



Les avantages des soins personnalisés

Soins personnalisés avec cordialité, humanité et respect. Cette philosophie est poursuivie par Spitex pour la Ville et la Campagne depuis plus de 35 ans.

Page 5

Bien pris(e) en charge pendant les vacances

Prendre des vacances n'est pas une évidence pour les personnes âgées et leurs proches. Pour qu'ils n'aient pas à s'en passer, il existe différentes offres.

Page 6

Un regard en coulisses

A quoi ressemble le quotidien au sein de Spitex? Rosalba Iuliano, responsable des soins de Spitex pour la Ville et la Campagne Grisons, nous emmène avec elle toute une journée.

Page 12

*Nos professionnels vous
simplifient la vie :
infirmières, aides-soignantes
et auxiliaires de vie.*

Spitex pour la Ville et la Campagne SA vous propose :

Exclusivité : une équipe soignante identique rien que pour vous.

Intervention personnalisée : nos collaborateurs répondent aux habitudes personnelles, aux besoins et aux souhaits individuels.

Ponctualité : nous nous adaptons aux horaires que vous souhaitez et nous les respectons.

Soutien 24h/24 : nous sommes à vos côtés, de jour comme de nuit.

Contrat de confiance : avant chaque intervention, nous établissons avec vous les services requis.

Tout d'un seul prestataire : le personnel soignant sur place prend aussi en charge toutes les tâches de ménage et d'assistance.



Chères lectrices, chers lecteurs,

Le coronavirus a sérieusement mis à mal les projets de vacances de beaucoup d'entre nous l'année dernière. Raison de plus pour espérer que l'année 2021 sera plus fructueuse pour les vacanciers. Mais même sans coronavirus, voyager n'est pas facile pour tout le monde. En particulier pour les personnes âgées, celles dépendantes de soins ou les proches soignants, les vacances sont souvent associées à des soucis, des incertitudes et des questions: recevrai-je les mêmes soins pendant mes vacances que chez moi? Qui s'occupera de mes parents dépendants de soins si je pars en voyage? Voilà pourquoi nous examinons dans ce journal les solutions qui vous permettront, à vous ou à vos proches, de profiter de vos vacances sans soucis et en toute tranquillité. Parce que voyager et déconnecter donnent des ailes au corps et à l'esprit. Comme l'a dit le Dalai Lama: «Une fois par an, tu devrais visiter un endroit où tu n'es jamais allé.»

Nous pouvons aussi voyager par l'esprit en apprenant quelque chose de nouveau. Anatole France, écrivain français et prix Nobel de littérature, l'a exprimé ainsi: «Qu'est-ce que c'est la vraie signification du mot voyager? Changer de lieu? Absolument pas! Voyager, c'est changer ses opinions et ses préjugés.» Nous faisons déjà un petit voyage dans ce numéro. Accompagnez Rosalba Iuliano dans son travail quotidien en tant que responsable des soins de Spitex pour la ville et la Campagne Grisons. Qui sait, peut-être que vous apprendrez aussi quelque chose.

Je vous souhaite une lecture enrichissante et une bonne santé.

Daniel Braun
COO de Spitex pour la Ville et la Campagne

Un système de soins qui suscite la confiance Page 5

Soins personnalisés avec cordialité, humanité et respect: cette philosophie est poursuivie par Spitex pour la Ville et la Campagne depuis maintenant plus de 35 ans.

Partir en voyage – la conscience tranquille Page 6

Spitex pour la Ville et la Campagne s'occupe des personnes dépendantes de soins à domicile, selon leurs souhaits et leurs besoins, lorsque les proches soignants ont besoin d'une pause.

Devinette Page 10

Mon travail et moi Page 12

Rosalba Iuliano, responsable des soins de la filiale Grisons, raconte comment se déroule son travail quotidien.

Mentions légales

Spitex pour la Ville et la Campagne SA
Worbstrasse 46 | Case postale 345 | 3074 Muri b. Bern
Téléphone 031 950 99 99 | Fax 031 950 99 90
Daniela Flückiger, Communication
info@spitexvillecampagne.ch | www.spitexvillecampagne.ch



Un système de soins qui suscite la confiance

Soins personnalisés avec cordialité, humanité et respect: cette philosophie est poursuivie par Spitex pour la Ville et la Campagne depuis maintenant plus de 35 ans. Les avantages de cette approche en matière de soins sont appréciés tant par les clientes et clients que par les collaboratrices et collaborateurs.

Dans les soins personnalisés, la prise en charge d'une personne dépendante de soins est toujours effectuée par la même infirmière ou par la même équipe. Cela crée un sentiment de familiarité. La personne de référence ne gère pas seulement le processus de soins – elle est également l'interlocutrice pour les clientes et clients, les proches et les spécialistes tels que le médecin généraliste.

Soutien de personne à personne

Spitex pour la Ville et la Campagne suit l'approche des soins personnalisés depuis sa création. Elle fait toujours appel à des personnes de référence de confiance de la région qui peuvent répondre aux besoins individuels de leurs clientes et clients à domicile. «Ce système instaure un climat de confiance entre le personnel soignant et nos clientes et clients. Leurs proches et eux-mêmes savent qu'on s'occupe d'eux avec beaucoup d'attention», explique Christian Heller, directeur régional de la région Sud-Ouest. Grâce aux soins personnalisés, les clientes et clients peuvent compter sur le fait de toujours recevoir des soins et une assistance individuels et à temps de la part de la même équipe. «Les soins personnalisés rassurent toutes les personnes concernées», ajoute Barbara Helfenstein, directrice régionale de la région Sud-Est. «La communication est améliorée, la continuité assurée et les clientes et clients peuvent conserver leur autodétermination autant que possible. Les proches apprécient également d'avoir un interlocuteur clairement défini.»

Individualisée et personnelle

La gamme de services proposés par Spitex pour la Ville et la Campagne est individuelle et personnelle. L'accent est mis sur un accompagnement et des conseils sur mesure



Les soins personnalisés permettent d'établir la confiance et la familiarité.

pour les clientes et clients ainsi que les proches dans leur phase de vie actuelle. L'aide à l'hygiène corporelle, le soulagement des proches de personnes souffrant de démence, la cuisine et les repas en commun, les promenades, les après-midi de jeux ou les permanences de nuit ne sont que quelques exemples de la vaste gamme de services proposés.

Grâce aux soins personnalisés, les clientes et clients sont toujours soignés et assistés individuellement et à temps par la même équipe selon leurs souhaits et leurs besoins.



Il est plus facile de voyager en sachant que vos proches seront pris en charge avec beaucoup d'attention pendant vos vacances.

Partir en voyage – la conscience tranquille

Le temps des vacances est le temps du voyage. Cependant, le simple fait de partir en voyage n'est pas une évidence pour les personnes âgées et leurs proches. Pour qu'elles n'aient pas à se passer des vacances, il existe aujourd'hui de nombreuses offres.

La Suisse est une nation de voyageurs. Selon l'Office fédéral de la statistique, chaque personne vivant en Suisse a effectué environ trois voyages avec nuitée en 2017, dont deux tiers à l'étranger. Il existe également de plus en plus d'offres destinées spécifiquement aux personnes âgées dépendantes de soins ou d'assistance ou aux proches soignants. Elles leur permettent de s'absenter quelques jours, avec la certitude que tous ceux qui en ont besoin sont bien pris en charge.

Soins à domicile

Spitex pour la Ville et la Campagne s'occupe des personnes dépendantes de soins à domicile, selon leurs souhaits et leurs besoins, lorsque les proches soignants ont besoin d'une pause. Il existe plusieurs types de soutien, de l'accompagnement à l'aide aux achats en passant par l'aide au ménage et

l'hygiène corporelle. Pour la restauration, on peut compter sur les services de livraison de repas ou les tables pour le repas de midi, tels que proposés par de nombreux homes médicalisés et destinés aux personnes âgées.

Vacances avec prestations d'aide et de soins à domicile (spitex)

Il existe également des organisations qui aident les personnes dépendantes de soins à planifier leurs vacances. La

Claire & George

Vacances sans barrières en Suisse
www.claireundgeorge.ch
 Tél. 031 301 55 65

Fondation Claire & George en est un exemple. Elle aide les personnes qui souhaitent voyager à choisir des hôtels appropriés, à réserver le voyage et à sélectionner les services souhaités tels que les soins à domicile, l'accompagnement en promenade, les aides ou le transport. Myriam Mazzolani, infirmière diplômée de Spitex pour la Ville et la Campagne dans la filiale Oberland bernois, s'occupe depuis plus de cinq ans de vacanciers qui réservent des vacances dans l'Oberland bernois, notamment via Claire & George, et bénéficient de prestations d'aide et de soins à domicile. L'infirmière diplômée est convaincue par cette offre. «Cela fonctionne très bien», s'enthousiasme-t-elle, expliquant: «Nous prenons contact avec les vacanciers avant le séjour et consultons l'entreprise Spitex du lieu de résidence afin de connaître les besoins et les souhaits de nos invités avant le début des vacances. De cette manière, nous pouvons tout organiser pour le séjour», poursuit-elle.

Le changement peut faire du bien

Myriam Mazzolani explique que toutes les personnes concernées savent pertinemment que la prise en charge durant les vacances par une collaboratrice de Spitex encore inconnue est quelque peu différente de celle par la personne de référence au lieu de résidence qui leur est familière depuis de nombreuses années: «Nos clients sont conscients que nous ne les connaissons pas encore parfaitement et qu'ils ont

besoin d'expliquer un peu plus comment ils veulent précisément que les services soient fournis. Cela demande un peu plus de patience de leur part et de celle du personnel, mais nous sommes tous heureux d'en faire preuve.» Après tout, les clients sont contents de pouvoir compter sur ce soutien et savent que c'est ce qui rend les vacances possibles. «De plus, beaucoup de nos vacanciers apprécient aussi le fait d'avoir à l'occasion une autre infirmière diplômée avec eux», ajoute Myriam Mazzolani. Les proches de personnes dépendantes de soins apprécient également beaucoup ce service – ils attendent avec impatience des vacances reposantes et un soulagement bien mérité.

Vacances en maison de retraite

Parfois, l'entreprise Spitex ne peut pas couvrir tous les besoins. Pour ce type de cas, les maisons de retraite et les résidences pour personnes âgées offrent la possibilité de soigner et d'assister des personnes âgées pendant l'absence de leurs proches – par exemple, les homes médicalisés et destinés aux personnes âgées de Senevita. En fonction de l'offre de l'institution et de l'état de santé, des logements en habitat protégé ou des places de soins sont disponibles. «De plus en plus de gens profitent de cette offre», constate Daniel Braun, COO de Senevita et Spitex pour la Ville et la Campagne. «Ils passent souvent leurs vacances chez nous pour apprendre à nous connaître et découvrir nos services



Les expériences partagées pendant les vacances rapprochent les gens.



A la Senevita Résidence Beaulieu, les personnes âgées peuvent passer des vacances variées.

– par exemple, notre bonne cuisine, le large éventail d'activités proposées ou le programme d'excursions.» La Senevita Résidence Beaulieu à Morat propose même de véritables vacances destinées à faire connaissance: «Il y a quelque temps, un homme de 86 ans a emménagé chez nous pour deux semaines pendant la transformation de son appartement», explique le directeur Boris Roncevic. Avec cette solution, il avait fait d'une pierre deux coups. «D'une part, il s'est mieux reposé et, d'autre part, il a pu étudier attentivement notre offre et la découvrir.» Après ses «vacances», ce senior a su qu'il voulait vivre en habitat protégé à l'avenir. Il s'est récemment installé définitivement dans une institution Senevita.



Les cartes postales comme celles de ce vacancier à la Senevita Résidence Beaulieu à Morat adoucissent la journée des proches.

L'offre de vacances de la Senevita Résidence Beaulieu peut être adaptée au cas par cas. Voilà à quoi elle pourrait ressembler:

Jour 1 – arrivée

- Arrivée à Morat et enregistrement à la Senevita Résidence Beaulieu
- Détente dans l'appartement
- Repas du soir au restaurant de la Senevita Résidence Beaulieu

Jour 2 – shopping et activités

- Shopping dans la vieille ville de Morat
- Café et gâteau à la crème sous les arcades
- Balade le long du lac

Jour 3 – promenade en bateau

- Promenade en bateau sur les trois lacs de Morat jusqu'à Bienne et retour
- Pédicure à la Senevita Résidence Beaulieu

Jour 4 – journée dédiée à la beauté

- Coiffeur à la Senevita Résidence Beaulieu
- Programme au choix

Jour 5 – journée dédiée à la culture

- Visite de la librairie dans la vieille ville
- Lecture dans de beaux endroits à Morat
- Visite du musée d'histoire de Morat
- Tour en petit train

Jour 6 – journée libre

- Programme au choix

Jour 7 – départ

- Préparation du départ et verre d'adieu

Ce qui m'a particulièrement ému ces derniers mois



«J'aime et je vis les soins. En tant que femme dans la fleur de l'âge, je suis revenue chez Spitex pour la Ville et la Campagne après avoir travaillé dix ans ailleurs car le thème des soins m'intéresse plus que jamais. Il est également omniprésent dans la

société. Les gens vivent de plus en plus vieux grâce aux progrès de la médecine. Cette circonstance exige de repenser le fait de vieillir chez soi. Pendant mon temps libre, je suis responsable du groupe de seniors de ma commune et je vis de près les préoccupations et les soucis de nos aînés. En particulier lorsqu'une assistance est nécessaire, il convient de trouver un équilibre entre le soutien et l'encouragement des propres ressources. La variété de mon travail me stimule et m'apporte en même temps une grande satisfaction.»

Manuela Wyss
Gestionnaire régionale

«Nous nous occupons d'un client qui nous impressionne beaucoup. Du haut de ses 101 ans, elle est vive, joyeuse et pleine d'humour. Par exemple, elle a récemment remis à notre collaboratrice son propre programme de physio en lui disant, avec un clin d'œil, que cela lui ferait du bien à elle aussi. Par ailleurs, nous avons initialement convenu avec sa nièce de l'aider à faire le ménage une fois par semaine. Grâce à sa bonne santé et d'un commun accord, nous avons récemment pu adapter ce soutien en passant à une fois toutes les deux semaines. J'admire cette cliente et je souhaite à tous que nous puissions vivre aussi longtemps et en aussi bonne santé.»

Sonja Fankhauser
Directrice de filiale Oberland bernois

«Je tiens à remercier l'équipe de Spitex Genève pour l'agréable surprise qu'elle a faite à ma maman, Emilie S., pour son 90^e anniversaire. Avec toute ma reconnaissance également pour les soins prodigués quotidiennement avec professionnalisme, humanité et empathie.»

Olivia S.
Fille d'une cliente



«Ma plus belle rencontre chez Spitex a été Monsieur E. qui avait toujours plaisir à me voir et avec qui j'aimais prendre un café en discutant. Il avait la passion de me raconter sa vie professionnelle, de me parler de ce qu'il avait vécu dans les pays comme le Nigeria et la Côte d'Ivoire. Il affirmait qu'avec moi on avait toujours des sujets de discus-

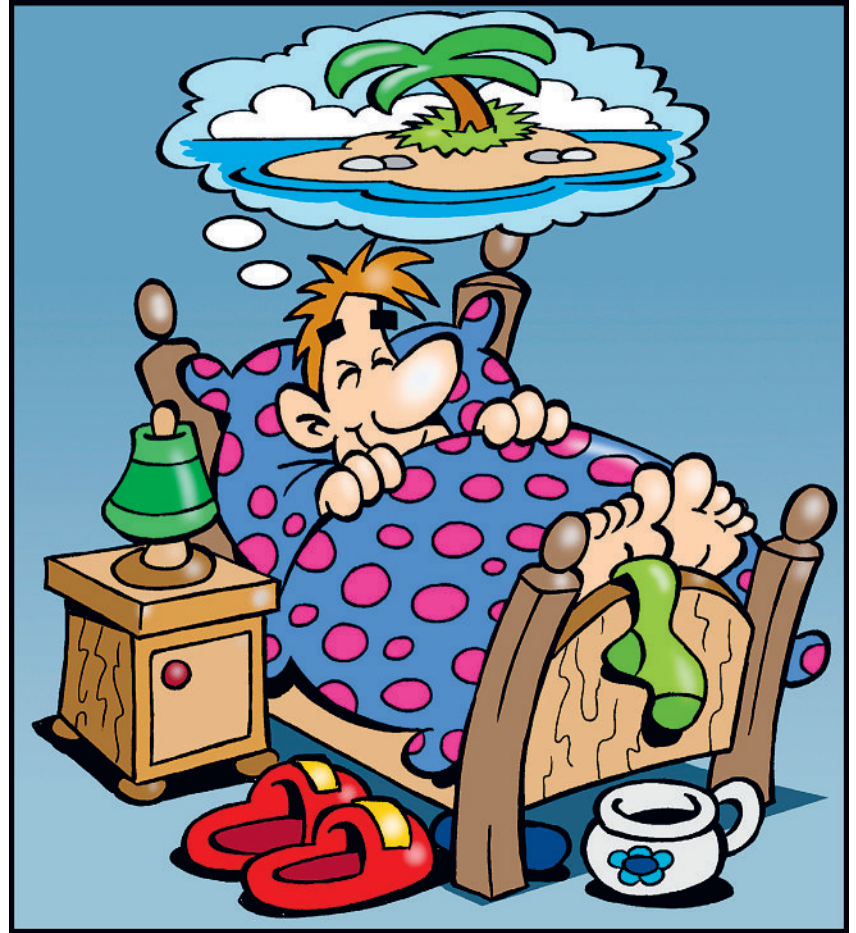
sion. Il m'a avoué qu'il désirait rendre visite à sa sœur qui habite dans un EMS à Berne. Quand il est tombé malade, cela m'a beaucoup affectée car auprès de ce monsieur, je voyais qu'il aimait qu'on lui accorde toute notre attention, de la considération, de la valorisation et surtout une confiance qui s'est installée au fil du temps, ce qui lui a permis d'avoir une certaine aisance et de la facilité à me raconter sa vie en sachant que je suis soignante. Nous avons réussi à tisser des liens très chaleureux et de confiance. Dès qu'il ouvrait sa porte pour m'accueillir, il me disait: «Bonjour Madame, j'apprécie quand c'est vous qui venez.» Je prenais toujours le temps de l'écouter me raconter sa vie professionnelle, le nombre d'avions qu'il a pris dans sa vie. Notre conversation était très variée tantôt sur la culture, la politique, le sport ou encore sur l'éducation des enfants. Et cela a été pour moi une très belle rencontre parmi tant d'autres chez Spitex.»

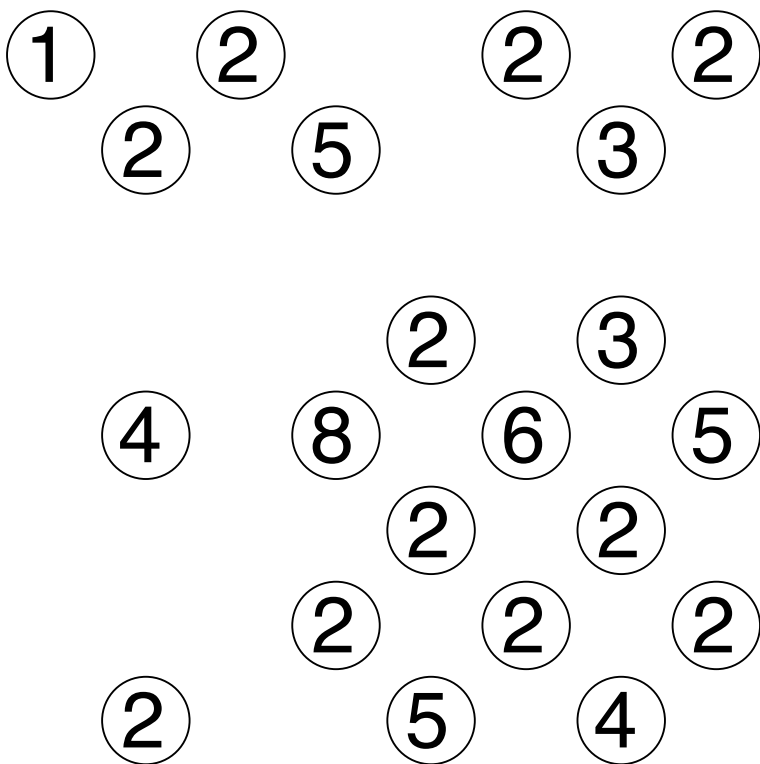
Aminata Toure
Aide-soignante sur le canton de Vaud

Devinette

Retrouvez les 10 différences

Solution en page 15.





Ponts/Hashi

Chaque cercle représente une île. Le chiffre indique le nombre de lignes (où ponts) finissant sur cette île.

- Il n'est possible de construire des ponts horizontaux et verticaux que vers des îles voisines.
- Les îles peuvent être reliées entre elles par des ponts simples ou doubles.
- A la fin, les îles doivent toutes être reliées entre elles.
- Les croisements, ponts en diagonale et liaisons avec plus de deux lignes ne sont pas permis.

	8	7			3			
		4	7		1	2		5
	1						7	6
4	6		5		9		2	
				3				
	2		6		8		4	1
1	4						6	
9		6	1		5	8		
			3			1	9	

6		8			5			2
	9		6				8	
				3				4
1			2		9		6	
		6		7		2		
	4		5		3			8
2				1				
	6				2		7	
4			9			8		1

SUDOKU

Chaque ligne, chaque colonne et chaque bloc 3x3 doit comporter un chiffre allant de 1 à 9.

Solutions en page 15.

© raetsel.ch 300



Rosalba Iuliano, responsable des soins pour la filiale des Grisons, avec son chien «Finjo».

Une journée normale chez Spitex

Rosalba Iuliano, responsable des soins de Spitex pour la Ville et la Campagne Grisons, nous embarque pour un petit voyage. Elle nous montre dans un reportage photo passionnant en quoi consiste son travail.

6 h

Rosalba commence sa journée par sa promenade habituelle dans le quartier où elle habite. Elle est évidemment accompagnée de son fidèle compagnon «Finjo». Le chien truffier partage la vie de Rosalba depuis neuf ans et la suit partout – sauf, bien sûr, lorsqu'elle va au travail et lors des interventions chez ses clients. Rosalba s'offre ensuite un premier café avant de partir au travail. Ce faisant, elle jette déjà un coup d'œil aux messages sur son téléphone portable. Les veilles de nuit ont-elles révélé quelque chose d'urgent ou d'important qu'elle devrait clarifier avant sa prise de service? Pas aujourd'hui, très bien.

Avant de partir pour le bureau, l'infirmière diplômée a une intervention auprès d'une cliente de longue date. Même si en tant que responsable des soins pour toute la région, de Davos et Maienfeld à Disentis, Rosalba accomplit aujourd'hui essentiellement des tâches de direction, elle apprécie le contact humain avec les clients et accepte régulièrement des interven-

tions sur le terrain. De Coire, le trajet jusque chez la cliente prend 15 minutes à Rosalba sur la belle route de campagne.

7 h

Aujourd'hui, l'assistance à la toilette du matin et la préparation du petit déjeuner sont à l'ordre du jour et l'intervention est planifiée pour une heure. Malheureusement, Rosalba rencontre sa cliente dans un mauvais jour. Après une nuit sans sommeil, celle-ci est très fatiguée et souffre de douleurs. Rosalba écoute la cliente et pose activement des questions afin de pouvoir évaluer son état avec précision.

Grâce à sa formation complète en soins, Rosalba bénéficie d'une grande expérience qui lui permet de procéder à une évaluation détaillée qu'elle utilise également au quotidien pour coacher ses collaboratrices et collaborateurs avec la même attention. En effet, dans le quotidien des services d'aide et de soins à domicile, les incertitudes reviennent sans cesse et une courte consultation avec le ou la responsable des soins est extrêmement importante. C'est la «routine quotidienne» de Rosalba qui les distingue également, elle et son équipe.

Revenons au cas de la cliente: Rosalba appelle également les proches. Comme la fille vit à proximité, elle attend qu'elle et son mari arrivent sur place et peut ainsi discuter en personne de la marche à suivre. La cliente est maintenant bien prise en charge, la situation est expliquée à toutes les parties concernées et la suite de la procédure est organisée. C'est tout ce que Rosalba peut faire ici pour le moment et elle se met en route pour le bureau.





8 h 20

Habituellement, le briefing quotidien avec Barbara Aebli, directrice de la filiale du canton des Grisons, a lieu à 8 h. Il y est question des choses importantes qui se sont passées la veille et lors des piquets de nuit, des interventions ou des réorganisations qui seraient nécessaires, des cas critiques qui pourraient devoir être examinés de plus près et des éventuelles mises à jour quotidiennes sur le coronavirus à communiquer à l'équipe, voire des nouvelles mesures devant faire l'objet d'une formation.

Aujourd'hui, le temps disponible ne suffit que pour une courte conversation autour de la bouilloire. La tasse de thé fait du bien et s'avère également indispensable étant donné que le chauffage de l'établissement ne fonctionne plus correctement et qu'il ne fait donc que 19°C dans les bureaux. Les trois collègues de l'équipe du bureau – Rosalba, Barbara et Corina Camiu, la bonne âme de l'administration, échangent les nouvelles les plus importantes. Dans l'intervalle arrive Susanne, la collaboratrice qui a été invitée à l'entretien annuel avec Barbara et Rosalba aujourd'hui.

9 h 40

Après l'entretien, Rosalba s'occupe des notes et des points en suspens sur son bureau. Elle a également reçu encore quelques nouveaux messages sur son téléphone portable: une collaboratrice est malade et a dû être replanifiée, un client a annulé une intervention à la dernière minute. Ces changements et d'autres encore sont soigneusement consignés par Rosalba dans le plan d'intervention mensuel afin que les dossiers soient correctement tenus et puissent être facturés aux caisses-maladie à la fin du mois.

Dans le groupe de discussion que Rosalba entretient avec ses collaboratrices et collaborateurs, les questions ou les mises à jour peuvent également être échangées rapidement et à tout moment avec toute l'équipe. Par exemple, un appel pour la planification des interventions lors du prochain jour férié ou les dernières mises à jour concernant le coronavirus. Cela doit également être confirmé par l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs en «levant le pouce» afin que Rosalba sache si les messages sont compris et seront exécutés correctement. Bien sûr, cela fait aussi l'objet de contrôles réguliers et il y a justement une telle visite de contrôle cet après-midi.

Mais d'abord, il reste encore du travail de bureau à accomplir: les derniers rapports d'évolution de l'état et les rapports de soins sont arrivés. Ces rapports sur les prestations fournies aux clients et l'évolution de leur état sont régulièrement examinés par la responsable des soins. Les éventuelles irrégularités doivent ensuite faire l'objet d'un suivi et les changements de l'état doivent être signalés aux assurances et aux médecins compétents. Sur la base de ces documents, il se peut que Rosalba décide de proposer à certaines collaboratrices ou à

certains collaborateurs une spécialisation ou une autre formation continue. Bien entendu, Rosalba est déjà au courant des changements importants avant de lire les rapports car elle est en contact étroit avec ses collègues. Néanmoins, une comptabilité précise est également importante car les informations qu'elle contient sont utilisées pour le rapport aux assurances et aux caisses-maladie.

11 h 15

Le téléphone sonne presque constamment et c'est ce qu'il fait maintenant. Tout à l'heure, c'était l'information sur la livraison de nouveaux masques de protection, maintenant c'est la demande d'une cliente potentielle qui est en quarantaine de coronavirus avec son mari. La dame donne un compte rendu détaillé de sa situation, elle demande si Spitex pour la Ville et la Campagne pourrait faire ses courses et indique qu'elle aimerait recourir à des services d'assistance pour son mari. Au téléphone, Rosalba note tous les points, soutient l'intéressée grâce à ses connaissances dans le traitement de l'infection à Corona et l'informe sur les services de livraison appropriés dans la région. A la fin, un rendez-vous est pris pour discuter de la portée nécessaire après la période de quarantaine. Comme le couple est en fait très indépendant et n'a besoin d'un soutien que de manière sélective, l'information est suffisante jusque-là.

12 h 30

L'heure du repas de midi. Amoureuse de la nature, Rosalba aime sortir au grand air le midi. Il fait trop froid pour manger dehors certes, mais pendant la promenade et le repas pris à Coire, elle nous raconte volontiers sa famille, comment elle est passée à la profession d'infirmière alors qu'elle était employée de banque et comment elle peut maintenant vivre pleinement sa passion pour les gens. Rosalba est une véritable



femme de pouvoir et reste rarement immobile pendant plus d'une heure, ce qui correspond parfaitement à sa fonction de responsable des soins. Et donc, après le bref repas de midi, nous passons directement au rendez-vous suivant.

13 h 30

Un entretien de période d'essai avec une nouvelle collaboratrice qui nous attend déjà au bureau est au programme. Un coup d'œil sur le bureau révèle qu'après l'entretien, il faudra ensuite rappeler des collaboratrices et collaborateurs qui veulent discuter de difficultés ou de situations liées à leurs interventions ainsi que des proches de clients qui ont des questions sur l'évolution de l'état ou des préoccupations concernant les êtres qui leur sont chers.

Au téléphone, Rosalba aborde avec son interlocuteur toutes les questions et préoccupations qui ont été posées mais aussi celles qui ne l'ont pas été, y répond et donne du courage pour la suite. Si, par exemple, une collaboratrice est confrontée à une situation difficile ou à une urgence au cours de son intervention, il incombe souvent à la responsable des soins de l'écouter et de la soutenir par ses connaissances spécialisées ou simplement de l'accompagner dans une situation palliative difficile. «Le salut de l'âme est souvent tout aussi important que la résolution des problèmes par téléphone», explique Rosalba à cet égard. En outre, elle connaît très bien son équipe et peut généralement nommer au téléphone certains collaborateurs susceptibles d'apporter leurs connaissances ou expériences dans des situations similaires, ce qui permet d'offrir habilement aux proches des possibilités et en même temps des informations pratiques.

15 h

De nombreux post-it, e-mails et appels téléphoniques plus tard, Rosalba échange à nouveau avec la directrice de la filiale et les personnes de référence. Elle se met ensuite en route pour rendre visite à une autre cliente à 16 h. Rosalba est la personne de référence pour cette dernière et prend en charge les interventions deux fois par semaine. Elle la soutient dans la manipulation de son Zystofix, la conseille sur les tâches administratives et l'accompagne aux rendez-vous.

18 h

Fin de la journée de travail. A la maison, «Finjo» attend déjà sa promenade du soir durant laquelle Rosalba peut aussi enfin déconnecter et se détendre après une journée de travail épuisante.

Je tiens à remercier Rosalba pour cet aperçu très intéressant de son travail quotidien et lui souhaite de continuer à avoir autant d'énergie et de joie dans son travail, mais aussi une pause bien méritée de temps en temps.

FICHE SIGNALÉTIQUE

Le parcours de formation de Rosalba Iuliano est aussi varié que son quotidien. Celui-ci a démarré il y a 38 ans par un stage en tant qu'«aide-infirmière» et comme elle était déjà enthousiaste à l'époque à l'idée de travailler pour et avec les gens, elle a immédiatement commencé une formation d'infirmière.

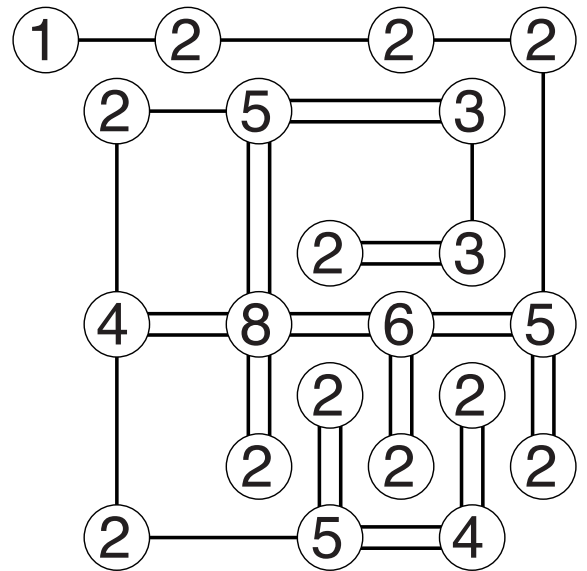
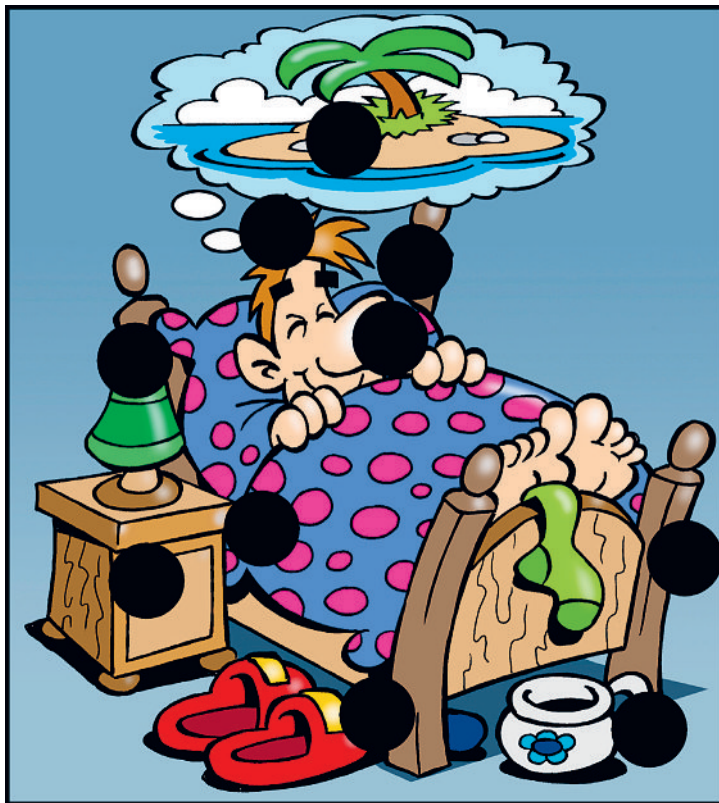
Après six ans d'expérience professionnelle, notamment à l'hôpital universitaire de Zurich, elle a ensuite cherché un autre défi et a suivi une formation d'employée de banque, découvrant alors un environnement de travail complètement différent. Néanmoins, Rosalba est ensuite retournée au secteur des soins. Avec son grand enthousiasme pour la collaboration interdisciplinaire avec les groupes professionnels et organisations les plus divers, elle a ensuite suivi et appliqué de nombreuses autres formations continues spécialisées (p. ex. en diabétologie et en soins palliatifs): elle a notamment travaillé dans le domaine du conseil en diabète, a été responsable en tant que cheffe d'équipe et des interventions de la qualité irréprochable des soins et de l'assistance dans différentes organisations d'aide et de soins à domicile, et a également reçu une formation complémentaire dans ses fonctions de gestion et dans les soins palliatifs.

En 2012, Spitex pour la Ville et la Campagne Grisons (à l'époque encore «Hausbetreuungsdienst für Stadt und Land») a pu recruter Rosalba Iuliano et depuis près de neuf ans maintenant, elle y accompagne une équipe de 37 employés dans les domaines des soins, de l'assistance et de l'aide au ménage.

Ce qui la fascine dans son travail, c'est la diversité et la multitude des tâches et des défis quotidiens. Il n'y a pas deux jours identiques, ce qui lui permet de vivre son besoin d'autonomie et de flexibilité. Son enthousiasme pour le travail pour et avec les gens l'anime toujours après 38 ans et elle apprécie ainsi l'étroite collaboration avec les clientes, les clients et ses collègues qui est si importante dans sa profession.

*Interview réalisée, rédigée et photographiée par:
Beatrice Tomasone, responsable marketing Spitex pour
la Ville et la Campagne SA*

Solutions des devinettes



5	8	7	2	6	3	4	1	9
6	3	4	7	9	1	2	8	5
2	1	9	8	5	4	3	7	6
4	6	8	5	1	9	7	2	3
7	9	1	4	3	2	6	5	8
3	2	5	6	7	8	9	4	1
1	4	3	9	8	7	5	6	2
9	7	6	1	2	5	8	3	4
8	5	2	3	4	6	1	9	7

6	1	8	4	9	5	7	3	2
3	9	4	6	2	7	1	8	5
5	2	7	8	3	1	6	9	4
1	3	5	2	8	9	4	6	7
9	8	6	1	7	4	2	5	3
7	4	2	5	6	3	9	1	8
2	5	9	7	1	8	3	4	6
8	6	1	3	4	2	5	7	9
4	7	3	9	5	6	8	2	1

 **Spitex**
Ville & Campagne
Chez vous. Avec vous.

Spitex pour la Ville et la Campagne SA
Worbstrasse 46 | 3074 Muri b. Bern
Téléphone 031 950 99 99 | Fax 031 950 99 90
info@spitexvillecampagne.ch | www.spitexvillecampagne.ch