

# L'Aide et soins à domicile : un employeur attractif

Autor(en): **Morf, Kathrin / Guéry, Flora / Fenk, Franziska**

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 5

PDF erstellt am: **08.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-928255>

## **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.



## 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

**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<sup>e</sup> 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

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<sup>e</sup> année d'apprentissage au centre médico-social (CMS) de Martigny (VS)