

## Enquête Maintien à domicile

## Soins montre en main

Les clients s'indignent des prestations chronométrées, mais ils approuvent l'aide à domicile

Laurence Bézaguet

« Il est indigne que les soins soient minutés. On n'a pas le temps de discuter avec les gens qui viennent chez nous », déplore une usagère des services de l'Institution genevoise de maintien à domicile (imad). Cette vive octogénaire ajoute: « Quand ça touche les métiers de l'humain, l'obligation de tout quantifier et de tout contrôler est absurde. » D'autant plus lorsque 10 000 aînés sont menacés d'isolement à Genève (nos éditions des 24 et 26 mars).

Marie da Roxa, directrice générale de l'imad, est convaincue du rôle joué par cette institution pour combattre la solitude; même si ce n'est pas sa mission première: « On met tout en œuvre pour que les collaborateurs passent le plus de temps possible auprès des clients. » Or, explique la directrice, « le temps dévolu à un soin correspond à ce qui est remboursé par la LAMab ». Et les minutes consacrées aux différentes prestations sont répertoriées de façon très précise (lire l'encadré).

Nombre de professionnels employés par l'imad pâtissent des cadences – parfois infernales – des visites. « Devoir jouer la montre et justifier le moindre dépassement horaire plutôt que de favoriser le facteur humain est épuisant et démotivant », relate l'un d'eux. Des renforts seraient les bienvenus, même si aucune demande officielle n'a été formulée auprès de la commission des finances. Porte-parole de l'imad, Anne-Florence Dami constate, malgré tout, que « même cinq minutes de présence peuvent valoir de l'or pour un senior. Une telle visite – peut-être la seule de la journée – l'oblige à se lever, à s'habiller. Cela structure sa vie. »

## 90% des clients sont satisfaits

De fait, quelque 90% des bénéficiaires de l'imad pensent que la qualité des services d'aide et de soins à domicile est bonne, voire même très bonne. C'est ce qui ressort d'une enquête, réalisée en juin dernier par l'Institut universitaire de médecine sociale et préventive de Lausanne. Sur un panel représentatif de 2000 personnes ayant reçu des prestations pendant au moins un mois, 56% ont répondu au questionnaire. Les clients plébiscitent en force l'engagement des professionnels ainsi que la relation entretenue: le respect du client et de sa dignité. « Cette valeur essentielle pour nous est reconnue par 92% des clients », se félicite la directrice générale de l'imad.

Fondation de droit privé jusqu'en 2013, cette institution mammoth constitue le deuxième établissement public autonome du Canton par la taille – après les HUG – avec ses 2200 employés, dont 92% affectés au terrain, pour 5000 prestations délivrées chaque jour. Parmi elles: les soins infirmiers, dont certains très pointus, dans le cadre d'hospitalisation à domicile, alors que nous vivons en pleine ère de restriction des durées de séjour à l'hôpital. Mais aussi des dialyses, des chimiothérapies et de l'ergothérapie, sans oublier bien sûr la livraison des repas à domicile, l'aide pratique (ménages, etc.), ainsi que la surveillance des bracelets-alerte qui doivent garantir la sécurité.

« L'aide à domicile est un vrai souhait populaire », rappelle Marie da Roxa. C'est même la dernière hausse d'impôt votée par le peuple à travers le centime additionnel, suite à une démarche volontariste de Guy-Olivier Segond. L'ancien conseiller d'Etat radical ambitionnait ainsi de limiter les séjours à l'hôpital et en EMS, plus coûteux.

Disposant d'un budget de 213 millions de francs, cette année – dont 149 mil-



## Institution mammoth

Marie da Roxa dirige la 2e région publique genevoise avec ses 2200 employés, dont 600 infirmières. FRANCK MENTHA

« Je suis fière du sens des responsabilités des collaborateurs. Quand ils sonnent à la porte d'un client, ils ne savent souvent pas ce qu'ils vont découvrir »

Marie da Roxa Directrice de l'Institution genevoise de maintien à domicile (imad)

lions de subventions et 64 millions de facturations – l'imad permet de maintenir 16 500 personnes à domicile: 68% d'entre elles sont des femmes et 47% ont plus de 80 ans. « Un octogénaire sur trois, parmi les 22 000 qui résident à Genève, reçoit une prestation de l'imad, précise Anne-Florence Dami. A partir de cet âge-là, une certaine fragilité s'installe; on perd son réseau. L'objectif consiste alors à travailler en amont pour ne pas arriver à l'isolement, ajoute Marie da Roxa: « On doit, par exemple, savoir si l'usager souffre de problèmes de chutes. » Les chiffres parlent d'eux-mêmes: un client sur quatre est tombé lors des trois derniers mois. Dès ce moment, « 40% d'entre eux restreignent leurs sorties de peur de répéter

l'expérience, poursuit notre interlocutrice. Si on peut éviter cette situation, on prévient l'isolement. » Une bonne nutrition étant primordiale à cet effet, l'imad propose régulièrement des repas festifs.

## Quelques griefs

Relevons encore quelques failles qui ont été pointées par l'enquête de l'imad. Des prestations, telles que la sécurité à domicile, le répit en unité d'accueil temporaire, les immeubles à encadrement ou les veilles, sont mal connues pour 30% des répondants. De même, l'accès à l'information sur les aides financières existantes est insatisfaisant pour 30% d'entre eux. Le nombre d'intervenants à domicile

enregistre, pour sa part, des taux de critiques au-delà de la moyenne, allant de 20 à 25% suivant la prestation considérée. Enfin, plus de 15% des clients disent ne pas être informés en cas de modification des horaires de passage. « Une infirmière se trouvant avec un patient qui décompense va prendre du retard dans sa tournée, observe Marie da Roxa. Etant équipé d'un smartphone, permettant de gérer les dossiers à distance, chaque collaborateur peut avertir de ses retards. » Mais la charge de travail du personnel est supérieure à la norme fixée dans le contrat de prestations qui nous lie à l'Etat, avertit la fer de lance de l'imad: « Comme on ne peut pas refuser de nouvelles demandes, on arrive à la limite de l'exercice! »

## Les députés sont conscients des difficultés

« Cela fait un moment qu'on parle du vieillissement de la population et des démences, liées au grand âge, qui augmentent », déclare, inquiète, Marie da Roxa. La directrice de l'imad a donc organisé des matinées portes ouvertes à l'intention des députés du Grand Conseil, afin de présenter les activités et les enjeux du maintien à domicile.

Pour pouvoir augmenter le temps relationnel avec les clients, comme le souhaite l'imad, il faut davantage de postes; c'est mathématique. « On ne peut pas faire rentrer chaque jour deux litres dans une bouteille d'un litre... » résume la directrice. L'imad doit anticiper les 500 à 700 sorties d'hôpital à gérer par mois, car la quasi-totalité d'entre elles sont organisées dans les quatre heures: « On fait l'équivalent d'une rentrée scolaire tous les matins, en réadaptant une grande partie de notre planning entre 7 h et 7 h 30. »

Qu'en pensent les parlementaires?

Les membres de la Commission de la santé que nous avons contactés sont conscients des difficultés. Parmi eux, la MCG Marie-Thérèse Engelberts est même déterminée à voler au secours de l'imad: « Nous n'avons jamais imaginé qu'elle aurait un jour autant de demandes. Il devient donc urgent de revoir son équilibre. » Ce d'autant plus, poursuit l'ancienne infirmière, que « cette institution a déjà resserré tous les boulons. Elle fonctionne avec un minimum de cadres. Cela n'empêche pas les employés sur le terrain d'être épuisés. Ils ont trop de travail, et l'absentéisme croît; c'est un signe qui ne trompe pas. Dire que leur temps de déplacement (ndlr: 270 000 heures par an au total pour l'imad) n'est pas pris en compte par les assurances maladie! » Marie-Thérèse Engelberts se déclare ainsi prête à donner plus de moyens à l'institution: « La population vieillit, il faudra développer les soins à domicile. »

Députée d'Ensemble à Gauche, Magali Orsini partage ce sentiment: « En visitant l'imad, je me suis rendu compte des problèmes. Comme dans bien des services, ils sont obligés de faire de l'acrobatie avec des intérimaires. Les gens veulent rester le plus longtemps possible chez eux. Cela a un coût. Si on veut favoriser cette voie, il faut s'en donner les moyens. »

Le son de cloche est un peu différent du côté de la PLR Nathalie Fontanet. Celle-ci ne remet pas en cause la qualité et la nécessité du maintien à domicile: « Au contraire, les missions ne vont sans doute faire qu'augmenter », relève-t-elle également. Mais d'ajouter aussitôt: « La parlementaire que je suis se veut à l'écoute. Or, la directrice de l'imad, qui a fait beaucoup d'efforts pour gagner en efficacité, ne nous a pas révélé qu'on atteignait les limites. Si tel est le cas, on avisera. Les prestations de police et de santé sont prioritaires pour moi. » L. B.

## Soins chronométrés

L'imad favorise le maintien à domicile de 16 500 personnes; et le nombre de clients ne cesse d'augmenter.

Les heures de soins ont ainsi explosé entre 2007 et 2013: on est passé de 404 000 heures à 555 000 heures annuelles!

Certains se plaignent que les collaborateurs de l'imad soient chronométrés... Ce sont en fait les soins qui le sont! Voici quelques exemples de temps standards pour obtenir le remboursement des prestations: quarante minutes pour une douche, dix minutes pour l'administration de collyre ou la préparation de médicaments, cinq minutes enfin pour la mesure de paramètres vitaux, comme la tension artérielle ou la pulsation.

Cette institution garantit aussi 390 000 heures d'aide pratique et la livraison de 450 000 repas à domicile.

Quelque 5000 prestations sont effectuées, en moyenne, par jour.

L'imad compte 2200 employés. L. B.