

Une plaque tournante où l'aide à la personne est interdisciplinaire

Autor(en): **Bächtold, Beatrix**

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): - **(2020)**

Heft 1

PDF erstellt am: **12.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-928273>

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.



Au centre RegioArbon, Jenny Krois (à gauche) et Bettina Ellena aiment toutes les deux aider, mener des entretiens motivationnels et résoudre des situations conflictuelles. Et peuvent compter l'une sur l'autre pour échanger des idées. Photos: Beatrix Bächtold

Une plaque tournante où l'aide à la personne est interdisciplinaire

Un projet-pilote a démarré fin 2017 sous l'égide de l'organisation d'Aide et soins à domicile (ASD) d'Arbon en Thurgovie. Son nom: Drehscheibe RegioArbon. Cette plaque tournante interdisciplinaire a atteint sa vitesse de croisière en gagnant la confiance des bénéficiaires, de leurs proches et d'autres personnes impliquées. Les organisations et spécialistes du domaine médico-social applaudissent le travail accompli. Le Magazine ASD a accompagné les responsables du projet dans leur quotidien.

Le projet-pilote Drehscheibe RegioArbon a pour vocation la coordination interdisciplinaire des cas et le conseil en matière de démence. Prévu sur quatre ans, il a été lancé sous les auspices de l'organisation d'Aide et soins à domicile (ASD) RegioArbon en décembre 2017. Le projet Drehscheibe – dont la traduction signifie «plaque tournante» – soutient les personnes qui ont épuisé voire dépassé les ressources des autres services. Et permet notamment d'éviter que ces personnes s'endettent davantage, deviennent sans-abris, se laissent aller ou soient hospitalisées inutilement.

Le choix et les exigences du canton

Le projet-pilote part du constat que le nombre de personnes souffrant de démence ou n'arrivant plus à gérer leur quotidien pour diverses raisons ne cesse de croître. Bien que les offres de soutien existent, il est facile de se perdre face au dédale de possibilités. C'est pourquoi le canton de Thurgovie a commencé à développer un concept consacré à la gériatrie et à la démence en 2016 dans l'objectif de mettre en relation la demande croissante en informations avec la grande palette d'aides disponibles.

La première étape consistait à chercher une institution capable d'assumer la responsabilité du projet-pilote. Les exigences du canton n'étaient pas des moindres: il lui fallait un partenaire digne de confiance et facilement accessible pour des renseignements en matière d'offres ambulatoires, doté d'un haut niveau d'expertise ainsi que d'un réseau important et pourvu de son propre site internet. Il fallait qu'il soit également facilement joignable par téléphone, mais aussi largement accepté et proche du public.

«Il est tout à fait logique que le choix s'est porté sur notre organisation», affirme Evelyn Schwab, directrice de l'organisation d'ASD RegioArbon. L'infirmière diplômée de la Haute école spécialisée de Saint-Gall en science et gestion infirmière dirige l'organisation d'ASD RegioArbon depuis 2013. «Notre atout a été de concevoir «Drehscheibe» comme un service de proximité – et la force de l'Aide et soins à domicile est d'être ancrée depuis toujours dans le travail de proximité», explique-t-elle.

La coordination interdisciplinaire des cas

Pour expliquer le travail de coordination des cas, interdisciplinaire et extra-muros, Jenny Krois invite le Magazine ASD à l'accompagner lors d'une intervention. La jeune femme de 28 ans a une formation d'assistance en soins et santé communautaire (ASSC) et un bachelor en travail social. «Je suis toujours partante quand il s'agit de prise en charge sociale. Des problèmes de dépendance, d'alcool, d'atteintes polymorbides ou de troubles cognitifs sont souvent en jeu.» Aujourd'hui, Jenny Krois a programmé une visite chez Claudia Müller*. La cliente lui a été adressée par le service psychiatrique de l'ASD avec la recommandation de soutenir cette femme de 53 ans dans ses démarches administratives, en par-



«Notre atout a été de concevoir «Drehscheibe» comme un service de proximité.»

Evelyn Schwab, ASD RegioArbon

ticulier pour sa demande de prestations auprès de l'aide sociale. Arrivée devant le domicile de la cliente, Jenny Krois cherche son nom parmi les très nombreuses sonnettes. On sonne, on monte, et Claudia Müller ouvre sa porte. Les cheveux ébouriffés, les pieds nus, la cliente semble désorientée. L'appartement est plongé dans le noir, une odeur persistante indique qu'il n'a pas été aéré depuis bien longtemps. Madame Müller se barricade depuis quelque temps entre ses quatre murs. «On ne voit pas grand-chose», intervient Jenny Krois, doucement. «Commençons par remonter les stores.» Claudia Müller se réveille alors: «Vous croyez?», demande-t-elle en mettant dans ces deux mots tant d'espoir, de confiance et de désir que les choses puissent s'améliorer.

Quand le soleil commence à illuminer la pièce, on aperçoit sur la table basse la paperasse qui menace de submerger la cliente. Quelques enveloppes sont déchirées sur lesquelles on peut lire: «Dernier rappel», «poursuite», «résiliation». Jenny Krois reprend son souffle. «Voyons, voyons. Commençons par examiner la paperasse ensemble. Allez chercher la corbeille à papier», lance-t-elle. Claudia Müller sourit en pinçant les lèvres. «Corbeille à papier» sonne un peu comme «débarrassons-nous de tout cela». Mais toutes deux sont parfaitement conscientes que le chemin vers la normalité sera long. Le courrier comporte également des notifications indiquant que Claudia Müller a omis de faire valoir certaines prestations financières. «Je ne comprends rien du tout et personne ne me comprend», se plaint-elle.

Jenny Krois ne tarde pas à admettre qu'il faut alerter le service psychiatrique de l'ASD, le service social, et – au vu de la demande déposée auprès de l'assurance-invalidité – le centre régional des assurances sociales du canton de Thurgovie. Elle contactera ces services par la suite. En présence de sa cliente, elle remplit le formulaire pour le service social, vérifie la procédure à suivre pour la rente invalidité et collecte

les documents nécessaires. Jenny Krois se chargera de bloquer les rappels et de solliciter une remise d'impôts, et négociera des paiements échelonnés. Elle accompagnera par ailleurs Claudia Müller quand elle rendra visite à sa thérapeute. Elle réfléchira en outre aux services susceptibles d'offrir un suivi adapté à sa cliente sur le long terme. Une fois la situation clarifiée, Jenny Krois passera la main aux prestataires choisis et restera à l'arrière-plan. «Maintenant, le mieux, c'est de vous procurer un classeur et un registre. Et la prochaine fois, on s'y met. D'accord?», affirme la représentante du service d'ASD RegioArbon. Pour Jenny Krois, chaque jour ressemble à une course d'obstacles, mais elle adore ce qu'elle fait: «Je suis au bon endroit car mon travail est utile. Au sein de «Drehscheibe», je définis un objectif de concert avec mes clients. Ce processus dynamique permet de voir et de mesurer le succès de nos démarches. Même si on fait souvent trois pas en avant et deux pas en arrière, on avance toujours dans la bonne direction», assure-t-elle en soulignant qu'elle ne travaille pas seule et qu'elle peut compter sur tout un éventail de prestataires compétents.

Le service de conseil en cas de démence

L'infirmière diplômée Bettina Ellena, qui possède un certificat d'études avancées (CAS) en gestion de cas, suit actuellement une formation dans le

domaine de la démence. «J'ai des grands-parents et cela me fait réfléchir. Mon travail en milieu hospitalier m'a confronté à ce sujet. Ce qui me manquait encore, c'était l'occasion d'étudier la problématique de façon approfondie», raconte-t-elle. Depuis février 2019, elle s'occupe prioritairement, dans le cadre du projet-pilote, du service de conseil en cas de démence. Pour expliquer son travail, elle cite l'exemple du couple Kern*. Markus Kern s'occupe du ménage et de sa femme Marlies, âgée de 87 ans, qui souffre de démence. Lors d'une récente enquête, la Clinique de la mémoire du petit village thurgovien de Münsterlingen, constatant un manque de soins chez le couple, s'est adressée à Drehscheibe RegioArbon.

C'est ainsi que Bettina Ellena a annoncé sa visite au couple Kern, munie du diagnostic de la Clinique de la mémoire concernant Madame Kern. Lors de cette première visite, l'infirmière note la situation réelle de l'environnement domestique. Elle reconnaît rapidement que le couple ne maîtrise plus la situation. Le fils, présent lors de la visite, est souvent pris par ses obligations professionnelles à l'étranger. «Je me fais constamment du souci. La démence légère de type Alzheimer diagnostiquée chez ma mère a redéfini les rôles au sein de leur couple et mon père est simplement dépassé par la situation. Que faire?», demande-t-il.

Par expérience, Bettina Ellena sait comment faire. La situation se détend dès qu'on commence à décharger les

proches aidants. Elle propose donc que l'épouse, qui adore les contacts, soit prise en charge par le service de transport de la Croix-Rouge qui l'amènera une fois par semaine dans un foyer de jour pour personnes atteintes de démence. Elle y sera encadrée et suivie par des thérapeutes. En apprenant cela, le visage de Markus Kern s'illumine déjà: «Je pourrais donc jouer de temps en temps au jass avec mes copains ou rejoindre le chœur d'hommes sans avoir mauvaise conscience?» La famille se sent encore plus soulagée quand Bettina Ellena propose d'engager une aide-ménagère par le biais de Pro Senectute et de faire vérifier la prise correcte des médicaments par le médecin.

Un bilan positif et un exemple à suivre

La phase pilote du projet s'achèvera en novembre 2021, mais les responsables dressent déjà un bilan intermédiaire positif. Le projet est salué par les clients de la région et par toutes les organisations participantes. «Loin de nous tout esprit de concurrence, nous tirons tous à la même corde», commente Evelyn Schwab, directrice de l'organisation d'ASD RegioArbon.

«Parmi les 25 000 résidents des quatre communes participant au projet, Arbon, Egnach, Horn et Roggwil, la coordination des cas prend actuellement en charge 26 personnes et le service de conseil en cas de démence,

59.» A l'heure actuelle, le budget de Drehscheibe RegioArbon est couvert par le canton. Quant à la suite du projet et le financement éventuel de son fonctionnement, une décision sera prise au niveau cantonal dans le cadre de l'évaluation du concept consacré à la gériatrie et à la démence.

«Notre projet est opérationnel et nous avons fait nos expériences. Drehscheibe RegioArbon fonctionne et a démontré son utilité. En principe, le modèle pourrait être repris par d'autres organisations d'aide et de soins à domicile. Je recommande dans tous les cas de l'imiter», insiste Evelyn Schwab. «Combiner le conseil en matière de démence avec la coordination des cas sous forme de tandem – le fonctionnement extra-muros en plus – est actuellement une démarche unique et pionnière en Suisse.»

Beatrix Bächtold

*Noms modifiés par la rédaction

Le siège de Drehscheibe RegioArbon se trouve au centre-ville, sous le toit de l'organisation d'ASD RegioArbon. Il est possible de s'y rendre spontanément pour obtenir des renseignements. Les détails de l'offre, les tarifs et les coordonnées des personnes de contact se trouvent (en allemand) à l'adresse www.spitex-arbon.ch.

«Je recommande dans tous les cas d'imiter Drehscheibe RegioArbon.»

Evelyn Schwab