

Engager des proches permet d'atténuer la pénurie de personnel soignant

L'organisation privée d'aide et de soins à domicile Arana Care rémunère des proches afin qu'ils s'occupent de leur parenté. Son directeur **Patrick Hanselmann** explique comment Arana Care fonctionne et en quoi c'est une solution gagnante pour tout le monde.

Interview : Sara Tomovic

Qu'est-ce qui vous distingue d'une organisation publique d'aide et de soins à domicile ?

Patrick Hanselmann : Comme organisation privée, nous n'avons pas de mandat de prestations communal. En Suisse, les soins ambulatoires sont du ressort des communes. Elles doivent veiller à ce que la population reçoive les soins nécessaires. Le financement des organisations publiques ou privées d'aide et de soins à domicile est assuré de la même manière par les cotisations à l'assurance. Les prestations sont ventilées entre les soins de base, les traitements et l'évaluation ou le conseil. Les soins de base comprennent les soins d'hygiène, l'habillage, la mobilisation, ou encore de l'aide pour d'autres activités du quotidien comme manger et boire. Les soins de traitement consistent par exemple à faire des pansements, à vérifier les paramètres vitaux, à remettre des médicaments, etc. Seuls des professionnels de la santé peuvent

s'en charger. Quant aux prestations de conseil et d'évaluation, elles comprennent par exemple la coordination de la collaboration avec d'autres services, la fourniture d'outils d'auto-assistance ou des mises au point avec les cliniques.

Qu'est-ce qu'Arana Care et en quoi vous démarquez-vous des autres structures de soins à domicile ?

Nous sommes une entreprise privée offrant des prestations de soins. Nous couvrons la Suisse orientale, où nous possédons actuellement des autorisations de pratique dans plusieurs cantons, ainsi que le canton de Zurich. Nous nous sommes spécialisés dans l'embauche de proches aidants. Ce choix nous distingue de la plupart des organisations d'aide et de soins à domicile. Comme entrepreneur, j'étais à la recherche d'un défi professionnel qui fasse sens. Je suis ainsi tombé sur le secteur des soins ambulatoires et le thème des proches aidants. Depuis fin

2017, j'ai peaufiné notre concept avec Raffaella Margarito, mon associée actuelle. Elle possède en effet l'expertise en soins infirmiers essentielle aux activités de mise en œuvre. L'entreprise Arana Care est opérationnelle depuis début 2019. Notre concept est d'embaucher des proches afin qu'ils accomplissent

« Les proches soignants reçoivent un contrat de travail ordinaire, basé sur le besoin de soins identifié, et sont ainsi salariés pour le travail qu'ils accomplissaient déjà bénévolement. »

des prestations dans les soins de base. Ils bénéficient d'un suivi étroit de notre part, soit essentiellement de conseils. Nous prenons le temps nécessaire pour examiner

dans sa globalité la situation des soins, et pour l'optimiser autant que possible. Cette approche nous distingue de la plupart des autres prestataires.

Comment fonctionne au juste ce concept ?

Les personnes intéressées prennent contact avec nous, sans engagement. Si nous intervenons, des infirmières diplômées procèdent d'abord à une évaluation des besoins, portant sur la charge en soins et les modalités de la collaboration. Un contrat incluant un mandat de prestations clair est ensuite établi avec le bénéficiaire des soins. Les proches aidants reçoivent un contrat de travail ordinaire, basé sur le besoin de soins identifié. Il s'agit en général de parents, de connaissances ou d'amis – souvent aussi de conjoints. Bien des proches sont ainsi salariés pour le travail qu'ils accomplissaient déjà bénévolement. Tous les proches aidants ont une infirmière de référence, joignable en tout temps. Elle s'occupe de la gestion de cas et veille à tout. Elle prodigue des conseils, commande les moyens auxiliaires nécessaires ou fait intervenir d'autres spécialistes. Les échanges sont fréquents, tout comme nos visites sur place. C'est important pour nous permettre

d'apporter une aide ciblée et d'assumer notre responsabilité. Nous sommes en effet tenus d'évaluer régulièrement, pour les statistiques des assurances, si le besoin de soins a évolué et comment, le cas échéant. Il nous faut donc savoir ce qui se passe sur place. Sinon notre organisation ne serait pas autorisée à prodiguer des soins. Les offres de décharge s'avèrent également importantes. Les proches ne peuvent se tenir à disposition tous les jours, 24h/24. Nous cherchons donc ensemble à les soulager. Nous collaborons ici, ainsi que pour offrir tous les services liés aux soins de traitement, avec d'autres prestataires et avec les organisations publiques d'aide et de soins à domicile.

Qui paie vos prestations de service et le salaire des proches aidants ?

Les prestations fournies sont facturées aux caisses-maladie. La rémunération ainsi perçue contient le salaire des proches, et la marge sert à financer nos frais d'exploitation. Quant aux prestations non remboursées par les caisses, nous les facturons directement, le cas échéant, aux bénéficiaires des soins.

Il n'est pas sans risque d'employer des proches. Qu'advient-il si une tel-

le collaboration ne peut être assumée plus longtemps ?

L'offre de conseils de notre personnel infirmier apporte en général un soulagement et jouit d'une grande popularité. Du point de vue du droit du travail, les proches aidants sont nos collaborateurs mais à l'interne, nous voyons en eux des clients. Des contrats formels règlent également leurs obligations. Il leur incombe en particulier d'accepter des visites régulières et de suivre nos instructions techniques. Si ce n'est pas souhaité ou possible, la collaboration n'a pas lieu ou doit cesser. Il est en tout temps possible aux proches aidants de mettre un terme à leur collaboration. ■

Patrick Hanselmann a obtenu un master en psychologie et en économie à l'Université de Zurich, suivi en 2018 d'un Executive MBA de la FHSZ. Il est actuellement directeur de l'organisation d'aide et de soins à domicile Arana Care www.aranacare.ch



Sara Tomovic

Membre de la direction du domaine spécialisé PHYSIOTHERAPIE de GERONTOLOGIE CH

✉ physiotherapie@gerontologie.ch