

# Du soutien en un clic

Autor(en): **Rambaldi, Nadia**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile**

Band (Jahr): - **(2017)**

Heft 5

PDF erstellt am: **08.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-852950>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

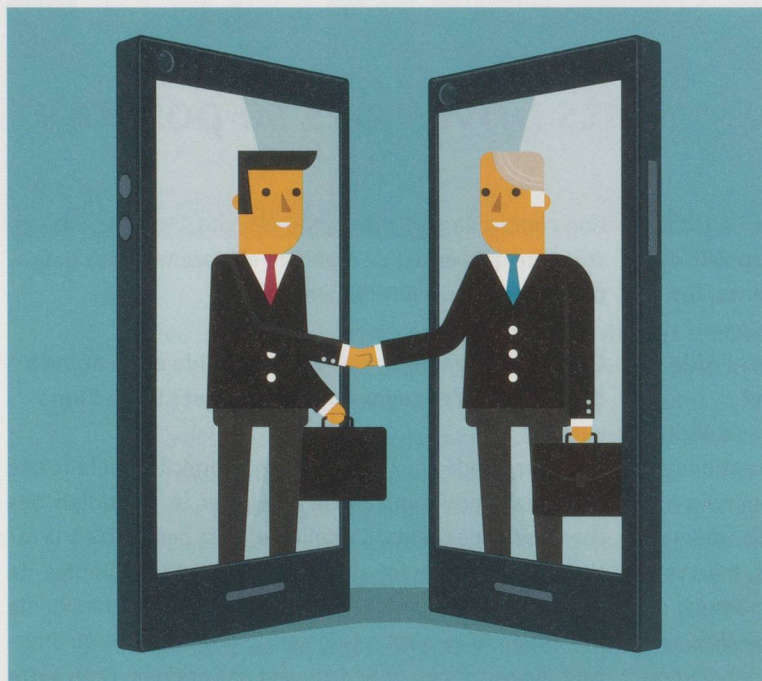
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# Du soutien en un clic

Des plateformes web regroupent l'offre et la demande dans le secteur des soins infirmiers et de l'aide pratique à domicile. Idéales pour de petites interventions, ces applications doivent cependant veiller à différencier clairement les offres professionnelles de celles occasionnelles effectuées par un personnel non qualifié.



«Digital matching»: des sites web jouent le rôle d'interface entre l'offre et la demande, aussi dans les soins. Photo: iStock

Dans le domaine des soins et du soutien aussi, de telles plateformes peuvent rapprocher l'offre et la demande en proposant une simplification de la mise en relation. Cela peut être perçu comme un enrichissement de l'offre, mais présente aussi des défis pour les prestataires comme pour les utilisateurs. Ulrich Otto, directeur de Careum Research, souligne que cette économie basée sur des plateformes de mise en relation peut brouiller les frontières entre les offres professionnelles et les missions occasionnelles de personnes sans formation certifiée dans le domaine. De plus, ce modèle d'entreprise serait également préjudiciable à certaines conditions-cadres prévues par la loi et porterait atteinte aux droits des travailleurs ainsi qu'aux normes de qualité.

La législation actuelle n'a pas encore les moyens de traiter cette thématique de manière claire. Le Secrétariat d'Etat à l'économie (Seco) examine ces nouvelles formes d'emploi et publiera en novembre un rapport sur les conséquences pour le marché du travail et les caisses de sécurité sociale. Cette manière 2.0 d'exercer une activité lucrative se distingue, entre autres, par des mandats généralement courts et fractionnés dans le temps tout en étant directement attribué, via l'application, par la firme qui détient la plateforme de «digital matching».

## De nombreux services de soins

L'économie des plateformes numériques n'a eu que peu d'influence, pour l'instant, sur le paysage suisse de la santé en matière de soutien et de soins infirmiers. Le degré élevé de professionnalisme que le client exige dans les soins explique en partie sa réticence à utiliser ce genre d'intermédiaires: la confiance, la qualité et la continuité jouent un rôle central dans les soins et l'accompagnement. D'un autre côté, ces trois dimensions sont parties intégrantes du quotidien des services d'aide et de soins à domicile (ASD) à but non lucratif qui peuvent ainsi répondre aux attentes des clients. Les services actuellement proposés sur ces plateformes relèvent davantage du soutien ou de l'aide pratique, comme les courses, le nettoyage des vitres, les soins aux personnes âgées, l'aide au ménage, la garde d'ani-

La numérisation a depuis longtemps atteint le secteur de la santé: les applications de cybersanté, le BigData, les dossiers électroniques du patient ou encore l'Active and Assisted Living (AAL) facilitent la vie des professionnels comme celle des clients. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication, les systèmes auxiliaires et de surveillance en réseau sont déjà monnaie courante. L'une de ces technologies est de plus en plus souvent présente dans les médias: le «digital matching». Ce concept regroupe les plateformes jouant le rôle d'intermédiaire, c'est-à-dire qui n'offrent pas elles-mêmes de prestations mais servent simplement d'interface entre les fournisseurs de services et les utilisateurs.

Ces applications ont déjà conquis de nombreux domaines de la vie, comme la mobilité avec le désormais célèbre Uber.

maux ou l'assistance technique. De plus, ce sont davantage les proches aidants qui font appel à ces services en ligne afin de pouvoir s'offrir un moment de répit.

Même si le but premier de certaines de ces plateformes n'est pas de faire du bénéfice, le modèle d'affaires sur lequel le «digital matching» fonctionne suscite des réserves: les offres concurrencent-elles ou complètent-elles les services de prestataires professionnels tels que l'Aide et les soins à domicile ou les associations bénévoles? De tels services en ligne mettent-ils en danger les normes professionnelles? «Si l'objectif primordial d'un tel service de soutien et de soins à domicile est de promouvoir la santé, ces services doivent être alors absolument assurés par des spécialistes», souligne Cornelis Kooijman, responsable qualité d'Aide et soins à domicile Suisse. Le travail et l'accompagnement des clients, en particulier dans le cadre de leur foyer, requièrent également un haut niveau de professionnalisme: «Le recours à des spécialistes de l'entretien ménager par les services d'ASD est un facteur important pour la détection précoce des problèmes de santé, car ils échangent régulièrement avec les équipes professionnelles de soins infirmiers. Ce n'est pas le cas avec les prestations que proposent ces plateformes internet.»

### Un possible partenaire pour l'ASD

Seules des personnes qualifiées sont habilitées à prodiguer des soins professionnels. Dès que les conditions-cadres né-

cessaires seront réunies, ce modèle économique pourra se concrétiser également pour les professionnels des soins. Mais, pour le moment, la rétribution du personnel soignant, par exemple, pose problème. «Le modèle de financement actuel ne permet pas d'offrir des services de soins infirmiers de cette manière si aisément. Avant tout parce qu'il faut déterminer les besoins du client et en rendre compte aux caisses maladie», souligne Cornelis Kooijman.

Mais le «digital matching» présente aussi des avantages: ces plateformes, dans le secteur social et de la santé, proposent une nouvelle manière d'organiser les offres de soins. Et cette combinaison directe de l'offre et de la demande grâce au numérique pourrait également influencer le travail des services d'aide et de soins à domicile, Cornelis Kooijman en est convaincu: «Organiser des rendez-vous via l'application ou la plateforme en ligne devient possible grâce à cette technologie, tout comme une sélection, par le client, des prestations qu'il souhaite recevoir. C'est une approche intéressante, et en particulier pour les services d'aide et de soutien domestique. Nous devons suivre de près cette évolution, car elle offre certainement des domaines intéressants d'application pour l'Aide et les soins à domicile.»

Nadia Rambaldi

## La santé et ses sites de «digital matching»

### Care.com: Babysitting et accompagnement pour personnes âgées

La plateforme care.com a été créée en 2007 et est disponible depuis peu en Suisse. La plateforme aide les familles à trouver des babysitters, des mamans, des professeurs d'appui, des gardiens pour animaux, mais aussi des aides familiales ou du soutien pour personnes âgées. Le forum en ligne permet aux familles et aux aidants de communiquer entre eux, d'organiser les visites et d'échanger des conseils. Les aidants peuvent créer gratuitement leur profil sur care.com et rechercher des offres d'emploi adaptées dans leur région à l'aide d'une recherche par code postal.

### flott.ch: un «push» pour promouvoir l'aide entre générations

La plateforme flott.ch informe les jeunes et les étudiants inscrits si des personnes âgées aux alentours ont besoin d'un coup de main ponctuel dans leur quotidien. Les utili-

sateurs de flott.ch peuvent poser leurs questions ou leurs requêtes par téléphone ou en ligne. Les messages sont alors envoyés en temps réel par «push» aux téléphones mobiles des jeunes disponibles dans le voisinage. Flott.ch a été fondée fin 2015, est gratuite et active dans la région de Zurich. Une version payante est en projet et, d'ici 2018, flott.ch veut être disponible dans toutes les grandes villes suisses pour promouvoir l'aide intergénérationnelle. Flott.ch est soutenue par la Fondation Age.

### Veyo-pflege.de: une plateforme pour des soins professionnels en Allemagne

Depuis 2015, «Veyo Pflege», à Berlin, aide à l'organisation de prestations horaires des soins de base grâce à une plateforme en ligne. Celle-ci met en lien les familles et les patients avec le personnel infirmier certifié. Grâce à cette application mobile, la communication entre les familles et les soignants est facilitée.