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: - (2018)

Heft: 2

Werbung

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: 13.07.2025

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

«Exactement ce que nous recherchions»

En tant que CEO du Spitex Zürich Limmat, Christina Brunnschweiler dirige 950 collaborateurs. La plupart travaillent de manière décentralisée. Pour que la communication fonctionne, elle mise sur l'app de Qnnect.

Mme Brunnschweiler, la communication est une affaire de chef. Cela s'applique-t-il également dans votre cas?
Christina Brunnschweiler: Naturellement. La communication est un élément essentiel de mon travail. Mais elle représente chaque jour un défi parce que nos collaborateurs travaillent de manière décentralisée chez les clients et que je ne peux donc pas les joindre personnellement au quotidien.

Dans ces circonstances, comment assurez-vous la communication interne?
L'ensemble des collaborateurs du Spitex Zürich Limmat disposent d'une Phablet, un mélange de téléphone et de tablette sur laquelle ils saisissent leurs prestations et peuvent aussi consulter la planification et la documentation. Il paraît logique d'utiliser les appareils également aux fins de communication interne. Nous avons fait des essais avec Whatsapp mais cela s'est avéré problématique pour des raisons de protection et de sécurité des données.

Quelle solution avez-vous trouvée?
En interne, nous communiquons principalement par deux canaux: L'app de Qnnect et dans le futur aussi via notre propre système d'entreprise. Avec Qnnect, nous envoyons toutes les informations qui concernent l'entreprise telles que les messages de la direction, les changements de personnel ou les invitations à des évènements. Nous pouvons ainsi atteindre 700 employés qui sont actifs sur la plateforme.

Dans quelle mesure le programme de Chat aide-t-il les collaborateurs qui travaillent seuls à fonctionner en équipe?
Cela nous aide beaucoup. Les chefs des équipes qui rassemblent entre 12 et 30 collaborateurs diffusent par exemple via le Chat les compte-rendus des réunions d'équipe afin que chacun soit au courant. Des groupes dont les membres échangent en temps réel peuvent également se constituer au sein des équipes.

Le Spitex a de nombreux collaborateurs plus âgés. Comment s'en sortent-ils avec l'app?
Parfaitement. Etant donné que la saisie des prestations s'effectue électroniquement depuis des années, ils sont désormais bien habitués à ce type d'appareils. Tous doivent utiliser ces outils et le font sans problème.

«Les outils numériques encouragent le sentiment de communauté.»

Vous avez connu la communication analogique. Comment les outils numériques simplifient-ils la gestion du personnel?
Ils représentent une étape clé et sont ce que nous avons toujours recherché.

En tant que supérieure, qu'est-ce qui vous plait en particulier?
De recevoir un retour direct via les fonctions de «like» et de communication. Par exemple, j'ai réfléchi à étendre nos directives sur le thème du harcèlement sexuel. Grâce à ces fonctions, je peux savoir de manière simple ce qu'en pensent les employés. Nous concrétisons également les messages importants sous forme de films. Il existe ainsi une vidéo sur notre nouvelle stratégie.

Contrôlez-vous si et comment les différentes communications sont lues?
Non. Mon but est que les collaborateurs nous entendent. Le fait qu'ils nous comprennent est un autre problème. Il importe qu'ils aient toujours la possibilité de poser des questions en cas de doutes. Le chat constitue un moyen simple d'y parvenir.

Etre constamment joignable peut également s'avérer pénible. Comment les collaborateurs s'en accommodent-ils?
Nous disons clairement qu'ils n'ont pas à être joignables en permanence. La Phablet est un instrument de travail que l'on peut simplement éteindre durant le temps libre. En cas d'urgence, nous envoyons de toute façon un SMS. A l'inverse, les collaborateurs ne peuvent pas utiliser la Phablet en privé. Les soignants font généralement bien la part des choses, ils apprennent cela dans leur formation.

Quels effets les outils numériques ont-ils sur l'esprit Spitex?
En tout état de cause, ils encouragent le sentiment de communauté. Il me reste à savoir de quelle manière précisément. Nous effectuons actuellement un changement d'organisation que nous présentons d'abord via le programme de Chat que j'expliquerai ensuite de vive voix dans les centres Spitex. Les collaborateurs sont donc d'abord informés par voix numérique puis ils ont l'occasion d'en discuter avec moi. Outre la communication numérique, j'accorde une grande importance au dialogue direct.

Qnnect met en relation
Qnnect vous accompagne sur le chemin de la communication numérique. L'app propose des solutions de communication spécialement adaptées au secteur de la santé et permet d'échanger des informations et des messages de manière simple, sûre et efficace.

Aurélien Giraud-Rauch
+41 (0)78 628 54 00
aurelien.giraudrauch@qnnect.com
www.qnnect.com

qnnect