

Aide et soins à domicile : pour une fructueuse coordination

Les soins intégrés centrés sur la personne exigent une bonne collaboration entre les différents groupes professionnels. L'étude SPOT^{nat} terminée à la fin de 2023 a analysé la coordination dans l'aide et les soins à domicile et montre où il serait nécessaire d'agir.

Texte : Tania Martins, Franziska Zúñiga, Nathalie Möckli

Le personnel de l'aide et des soins à domicile reçoit parfois des informations pertinentes des client·e·s ou de leurs proches et non des autres professionnel·le·s.

Photo: iStock



Madame Meier quittera l'hôpital vendredi matin. Il y a deux semaines, cette femme âgée de 75 ans qui vit seule est tombée et a subi une fracture du col du fémur, qu'il a fallu opérer. Elle peut rentrer chez elle, grâce à l'aide et aux soins à domicile. Pour que son retour se passe bien, l'infirmière de l'hôpital a déjà prévenu par téléphone l'aide et les soins à domicile. Il est prévu que l'infirmière de l'aide et des soins à domicile fasse un saut chez Madame Meier le jour de sa sortie pour évaluer ses besoins. Madame Meier se munira de son rapport de sortie et de son ordonnance médicale. Sa fille a cherché les médicaments à la pharmacie, ce qui fait qu'avant le week-end tout est prêt pour les soins à domicile. L'infirmière documente tout ce qui a été décidé, afin que ses collègues sachent comment aider Madame Meier.

Il s'agit là d'une situation typique de l'aide et des soins à

domicile, montrant à quel point la coordination et la communication entre les fournisseurs de prestations sont importantes pour garantir des soins de qualité. Or les choses ne se passent pas toujours bien au niveau des transferts et de la concertation. Un manque de coordination entre fournisseurs de prestations peut ainsi conduire à des soins superflus, insuffisants et inadéquats, entraînant des coûts évitables, voire altérer la qualité des soins.

Coordination dans l'aide et les soins à domicile

Il ressort du rapport de l'étude SPOT^{nat} que la communication est bonne au sein des équipes de l'aide et des soins à domicile. Par contre, seuls 67,7% des collaborateurs·rice·s signalent recevoir souvent des informations pertinentes en temps utile de la part de leurs collègues. Trois quarts (78,3%) ont reconnu recevoir parfois, voire très souvent, par les client·e·s ou les proches des informations pertinentes que d'autres professionnel·le·s auraient dû leur transmettre, par exemple sur des changements dans la médication.

Une chose est sûre : l'échange d'informations s'avère essentiel pour les soins intégrés, afin que les ordonnances soient disponibles à temps et qu'il n'y ait donc pas d'interruption de traitement. L'échange électronique de données offrirait ici un réel potentiel. Or seul un bon quart (28,6%) des organisations d'aide et de soins à domicile ont introduit à ce jour un dossier électronique du patient permettant des échanges avec les médecins de famille.

Ressources nécessaires

L'échange oral entre tous les prestataires de services compte d'autant plus. Outre la création de canaux adéquats, il faut y consacrer les ressources nécessaires. Or un cinquième (22%) des collaborateurs·rice·s de l'aide et des soins à domicile rapportent qu'il est (très) fréquent que personne de l'aide et des soins à domicile n'ait été impliqué à la sortie d'un séjour hospitalier.

« Le temps manque souvent pour discuter des situations critiques avec les autres prestataires. »

Un quart (25%) des employé·e·s de l'aide et des soins à domicile ont également signalé manquer souvent de temps pour discuter des situations critiques avec les autres prestataires.

Aux dires des directions d'organisations d'aide et de soins à domicile, le défi tient au temps facturable pour les activités de coordination. Il faudrait des conditions-cadre appropriées pour la coordination – notamment au niveau des financements et des décisions de politique de santé. Dans les situations complexes, les responsables de cas ont fréquemment besoin d'une coordination interprofessionnelle, dont le système actuel ne prévoit pas l'indemnisation adéquate.

Le client ou la cliente est au centre
Les efforts de coordination ne peuvent être considérés comme

fructueux que si la cliente ou le client est au centre, et non les divers fournisseurs de prestations. La collaboration et la coordination au sein du groupe de prise en charge nécessitent une bonne communication, du respect et une confiance mutuels, des responsabilités claires parmi les professionnel·le·s impliqués et une compréhension partagée de l'objectif global de la cliente ou du client. Il s'agit ici de concevoir un processus de soins et de prise en charge en collaboration avec les client·e·s et leurs proches, afin que leurs préoccupations en matière de santé donnent lieu à des réponses coordonnées et taillées sur mesure. ■



Pour en savoir plus :

SPOT^{nat} – Coordination et qualité de l'aide et des soins à domicile – Une étude nationale



Tania Martins

Infirmière, collaboratrice scientifique et doctorante à l'Institut des sciences infirmières, Université de Bâle
✉ tania.teixeiramartins@unibas.ch

Franziska Zúñiga

Spécialiste en sciences infirmières, Prof. Dr. med., professeure à l'Institut des sciences infirmières, Université de Bâle
✉ franziska.zuniga@unibas.ch

Nathalie Möckli

Spécialiste en sciences infirmières, Dr. med., Institut des sciences infirmières, Université de Bâle
✉ nathalie.moekli@unibas.ch