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: - (2017)

Heft: 4

Artikel: Pour ne pas passer entre les mailles du filet

Autor: Rambaldi, Nadia

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-852940

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: 12.07.2025

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

Au service des âmes malades: Andrea Hilfiker, cheffe d'équipe du service psychosocial d'ASD d'Aarau, et son adjointe, Anja Weber. Photos: Guy Perrenoud

Pour ne pas passer entre les mailles du filet

L'aide psychosociale des services d'aide et de soins à domicile (ASD) d'Aarau emploie une équipe de neuf collaborateurs. Les infirmiers et infirmières en psychiatrie permettent aux malades psychiques d'être pris en charge chez eux. Pas question qu'ils passent entre les mailles du filet à la fin d'un séjour en clinique.

Pour Andrea Hilfiker, depuis deux ans cheffe de l'équipe d'aide et de soins psychosociaux d'Aarau, «ce n'est pas la maladie qui doit être au centre de nos préoccupations, mais les ressources et le potentiel de santé de nos clients.» Les personnes atteintes de troubles mentaux ont besoin avant tout, une fois rentrées chez elles, d'une vie normale et d'une aide pour se prendre en charge elles-mêmes. Ceux qui quittent le cadre d'une institution psychiatrique restent souvent tributaires d'un soutien supplémentaire pour reprendre pied dans le monde réel. La normalité à domicile est plus dure et plus proche de la réalité que la vie encadrée dans une institution stationnaire. Car il faut faire face aux obligations – seul et sans guide. Les problèmes d'antan risquent à tout instant de ressurgir. Face à cette menace, il est bon de savoir que les services psychosociaux de l'ASD sont prêts et disponibles. Mais c'est le client qui doit faire le premier pas: «Nous ne devons pas trop décharger nos clients de leur responsabilité et régulièrement leur renvoyer la balle», explique Andrea Hilfiker. «Car, même cachées, leurs ressources existent toujours.»

Une professionnalisation considérable

Le domaine de la psychiatrie ambulatoire s'est énormément développé ces cinq dernières années. Une enquête menée auprès des associations d'aide et de soins à domicile montre qu'il y a aujourd'hui près de 120 services d'ASD qui offrent des soins psychiatriques. Cette évolution est positive, car elle présente l'avantage d'une professionnalisation considérable, tout en répondant au principe des soins ambulatoires avant les soins stationnaires: «Les cliniques ont tendance à réduire le nombre de lits et font sortir les patients

plus tôt. Mais une fois chez eux, ces patients ont besoin d'un encadrement», explique Andrea Hilfiker, qui, parallèlement à son activité principale de cheffe d'équipe, travaille aussi comme art-thérapeute. Le patient ou les proches ont aussi aujourd'hui moins d'appréhension à demander de l'aide psychologique ou psychiatrique qu'auparavant. Andrea Hilfiker pense que la professionnalisation des services psychiatriques ambulatoires au cours de ces dernières années a servi à susciter la confiance des médecins référents. Depuis juin 2017, la cheffe d'équipe peut compter sur huit spécialistes: sept femmes et un homme travaillant tous à temps partiel. Ils encadrent environ 103 clients. La séparation des tâches entre le service de soins psychosociaux à domicile et celui des soins somatiques est clairement définie. Pourtant, on s'entraide quand on peut: «Si le temps le permet, nous nous occupons parfois également des soins corporels. Mais notre priorité reste la psyché.» Si la collaboration entre les deux secteurs fonctionne très bien aujourd'hui, cela n'a pas toujours été le cas. «Les différents services ont d'abord dû se rapprocher et apprendre à collaborer. Il n'est pas évident pour tout le monde d'avoir tout sous le même toit.»

«Même cachées, leurs ressources existent encore»

Andrea Hilfiker

Rôle important de coordination

Il arrive aussi que somatique et psychiatrique s'allient pour évaluer ensemble les besoins d'un client. Mais dans la plupart des cas et en fonction du médecin référent et du diagnostic, l'évaluation est faite soit par l'un, soit par l'autre. Les tâches du service psychosocial d'ASD sont réglées par l'OPAS, l'ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins (voir encadré à droite). L'une de ses tâches principales est la coordination des différents prestataires de services. Les soignants psychiatriques assurent un rôle de médiateur entre les différents services, autorités, médecins et thérapeutes. «Nous accompagnons nos clients lors des démarches administratives», précise Anja Weber, adjointe d'Andrea Hilfiker. Ceci aide le client et renforce le réseautage. Car pour que la coordination soit efficace, il faut un réseau qui fonctionne autour du client. Outre les visites à domicile, les contacts téléphoniques avec les autorités, les médecins et les thérapeutes s'avèrent très utile. «Il y a de nombreux médecins qui ignorent encore nos activités psychiatriques. Il est déjà arrivé qu'un psychiatre établi de longue date pense que nous voulions lui piquer des clients», raconte Andrea Hilfiker. Entre-temps, tout est rentré dans l'ordre à Aarau. Andrea Hilfiker et son équipe sont aussi conviées à divers événements traitant de sujets psychiatriques. En outre, elles participent tous les deux mois à des ateliers organisés pour les collaborateurs en soins psychiatriques des services d'aide et de soins à domicile du canton d'Argovie, d'autres services psychiatriques ambulatoires et des spécialistes indépendants.

«Si un large public connaît notre offre psychosociale, nous le devons à une bonne dose de bouche-à-oreille», dit la cheffe d'équipe. Et ce service psychosocial ne limite plus son activité à Aarau. Les municipalités de Suhr et Buchs achètent leurs services sur la base d'un tarif horaire.

D'importantes informations recueillies à domicile

Dès qu'un client quitte une institution psychiatrique stationnaire ou termine une thérapie ambulatoire, il ne reste pas livré à lui-même. C'est le service psychosocial d'aide et de soins à domicile d'Aarau qui prend la relève. Dans le meilleur des cas, sa sortie est planifiée entre le stationnaire et l'ambulatoire. La plupart des clients reçoivent une visite hebdomadaire, mais, parfois, elles sont plus fréquentes voire quotidiennes. Une visite dure en règle générale 60 à 90 minutes. La présence à domicile est très précieuse, car c'est l'endroit idéal pour comprendre les conditions de vie d'un patient. Quel est l'aspect du lieu? Le client montre-t-il toutes les pièces de son appartement? Le lieu est-il propre et rangé? Y a-t-il des photos qui disent quelque chose sur

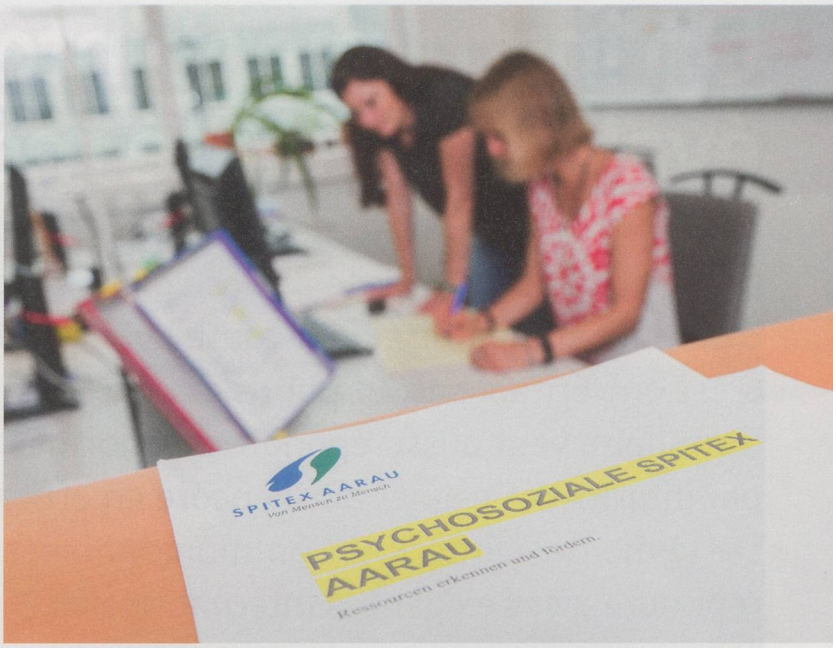
Tâches des soins à domicile psychosociaux

- Evaluation des besoins selon l'article 7 de l'OPAS
- Coordination et collaboration avec des médecins, thérapeutes, autres services et autorités
- Evaluation, documentation et observation du besoin évolutif de soutien
- Création d'une relation professionnelle et de confiance avec les clients
- Détection et éveil des ressources afin d'aider le patient à se prendre en charge
- Elaboration et application de stratégies d'adaptation
- Soutien pour la maîtrise de problèmes et de crises
- Création d'une structure quotidienne et hebdomadaire
- Promotion des compétences pour la tenue du ménage et les soins corporels
- Encouragement des contacts sociaux afin d'éviter l'isolement
- Entretiens infirmiers et thérapeutiques pour accompagner des thérapies
- Suivi adéquat après une sortie de clinique
- Accompagnement, observation et soutien lors de thérapies médicamenteuses
- Information et conseil aux proches

sa situation relationnelle? Les relations que le client entretient doivent déjà être prises en considération lors de l'évaluation des besoins. Il faut également faire signer une levée de l'obligation de garder le secret. Sans cette signature, les soignants n'ont pas le droit de donner des informations aux proches du patient. «Nous devons savoir exactement qui peut être tenu au courant de la situation», explique Andrea Hilfiker. Dans la plupart des cas, la collaboration avec les proches est excellente. La situation peut parfois devenir un peu compliquée quand des parents sont trop anxieux. Ou parfois quand la situation comporte une part de violence. Alors, est-on exposé à certains dangers quand on travaille dans ce domaine? Car on travaille quotidiennement avec des clients souffrant de troubles de la personnalité, dépression, surmenage, troubles d'anxiété ou de panique, toxicomanie ainsi que de psychose ou schizophrénie. «Nous avons bien sûr vécu quelques situations difficiles. Alors il faut toujours être conscient du fait qu'au domicile du client, on est entièrement livré à soi-même. Nous n'avons, pour nous défendre, qu'un seul moyen. C'est la communication non violente. Par chance, jamais rien ne s'est produit», dit Andrea Hilfiker. Les séances hebdomadaires de l'équipe servent à échanger sur les expériences. Andrea Hilfiker invite ses collaborateurs également à la réflexion personnelle. «Nous accompagnons nos clients pendant un bon bout de temps et nous devons réfléchir aux conséquences que cette relation a sur nous.» Savoir endurer des situations pénibles constitue aussi une grande partie de son travail. L'infirmière en psychiatrie doit toujours s'attendre à ce qu'un jour, la porte de l'appartement ne s'ouvre plus chez un client avec des tendances suicidaires. Parfois, son travail n'est pas d'améliorer les choses, mais uniquement d'endurer une situation et de s'assurer que l'état du client ne se détériore pas. Même des petits pas doivent être considérés comme un progrès. Mais comment faire face à une situation de crise aiguë? «Malheureusement, nous sommes toujours très seuls dans les situations de crise. Le téléphone de secours de notre service de soins psychosociaux d'Aarau répond aux heures de bureau. Une fois ses bureaux fermés, nos clients doivent s'adresser au centre d'intervention d'urgence à Brugg», précise Andrea Hilfiker.

Une âme malade n'est pas une fracture de la jambe

La pierre angulaire du travail du service psychosocial d'aide et de soins à domicile est la confiance. Etablir un rapport de confiance avec un patient atteint de troubles psychiques prend plus de temps. Le personnel soignant doit donc ouvrir son cœur et s'impliquer davantage. «Une âme malade n'est pas une fracture de la jambe.» Les soins demandent plus d'intimité, et cela des deux côtés. De nombreux services psychosociaux ambulatoires ont de la peine à trouver des spécialistes qualifiés. Cela n'est pas le cas à Aarau.



L'effort à fournir pour mettre sur pied un service psychosocial est important, mais, financièrement, il en vaut la peine, car le secteur se développe fortement.

Peut-être parce qu'on laisse une certaine liberté aux collaboratrices et aux collaborateurs. Ils peuvent planifier leurs missions en toute indépendance. Créer et développer une organisation de soins psychosociaux à domicile exigent un effort important pouvant rapidement dépasser les capacités d'une petite organisation. Mais Andrea Hilfiker pense que le jeu en vaut la chandelle et préconise de se tourner vers les conseils d'une plus grande organisation: «Ce secteur connait une croissance tellement rapide, que l'engagement d'un spécialiste se justifie. Cette personne peut ensuite partager ses connaissances avec l'équipe; en interne, elle sera l'interlocutrice pour les questions psychosociales.» Le service psychosocial d'ASD d'Aarau a encore un autre objectif: pouvoir offrir un stage à des étudiants d'une haute école spécialisée.

Nadia Rambaldi

Les organisations de base qui souhaitent échanger des expériences et recevoir des conseils peuvent s'adresser à Andrea Hilfiker. Tél. 062 838 09 55 / 078 603 16 30 – Courriel: andrea.hilfiker@spitex-aarau.ch