

PROconcept

Le guide pratique pour les établissements de soins et maisons de retraite



**NUMÉRO
SPÉCIAL**

*Cinq visions
pour les soins*

DES JALONS POUR L'AVENIR

De bonnes idées pour les soins de demain.
Les possibles directions.



Comment façonner l'avenir des soins aux seniors ?

NUMÉRO
SPÉCIAL

*Cinq visions
pour les soins*

Le monde est en crise. L'expression "nouvelle ère" est sur toutes les lèvres. Elle nous renvoie au fait qu'il faut être prêt à accepter le changement. De nos jours, nous découvrons aussi à quel point il est risqué de renvoyer aux calendes grecques des problèmes connus. Par cela nous entendons également l'organisation et les conditions de travail dans le secteur des soins. Pour préparer ce numéro, nous nous sommes entretenus avec des personnes qui souhaitent changer les choses. Des personnes qui ont des idées, des modèles et des solutions concrètes pour ce secteur, qui profiteraient aussi bien aux soignants qu'aux patients. Il est question de temps, de qualité et de soins, mais aussi de responsabilité individuelle. Des thèmes qui nous tiennent à cœur chez Miele. Ces aspects sont tout aussi pertinents pour les blanchisseries. C'est pourquoi nous avons visité un établissement aux Pays-Bas qui pose des jalons en matière de conditions de travail. Il y a une recherche de satisfaction, ce qui me semble être l'indicateur le plus important : se sentir bien après avoir fait son travail. Comment y parvenir ? Laissez-vous inspirer par ce numéro.

BERNHARD PURKRABEK

Bernhard Purkrabek
Head of Sales HCS Suisse
Business Unit Professional

MENTIONS LÉGALES

Miele SA, Centre Romand, Sous-Riette 23, 1023 Crissier, Téléphone : +41 (0)56 417 27 51, e-mail : professional@miele.ch, www.miele.ch/professional |
Gestion de projet (V. i. S. d. P.) : Bianca Bergmann, Jennifer Cavner | Production : TERRITORY GmbH, Carl-Bertelsmann-Strasse 33, 33311 Gütersloh, Téléphone : +49 (0)5241 23480-50, www.territory.de | Direction de publication : Susan Noll | Réalisation : Rédaction : Sascha Otto (dir.), Stephan Kuhn | Graphisme : Christina Maria Klein, Claudia Kuhn, Petra Nienstedt | Impression : Bösmann Medien und Druck GmbH & Co. KG, Ohmstrasse 7, 32758 Detmold, Allemagne | Crédits photo : AdobeStock : Miquel (p. 1), Prostock-studio (p. 3, 16, 17), Kzenon (p. 4, 5), Ned Snowman (p. 19), sidop (p. 19) ; Caritas Cologne (p. 17) ; Cliniserve (p. 3, 8, 9) ; freepik (p. 6, 7, 14, 15, 17) ; Media4Care (p. 19) ; Miele (p. 2, 9, 20) ; moio (p. 3, 19) ; privat (p. 14) ; Ralf Bauer, Cologne (p. 5, 18) ; Thorsten Scherz/TERRITORY (p. 3, 10-13) | Fréquence de parution : une fois par an (automne)



Sommaire

LES SOIGNANTS D'AUJOURD'HUI

LES SOIGNANTS 04
La nécessité de rendre ce travail plus attractif.

DES VISIONS POUR LES SOINS

QUAND UN CLIC SOULAGE LES SOIGNANTS 08
Une application innovante soulage le personnel des hôpitaux et des maisons de retraite.

LÀ OÙ IL FAIT BON TRAVAILLER 10
Plongée dans une blanchisserie modèle.

DES SENIORS ACTIFS POUR RÉDUIRE LES COÛTS 14
Selon un expert, il ne faut pas se contenter de "préserver" les seniors.

BUURTZORG – UN MODÈLE DE SOINS D'AVENIR ? 15
"L'aide de proximité" aux Pays-Bas.

"INNOVER" 16
Besoin de nouvelles formules de recrutement.

CE QUE L'AVENIR NOUS RÉSERVE

"NOUS AVONS DE RÉELLES CHANCES" 18
Un chercheur nous parle des perspectives de soins.

LES SENIORS À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE 19
La technologie au service des seniors.

STATU QUO

Les soignants : des patients en fatigue chronique

Beaucoup de stress, peu de reconnaissance – qui aurait envie d'exercer un métier aussi éprouvant ? Il faut repenser le métier de soignant pour le rendre plus attractif.

Aider, soutenir et accompagner les personnes âgées – une mission importante. Une tâche qui a du sens. Ou du “purpose”, comme on dit de nos jours. Le métier de soignant a beau être éprouvant, il n'en reste pas moins essentiel. Nous vieillissons tous. C'est ce qui rend ce secteur résistant aux crises. Et pour beaucoup, il s'agit, en fait, d'un métier épanouissant. Les chiffres nous offrent une autre réalité. De moins en moins de personnes souhaitent travailler dans ce secteur. Et beaucoup de ceux qui sautent le pas finissent par jeter l'éponge, car les conditions de travail ne leur conviennent pas. Ou parce qu'ils sont à bout – mentalement ou physiquement. Pour se faire une idée : dans un pays industrialisé comme l'Allemagne, les employeurs du secteur des soins aux personnes âgées mettent en moyenne 183 jours à pourvoir un poste suite à une démission. C'est on ne peut plus clair. L'Organisation mondiale de la Santé tire égale-

ment la sonnette d'alarme. Dans son rapport de 2020, l'OMS estime la pénurie mondiale de personnel infirmier à 5,9 millions. Pour résorber la pénurie, le nombre total de diplômés en soins infirmiers devrait augmenter de 8 % par an dans chaque pays. Mais comment y parvenir ?

Du temps et de la qualité pour les soins

Le Conseil International des Infirmières (CII) estime que les problèmes dans le secteur des soins sont très similaires dans le monde entier : premièrement, les tâches non liées aux soins sont trop nombreuses ; deuxièmement, le grand potentiel des soignants est sous-estimé et, troisièmement, les soignants sont moins bien payés que des professions à responsabilité comparables. Les problèmes sont donc bien connus. Et ce depuis longtemps.

Quand on interroge des soignants sur les problèmes qu'ils rencontrent au quotidien

CHIFFRES ET FAITS



27,9

MILLIONS

de personnes exercent actuellement la profession de soignant, dont 19,3 millions d'infirmiers(ères) diplômé(e)s. À l'heure actuelle, des millions de personnes ayant changé d'orientation professionnelle soutiennent déjà le secteur.



90

%

des soignants dans le monde sont des femmes. La seule exception est le secteur hospitalier au Japon, où 35 % des employés sont de jeunes hommes. La différence : dans le secteur des soins, les emplois sont presque exclusivement à temps plein.



50

ANS

c'est l'âge moyen des soignants en Allemagne, en Suède et au Canada. L'image de la profession de soignant a beau être meilleure en Suède, cela ne semble pas résoudre le problème de la relève pour autant.



100

%

du personnel soignant en Suède et en Grande-Bretagne a suivi une formation dans l'enseignement supérieur. Dans ces pays, les soins infirmiers sont considérés comme une profession académique.



”

*Comment aborder
le besoin de soins
à un stade
précoce, voire
l’éviter ?”*

Prof. Dr. Michael Isfort
Chercheur en soins infirmiers

et sur leurs besoins, il apparaît clairement que le temps leur manque et qu’il y a trop de bureaucratie. De la préparation de l’injection d’insuline à l’aide au déjeuner, tout se fait dans la précipitation, au grand détriment des interactions sociales. Et bien entendu, de toutes les mesures préventives qui visent à garder les seniors en bonne santé. Pour rappel, les personnes formées aux soins aux seniors sont chargées de prodiguer des soins généraux et des soins axés sur les besoins, à savoir individuels. Or, c’est précisément ce qui fait défaut au quotidien. Il est donc essentiel de trouver des solutions pour libérer du temps pour les soins : de la numérisation des documents au recours ciblé à des bénévoles, en passant par de nouveaux modèles de temps de travail

plus flexibles. Tout ce qui permet de gagner du temps est utile.

Plus de reconnaissance

Qu’en est-il du potentiel des soignants ? Dans certains pays, ils jouissent notamment de davantage de responsabilités. Tandis qu’en Allemagne, les médecins délèguent et le personnel soignant exécute, des pays comme la Suisse, les Pays-Bas et la Suède appliquent le principe de responsabilité individuelle. Les soignants bénéficient d’une plus grande marge de manœuvre pour prendre des décisions et peuvent élaborer leurs propres solutions de soins pour les patients. Outre la meilleure reconnaissance qu’ils en tirent, ils se voient offrir la possibilité de s’organiser eux-mêmes. Cela

redore l’image de la profession et la rend plus attractive. L’académisation du secteur peut également apporter sa pierre à l’édifice, car elle assure au passage une meilleure qualification du personnel soignant. En y associant une rémunération juste, on crée de la reconnaissance. Revenons donc au début du texte : il est important que les emplois dans le secteur des soins aient du sens. Il devrait être dans notre intérêt à tous de changer aujourd’hui, au fond dès maintenant, le monde (des soins) de demain. Après tout, nous aussi, nous vieillissons. Une personne née en 2020 a une espérance de vie moyenne de 81 ans. Et qui ne souhaiterait pas être bien entouré dans les dernières années de sa vie ? Et rester en bonne santé le plus longtemps possible ? //



Dotation en personnel et charge de travail :

Aux États-Unis, on compte en moyenne 5,3 patients par soignant, contre 7,7 en Suisse, 10,7 en Belgique et 13 en Allemagne.

73 %

des soignants en Allemagne déclarent souffrir régulièrement de stress au travail. Au Japon, ils sont 53 % et en Suède 40 %.



1
ORGANISATION

LE FACTEUR SOINS

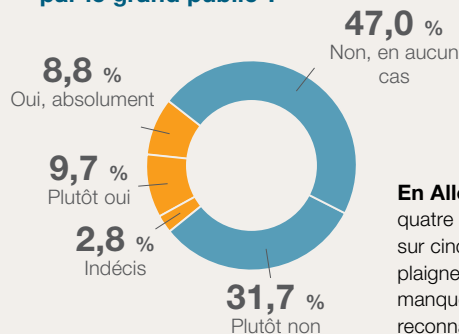
Une vue d'ensemble.

Il est nécessaire de modifier les conditions de travail dans le secteur des soins pour que davantage de personnes choisissent cette profession. Que peut nous apprendre une comparaison entre pays ? Quels sont les principaux problèmes ?



5
RECONNAISSANCE

Avez-vous le sentiment que votre travail de soignant est suffisamment reconnu par le grand public ?



En Allemagne, quatre soignants sur cinq se plaignent d'un manque de reconnaissance de la part du grand public.



Plus de 80 % des soignants dans le monde travaillent dans des pays où vit environ la moitié de la population mondiale.



Les Pays-Bas comme modèle ?

56 % des soignants néerlandais considèrent leur lieu de travail comme excellent. Seuls 10 % environ des soignants se sentent émotionnellement épuisés par leur travail. (Étude TU Berlin, 2019)

” Partout où il n’y a pas assez d’infirmières et d’infirmiers, les taux de mortalité sont plus élevés.”

Howard Catton, directeur général du Conseil international des infirmières

2
QUALITÉ

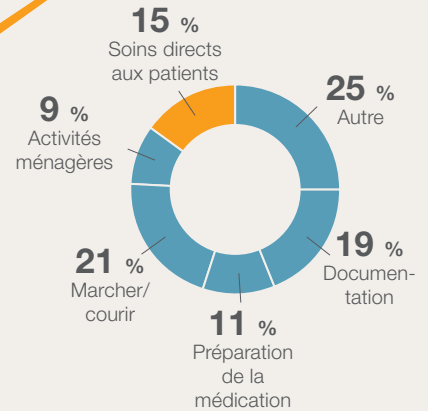


Heures supplémentaires

Au moins une fois par semaine, 52 % des Allemands, 28 % des Japonais et 13 % des Suédois effectuent des heures supplémentaires rémunérées.

3
TEMPS

Le Japon fait figure d'exemple sur le plan technologique. Pourtant, les soins robotisés y sont également peu développés. Cette technologie fait notamment face à un manque d'acceptation et de connaissances quant à son utilisation. Les robots permettent-ils de consacrer plus de temps aux soins ? La question reste ouverte.



Temps par activité et par équipe

Selon une étude internationale, les soignants consacrent 15 % de leur temps par équipe aux soins directs aux patients. 19 % du temps est consacré à la documentation.



Une enquête de 2021

révèle que les soignants sont globalement très favorables à “[...] apprendre de nouvelles techniques” de soin. Ils se sentent prêts pour la numérisation.

4
RESPONSABILITÉ INDIVIDUELLE



78 %

des 2'800 soignants interrogés dans le cadre d'une enquête indiquent qu'il leur est impossible d'appliquer leurs compétences spécifiques dans leur quotidien professionnel.

” De nombreux soignants souhaitent exercer leur métier de manière professionnelle, et non décharger les médecins. Pour cela, il faut davantage de responsabilité individuelle.”

Christine Vogler (2019), vice-présidente du Conseil allemand des soins infirmiers (Deutscher Pflegerat e. V.)

1

ORGANISATION

Numérisation
des soins
quotidiens

Les fondateurs de
Cliniserve :
Julian Nast-Kolb
(m.) et ses
associés Jaak-
ko Nurkka (g.) et
Quirin Körner (dr.).



Quand un clic **soulage** **les soignants**

Julian Nast-Kolb et ses associés de la start-up Cliniserve de Munich développent des systèmes de gestion des tâches et des absences qui numérisent et automatisent les processus de soins. Cela décharge les soignants, qui peuvent à nouveau s'occuper davantage des résidents.

Cher Monsieur Nast-Kolb, comment Cliniserve lutte-t-il contre la pénurie de soignants ?

Nos soignants consacrent à peine 10 à 15 % de leur temps de travail aux soins. Les va-et-vient, la communication inutile et le fait d'exécuter des tâches qui relèveraient davantage du personnel de service font perdre un temps précieux aux soignants. Il est possible de déléguer ou d'automatiser les tâches pour leur permettre de se concentrer à nouveau sur

leur travail auprès des patients. Pour ce faire, nous avons mis au point un logiciel.

Comment fonctionnent concrètement vos produits "Cliniserve Care" et "Cliniserve Team" ?

"Cliniserve Care" est un système de communication des tâches aidant les services hospitaliers au quotidien. Il permet d'attribuer de manière entièrement automatique et numérique des tâches au collaborateur adéquat en

fonction du service et des qualifications requises. Un assistant de soins numérique informe le collaborateur, qui peut réagir immédiatement et répondre aux besoins du résident ou de la résidente. Finis les va-et-vient et les coups de fil inutiles au sein du personnel.

"Cliniserve Team" est un système numérique de gestion des absences. Il permet de gérer plus facilement et plus rapidement les

absences de courte durée et les goulots d'étranglement : les collaboratrices et collaborateurs disponibles et dûment qualifié(e)s apparaissent immédiatement à l'écran et peuvent être contactés en un seul clic. Les longues chaînes de communication font partie du passé.

Quel est le potentiel de "Cliniserve Care" et de "Cliniserve Team" ?

"Cliniserve Care" permet de gagner 25 minutes par soignant et par équipe de huit heures – du temps qui peut être consacré immédiatement aux patients. À l'hôpital universitaire Schleswig-Holstein, environ 1'000 km de va-et-vient ont pu être évités l'année dernière. Gérer un pool de collaborateurs – coordonner le personnel et boucler les plannings – prend deux fois moins de temps qu'auparavant.

”

Nous voulons devenir le système leader de gestion des soins en Europe.

Julian Nast-Kolb, cofondateur de la start-up Cliniserve

L'ensemble des parties prenantes cherchent des solutions pour décharger les soignants malgré des ressources limitées. Nombre de ces idées engloutissent temps et argent. Implémenter les systèmes dans l'informatique existante est synonyme de coûts et d'efforts exorbitants. Avec Cliniserve, quatre heures suffisent pour passer des premiers tests à la décision finale et à l'introduction. Du point de vue matériel, de simples smartphones suffisent.

Combien d'établissements hospitaliers allemands utilisent les applications Cliniserve ?

Pour l'heure, 20 établissements – avec une focalisation actuelle sur les hôpitaux universitaires – utilisent nos produits pour un large éventail d'applications. Il est par exemple désormais possible de gérer comment, quand et par qui le patient est amené au bloc opératoire.



Grâce à une coopération entre les entreprises Cliniserve et Miele, des robots se chargent désormais de petites courses au sein d'hôpitaux.



toire. Les processus y sont automatisés depuis longtemps et la plupart des appareils sont numérisés. Mais à quoi bon si la personne à opérer n'est pas là ?!

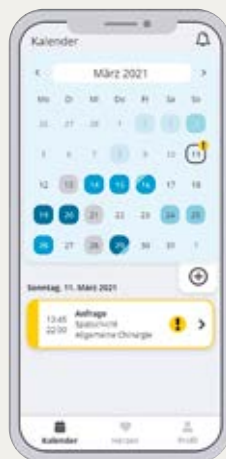
Quel est votre objectif ?

Nous voulons devenir le système leader de gestion des soins en Europe. Nous sommes déjà présents en Autriche avec Cliniserve. Le lancement au Luxembourg et en France devrait avoir lieu à l'automne. Les préparatifs sont en cours. Pour cela, il suffit de doter le système d'une langue supplémentaire. Cela vaut également pour d'autres éventuels pays.

Avec votre application mobile, avez-vous déjà atteint l'objectif que vous vous étiez fixé en matière d'allègement de la charge de travail des soignants ?

Nous sommes loin d'avoir épuisé toutes nos idées. Nous développons sans cesse nos produits afin qu'ils puissent être utilisés dans un nombre croissant d'applications. L'année dernière, par exemple, nous avons été contactés par l'entreprise Miele. Ensemble, nous avons réussi à intégrer des robots dans le quotidien hospitalier. Ces derniers effectuent désormais de petites courses, pour apporter des échantillons de sang au laboratoire par exemple. //

AVEC CLINISERVE, LES SOIGNANTS DOIVENT À NOUVEAU POUVOIR SOIGNER "Cliniserve Team"



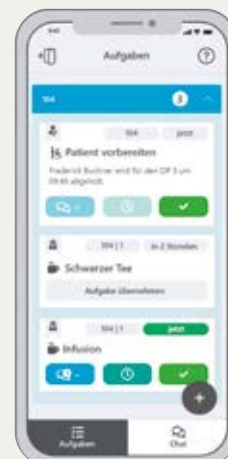
En un clic, le planificateur de personnel trouve tous les collaborateurs clés.

- trouve des remplaçants à court terme
- évite les chaînes téléphoniques

Les patients expriment leurs souhaits. Le personnel soignant peut réagir directement.

- va-et-vient évités
- temps d'attente réduit

"Cliniserve Care"





POSTE DE TRAVAIL BLANCHISSERIE

Là où il fait bon travailler

L'établissement de soins Elim aux Pays-Bas montre comment de judicieuses mesures permettent d'augmenter l'efficacité d'une blanchisserie. Un élément clé : le travail d'équipe.



Une bonne ambiance règne entre les employées de la blanchisserie. Cela a beau sembler banal, mais ça saute aux yeux. Anja, Teuny et Sabine sont en train de repasser le linge. Elles ont disposé les planches à repasser en triangle, de manière à pouvoir discuter tranquillement. C'est justement ces échanges qui contribuent à une bonne atmosphère de travail dans la blanchisserie de l'établissement de soins pour per-

sonnes âgées Elim à Barneveld, aux Pays-Bas. L'une des trois employées, Teuny, nous le confirme : "Les travaux de rénovation et de modernisation ont rendu notre travail encore plus agréable. L'atmosphère et la répartition de l'espace sont propices à la concertation. Il y a beaucoup d'espace et donc de liberté de mouvement. C'est vraiment très agréable de travailler ici." Quiconque a déjà visité une blanchisserie sait ô combien il est justement difficile d'avoir suffisamment d'espace et une

2

QUALITÉ

Reportage
blanchisserie

bonne luminosité. Henry Vos, directeur technique de l'établissement et responsable notamment de la blanchisserie, est lui aussi satisfait. Il a été chargé d'examiner s'il était judicieux de moderniser la blanchisserie existante, vieille d'environ 17 ans, ou s'il était préférable d'externaliser la blanchisserie en la confiant à un prestataire de services. Au cœur de son analyse : des processus plus efficaces, des postes de travail de meilleure qualité et, bien entendu, la meilleure qualité possible pour le traitement du linge.

Plus de patients, moins de personnel

Henry Vos semble être le genre de responsable technique à connaître la moindre gaine du bâtiment. Tout le monde le salue. Ce n'est pas étonnant, puisqu'il parcourt chaque jour de nombreux kilomètres dans l'établissement. La blanchisserie est un projet qui lui tient à cœur. Cela se ressent lorsqu'il parle des mesures de modernisation. Il travaille pour le groupe de soins Sirjon, qui gère 20 établissements aux Pays-Bas, dont la maison Elim à Barneveld. La promesse des exploitants : des soins de qualité, des offres sur mesure et une atmosphère familiale. La demande pour entrer dans ces établissements est forte. C'est l'évolution de la société dans son ensemble qui a amené à repenser l'ancienne blanchisserie, raconte Henry Vos : "D'une part, le nombre de patients augmente de façon drastique. D'autre part, il est de plus en plus difficile de trouver du personnel et de le fidéliser. Par ail-

leurs, il est de mon devoir de planifier l'affectation du personnel de la manière la plus efficace possible." Comme de nombreux autres responsables du secteur, le directeur technique est sous pression. Les appels à la réduction des effectifs et à l'externalisation se font rapidement entendre. Dès le début, Henry Vos ne s'est guère montré enthousiaste à cette idée. "Dans le traitement du linge, la qualité figure toujours au centre des préoccupations. De même que l'individualité. J'aurais eu du mal à confier à quelqu'un d'autre les vêtements, serviettes et linge de lit de nos résidents." Henry Vos s'est adressé à la coopérative néerlandaise Intrakoop, une sorte d'agence de conseil pour les établissements de soins qui – de l'énergie aux ressources humaines – accompagne les processus de transforma-

tion et dispose d'un vaste réseau de partenaires spécialisés, parmi lesquels Miele. L'entreprise a immédiatement répondu présente pour passer en revue la blanchisserie et mettre au jour de nouvelles voies et possibilités. "Cette coopération a été une véritable aubaine", déclare aujourd'hui Henry Vos. "Miele nous a recommandé d'agrandir et de moderniser les locaux. Le calcul effectué ensemble a montré qu'il était moins cher pour Sirjon de conserver une blanchisserie en interne que de faire appel à une blanchisserie externe."

Le personnel a son mot à dire

Dans un premier temps, Henry Vos et l'équipe de conseillers de Miele ont réalisé un dessin technique. Et effectivement : grâce à de judicieuses mesures de

Un vrai travail d'équipe : Teuny, Anja et Sabine (de gauche à droite) sont ravies des conditions de travail.



Tout tourne autour de l'ergonomie et de l'optimisation des processus. Toutes les surfaces de travail sont réglables en hauteur, ce qui facilite par exemple le tri et le pliage du linge.

”
*La blanchisserie est
parfaitement adaptée à
chacun de nos gestes.*”

Teuny,
employée de la blanchisserie



Henry Vos, directeur technique de l'établissement de soins Elim, a grandement contribué à la modernisation de la blanchisserie. Il souhaite offrir au personnel les meilleures conditions de travail possibles.

“Un investissement d'avenir qui profite aux personnes âgées et au personnel.”

Quel est le changement majeur depuis la modernisation de la blanchisserie ?

Je le remarque surtout chez nos collaboratrices. Elles communiquent beaucoup plus entre elles et il règne une bonne ambiance au sein de l'équipe. Quant aux processus, si importants pour nous, ils sont désormais parfaitement adaptés. Pour résumer : grâce à ces changements, il fait bon travailler. Rien de plus normal.

Comment s'est passée la coopération avec Miele ?

Miele a été un partenaire et un conseiller important durant cette phase. Les impulsions majeures – les “game changers” – comme l'agrandissement de l'espace, sont venues de Miele. J'ai été fasciné de voir à quel point les consultants et consultantes s'investissaient pour trouver une solution. Sirjon et mon équipe ont beaucoup profité de l'expérience et de l'expertise de Miele.

Pourquoi avoir choisi des appareils Miele ? En êtes-vous satisfait ?

Sur le plan technique, les appareils sont le cœur de notre blanchisserie. Il va de soi que nous avons étudié de près les appareils Miele lors de la phase de conseil. En fin de compte, on pourrait aussi résumer cela à une formule simple : mon équipe et moi-même sommes très exigeants en ce qui concerne la qualité de traitement du linge. Sur une échelle de qualité, un 7 sur 10 serait insuffisant pour nous. Nous voulons au moins un 9 sur 10. Et c'est la raison pour laquelle nous avons opté pour les appareils Miele. Nous ne l'avons pas regretté : les lave-linge, sèche-linge et composants électroniques sont fiables, faciles à utiliser et c'est – comme vous pouvez presque l'imaginer – un pur bonheur de travailler dans ces conditions.

construction, l'ancien local a pu être agrandi de 75 m² à 110 m². L'espace gagné a permis d'opter pour un équipement bien meilleur et plus efficace. Sans oublier le personnel. Henry Vos souligne : “Je suis responsable des conditions de travail et voulais profiter de l'occasion pour tirer le meilleur parti de l'espace. Et il va de soi que les membres du personnel – dont, soit dit en passant, deux personnes handicapées – avaient eux aussi de nombreuses idées. Rétrospectivement, ça n'aurait pas pu mieux se passer.”

Chers lecteurs et chères lectrices, vous vous êtes peut-être demandé au début de cet article comment les employées de la blanchisserie pouvaient avoir une conversation animée aux côtés de lave-linge et de sèche-linge en marche – et bien, c'est grâce à une caractéristique clé de la blanchisserie modernisée, imaginée par Henry Vos : une “boîte à sons”. Cette installation entourant les appareils Miele permet de réduire le bruit. Un véritable hymne à la prévention de la santé, car le bruit permanent génère du stress. Rien de tel dans l'établissement Elim. L'ergonomie de tous les appareils est telle que le personnel n'a pratiquement pas besoin de se pencher ou de soulever des choses. Les tables de la blan-

En plus d'être silencieux, les appareils offrent une hauteur idéale pour le chargement et le déchargement.



”

*Ceux qui le souhaitent
peuvent venir nous
regarder travailler.”*

Sabine,
employée à la blanchisserie



Dans le cadre de la modernisation, des étagères à linge sur roulettes (en haut) ont été achetées en plus des appareils Miele (grande photo et à droite). Le linge peut ainsi être rapidement réparti, trié et restitué.



chisserie sont d'ailleurs toutes réglables en hauteur : un mouvement fluide suffit pour faire passer le linge plié de la planche à repasser vers la table de dépose.

La blanchisserie comme partie d'un tout

Et ce n'est pas tout, Henry Vos et les planificateurs et planificatrices ont pensé à des lampes de jour LED pour compléter les grandes fenêtres et assurer un éclairage uniforme et une ambiance conviviale. Que de fierté dans les propos de Henry Vos : “Nous avons fait tout ce que nous pouvions et offrons aujourd'hui un service d'une qualité et d'une logistique irréprochables. En deux jours ouvrables, nous fournissons du linge propre aux résidents, ainsi qu'au personnel.” Le directeur technique peut être satisfait. Les membres du personnel le sont visiblement. Autre

point qui rend la blanchisserie Elim intéressante : le local se trouve au rez-de-chaussée, et est donc accessible aux personnes à mobilité réduite, puisque tout est de plain-pied. De temps à autre, un résident ou une résidente passe même la tête par la porte pour saluer le trio aux commandes des lave-linge et sèche-linge. Un poste de travail supplémentaire permet d'ailleurs aux personnes âgées d'aider à plier le linge, ce qui contribue également à l'esprit de communauté et à la reconnaissance. Le modèle Elim pourrait bientôt faire école. Ce serait peut-être même fort souhaitable. Car en plus des exigences d'efficacité, il s'agit de promouvoir la satisfaction du personnel. Dans le premier cas, des processus bien pensés et de bons appareils aident. Dans le second, le travail d'équipe et un peu de doigté. //

CHIFFRES ET FAITS

188



RÉSIDENTS

vivent actuellement dans l'établissement de soins Elim aux Pays-Bas.

8



APPAREILS UTILISÉS

1 x PWM 916
1 x PWM 920
1 x PW5136 el WEK
1 x PW6107 el
1 x PT7501 EL
1 x PT8407EL
2 x PT8337EL

1'440



KG DE LINGE

traités par semaine dans l'établissement.

Des **seniors actifs** pour réduire les coûts des soins

Traditionnellement, en Grèce, de nombreux grands-parents nécessitant des soins vivent chez leurs enfants. Pour eux et pour tous ceux qui vivent en maison de retraite, Stelios Prosalikas, président de l'Association des maisons de retraite PEMFI, demande depuis longtemps des programmes de "vieillessement actif".

Il ne faut pas se contenter de préserver les personnes âgées, il faut dynamiser leur quotidien. Selon Stelios Prosalikas, une personne en bonne condition physique participe non seulement plus activement à sa propre vie, mais permet également aux maisons de retraite et à l'État d'économiser des milliers d'heures de travail de personnel soignant, lesquelles sont coûteuses.

Pour les retraités en Grèce, mais aussi dans l'UE, il demande donc des programmes d'entraînement et de fitness financés par les pouvoirs publics. Stelios Prosalikas est convaincu que leur coût serait amorti plusieurs fois, car ils amélio-

raient "l'état de santé général des seniors, tant sur le plan physique que psychique". C'est ce qu'on peut lire dans la brochure de la maison de retraite que dirige le Grec. Selon lui, "Neuf personnes âgées sur dix pourraient continuer à vivre chez elles de manière active et ne seraient pas obligées de vivre en maison de retraite". Il estime que les programmes de "vieillessement actif" sont nécessaires étant donné que "les personnes âgées perdent une grande partie de leur musculature au fil des décennies. Il leur faut un programme quotidien pour conserver leur mobilité". C'est pourquoi il montre l'exemple : "Dans notre établissement, nous mettons tout en œuvre pour garantir des soins, des traitements physiothérapeutiques, des régimes journaliers et des activités quotidiennes adaptés aux besoins et aux souhaits de nos hôtes."

Pour en savoir plus, il suffit de se rendre dans la maison de retraite située dans la banlieue d'Athènes. L'entrée est lumineuse et accueillante. En pénétrant plus avant dans l'établissement, on découvre au rez-de-chaussée une pièce servant à la fois de salle de lecture et de fitness. Cette "salle d'activité" contient de petits parcours spéciaux dédiés à la marche et bordés d'une épaisse balustrade en acier. Juste à côté se trouve une chaise

3

TEMPS

Stelios Prosalikas, prévention sanitaire

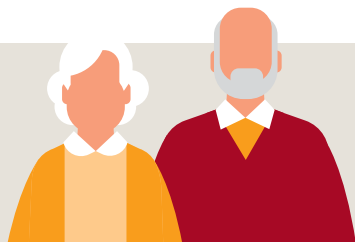


”

9 personnes âgées sur 10 pourraient vivre chez elles activement.

Stelios Prosalikas
Président de l'Association grecque des maisons de retraite

longue en cuir au-dessus de laquelle sont suspendus de petits haltères avec des sacs de poids. Même sans être spécialiste, nul doute quant au fait qu'il s'agit d'un appareil d'entraînement, permettant aux personnes âgées pleines de vitalité de renforcer leur musculature abdominale et dorsale si elles le souhaitent. D'autres appareils viennent compléter l'ensemble. C'est précisément dans cette pièce que Stelios Prosalikas mise entièrement sur les professionnels de santé : "Grâce à notre équipe de physiothérapeutes expérimentés et à des appareils modernes, nous obtenons une excellente amélioration cinétique et des capacités vitales optimales



22,64 %

DE LA POPULATION GRECQUE EST ÂGÉE DE 65 ANS OU PLUS.

Buurtzorg – Un modèle de soins d'avenir ?

Aux Pays-Bas, cela fait 15 ans que le concept de soins “aide de proximité” s’est établi. Les personnes à charge et les soins reviennent au premier plan, et non plus la bureaucratie et la réglementation excessive.

Jos de Blok est volontiers qualifié de révolutionnaire, de Steve Jobs des soins ambulatoires. Ce Néerlandais était infirmier de formation, avant de diriger un service de soins. Il aimait son travail et le fait de pouvoir passer du temps avec les personnes âgées. Mais au fil des années, les soins ont changé : toujours plus de paperasse, une augmentation faramineuse des coûts – et une perte de qualité inacceptable à ses yeux. S’asseoir auprès d’une vieille dame, lui tenir la main et bavarder un court instant était devenu impossible. Et c’est là qu’entre en jeu notre “révolutionnaire”, Jos de Blok, qui distinguait entre bureaucratie et soins.

Hausse de la qualité de soins

Il a créé Buurtzorg, un acronyme pour “aide de proximité”. Ses équipes, composées d’une dizaine de personnes, s’organisent elles-mêmes et travaillent en toute autonomie. Elles gèrent leurs budgets, organisent leurs tournées et procèdent au recrutement.

Le travail en réseau est au cœur de Buurtzorg : le personnel soignant, le corps médical, les experts thérapeutiques et les membres de la famille peuvent échanger via la plateforme numérique “Buurtzorg-Web”. Les besoins d’une per-

sonne en matière de soins sont ainsi transparents pour tous. Buurtzorg a également contribué à un changement clé : les caisses maladie facturent désormais sur une base horaire. Chaque activité a donc la même valeur. Auparavant, la structure de coûts traditionnelle des Pays-Bas ne prenait pas en compte des activités comme faire la poussière ou aérer le lit. Ces dernières étaient considérées comme de l’économie domestique, et non comme des soins. Chacune de ces tâches non couvertes par les coûts représentait donc un manque à gagner.

Depuis la création de “l’aide de proximité” en 2007, chaque soignant peut éva-

luer lui-même les besoins de ses patients et favoriser leur autonomie, en les accompagnant pour enfiler leurs chaussettes par exemple. La qualité des soins augmente – avec une grande satisfaction des patients et du personnel soignant (Buurtzorg a été primé à plusieurs reprises comme meilleur employeur des Pays-Bas). Le compte semble bon pour les caisses maladie également. Buurtzorg emploie plus de 15’000 personnes. Des coopérations existent avec 25 pays. De nombreux pays ont testé le système. Peut-être un modèle de soins d’avenir là-bas aussi. //

4

RESPONSABILITÉ INDIVIDUELLE

Buurtzorg,
une “aide de
proximité”

UN NÉERLANDAIS RÉ- VOLUTIONNE LE MAR- CHÉ DES SOINS

2 heures ...

**... de travail en moins
par soignant Buurtzorg**

par rapport aux soignants
des services de soins
traditionnels, affirme
Jos de Blok, fondateur de
ce nouveau concept de
soins aux Pays-Bas.



Les jeunes fuient
actuellement les
professions dans le
secteur des soins.

REPENSER MAINTENANT “Innover”

Martina Dietrich travaille depuis 30 ans dans le secteur des soins. La pénurie de personnel n’a jamais été aussi importante. C’est pourquoi Martina se penche, avec des collègues, sur de nouvelles formules de recrutement.



Publier une offre d’emploi dans le quotidien local est désuet de nos jours. Martina Dietrich en est également convaincue. La responsable de l’économie domestique et de l’administration de l’établissement pour personnes âgées Caritas Kardinal-Frings-Haus sait donc à quel point il est difficile de trouver de bonnes recrues. “Nous devons innover”, souligne-t-elle. C’est pourquoi Martina Dietrich a co-initié il y a trois ans un groupe de travail à l’origine de mesures très concrètes pour recruter et fidéliser le personnel de Caritas dans la région de Cologne.

Le programme d’avantages comprend des cadeaux de bienvenue pour les nouveaux venus, un petit coffre au trésor rempli tous les 14 jours de produits pour

les équipes, une prime en argent pour le recrutement de nouveaux employés, etc. Un bon d’achat de 20 euros récompense les personnes acceptant des gardes supplémentaires. Si la garde est effectuée dans une autre résidence seniors, une prime de déplacement d’un montant forfaitaire de 80 euros est versée.

De bonnes rémunérations

“Nous voulons donner envie aux gens de

“Un bon travail
de relations
publiques est
important.”

venir travailler chez Caritas”, souligne Martina Dietrich, femme à poigne. Elle estime que les jeunes sont effrayés par le système des trois-huit et le fait de devoir travailler les jours fériés et les week-ends. “Ils cherchent des emplois avec des horaires réguliers. Beaucoup de jeunes diplômés étudient dans l’espoir de gagner à moyen ou long terme plus d’argent que dans le secteur des soins. Pourtant, nous offrons de bonnes rémunérations également.” Martina considère qu’un bon travail de relations publiques est désormais important pour montrer à quel point les professions dans le secteur des soins sont attractives. Elle considère également les réseaux sociaux comme un complément utile en matière de recrutement.



5

RECONNAISSANCE

Cas pratique : Caritas Cologne



”

*Nous voulons
donner envie“*

Martina Dietrich,
Responsable de l'économie
domestique et de l'administration
dans un établissement pour per-
sonnes âgées Caritas à Cologne

Un marché vide

Selon Martina, du haut de ses 61 ans, le manque d'enthousiasme pour ce secteur n'est toutefois pas le seul problème : "Le personnel soignant et les aides ménagères ne suivent plus, car nous avons déjà trop peu d'apprentis dans ce domaine. Le marché est vide. La situation s'est aggravée avec la fin du service militaire obligatoire et la disparition consécutive du service civil, qui nous permettait d'attirer des jeunes." La pandémie de Covid-19 a également entraîné la fin des visites dans les écoles, au cours desquelles Martina faisait la promotion du secteur des soins auprès des jeunes en fin de scolarité. Finalement également les stages en maison de

retraite. "Les jeunes n'ont donc plus la possibilité de se faire une idée du quotidien professionnel et de décider par eux-mêmes si c'est un métier qui pourrait leur convenir. Cela entraîne une pénurie de potentiels candidats." Les mesures prises en matière de recrutement, aussi bonnes soient-elles, restent ainsi en grande partie lettre morte.

Soutien venu de l'étranger

Caritas place beaucoup d'espoir dans le recrutement de personnel soignant étranger. Chaque résidence seniors de la région de Cologne accueillera prochainement un soignant ou une soignante d'origine tunisienne. "Dans leur pays d'origine, les six

hommes et femmes exerçaient déjà comme professionnels de santé, en Allemagne, ils commencent comme aides-soignants. En l'espace d'un an, ils apprennent la langue, s'intègrent dans leur environnement et participent à la vie quotidienne de l'établissement. Ils apprennent à connaître leurs collègues et les personnes âgées. Au bout de 12 mois, ils commencent à travailler comme professionnels de santé." Martina Dietrich fonde de grands espoirs sur ce programme. Le personnel soignant sera toujours et plus que jamais nécessaire à l'avenir. //

Plus d'informations sur le site :

www.facebook.com/caritaskoeln

www.instagram.com/carijobs.koeln

LES AVANTAGES



Une **prime** pouvant aller jusqu'à 1'500 euros pour les collaborateurs recrutant de nouveaux employés



Cadeau de bienvenue, autres cadeaux après 3 et 6 mois et après 1, 2, 10, 20 et 25 ans : sac à dos, set d'écriture, billet de cinéma, primes en argent, etc.



Coffre au trésor ouvert tous les 14 jours : thé bio, limonade, pâtes, etc.



Bon alimentaire de 20 euros en cas de remplacement de dernière minute de membres de l'équipe



Prime de déplacement de 80 euros pour les collaborateurs en renfort dans une autre résidence seniors



Garden-parties pour les apprentis avec tombola et foodtruck par exemple

"Nous avons de réelles chances"

*Comment enrayer la pénurie de soignants ?
Le Prof. Dr. Michael Isfort nous parle des
traitements inutiles, des nouvelles idées et
du rôle de la sphère politique.*

**Cinq
questions au
Prof. Dr
Michael Isfort**



Le Prof. Dr Michael Isfort

est chercheur et enseignant à l'Université catholique de Rhénanie du Nord-Westphalie. Infirmier de formation, il est vice-président de l'Institut allemand de recherche appliquée en soins infirmiers (Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e. V.) et a reçu le prestigieux Prix allemand des soins infirmiers (2017) pour son engagement.

1

Cher Prof. Dr. Isfort, d'un point de vue global, où se situe l'Allemagne en matière de soins ?

L'Allemagne est le seul pays à connaître une telle concentration de maisons de retraite. Dans le domaine des soins à domicile et hospitaliers, l'Allemagne est confrontée à un problème démographique et à un problème de démographie professionnelle. De nombreux soignants sont âgés de 50 ans et plus. Au cours des dix prochaines années, 30 % d'entre eux, voire 40 % dans le secteur ambulatoire, partiront en retraite. Il en résultera une pression extrême et une pénurie de personnel sur l'ensemble du territoire. Cela fait des années que nous mettons en garde face à ce phénomène – j'ai parfois l'impression d'être un climatologue d'il y a 15 ans.

2

Qu'en est-il de la prise en charge hospitalière ?

À l'échelle internationale, nous avons pu rattraper notre retard ces dernières années. Si, jusqu'au 31 janvier 2021, on comptait jusqu'à 2,5 patients en soins intensifs par équipe de jour et jusqu'à 3,5 par équipe de nuit pour un soignant, ce chiffre est respectivement passé à 2 et 3 patients depuis le 1er février 2021. Nos soins médicaux ont toujours été au top niveau, mais en matière de dotation en personnel soignant, nous sommes un pays en voie de développement, loin de l'Australie et des États-Unis, par exemple.

3

Comment rendre le métier de soignant à nouveau attractif ?

Le secteur n'a jamais perdu de son attractivité. Même dans les pires heures de la pandémie de Covid-19, il n'y a jamais eu de fuite du personnel soignant. Les gens sont satisfaits de leur métier, mais insatisfaits de leur emploi. Car ils ne peuvent plus faire ce pour quoi ils ont été engagés au départ. Ils sont soumis à une énorme pression dans leur quotidien professionnel et passent donc du temps plein au temps partiel. Une spirale dangereuse, car le nombre de collaborateurs diminue et la charge de travail augmente, ce qui entraîne encore plus de postes à temps partiel. Dans les hôpitaux, on en compte désormais 50 %.

4

Comment faire mieux ?

Des services obligatoires et du temps libre planifiable – "ne pas travailler" devrait vraiment signifier "ne pas travailler", sans crainte d'être appelé pour venir travailler le week-end. Nous devons éviter les traitements et opérations inutiles. À l'échelle européenne, nous avons le plus grand nombre d'opérations du dos, de la hanche et du genou. Le nombre d'opérations a beau être bien inférieur en France, on n'y voit pas les gens boiter dans la rue pour autant. Chez nous, les opérations sont en partie superflues et pourraient être évitées par une approche thérapeutique conservatrice. Je trouve d'ailleurs ce chiffre dramatique : les hôpitaux emploient plus de 65 % de médecins en plus qu'il y a 25 ans, mais seulement 3 % de personnel soignant en plus. Cela ne peut pas fonctionner.

5

Les perspectives semblent globalement sombres. N'y a-t-il aucune solution à la pénurie de personnel qualifié à moyen, voire à court terme ?

Nous avons de réelles chances – si la sphère politique met le sujet à l'ordre du jour et si les exploitants de résidences seniors ne se contentent pas de construire des maisons de retraite pour lesquelles il manque de toute façon du personnel. Il est nécessaire d'imaginer de nouveaux modèles de soins. Dans d'autres pays, les établissements de soins et les communes travaillent main dans la main : les municipalités apportent un soutien financier et humain à l'introduction de nouvelles technologies. Mais en Allemagne, ni la sphère politique ni les exploitants ne s'y intéressent. //



CONNAISSEZ-VOUS DÉJÀ PARO, LE PHOQUE D'ASSISTANCE THÉRAPEUTIQUE ?

Ce robot en peluche, inventé au Japon, est utilisé dans le cadre du travail avec des personnes atteintes de démence. Le phoque réagit au toucher, aux bruits et aux voix. Il tourne la tête en direction de la personne qui s'adresse à lui. Il réagit aux caresses par de petits bruitages pour montrer qu'il est content. PARO vise à réduire le stress des personnes atteintes de démence et à stimuler leurs capacités cognitives.



Comment les seniors **gardent** l'esprit vif

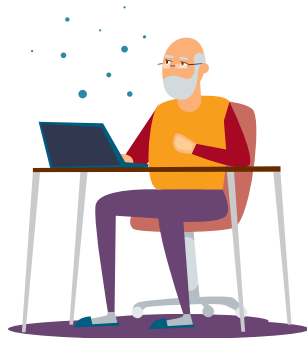
La tablette pour seniors de l'entreprise munichoise Media4Care a été spécialement conçue pour les personnes âgées.

L'idée : lors d'une visite dans une maison de retraite, Marc Aurel Engels a montré des photos de famille sur une tablette à son grand-père atteint de démence. Ce dernier s'est intéressé aussi bien aux photos qu'à l'appareil.

La particularité : six applications faciles à utiliser qui visent à stimuler le corps et l'esprit, à travers des divertissements, des jeux, un album photo et de la visioconférence.

www.media4care.de

37
%



des seniors allemands âgés de 80 ans et plus utilisent internet. Il existe de grands écarts au sein de cette génération : les hommes et les personnes très âgées ayant un niveau de formation et des revenus élevés sont nettement plus souvent en ligne que les femmes et les seniors ayant un faible niveau de formation et des revenus modestes.



UN CAPTEUR INTELLIGENT DÉTECTE LES CHUTES

Un assistant de soins numérique en cas d'urgence ! La personne nécessitant des soins porte le capteur du système moio.care dans le dos. Le capteur perçoit les mouvements de la personne et les interprète de manière autonome. Le capteur détecte toute chute et en informe automatiquement un soignant. moio, développé en Allemagne, est notamment capable de déterminer l'emplacement de la personne à soigner et de donner l'alerte dès qu'elle quitte une zone sécurisée.

