

Le passage d'un informaticien aux soins à domicile

Autor(en): **Morf, Kathrin**

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): - **(2019)**

Heft 2

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-928234>

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.

Le passage d'un informaticien aux soins à domicile

Au quotidien, Ben Martin s'occupe avant tout de technologie, de programmes informatiques et de solutions mathématiques. En janvier, le responsable en informatique de 54 ans a accompagné durant une semaine différents collaborateurs de l'Aide et soins à domicile de la région de Brugg (AG) dans le cadre du programme «transfaire». Il a ainsi appris à appréhender un métier centré sur les êtres humains plutôt que sur les machines.

Lors d'un vendredi ensoleillé de janvier, Otto Johann Amstutz, originaire de Windisch en Argovie, reçoit la visite de Ben Martin, responsable d'un service informatique. Otto Johann Amstutz, âgé de 76 ans, n'a cependant pas le moindre souci avec son ordinateur. Mais, après une crise cardiaque, il a besoin d'aide dans la préparation de ses médicaments. Le fait qu'un informaticien – accompagné d'une infirmière diplômée – s'intéresse à lui peut néanmoins s'expliquer par le projet «transfaire» de la Société suisse d'utilité publique (SGG) (voir encadré). Par le biais de ce programme, des cadres dirigeants s'engagent à travailler dans une institution sociale, au sein d'un atelier protégé par exemple, ou encore, comme c'est le cas pour Ben Martin, auprès de l'Aide et soins à domicile (ASD) à but non lucratif.

Le programme est également proposé à l'Institut Paul Scherrer de Villigen (AG), où Ben Martin dirige une équipe de dix employés en tant que responsable du département informatique. Les cadres de l'Institut de recherche en sciences naturelles et en sciences de l'ingénierie peuvent choisir l'institution sociale qu'ils veulent apprendre à connaître, et Ben Martin a été attiré par l'ASD. «J'espérais élargir mon horizon dans un domaine dans lequel je n'avais jamais eu d'expérience auparavant», relève le natif allemand à propos de sa motivation. Ben Martin s'est toujours senti dans son élément professionnel entouré de programmes, d'ordinateurs, de chiffres et de solutions techniques. «Je voulais quitter cette zone de confort», explique l'homme de 54 ans, grand et nerveux. «J'avais hâte de découvrir comment m'en sortir dans ce domaine tout à fait

nouveau et de voir ce que je pourrais apprendre en termes de relations humaines.»

Immergé dans tous les domaines

En tant qu'informaticien «typique», beaucoup de gens s'attendent à voir un homme pâle, qui préfère passer son temps devant l'ordinateur plutôt qu'à l'air frais, et qui est plus habile avec les programmes informatiques qu'avec les gens. Le cliché ne peut pas être complètement écarté, admet Ben Martin: «Bien sûr, notre concentration se porte sur les machines, mais je travaille également avec des êtres humains: des employés, des clients et des fournisseurs. La plus grande différence, c'est que les personnes issues du secteur informatique travaillent avec des gens, alors que l'Aide et soins à domicile travaille *pour* les gens.»

Le projet «transfaire» de Ben Martin a été approuvé, et le service d'Aide et soins à

«Des personnes qui n'ont quasiment plus quitté leur appartement depuis des années bénéficient désormais de cette offre de l'Aide et soins à domicile.»

Ben Martin

domicile de la région de Brugg a volontiers accepté d'intégrer le spécialiste en informatique dans ses rangs. Pendant une semaine, il a accompagné ses collègues temporaires dans leurs missions et a essayé d'aider là où il le pouvait, en changeant des bas de contention, en appliquant des onguents analgésiques sur la peau de clients et en triant les factures qui traînaient dans un appartement en pagaille. Ben Martin a également appris à connaître le service de nuit et les soins palliatifs, et a assisté aux entretiens empreints d'empathie des employés en psychiatrie. Il a aussi participé à l'activité de groupe organisée par le service d'Aide et soins à domicile de la région de Brugg proposée chaque mardi aux clients intéressés. Cette fois-là, il s'agissait d'une soirée cinéma. «Des personnes qui



Ben Martin, responsable en informatique et participant au programme «transfaire», mesure la tension artérielle d'Otto Johann Amstutz, sous la supervision de Seraina Zachleder, cheffe d'équipe au sein de l'Aide et soins à domicile de la région de Brugg (AG). Photo: Leo Wyden

n'ont quasiment plus quitté leur appartement depuis des années bénéficient désormais de cette offre de l'Aide et soins à domicile. Je trouve ça formidable», relève-t-il.

Porter plus d'attention au non-verbal

Ben Martin a été particulièrement impressionné par la façon dont le personnel infirmier réussit à maîtriser le champ de tension entre empathie et distance professionnelle. Il a également été frappé par la diversité des tâches effectuées par les soins à domicile, tout comme par le fait que l'ASD mette tout en œuvre pour qu'un client évite un séjour à l'hôpital ou en EMS, en dispensant par exemple des soins intensifs. Et il a été ravi des bonnes relations qu'il a pu rapidement mettre en place avec les différents professionnels de la santé qu'il a accompagnés.

L'informaticien de passage aux soins à domicile a été marqué par certains clients en particulier. «Il y avait un jeune homme gravement malade qui pouvait vivre à la maison malgré son lourd handicap. C'était remarquable de voir comment l'Aide et soins à domicile a inclus l'intégralité de son environnement dans ses soins», raconte-t-il. Il a aussi été ému par la rencontre avec une connaissance de longue date venant de Brugg, son lieu de résidence: «Il ne me reconnaissait plus à cause de sa démence.» Sans oublier le fort intérêt des clients pour le spécialiste en informatique et leur grande gratitude. «Pour me remercier, ils m'ont offert des oranges ou du chocolat. C'était touchant»,

dit-il. Cette gratitude n'est-elle pas à l'ordre du jour dans le secteur informatique? «Non. Dans le secteur informatique, les remerciements se limitent habituellement au salaire», répond Ben Martin en riant.

Pendant ces cinq jours, il estime avoir certainement développé une meilleure compréhension des professions dans lesquelles l'être humain est «l'objet principal», poursuit Ben Martin, marié et père d'une fille aujourd'hui adulte. Il a observé avec intérêt comment les employés de l'ASD portent attention aux expressions faciales, aux gestes et au ton de la voix de leurs clients. «Le personnel infirmier consacre toute son attention aux émotions et aux besoins de ses clients. J'en savais très peu à ce sujet car, dans mon travail, il faut des faits concrets et des déclarations claires», explique le spécialiste en informatique. «J'en tirerai certainement profit lors des futures discussions que j'aurai avec mes employés. Et je prêterai non seulement attention à ce qu'ils disent, mais aussi à *comment* ils le disent.»

Beaucoup de satisfaction

Il recommandera certainement le programme «transfaire» à ses employés et à ses connaissances, affirme Ben Martin en faisant le point. Au final, il se dit «entièrement satisfait» de cette semaine passée auprès de l'ASD. Cette pleine satisfaction ne signifie pas pour autant qu'il a trouvé son bonheur dans le domaine du social et qu'il compte

désormais tourner le dos à l'informatique, poursuit-il. «Mais je pourrais m'imaginer travailler un jour pour l'Aide et soins à domicile dans le management ou la logistique.» Dans ces domaines, il a également identifié les parallèles apparents entre le secteur informatique et l'ASD. «Dans ces deux champs professionnels, les calculs de rentabilité, l'administration et la gestion du personnel sont importants, de même qu'une infrastructure informatique moderne et des processus clairs», explique-t-il. Ce dernier point l'ayant beaucoup impressionné.

Il ne s'attendait pas à ce qu'une organisation de soins à domicile soit complètement numérisée. Il a également observé avec intérêt l'engagement des cadres de l'ASD à l'égard des préoccupations de leurs clients et de leurs employés dans leur travail quotidien. «Ils sont tenus de justifier les coûts par des faits et des chiffres et d'indiquer clairement la grande valeur financière et émotionnelle que leurs services apportent à la communauté.» Au final, son immersion dans le monde des soins ambulatoires l'a aussi rassuré quant à son propre avenir. «J'ai vu qu'en cas de maladie grave et durant la vieillesse, on est bien soigné en Suisse», explique Ben Martin. «Chaque client est pris en charge, et les proches ne sont pas non plus délaissés par l'Aide et soins à domicile.»

Egalement profitable pour l'ASD

L'idée que l'ASD à but non lucratif puisse participer au programme «transfaire» est venue d'Helmut Lerzer, qui dirige depuis environ un an les services de l'ASD de la région de Brugg. Il a découvert ce programme par le biais de son ancien employeur, les services psychiatriques d'Argovie. «Dans chaque cas, l'excursion dans le domaine du social a été très gratifiante pour les cadres, relève-t-il. Et le programme est également profitable pour l'ASD, car il lui permet de contre-carrier une réputation quelque peu poussiéreuse. Nous pou-

vons montrer à un cadre extérieur à la branche la manière dont nous sommes organisés professionnellement ainsi que l'étendue de notre expertise.»

L'idée a été saluée, et l'ASD de la région de Brugg s'est mise à disposition pour accueillir deux à trois participants au programme par an. «Peu après, Ben Martin, le premier candidat, nous a contactés. Nous avons vécu des expériences très positives en sa compagnie»,

explique Helmut Lerzer, qui a lui-même déjà participé au programme «transfaire» – pendant une semaine, il s'est occupé de ranger les rayons à la Migros. «C'était une expérience passionnante,

mais j'étais aussi très heureux de pouvoir retourner dans le domaine du social.» Helmut Lerzer n'exclut pas de replonger à nouveau dans un monde professionnel étranger: «En tout cas, Ben Martin m'a déjà invité à changer d'air en venant découvrir le secteur informatique», raconte-t-il.

«D'autres personnes peuvent venir»

Pour terminer cette semaine mouvementée, Ben Martin retourne à la rencontre de ses derniers clients, parmi lesquels on retrouve Otto Johann Amstutz. Aux côtés de Seraina Zachleder, cheffe d'équipe au sein de l'ASD de la région de Brugg, l'informaticien rend visite à cet homme de 76 ans dans son appartement. «L'échange avec un accompagnant venant d'un autre secteur d'activité est vraiment passionnant», déclare Seraina Zachleder. Pendant ce temps-là, son collègue à court terme – qui porte lui aussi les vêtements de travail flambant neufs de l'ASD de la région de Brugg – interroge «son» client sur son état d'esprit et mesure sa tension artérielle. Ben Martin écoute ensuite avec concentration Seraina Zachleder et Otto Johann Amstutz passer en revue l'ensemble des médicaments prescrits et discuter des valeurs de tension artérielle relevées qui ne sont plus préoccupantes. «Je vais bien», affirme Otto Johann Amstutz avec satisfaction.

Mais cela n'a pas toujours été le cas: un jour, le retraité se sent soudainement bizarre et quitte alors son appartement – heureusement, car une fois à l'extérieur, il est victime d'une crise cardiaque et parvient tout juste à sonner à la porte d'un voisin. «J'ai bien fait de suivre mon intuition. Si j'étais resté dans mon appartement, je serais mort», dit-il. Après de longs séjours à l'hôpital et en cure de convalescence, l'homme est autorisé à rentrer chez lui en juin 2018. «Depuis, les soins à domicile s'occupent de moi et j'en suis très heureux», glisse-t-il. Et de considérer que l'invité du jour apporte un changement captivant. «Cela ne me dérangerait pas qu'il y ait encore plus de personnes comme lui qui viennent me rendre visite», assure-t-il en riant.

Kathrin Morf

«J'ai vu qu'en cas de maladie grave et durant la vieillesse, on est bien soigné en Suisse.»

Ben Martin

Le programme «transfaire»

Le programme «transfaire» de la Société suisse d'utilité publique (SSUP) propose des affectations d'une semaine au sein d'une institution sociale: les cadres dirigeants travaillent activement dans une clinique de désintoxication, en psychiatrie, dans un atelier protégé employant des personnes handicapées ou encore auprès de l'Aide et soins à domicile. Selon la SSUP, les participants ont l'opportunité de développer leurs compétences sociales et de leadership dans un contexte unique, d'améliorer leurs compétences de gestion du stress et de gestion des conflits et de démontrer leur engagement social. Depuis 1994, plus de 3000 personnes ont pris part au programme «transfaire». Informations détaillées et contacts pour un entretien gratuit sur le site www.sgg-ssup.ch.