

L'influence positive d'une bonne communication

Autor(en): **Guéry, Flora / 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): - **(2020)**

Heft 4

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-928286>

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'ASD communique de plus en plus en réseau par voie numérique.
Illustration: Patrick Oberholzer

L'influence positive d'une bonne communication

«Vous ne pouvez pas ne pas communiquer», a dit un jour le théoricien de la communication Paul Watzlawick. Par exemple, si les cadres de l'ASD ne communiquent pas avec leurs collaborateurs, cela peut être considéré comme une expression d'indifférence. Si l'ASD ne commente pas les accusations portées à son encontre, cela peut être perçu comme un aveu de culpabilité. Mais comment l'ASD communique-t-elle de manière à faire passer son message? Les articles suivants traitent d'exemples relatifs à la communication moderne de l'ASD, à la communication de crise de l'ASD – et à la communication positive utilisée en public par l'ASD pour soigner son image.



Le Baromètre de la cybersanté 2020 montre que la mise en réseau numérique est en constante augmentation dans l'Aide et soins à domicile (ASD). L'ASD se sert donc de moyens de communication modernes pour communiquer avec les employés, les clients, les proches et l'ensemble du réseau de soins. Mais à quoi ressemble exactement cette

communication numérique, quels sont ses avantages et les défis qu'elle pose? Ces questions seront examinées à l'aide de quatre exemples de communication moderne utilisés par l'ASD.

Textes: Flora Guéry et Kathrin Morf



La communication moderne en réseau

Une bonne communication est indispensable pour un réseau de prise en charge médicale. L'ASD s'efforce donc de moderniser sa communication et ses efforts de coordination à l'aide de l'application «Clever.Care Coordinator».

Dans le réseau de soins de l'Aide et soins à domicile (ASD), la maîtrise sûre et efficace de la coordination et de la communication n'est pas une mince affaire. C'est la raison pour laquelle la firme Clever.Care AG a développé le «Clever.Care Coordinator» (voir Magazine ASD 3/2019). Actuellement, cette application permet avant tout la communication via Messenger entre une organisation d'ASD, ses clients et leurs proches. Alfred Ruppert, responsable du développement commercial au sein de la firme bâloise, précise: «Nous travaillons également sur le fait de pouvoir intégrer un jour l'entier du réseau qui se crée autour d'un patient.» L'application a été testée et développée en 2019 par trois organisations d'ASD dans le cadre d'un projet pilote.

«La numérisation constitue l'avenir du système de santé.»

Nikola Stevanovic, ASD de la région de Biel-Bienne

rendez-vous auprès de l'ASD, les annuler ou les déplacer. L'application est particulièrement utile pour des clients ayant des problèmes cognitifs: elle leur rappelle les rendez-vous au bon moment. Nikola Stevanovic loue également les critères élevés de sécurité. Il admet par contre que l'ASD peine à convaincre ses clients d'utiliser l'application. «Les clients très âgés n'arrivent pas à se familiariser avec les outils numériques», dit-il. «Nous avons eu plus de succès en contactant leurs proches.» Malgré ses efforts, l'ASD biennoise n'a pu créer que deux douzaines de réseaux Clever.

Care depuis le printemps

2019. «Un bilan intermédiaire à l'automne 2019 a montré que tous nos utilisateurs apprécient beaucoup cette application. Mais il a été plus difficile que prévu de convaincre les clients âgés», confirme Alfred Ruppert. «Notre application a été développée en collaboration avec des seniors. Nous sommes convaincus qu'avec un nombre croissant de seniors actifs sur le plan numérique, le besoin de participation et d'interaction numérique avec l'ASD va augmenter.»

«L'avenir appartiendra au numérique»

Les organisations d'ASD peuvent désormais s'abonner au Clever.Care Coordinator et intégrer gratuitement les clients et leurs proches dans le système. Grâce aux résultats obtenus durant la phase pilote, l'application – disponible en français et en allemand – a été optimisée. Le système peut maintenant être utilisé pour la communication interne. «Ces outils numériques deviendront opérationnels à large échelle au sein de l'ASD quand une première génération d'ainés maîtrisera l'utilisation des smartphones», résume Nikola Stevanovic. Il insiste néanmoins pour que l'ASD se prépare à la numérisation de ses processus de communication. «La numérisation simplifie la collaboration dans l'ensemble du réseau et constitue l'avenir du système de santé. Et l'ASD doit prendre le train en marche à temps si elle veut rester compétitive.»

Adieu les trajets inutiles

«Jusqu'à présent, les clients de l'ASD et leurs proches communiquaient à travers différents canaux, ce qui n'était pas très efficace», commente Nikola Stevanovic, responsable d'antenne au sein de l'organisation d'ASD de la région de Biel-Bienne et du projet Clever.Care. «Il n'était pas rare qu'un client ne respecte pas un rendez-vous et n'arrive pas à nous avertir à temps. Alors une collaboratrice se rendait chez lui, en vain.» L'ASD biennoise souhaite impliquer étroitement les proches dans les processus de prise en charge. «Ce n'est pas facile à réaliser en l'absence d'un bon système.» Le Clever.Care Coordinator a été introduit à titre d'essai: «Les clients et leurs proches ne communiquent plus que par un seul canal avec nous, ce qui est efficace et clair», se réjouit Nikola Stevanovic. Les clients et leurs proches peuvent maintenant consulter, à tout moment et partout, tous leurs

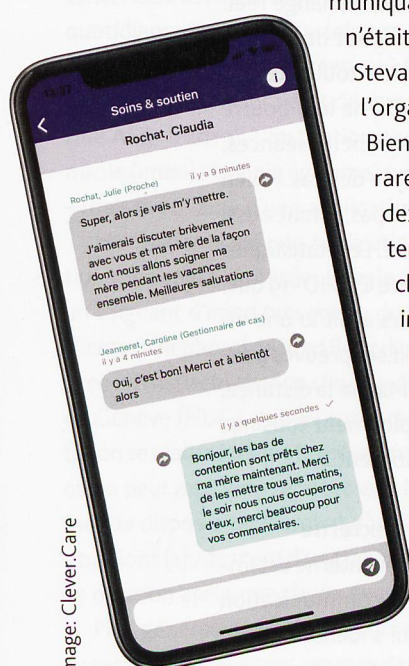


Image: Clever.Care

La communication interne moderne

Efficacité et fiabilité: c'est le grand défi auquel l'ASD fait face en matière de communication interne. L'organisation d'aide et soins à domicile de l'Oberland zurichois, Spitex Bachtel, relève ce défi à l'aide d'une application.

Le point sensible de toute communication institutionnelle est probablement la communication interne. Jens Weber, directeur de Spitex Bachtel AG, le sait: «Transmettre des informations rapidement et à tous les collaborateurs est un vrai défi, particulièrement au sein d'une organisation d'aide et de soins à domicile. En effet, nombreux sont ceux qui ont un taux d'activité faible, sont souvent sur la route, en travail posté ou travaillent pour différentes antennes.» En fonction depuis juillet 2019, Jens Weber s'est rapidement rendu compte que son organisation possède, avec «Perigon», un bon système pour communiquer les données des patients. Mais pour la communication interne, il souhaitait un moyen un peu plus adapté au quotidien. «La communication passait par des canaux comme les courriels, les séances, les notes prises dans toutes les antennes», raconte le directeur. Il a donc rapidement introduit l'application «Beekeeper», élaborée par la firme zurichoise homonyme. Et il s'en réjouit: «Nos échanges sont maintenant efficaces, fiables et rapides.» Le directeur se sert du streaming et des chats de Beekeeper pour annoncer des cours de formation; les nouveaux employés s'y présentent et différentes équipes y organisent leurs réunions. Le groupe de discussion «Livre blanc» sert à transmettre des informations importantes à l'ensemble du personnel. «Cet automne, nous serons opérationnels 24 heures sur 24. Il devient alors encore plus important que notre personnel ait accès à tout instant à ces informations.»

Un système concluant pendant la pandémie

L'application peut être utilisée sur des téléphones mobiles et des tablettes, privés et professionnels, tout en facilitant la communication entre deux personnes. Elle convainc Jens Weber: «Tous les employés échangent équitablement sur la même plateforme. Cela renforce le sentiment d'appartenance.» Ce qui a une importance particulière, puisque Spitex Bachtel a été créée en 2016 par la fusion de quatre associations d'aide et de soins à domicile. «La plateforme accélère le processus exigeant consistant à ce que tous les em-



La communication interne est capitale pour l'ASD. Image: Beekeeper

«Notre communication interne est désormais efficace, fiable et rapide.»

Jens Weber, Spitex Bachtel AG

ployés s'identifient à la nouvelle organisation. En utilisant l'application, un collaborateur fera par exemple connaissance de tous ses collègues et apprendra ce qu'il se passe dans les autres antennes.»

Indépendamment du passage au numérique, le contact personnel restera la clé de voûte chez Spitex Bachtel. Jens Weber est un «nomade-en-chef»: il signe le contact avec tous les collaborateurs; rares sont les semaines où on le trouve deux jours de suite dans la même antenne. La plateforme numérique augmente également la qualité de l'échange réel: «Avant le début de chaque

séance, les collaborateurs peuvent consulter toutes les informations nécessaires sur l'application. On ne leur bourre donc plus la tête avec des informations pendant les séances, mais on a le temps de discuter, et on analyse des cas.» Bien sûr, transmettre les informations ne suffit pas, il faut aussi les lire. Cela ne pose que rarement problème. Les statistiques d'accès ont démontré lors de la pandémie de COVID-19 que, souvent, l'ensemble des 180 collaborateurs avait lu une information donnée. «Cette application a fait ses preuves pendant la pandémie», affirme Jens Weber. «Malgré la distance, notre équipe d'urgence a pu informer rapidement tous nos employés et dialoguer avec eux à tout moment.»

La communication interne influence l'externe

Pour Jens Weber, une bonne communication interne est importante, car elle influence positivement la communication externe. «Un personnel bien informé, qui s'identifie à son employeur, représente de façon optimale l'organisation à



l'extérieur.» Pour assurer une communication efficace à l'externe, Spitex Bachtel organise des cours de formation sur des thèmes comme «Proximité et distance» et «Gérer les conflits». Pour le directeur, moderniser la communication interne se justifie également pour des raisons économiques. «Le passage au numérique permet d'éviter de nombreux doublons et de réduire le temps nécessaire aux réunions et aux procès-verbaux. Qui gagne du temps économise de l'argent.»

Ni trop, ni trop peu

L'application «Beekeeper» convainc également grâce à son degré élevé de protection des données utilisateurs. Ce qui manque encore, c'est la possibilité de répondre de manière individuelle aux messages du chat, tel que c'est le cas dans WhatsApp. «Nous tentons de satisfaire tous les vœux de nos clients, mais cela prend parfois un peu de temps», explique Cristian Grossmann, CEO de Beekeeper. L'application est continuellement enrichie de nouvelles fonctions: la version «Beekeeper 2.0» permet, entre autres, l'intégration de la planification du travail en équipe.

Beekeeper a été fondé en 2012 par des diplômés de l'EPFZ. La société compte aujourd'hui des clients dans 130 pays, dont plusieurs organisations d'aide et de soins à domicile (ASD) à but non lucratif et hôpitaux suisses. «Le

groupe de cliniques Hirslanden a introduit l'application au début de la pandémie de COVID-19», indique Cristian Grossmann. Bien sûr, Beekeeper n'est pas la seule application de communication interne. Les organisations d'ASD utilisent aussi l'application bâloise «Clever Care» (voir page 7) ou l'application «Qnnect», de l'entreprise zurichoise Connect Solutions. Jens Weber approuve cette numérisation croissante: «La communication interne de l'ASD se doit d'être moderne, efficace et flexible pour maintenir le rythme des développements dans le secteur de la santé.» Mais pour déployer son potentiel, l'application doit être utilisée de manière appropriée. Il faut veiller à ce que la communication soit de qualité. Les utilisateurs doivent également apprendre à ne pas surcharger le système avec trop de nouvelles et de commentaires pour éviter qu'on ne se lasse. Et enfin, il faut éviter le contraire: nourrir le système trop rarement. Car si les informations se font de plus en plus rares ou ne sont pas actualisées, l'application perdra peu à peu ses utilisateurs.



www.spitex-bachtel.ch; www.beekeeper.io

Le diagnostic moderne à distance

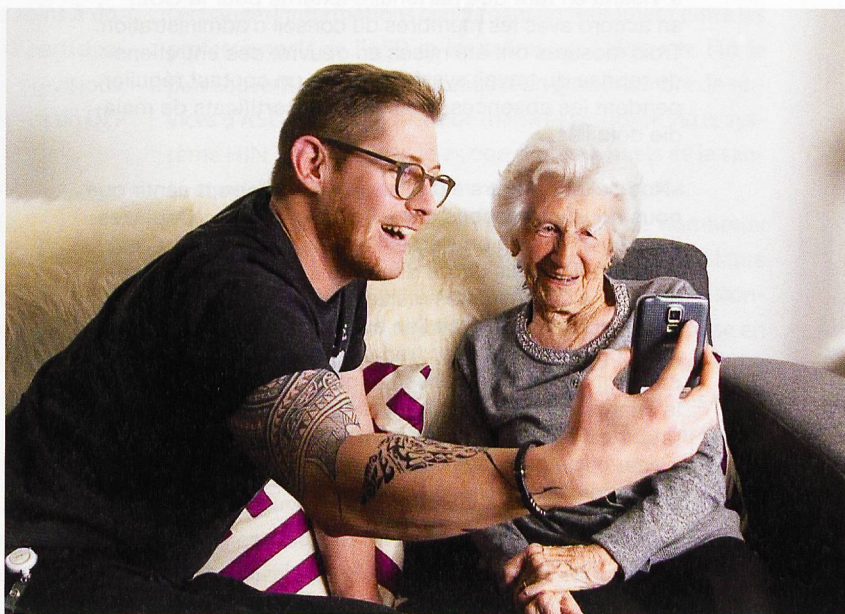
Les progrès technologiques permettent de plus en plus d'obtenir un diagnostic ou une consultation médicale à distance. A Genève, l'ASD utilise une application qui établit une liaison directe avec les Hôpitaux Universitaires.

La télémédecine – c'est-à-dire le diagnostic et la thérapie sur des distances spatiales ou temporelles – gagne en importance. Cela est notamment rendu possible grâce à des objets quotidiens «intelligents», tels que des balances, des montres ou des toilettes connectées, qui fournissent aux médecins des informations sur l'état de santé des patients (voir Magazine ASD 3/2019). L'institution genevoise de maintien à domicile (imad) s'appuie également sur le diagnostic à distance – mais avec l'aide d'une application.

HUG@home est une application mobile de téléconsultation médicale à domicile. Simple d'utilisation, elle permet à un soignant d'imad présent au domicile d'un client ou d'une cliente (voir photo) de bénéficier d'une consultation à distance avec un médecin chef de clinique des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), 7 jours sur 7, de 11h à 19h. Cette consultation se réalise lorsque le médecin traitant n'est pas joignable ou ne peut intervenir, et nécessite l'accord du client. Elle permet de disposer rapidement d'un avis médical pour diverses situations (ajustement d'un traitement médicamenteux, prise de décision après une chute, évolution d'une plaie, etc.).

Plus généralement, HUG@home vise à éviter le recours au service des urgences, en maintenant le patient à domicile

avec une prise en charge médicale coordonnée. Des échanges de documents en direct sont possibles, en toute sécurité et confidentialité des données.



Un soignant et une cliente en pleine téléconsultation. Image: Screenshot RTS



Au départ, cette prestation était proposée à certains clients de imad, selon des critères restrictifs, dans le cadre d'un projet pilote lancé en 2019. En raison de la lutte contre le COVID-19, l'utilisation de HUG@home s'est élargie. Son déploiement à tous les centres de maintien à domicile de imad est effectif depuis le premier semestre 2020.

Les premiers tests menés dans le cadre du projet pilote ont été très concluants avec un taux de satisfaction supérieur à 90% des utilisateurs (infirmières et médecins). Se-

lon imad, les clients sont également très satisfaits d'être pris en charge directement: leur problématique est réglée très rapidement et, dans 9 cas sur 10, un passage aux urgences est ainsi évité. De nombreux partenaires de l'institution ainsi que d'autres organisations d'aide et de soins à domicile ont manifesté leur fort intérêt pour l'intégration d'un tel dispositif dans leur pratique.

🌐 www.imad-ge.ch/prestations/hug-home

L'échange moderne des données des patients

Le dossier électronique du patient (DEP) est un espace sécurisé où il est possible de réunir tous les documents électroniques relatifs à la santé d'une personne. En d'autres termes, il s'agit d'un dossier médical consultable partout et en tout temps via une connexion internet sûre. Pour les services d'ASD, le DEP a de nombreux atouts. L'un des objectifs du DEP est de simplifier la collaboration entre les professionnels de la santé.



Le dossier électronique du patient (DEP) contient des informations relatives à la santé d'une personne. On y retrouve ses radiographies, ses ordonnances médicales ou encore ses rapports de sortie d'hôpital. Le patient peut consulter ces documents partout et à tout moment, notamment depuis son smartphone. Il décide quels professionnels de la santé peuvent y avoir accès, et quand. Selon ses partisans, le DEP vise à optimiser les processus de traitement afin d'améliorer la qualité et la continuité des soins, mais aussi à simplifier la collaboration entre les professionnels de la santé. Les hôpitaux sont tenus de participer au dispositif conformément à la loi fédérale sur le dossier électronique du patient (LDEP), en vigueur depuis le 15 avril 2017. Cette obligation s'applique aussi aux établissements médico-sociaux à partir de 2022. Pour les autres acteurs de la santé tels que les médecins de famille et les services d'aide et de soins à domicile (ASD), de même que pour les citoyens, la participation est facultative. Selon les dernières prévisions, tous les habitants de Suisse pourront ouvrir un DEP d'ici au printemps 2021.

Scepticisme à l'égard de la sécurité

Le canton de Genève mène depuis une dizaine d'années le projet «MonDossierMedical.ch» (Mdm) qui inclut de nombreux éléments du DEP. L'institution genevoise de maintien à domicile (imad) a été intégrée au projet dès sa phase pilote. Avec la prise en charge de plus de 17 000 clients par an, imad a été un acteur incontournable, d'une part avec l'utilisation des données de Mdm lors de la prise en charge de ses propres clients et, d'autre part, en partageant les informations de prise en soins avec les

partenaires (avec l'autorisation du client). Des enquêtes de satisfaction ont été menées auprès des clients. Selon imad, le bienfondé d'un tel outil a été compliqué à expliquer à une population relativement âgée. La méfiance vis-à-vis du «Cloud» et la crainte du partage d'informations ont été les principaux freins vis-à-vis d'une population peu accoutumée aux nouvelles technologies.

L'association faitière a des attentes envers le DEP

L'association faitière Aide et soins à domicile Suisse suit de près l'actualité autour du DEP. «Nous avons des attentes et nous plaçons de l'espoir dans le DEP. Nous espérons avant tout qu'il permettra un accès rapide aux documents utiles pour les soins», indique Cornelis Kooijman, directeur adjoint et responsable Bases et développement. Actuellement, l'échange d'informations concernant un traitement entre les professionnels de l'ASD et les autres spécialistes se fait le plus souvent par voie électronique. Un grand nombre de services d'ASD communiquent de manière sécurisée via le système HIN – auquel plus de 25 000 professionnels de la santé et quelque 1000 institutions sont déjà raccordés.

Pour les services d'ASD, le DEP promet de nombreux avantages. La complexification croissante des cas implique un besoin accru de travailler en réseau et en interprofessionnalité. Le DEP permet le partage d'informations de prise en charge en temps réel. Une majorité d'organisations d'ASD voient donc dans le DEP une valeur ajoutée pour les soins intégrés. C'est ce qui ressort de l'enquête réalisée par l'institut gfs.berne pour le Baromètre de la cybersanté 2020. Au total, 112 organisations d'ASD à but non lucratif y ont pris part. Les résultats détaillés de l'enquête se trouvent sur www.e-healthforum.ch. Toutes les informations sur le DEP sont sur la plateforme mise en place par eHealth Suisse, la Confédération et les cantons www.dossierpatient.ch.

Image: eHealth Suisse

