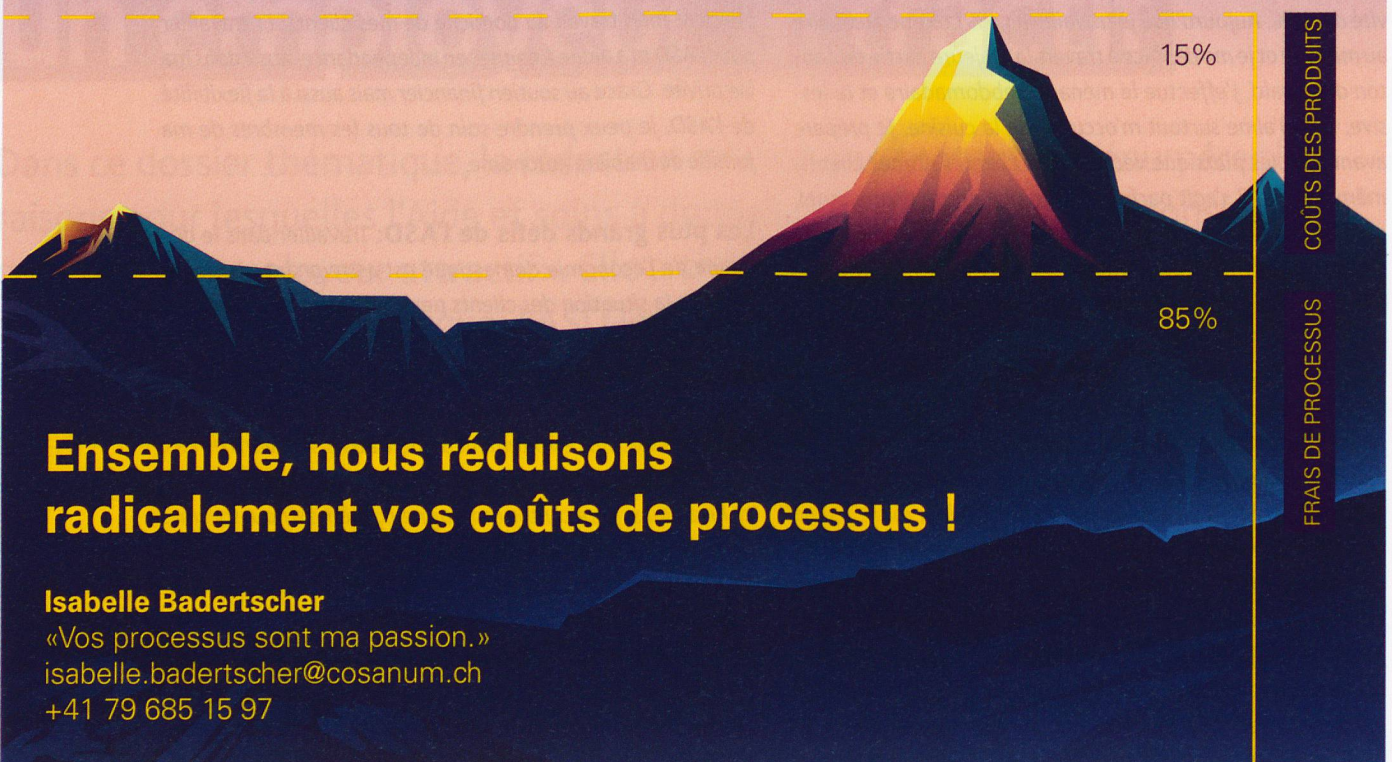
Les marques partenaires pour l'Aide et soins à domicile
Jaguar – Kia – Land Rover – Lexus – Mitsubishi
Subaru – Suzuki – Toyota

Plus d'informations sur www.emilfrey.ch



cosanum

WE ♥ CHANGING THE GAME



Ensemble, nous réduisons radicalement vos coûts de processus !

Isabelle Badertscher

«Vos processus sont ma passion.»

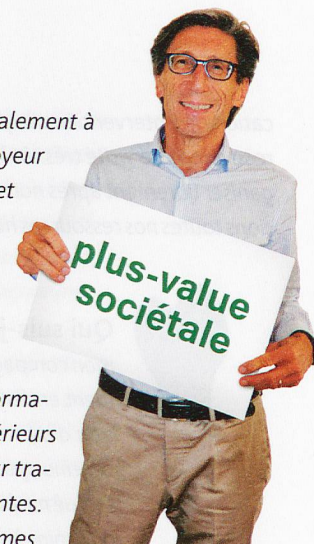
isabelle.badertscher@cosanum.ch

+41 79 685 15 97

Qui suis-je: Je m'appelle Thomas Heiniger, j'ai 62 ans et je vis à Adliswil (ZH). Marié et père de trois enfants désormais adultes, je suis président d'Aide et soins à domicile Suisse depuis juin 2019. Après avoir étudié à l'Université de Zurich, j'ai été admis au barreau. Avant de rejoindre Aide et soins à domicile Suisse, j'ai travaillé en tant qu'associé indépendant dans un cabinet d'avocats zurichois et, plus récemment, j'ai été membre du gouvernement du canton de Zurich pendant douze ans (au poste de directeur de la santé) et président de la Conférence suisse des directeurs de la santé (CDS).

L'ASD est un employeur attractif car: En tant qu'employeur, l'Aide et soins à domicile (ASD) m'offre un travail passionnant et significatif qui me permet d'apporter une contribution précieuse à la société. Pour moi, l'argument principal quant à l'attractivité de l'ASD tient à sa «plus-value sociale». D'une part, la mission de l'ASD a une valeur éthique pour la société parce qu'elle aide à satisfaire le besoin fondamental et la volonté des personnes de rester chez elles, même en cas de maladie ou d'invalidité. Mais l'ASD a aussi une valeur économique, car les soins et la prise en charge à domicile sont beaucoup moins chers pour la société qu'un séjour en établissement médico-social ou à l'hôpital. D'un point de vue personnel, l'ASD me donne également l'occasion d'approfondir un domaine lié à mon ancienne activité de directeur de la santé du canton de Zurich. Et mon travail quotidien reste passionnant parce qu'il est composé, pour ainsi dire, de différentes pièces d'un même puzzle: il faut par exemple tenir compte des différents intérêts des cantons. J'ai, en outre, la chance de travailler avec des experts chaleureux, engagés et hautement qualifiés issus de toute la Suisse.

En tant qu'ambassadeur de la branche, je tiens également à souligner que je considère l'ASD comme un employeur attrayant d'un point de vue général. L'ASD permet d'établir un contact direct avec des personnes d'horizons les plus divers à leur domicile, et nos employés reçoivent beaucoup de gratitude de la part des clientes et des clients. Elle attache par ailleurs une grande importance à la compatibilité de la vie professionnelle et de la vie familiale ainsi qu'à la formation continue. Sans oublier que l'ensemble des supérieurs hiérarchiques soutiennent leurs employés dans leur travail quotidien comme dans les situations stressantes. Pour finir, «agir», «variété» et «flexibilité» sont mes mots préférés. Le travail au sein de l'ASD est façonné par ces trois notions – ce qui reflète, de mon point de vue, un travail de rêve.



Thomas Heiniger,
président d'Aide
et soins à domicile
Suisse

Les plus grands défis de l'ASD: Le grand «mais» réside dans la pression économique. Les employés exécutent leur travail inestimable avec une grande efficacité et sous une forte pression – pourtant, ils le font à peine sentir à nos clients. Les cadres doivent aider leurs employés à trouver l'équilibre entre efficacité économique et humanité. Et mes collègues d'Aide et soins à domicile Suisse et moi-même, nous nous engageons à ce que tous les services d'ASD soient rémunérés de manière juste, aujourd'hui et à l'avenir. Les politiciennes et les politiciens doivent comprendre que l'ASD ne peut pas toujours raccourcir ses missions pour réduire encore plus ses coûts. La compassion, l'écoute, l'empathie, l'instauration du lien de confiance: tout cela n'a pas seulement de l'importance, cela prend aussi du temps.

Qui suis-je: Je m'appelle Selina Krebs-Kuster, j'ai 28 ans, j'habite à Uznach (SG) et je suis fraîchement mariée. J'ai terminé ma formation comprenant deux ans d'école professionnelle et deux ans d'apprentissage de commerce à la commune de Kaltbrunn en pratiquant, en parallèle, un sport de haut niveau: en effet, j'ai joué pour le FC Zurich et pour l'équipe nationale suisse de football. Après mon apprentissage, je cherchais une entreprise qui pourrait m'offrir un emploi flexible, et j'ai trouvé une place auprès de Spitex UGER, qui a ensuite fusionné avec d'autres

entreprises pour former Spitex Linth. Notre organisation couvre les communes d'Uznach, Gommiswald, Benken, Kaltbrunn, Schänis, Weesen et Amden. J'y travaille depuis 2011 – j'ai commencé d'abord à mi-temps, avant de passer à un taux d'activité de 90% en été 2018, à la fin de ma carrière sportive. Je travaille actuellement dans les finances et l'administration et je suis responsable de la planification des interventions.

L'ASD est un employeur attractif car: Etant active dans le sport de haut niveau au début de mon activité professionnelle, j'ai pu constater que l'ASD peut faire preuve d'une grande flexibilité vis-à-vis de ses collaborateurs. L'ASD m'a permis de concilier ma carrière et le football, même si j'ai souvent été absente en raison de ma carrière sportive et que cela m'a obligé à répartir mon temps de travail avec beaucoup de souplesse. Aujourd'hui, d'autres exemples me montrent à quel point l'ASD est flexible: les employés peuvent combiner leur travail avec leur famille ou avec une formation continue. C'est pourquoi j'ai choisi la notion de «grande flexibilité» pour évoquer l'attractivité de l'ASD. De plus, le travail y est très varié. J'ai affaire à diverses personnes et à différentes organisations: les clients et leurs proches, les employés de l'ASD et les médecins, les assurances-maladie et les communes. Cette polyvalence rend le travail administratif pour l'ASD passionnant.

Les plus grands défis de l'ASD: Nous aimerions répondre à tous les désirs de nos clientes et clients. Malheureusement, ce n'est pas toujours possible. Un exemple par rapport à la planifi-



Selina Krebs-Kuster, employée
Finances et Administration;
responsable de la planification
chez Spitex Linth

cation des interventions: la plupart des clients veulent recevoir notre visite très tôt le matin pour pouvoir s'organiser librement après notre venue. Mais si nous utilisons toutes nos ressources humaines tôt le matin, nous

n'en aurions plus pour le reste de la journée. Par conséquent, nous ne pouvons pas réaliser ce souhait pour tous nos clients – car nous allons d'abord rendre visite aux personnes ayant besoin de notre aide pour se lever.



Qui suis-je: Je m'appelle Ilona Zeller, j'ai 35 ans et je vis avec mon compagnon à Weinfelden (TG), où nous rénovons actuellement entièrement une maison. En 2006, j'ai terminé ma formation d'infirmière diplômée, et en 2018, j'ai suivi une formation continue pour obtenir le diplôme de spécialiste des plaies. J'ai effectué ma formation initiale dans un hôpital, mais lors d'un stage aux soins à domicile, il m'est apparu évident que je voudrais un jour y travailler. Depuis mai 2014, je travaille chez Spitex Mittelthurgau, où je couvre les régions de Weinfelden, Berg et Bürglen. Je travaille à 90% dans les domaines de la somatique et du traitement des plaies. Depuis juillet 2019, j'ai également la fonction de responsable de la gestion des plaies et je coordonne notre petite équipe répartie dans quatre antennes sur trois sites.

L'ASD est un employeur attractif car: Je travaille volontiers de façon autonome et j'aime les défis variés; au final, nous traitons tout, des plaies tumorales complexes aux escarres sévères à l'aide de pansements aspiratifs. J'aime aussi les défis relatifs aux situations complexes: par exemple, beaucoup de clientes et clients ne comprennent pas pourquoi leur blessure ne guérit pas en deux semaines. Il est donc important de les éduquer et de les faire participer par le biais d'une communication claire couplée d'un grand tact. Je donne actuellement un cours de formation interne et j'y présente une sélection de documents sur les soins des plaies. Quand je vois qu'une énorme blessure dans le talon d'un patient diabétique a été complètement guérie grâce à nos soins, cela me rend fière. Pour moi, la raison principale pour laquelle l'ASD est un employeur attractif se résume au mot «reconnaissance».

D'une part, je suis très reconnaissante que nous soyons

en mesure de prendre soin de nos clients à domicile. Notre présence chez eux demande beaucoup de confiance de part et d'autre et un travail relationnel soigné, ce qui est une spécialité des soins à domicile. D'autre part, la notion de «reconnaissance» désigne aussi ce que nous recevons de nos clients tous les jours: un mot gentil, un sourire, un petit geste de remerciement – il s'agit à chaque fois de cadeaux, et je considère en conséquence mon travail comme un cadeau. «Merci beaucoup, Madame Zeller, vous avez été le point culminant de ma journée», est l'une des plus belles phrases que j'ai entendues jusqu'à présent. Il y a aussi les petites blagues: «Avec vos bons soins, on préfère ne pas récupérer trop vite!»

Les plus grands défis de l'ASD: Pour moi, le pire, c'est quand une cliente ou un client veut rester à la maison à la fin de sa vie, mais ne peut pas, parce que son état de santé l'oblige à être hospitalisé ou parce que ses proches le lui ordonnent. Cela m'affecte toujours beaucoup quand je suis incapable de réaliser le souhait de la personne qui est de rester chez elle jusqu'à ce qu'elle puisse mourir. Un autre problème est le fait que les assurances-maladie réduisent de plus en plus le temps consacré à nos clients. Les gens ne sont pas des machines! En plus de soins, ils ont besoin d'une oreille attentive pour se sentir mieux – et non d'une employée des soins à domicile se tenant à leurs côtés avec un chronomètre à la main.



Ilona Zeller, spécialiste des plaies chez Spitex Mittelthurgau



Nicolas Huber, chancelier à l'institution genevoise de maintien à domicile (imad) et membre du comité d'ASD Suisse

Qui suis-je: Je m'appelle Nicolas Huber, j'ai 39 ans, je suis marié et père de trois enfants. Je vis à Genève et occupe depuis juillet 2018 le poste de chancelier au sein de l'institution genevoise de maintien à domicile (imad) à temps complet. En mai 2019, j'ai été élu au comité d'Aide et soins à domicile (ASD) Suisse. Titulaire de masters en gestion publique ainsi qu'en relations internationales, j'ai été secrétaire parlementaire au Grand Conseil genevois pendant neuf ans.

L'ASD est un employeur attractif car: L'attractivité des métiers de la santé tient notamment à l'impact

positif qu'ont les prestations sur la vie des gens. Chacun peut se retrouver affaibli ou fragilisé durant son parcours de vie et avoir un besoin indispensable de soins. Cela investit les soignants d'une grande responsabilité. Pour les soins à domicile plus précisément, cela est encore renforcé par le fait que le client peut rester chez lui le plus longtemps possible. Nous vivons à une époque où de nombreuses personnes cherchent un sens à leur travail. En exerçant un métier concret auprès de personnes fragilisées, ce sens est tout trouvé. C'est d'ailleurs le message que souhaite véhiculer la campagne nationale à laquelle participe ASD Suisse qui vise à promouvoir les carrières dans les soins de longue durée. En outre, la reconnaissance dont font souvent preuve les clients et les proches aidants envers le personnel des services de maintien à domicile est valorisante. Le quotidien d'un

soignant à domicile offre par ailleurs une grande diversité de tâches. Et comme il s'agit d'un domaine en constante évolution, notamment du point de vue technique, les collaborateurs ont l'opportunité de suivre des formations continues et disposent de possibilités d'évolution sur le plan professionnel. Même si cela exige une certaine disponibilité de leur part, la mise à jour continue de leurs compétences est une source de motivation.

Ce sens doit toutefois s'accompagner de conditions de travail attractives. Et imad, ces dernières années, a mis en œuvre différentes mesures à cet égard. L'avis des employés est par exemple recherché: dans le cadre du plan stratégique de notre institution, ceux-ci ont été sollicités par différents biais afin de contribuer à ce que sera imad à l'avenir. Il y a une envie que les collaborateurs se sentent bien, mais aussi une volonté de les valoriser au quotidien. A titre d'exemple, un petit cadeau leur est offert à leur anniversaire, et récemment, les antennes de maintien à domicile ont été équipées d'une salle de repos. Nous bénéficions également d'une politique ambitieuse de formation menée par les ressources humaines, aussi bien pour la formation continue des collaborateurs que pour assurer la relève dans les métiers des soins à domicile.

Grâce à mon engagement au comité d'ASD Suisse, j'ai la chance de mieux connaître les contextes très variés dans lesquels œuvrent les organisations d'ASD des autres cantons. Il y a beaucoup à apprendre les uns des autres, et échanger sur les conditions de chacun est enrichissant, et même essentiel, car cela permet de faire le lien entre le terrain et une stratégie commune.

Les plus grands défis de l'ASD: De manière globale, la question du financement des soins à domicile est un souci permanent et se manifeste sous différentes formes. Les collaborateurs peuvent parfois ressentir une tension entre le minutage des prestations et la volonté de passer davantage de temps auprès des clients. Cela peut constituer une source de stress au quotidien. En sus, les employés de l'aide et des soins à domicile exercent un métier passionnant, mais qui peut s'avérer fatigant, tant physiquement que mentalement. Au niveau politique, les décisions qui seront prises dans les mois et les années à venir sont encore incertaines. Une chose est sûre, c'est que nous sommes à un tournant et que les modalités qui seront définies auront un impact durable sur l'avenir des soins à domicile et sur la place qui leur est accordée dans notre système de santé.

Qui suis-je: Je m'appelle Jael Locher, j'ai 18 ans et je vis à Auw (AG). Je voulais me diriger vers une profession dans les soins après l'école obligatoire parce que j'aime être entourée de gens, et parce que je considérais les soins comme étant utiles et intéressants. Je souhaitais cependant mieux connaître la branche d'abord et j'ai donc complété mon parcours scolaire avec une année de stages (Sozialjahr) dans un établissement médico-social et dans un hôpital. Mon père m'a finalement demandé si j'avais déjà envisagé d'effectuer mon apprentissage aux soins à domicile. C'est comme ça que j'ai fait des recherches sur Internet et que j'ai découvert une place d'apprentissage vacante auprès de Spitex Kanton Zug – et j'ai vite été prise. Je réalise actuellement ma troisième année en tant qu'assistante en soins et santé communautaire (ASSC). Je vais à l'école une fois par semaine et je terminerai mon apprentissage en été 2020. Par la suite, j'aimerais entrer dans une haute école spécialisée en radiologie médico-technique.



Jael Locher, assistante en soins et santé communautaire en 3^e année d'apprentissage chez Spitex Kanton Zug

apprentis sont bien encadrés, parce qu'on répond à toutes leurs questions et parce qu'ils jouissent d'une grande indépendance. J'apprécie également la diversité des employés travaillant pour Spitex Kanton Zug: on y trouve des experts dans toutes sortes de domaines et je peux donc bénéficier de connaissances dans tous les domaines. Cette grande diversité s'inscrit dans le mot-clé que j'ai choisi pour parler de l'attractivité de l'ASD en tant qu'employeur: «variété». Mon quotidien est également varié: je m'occupe de clients de tous âges souffrant de maladies et de déficiences très diverses, et je leur rends visite dans des endroits très variés, dans des appartements en ville comme dans des maisons rurales isolées.

Les plus grands défis de l'ASD: Faire les trajets à vélo est moins agréable les jours d'hiver. Les horaires de travail ne me plaisent pas non plus toujours. Par exemple, je n'aime pas beaucoup les services coupés et les services du week-end. Par ailleurs, il faut aussi beaucoup de patience dans le métier de soignante. Un monsieur âgé veut par exemple réaliser à chaque fois toutes sortes de choses pendant ma visite, mais c'est rare qu'il se concentre sur mon travail. Une telle situation n'est pas grave, au contraire, je trouve passionnant que je puisse apprendre à connaître autant de clientes et de clients et leurs histoires de vie. Comme les personnes âgées ont déjà vécu beaucoup d'expériences, nous pouvons apprendre beaucoup d'elles.

L'ASD est un employeur attractif car: Tout d'abord, je peux compter sur de nombreux collègues aimants et serviables à Zug. Mes clientes et mes clients sont formidables aussi, et j'aime leur rendre visite et établir une relation avec eux. J'aime aussi le fait que je suis souvent dehors parce que je me rends à mes missions en vélo électrique. L'ASD est dans tous les cas une très bonne entreprise formatrice parce que les

Qui suis-je: Je m'appelle Alice Zimmermann-Elsener, j'ai 58 ans et je vis à Emmetten (NW). Mariée et mère de deux enfants désormais adultes, je suis cuisinière de formation. Je travaille également dans ce métier à temps partiel. Je suis aussi présidente du parti local du PDC Emmetten, membre du parlement cantonal de Nidwald et conseillère communale à Emmetten, en charge du dicastère des affaires sociales. Pendant mon temps libre, je me consacre au bénévolat, notamment au sein du comité de la section nidwaldienne du Secours d'hiver et à la Ligue des Femmes (NW), où je m'occupe avec une commission du fonds social. Grâce à ce travail associatif ainsi qu'à mon activité politique, j'ai eu des contacts avec l'Aide et soins à domicile (ASD) pendant de nombreuses années. C'est pourquoi je connaissais déjà bien l'organisation lorsque j'ai été élue au comité de Spitex Nidwald à la fin mai 2019.

L'ASD est un employeur attractif car: De manière générale, de nombreuses femmes actives dans les professions de la santé trouvent attrayant de travailler pour l'ASD car elles sont les bienvenues durant la phase où elles élèvent leurs enfants tout comme à leur retour sur le marché du travail après cette période. Les postes de travail y sont très diversifiés et offrent à tous les employés une grande indépendance et démontrent une grande confiance de la part des responsables. Personnellement, j'ai décidé de travailler pour le comité de l'ASD parce qu'il est important pour moi que les personnes âgées puissent rester le plus longtemps possible dans l'intimité de leur foyer – et l'ASD fait beaucoup pour que cela soit le cas. Cet effort est apprécié non seulement par les clients, mais aussi par la société dans son ensemble. C'est pour cette raison que j'ai choisi le terme «estime» pour expliquer pourquoi l'ASD est un employeur

attractif: ses services sont sollicités et reconnus universellement. Par mon engagement au sein du comité de Spitex Nidwald, je souhaite façonner et développer l'avenir des soins à domicile. Par mon engagement politique, je me vois aussi comme un trait d'union entre l'ASD, les communes et le canton.

Les plus grands défis de l'ASD:

Bien sûr, je suis encore en train de découvrir les ficelles du métier et j'accompagnerai bientôt une soignante sur le terrain afin d'avoir une meilleure idée du travail effectué par la base. Mais je connais déjà l'ASD d'un point de vue politique, c'est pourquoi je peux citer trois défis qui façonneront certainement son futur: le développement toujours plus rapide du système de santé, l'évolution démographique et la pénurie de personnel qualifié. Le comité de Spitex Nidwald doit indiquer l'orientation stratégique à suivre face à ces questions. Il doit donc aider l'ASD à préparer l'avenir et réfléchir, par exemple, à la manière dont il peut créer des conditions-cadres pour contrer la menace d'une pénurie d'employés qualifiés. Le comité doit également veiller à ce que les soins intégrés fonctionnent – en agissant comme un intermédiaire entre l'hôpital, les établissements médico-sociaux et les clients. Il faut aussi que l'ASD parvienne à une bonne entente avec les politiciens, notamment en ce qui concerne les mandats de prestations. Heureusement, cela fonctionne très bien dans le canton de Nidwald, où tout le monde tire à la même corde pour assurer le bon fonctionnement des soins au niveau cantonal.



Alice Zimmermann-Elsener,
membre du comité de
Spitex Nidwald



Martin Gilgen, chef d'équipe
à l'ALVAD (Associazione
Locarnese e Valmaggese di
Assistenza e cura a Domicilio)

Qui suis-je: Je m'appelle Martin Gilgen, j'ai 38 ans, j'habite à Muralto (TI) et j'ai fait un apprentissage de quatre ans pour devenir menuisier. Cependant, après un an et demi à exercer ce métier, j'ai réalisé que je manquais de contact humain dans ma vie professionnelle quotidienne. Par la suite, j'ai décroché la maturité et j'ai effectué une formation d'infirmier diplômé. J'ai également suivi une formation complémentaire en gestion de la santé et j'obtiens, cette année, mon diplôme en gériatrie et en gérontologie. Depuis 2011, je travaille pour l'ALVAD (Associazione Locarnese e Valmaggese di Assistenza e cura a Domicilio) à Locarno, et depuis 2012, je suis chef d'équipe de la «Zona 2» à 100%. Côté vie privée, je suis marié et père de quatre enfants.

L'ASD est un employeur attractif car: D'un point de vue personnel, je considère l'Aide et soins à domicile (ASD) comme un employeur attractif car il s'agit d'un service important pour la société qui donne la possibilité à un grand nombre de personnes de rester dans leur foyer. D'un point de vue professionnel, son attrait réside dans le fait que l'ASD offre à ses employés de nombreuses possibilités quant à la poursuite de leurs études et permet d'avoir beaucoup de contacts avec une grande variété de personnes. Les soins à domicile offrent également des soins très humains: vous êtes par exemple plus proche des clients qu'à l'hôpital, où le client n'est qu'un invité temporaire. Aux soins à domicile, par contre, c'est le personnel soignant lui-même qui est invité chez la personne et dans son intimité. Les employés de l'ASD sont autorisés à établir une relation avec leurs clients, à laisser libre cours à leurs opinions et à leurs sentiments, et à prendre le temps de discuter. Aux

ENTENDRE MIEUX. VIVRE MIEUX.

WWW.NEUROTH.COM

Parce que chaque génération veut être entendue

Neuroth vous accompagne sur la voie d'une meilleure audition et vous offre :

- > un test auditif gratuit
- > des conseils sans engagement sur les appareils auditifs à la pointe du progrès
- > des services individuels & complets

Neuroth: plus de 65 fois en Suisse et au Liechtenstein
Info-Tél.: 00800 8001 8001



Motiver maintenant un proche à faire un test auditif, et gagner une expérience en famille d'une valeur de 1'000 francs.

APPAREILS AUDITIFS // CONSEILS AUDITIFS // DEPUIS 1907

 **NEUROTH**

Publicare – un accès aisé aux produits médicaux.



*Appelez-nous,
nous sommes là pour
vous aider –
056 484 15 00.*

Notre offre de services sans précédent – vos avantages de taille

- Un choix de qualité pour une solution personnalisée: votre produit éprouvé, notre accès exemplaire.
- Nous vous livrons vos consommables et tous les dispositifs médicaux, et même au domicile de vos clients.
- Nous réduisons votre charge administrative. Car nous sommes à vos côtés, sans nous limiter à un rôle de fournisseur.

Nous livrons des dispositifs médicaux, que ce soit pour le traitement de l'incontinence, l'appareillage d'une stomie ou d'une trachéotomie, ou encore pour le traitement des plaies.

Simple. Discret. Éprouvé.

 **publicare**

Publicare AG | Vorderi Böde 9 | 5452 Oberrohrdorf
Téléphone 056 484 15 00 | www.publicare.ch



La nouvelle Classe B. Toujours à la hauteur.

Profitez de conditions spéciales attrayantes sur tous les modèles,
exclusivement pour les membres de l'ASSASD. www.mercedes-benz.ch/assasd



soins à domicile, je travaille aussi avec des employés extraordinaires, très patients avec leurs supérieurs et avec leurs clients, et dotés d'une grande flexibilité et de grandes compétences. C'est pourquoi j'ai choisi le terme «humanité» comme argument principal quant à l'attractivité de l'ASD. Parce que l'humanité reflète notre but: que les personnes malades et affaiblies soient en mesure de rester chez elles. Mais elle correspond aussi à la façon dont nous prenons soin d'elles – et elle se manifeste chez les employés.

Les plus grands défis de l'ASD: La complexité des cas et la quantité de bureaucratie requise augmentent constamment au sein de l'ASD. Dans mon quotidien, la bureaucratie est également devenue de plus en plus centrale; je ne trouve presque plus de temps pour mon travail relatif aux soins. En tant que cadre, je dirige une équipe de 65 employés et je pla-

Qui suis-je: Je m'appelle Alexiano Prastaro, j'ai 16 ans, je suis originaire d'Italie et je vis à Collombey (VS). J'effectue ma troisième année d'apprentissage comme assistant en soins et santé communautaire (ASSC) au centre médico-social (CMS) de Martigny.

L'ASD est un employeur attractif car: En travaillant aux soins à domicile, on rencontre beaucoup de gens. A chaque fois, on fait face à des situations différentes et on adopte différentes prises en charge. La notion-clé que j'ai choisie pour parler de l'attractivité de l'Aide et soins à domicile est celle de «contact humain». En effet, j'apprécie le contact avec les clients et les membres de leur famille. Beaucoup d'entre eux nous montrent de la gratitude et nous apportent du bonheur. Tout me plaît dans mon travail, car celui-ci est varié et je me sens utile. Ce que j'aime particulièrement, c'est de pouvoir subvenir aux besoins de personnes en difficulté en faisant le maximum pour les aider. Je contribue ainsi à leur maintien à domicile.

J'ai décidé de travailler dans un centre médico-social plutôt que dans un hôpital, parce que j'étais vraiment jeune quand j'ai commencé mon apprentissage: j'avais 14 ans. Mon frère avait déjà suivi un apprentissage auprès du CMS de Martigny – et il avait adoré. C'est donc naturellement que je me suis tourné à mon tour vers les soins à domicile. J'ai d'abord effectué un stage qui m'a beaucoup plu, avant de postuler et d'être engagé. Le CMS de Martigny est très bien organisé et la communication y est bonne. Les apprentis y sont très bien suivis et nous avons la chance d'avoir des formateurs «au top». En tant qu'apprentis, nous bénéficions d'horaires de travail agréables: il n'y a pas d'horaires de nuit, d'horaires coupés ou de week-ends. Depuis que je suis en troisième année, je n'ai plus besoin d'être accompagné sur le terrain, mis à part une matinée par semaine: c'est un grand changement. Mais je préfère travailler seul, car le fait d'être autonome au domicile des clients me permet d'être plus

concentré et davantage dans l'observation. C'est un énorme défi pour lequel je trouve le plus souvent du temps uniquement tôt le matin. Pendant la journée, le téléphone fonctionne à plein régime: les collaborateurs font part de leurs demandes, les caisses d'assurance-maladie veulent négocier les factures et les clients veulent de plus en plus discuter du planning des interventions. De plus, notre volume de mandats est susceptible de croître de 15% d'une semaine à l'autre en raison des sorties d'hôpital ou de l'arrivée de nombreux vacanciers, car ceux-ci dépendent souvent des services d'ASD tessinois. Ces fluctuations peuvent mettre à rude épreuve l'ensemble des employés. Mais les défis quotidiens apportent aussi de la variété à mon travail. Dans mon métier actuel, je n'ai jamais connu une seule journée de travail ennuyeuse. Et, par chance, nous avons toujours trouvé jusqu'à présent une solution à chaque défi administratif.

concentré et davantage dans l'observation. A long terme, ma formation aux soins à domicile va me servir de tremplin et me permettre d'évoluer sur le plan professionnel. A la fin de mon apprentissage, je posséderai un CFC dans les soins, et grâce à ce certificat, je pourrai travailler partout. Je prévois, plus tard, d'entrer dans une haute école de Santé, puis de suivre des études en médecine à l'université.

Les plus grands défis de l'ASD: Travailler dans les soins à domicile implique des difficultés telles s'adapter aux situations et aux personnes, être seul chez le

client, confronté à nous-même et à nos capacités à donner une suite adéquate à nos observations. La profession d'ASSC n'est pas suffisamment rémunérée par rapport à la charge physique et émotionnelle qu'elle exige. Nous devons assumer beaucoup de responsabilités au quotidien et il existe un certain stress quant aux surveillances en lien avec les traitements médicaux, l'évolution de l'état de santé de la personne soignée et l'évolution globale de sa situation. En tant que soignants, nous sommes aussi confrontés à des personnes qui ont des maladies chroniques et qui souffrent presque tous les jours, voire à des personnes en fin de vie. Pour un petit jeune de 16 ans comme moi, c'est toujours touchant. Au début, c'est même affreux quand on apprend que quelqu'un dont on s'occupe depuis plusieurs mois s'en est allé, du jour au lendemain. Mais cela fait aussi partie du métier et il faut apprendre à garder une distance professionnelle.



Alexiano Prastaro, assistant en soins et santé communautaire en 3^e année d'apprentissage au centre médico-social (CMS) de Martigny (VS)



Image: iStock/photomontage

Miser sur la formation et le développement des compétences

L'institution genevoise de maintien à domicile (imad) soutient la formation et la qualification de son personnel soignant pour pouvoir délivrer des prestations de qualité à ses clients, dont les besoins se sont accrus et diversifiés. Le centre de compétences et gestion des carrières (CCGC), mis en place dans le cadre de la politique des ressources humaines de l'institution, vise ainsi à accompagner les collaboratrices et les collaborateurs dans leur évolution professionnelle et à développer leurs compétences. Le point avec Sandrine Fellay Morante, directrice du CCGC.

Magazine ASD: Le centre de compétences et gestion des carrières (CCGC) est un service rattaché à la direction des ressources humaines de l'institution genevoise de maintien à domicile (imad). Il permet de faire face à l'évolution des prestations fournies par le développement des compétences du personnel à un niveau global de l'institution. Il sert également de support aux responsables de proximité ou aux cadres

qui sont confrontés à des problématiques auxquelles les réponses à apporter sont en lien avec la formation. Pour commencer, pouvez-vous nous dire dans quel contexte le CCGC a-t-il été mis sur pied?

Sandrine Fellay Morante: Le CCGC a débuté ses activités dans le cadre de la politique des ressources humaines (RH) de l'institution. Depuis plusieurs années, son rôle se renforce progressivement avec la coordination de tous les acteurs de

l'institution, laquelle a pour objectif de permettre au personnel d'acquérir les compétences adéquates afin de délivrer des prestations de qualité au quotidien. Le CCGC travaille notamment en fonction support de la direction des opérations afin de répondre aux besoins métiers. Cela s'inscrit aussi dans un contexte général de pénurie de professionnels des soins. Plus globalement, au niveau suisse et dans le canton de Genève, les besoins en prestations de santé se diversifient et s'accroissent avec le vieillissement de la population. C'est pourquoi le renforcement et la mise à jour des compétences de nos collaboratrices et collaborateurs – imad en compte plus de 2300 – sont extrêmement importants.

La politique de formation d'imad comprend trois axes: l'accueil et l'intégration des nouvelles collaboratrices et des nouveaux collaborateurs, la formation continue ainsi que la préparation de l'avenir et de la relève. Pourquoi mettez-vous un point d'honneur à accueillir chaque personne qui débute sa carrière au sein de votre institution?

Imad se veut un employeur attractif et accorde beaucoup d'importance à l'accueil et l'encadrement des personnes qui arrivent au sein de notre institution. Accueillir, c'est symbolique. Cela donne d'emblée un aperçu de la culture d'entreprise et de la politique menée par les ressources humaines de notre institution. Depuis un an et demi, nous avons renforcé cet accueil en proposant une journée durant laquelle les collaboratrices et collaborateurs reçoivent toutes les informations nécessaires à leur nouveau travail. A cette occasion, nous les invitons par exemple à se mettre dans la peau d'une personne âgée. Pour les sensibiliser à cette population, nous leur proposons d'utiliser un simulateur de vieillissement. Cela permet à chacune et à chacun, travaillant ou non dans les soins, de réaliser en partie ce que peuvent être les effets du grand âge sur la motricité d'un individu.

Qu'en est-il de l'intégration des nouveaux membres du personnel?

Baucoup de moyens sont mis en place afin de faciliter leur intégration dans chacune des fonctions, ce qui est appréciable du point de vue de la personne qui a été engagée. Nous avons établi un cursus qui est construit par fonction, notamment pour les professions soignantes. Un certain nombre d'heures de formation sont organisées pendant les premiers mois d'arrivée. Ces formations portent sur les différents aspects du métier, à l'instar de l'évaluation des clients et de la qualité des soins. Elles permettent au personnel soignant de délivrer l'ensemble des prestations requises. Etant donné que les collaboratrices et les collaborateurs de l'Aide et soins à domicile ont la particularité de se rendre seuls en intervention la plupart du temps, il est nécessaire de les outiller afin que toutes et tous se sentent rapidement à l'aise au domicile des clients.



«Encourager la formation continue de notre personnel est un moyen pour nous de fournir des prestations de qualité.»

Sandrine Fellay Morante

La formation continue du personnel vous tient également à cœur. Pour quelle raison est-ce nécessaire d'encourager les employés à développer leurs connaissances tout au long de leur parcours professionnel?

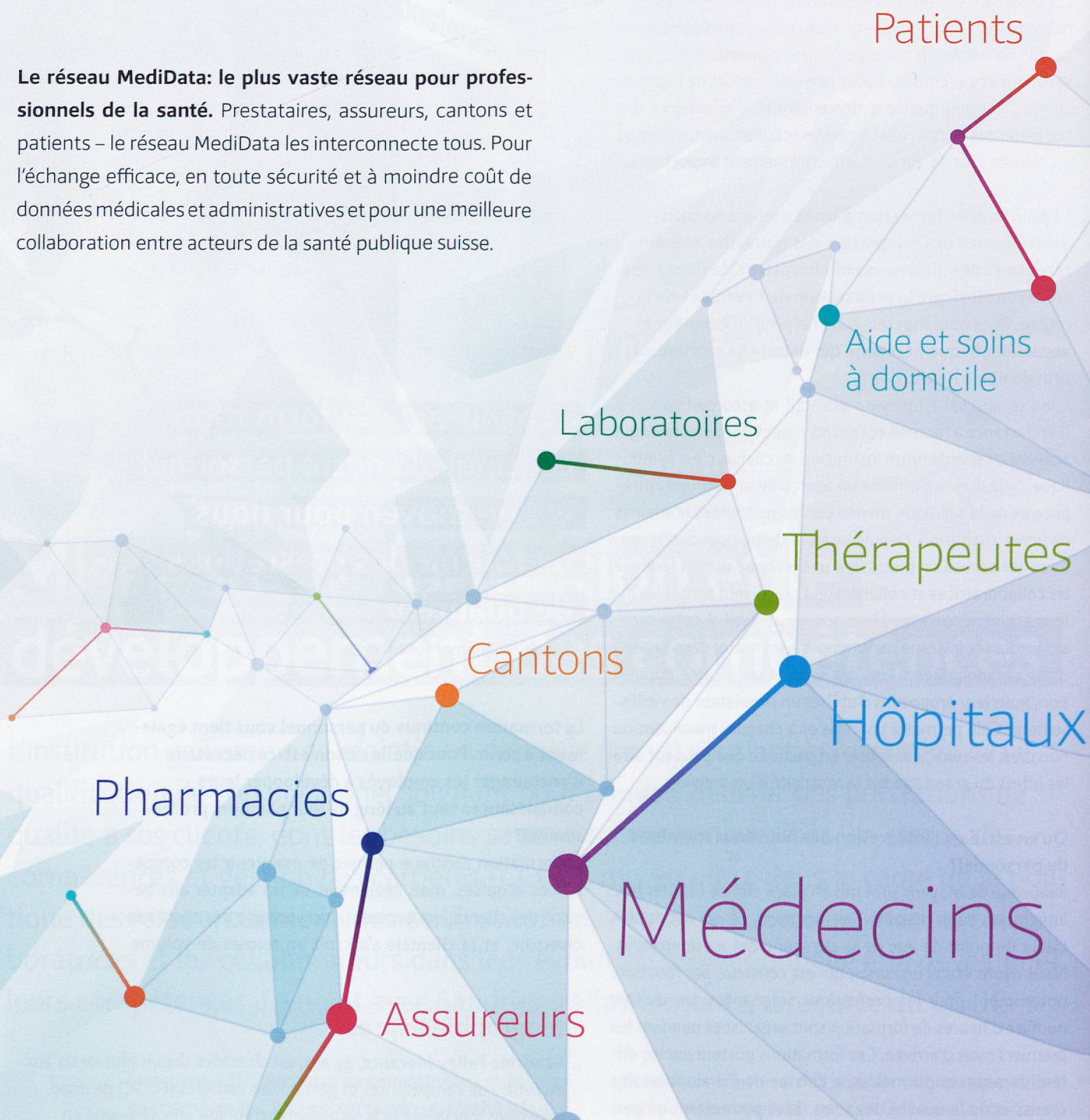
La formation continue permet de maintenir les compétences acquises, mais également de les adapter aux besoins des clients, qui évoluent. La typologie des clients se diversifie, et la clientèle s'accroît en termes de volume.

Biographie express

Sandrine Fellay Morante, 49 ans, est directrice depuis plus de six ans du centre de compétences et gestion des carrières (CCGC) de imad. Infirmière spécialisée puis responsable d'équipe, elle a travaillé en milieu hospitalier pendant dix ans. Après l'obtention d'un master en sciences de l'éducation et une expérience dans le secteur horloger, elle a occupé la fonction de spécialiste formation dans le secteur bancaire. Elle a également publié des textes sur la formation d'adultes dans le cadre de collaborations avec les Universités de Genève et de Lausanne.

plus simple. plus efficace. ensemble.

Le réseau MediData: le plus vaste réseau pour professionnels de la santé. Prestataires, assureurs, cantons et patients – le réseau MediData les interconnecte tous. Pour l'échange efficace, en toute sécurité et à moindre coût de données médicales et administratives et pour une meilleure collaboration entre acteurs de la santé publique suisse.



MediData

Pour une évolution saine.

www.medidata.ch

INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT

Des pathologies qui étaient peut-être peu fréquentes à une époque deviennent plus courantes aujourd'hui. Or, cela nécessite de donner des axes de formation pour répondre à cette réalité. Le fait d'encourager la formation continue de nos collaboratrices et de nos collaborateurs est un moyen pour nous de fournir des prestations de qualité. Un autre exemple qui leur démontre notre soutien réside dans notre politique au niveau des formations postgrades. De telles formations permettent de développer des connaissances pointues sur certains sujets comme l'éducation thérapeutique et les soins palliatifs. Avec les évolutions du système de santé et les mutations des prestations domiciliaires, le CCGC peut progressivement permettre de faire profiter ses partenaires de l'expertise des collaboratrices et des collaborateurs d'imad à travers l'organisation de formations.

La formation: un enjeu crucial pour imad

L'institution genevoise de maintien à domicile (imad) comprend trois axes en matière de politique de formation: l'accueil et l'intégration des nouveaux employés, la formation continue ainsi que la préparation de l'avenir et de la relève. En nombre de jours de formation, le volet «accueillir et intégrer» représente jusqu'à présent 1741 jours, le volet «former en continu» 2908 jours et le volet «préparer l'avenir et la relève» 17 036 jours. Au niveau des formations postgrades dans le domaine des soins, imad a identifié cinq domaines de compétences clés (santé mentale, évaluation clinique, soins palliatifs et oncologie, éducation thérapeutique et formation de la relève) et propose actuellement sept certificats d'études supérieures (CAS) auprès notamment de l'Université de Genève et des Hautes écoles de santé de Genève et de Lausanne, ainsi qu'un diplôme interuniversitaire (DIU) à l'Université de Lyon. Ces formations tout comme les domaines identifiés sont amenés à croître et à se diversifier à l'avenir en fonction des besoins de l'institution: «A imad, nous mettons en place des dispositifs pour former notre personnel en fonction des besoins recensés, en collaboration avec la direction des opérations», relève Sandrine Fellay Morante, directrice du centre de compétences et gestion des carrières (CCGC).

Depuis 2011, imad a formé plus de 300 collaboratrices et collaborateurs en cours d'emploi pour l'obtention du certificat fédéral de capacité (CFC) d'assistant-e en soins et santé communautaire (ASSC). Actuellement, 14 employés sont en cours de formation modulaire pour la fonction d'ASSC. Ce type de formation permet d'intégrer et de qualifier toute personne ayant besoin de compléments de formation par le biais de la Validation des acquis de l'expérience (VAE) (voir Magazine ASD 6/2018). En 2019, un tiers des apprentis en formation duale ayant reçu un CFC d'ASSC dans le canton de Genève a été formé à imad, qui a triplé ses effectifs d'apprentis en trois ans. «Comme nous recherchons activement à avoir des ASSC dans nos équipes, nous avons mis en place un modèle d'encadrement et de formation sur le terrain pour les apprentis intéressés par cette fonction et nous l'avons adapté spécifiquement à la réalité domiciliaire», précise Sandrine Fellay Morante.

Justement, qui sont ces partenaires?

Nos partenariats sont extrêmement nombreux. Nous collaborons tout d'abord avec des institutions comme les hôpitaux et les établissements médico-sociaux. Nous disposons d'un catalogue de formation continue conjoint (Réseau santé-social) auquel l'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs peuvent s'inscrire. Il s'agit d'un axe de formation individuelle. Nous avons aussi établi un partenariat avec les hautes écoles spécialisées (HES) ainsi qu'avec le centre interprofessionnel de simulation. Il s'agit d'un centre de formation né de la volonté de quatre partenaires – l'Université de Genève, les HES, les Hôpitaux universitaires de Genève et imad – pour travailler sur la formation prégraduée et postgraduée des professionnels, avec l'idée de renforcer la collaboration interprofessionnelle, qui est déjà une réalité aujourd'hui.

Comme évoqué en amont, votre institution contribue en grande partie à former les professionnels de demain aux différents métiers des soins, autant d'un point de vue qualitatif que quantitatif (lire encadré). Comment préparez-vous l'avenir?

A l'heure actuelle, imad est l'un des employeurs genevois formant et employant le plus d'assistantes et d'assistants en soins et santé communautaire (ASSC) en fonction. Pour préparer l'avenir, nous avons mis en place une politique destinée à former la relève. Ce dispositif s'inscrit également dans le cadre du programme cantonal genevois de lutte contre la pénurie des professionnels de la santé. Nous avons aussi développé un plan directeur d'apprentissage qui décrit l'ensemble des mesures que nous mettons en place pour encadrer nos apprentis. Fin juin, plus d'un tiers des apprentis ASSC diplômés ont suivi leur formation duale à imad. A relever que la formation à imad s'effectue également grâce aux responsables et aux équipes de terrain qui œuvrent pour former les ASSC en Validation des acquis de l'expérience (VAE), les apprentis et les stagiaires.

Parallèlement à cette politique de la relève mise en place en 2016, nous avons qualifié plus de 300 collaboratrices et collaborateurs en cours d'emploi depuis 2011. Parmi eux se trouvaient des aidessoignantes et des aides familiales. Nous leur avons permis de se qualifier sur leur temps de travail et d'obtenir un CFC d'ASSC afin d'occuper cette fonction à imad. Cela a représenté un effort important de notre part. A noter que nous sommes très heureux d'avoir obtenu, en 2016, le Prix de l'entreprise formatrice dans le domaine santé-social.

Interview: Flora Guéry