

Une vision premium des soins et services à domicile

Entretien avec Yves Eckert, Fondateur et Directeur de Home Assistance Médical & Services à Lausanne, une structure de 40 professionnels au service de quelque 400 patients.



Yves Eckert

Fondateur et Directeur

Quel regard portez-vous sur les soins à domicile; plus particulièrement sur votre mission?

Le maintien à domicile d'un senior ou d'une personne souffrante relève d'une politique sociale qui va dans le bon sens, sur le plan humain notamment. Le fait de rester dans un environnement familial suite à un problème de santé influence positivement la guérison et la santé physique et psychologique des personnes présentant certaines limitations dues à l'âge ou à un handicap. Notre mission se décline ainsi en deux axes: la réhabilitation des patients convalescents et le maintien de l'autonomie à domicile pour les seniors ou les personnes en situation de handicap.

Comment vous est venue l'idée de créer Home Assistance?

Il y a quelques années, ma grand-mère a été prise en charge par un CMS. Elle recevait des soins de qualité selon les normes en vigueur mais je sentais qu'il était possible d'améliorer la dimension humaine. Ce qui n'est pas toujours possible dans les grandes structures. Aussi, je me suis donné pour mission de créer un organisme de soins et de soutien à domicile où les bénéficiaires

jouiraient d'une prise en charge globale, personnalisée et adaptable en fonction de leur situation. C'est en substance ce que nous faisons aujourd'hui avec en plus, pour les personnes seules, la possibilité de maintenir un lien social grâce à notre présence sur le terrain. La satisfaction de nos bénéficiaires est la garantie que nous sommes en phase avec nos valeurs, notre charte et notre mission.

Parlez-nous de votre charte, comment encadre-t-elle votre activité?

Elle permet de définir les lignes directrices de notre activité, car nous souhaitons être des coordinateurs de soins attentifs favorisant le plus possible l'autonomie à domicile de nos bénéficiaires. Nous visons ainsi l'individualisation et la personnalisation des prestations en nous adaptant le plus possible aux besoins et aux rythmes de nos patients en leur proposant une petite équipe d'intervenants à domicile et des passages chez eux à heures fixes et régulières.

Quelles sont vos prestations?

Nous offrons des prestations de soins assurées par du personnel qualifié, à savoir: des infirmières et des infirmiers au bénéfice d'un Bachelor; des assistantes et des assistants en santé et soins communautaires avec CFC et des auxiliaires de santé certifiés par la Croix-Rouge. Nous collaborons aussi avec des femmes de ménage et des auxiliaires de vie pour le soutien aux activités de la vie courante comme les courses, la préparation des repas ou même les soins aux animaux domestiques, le jardinage et diverses activités sociales. Nos collaborateurs bénéficient en outre de la Convention collective du personnel soignant du canton de Vaud; ce qui leur garantit les mêmes conditions que les collaborateurs d'organismes publics.

Vos prestations sont-elles remboursées par les assurances?

Notre structure est agréée par la Direction Générale de la Santé (DGS). L'intégralité des prestations de soins est prise en charge par les assurances maladie selon le principe du tiers payant. Nous facturons directement les prestations aux assurances, au même titre qu'un organisme public de soins à domicile comme les CMS ou l'IMAD.

Assurez-vous un service de nuit?

Home Assistance fonctionne 24h/24 - 7j/7. Comme nous ne sommes pas un service d'urgence nous avisons immédiatement les services de secours concernés si nous recevons un appel urgent, de jour comme de nuit. Pour un mandat identifié, il arrive aussi que certains de nos collaborateurs accomplissent des prestations de nuit et assurent parfois une présence permanente auprès d'une patiente ou d'un patient à son domicile.

Quelle est la composition de vos équipes et comment organisez-vous les différentes prestations?

En lançant Home Assistance en 2015, nous étions trois. Aujourd'hui nous sommes une quarantaine, dont 50% de personnel soignant, et nous disposons d'une flotte de 22 véhicules. Nous privilégions les petites équipes autour d'un même patient; trois ou quatre personnes encadrées par une infirmière référente pour la prise en charge à domicile. Les bénéficiaires apprécient cette stabilité. Nous portons aussi une attention particulière aux horaires de passage avec un objectif de précision au quart d'heure près. Alors que l'on se rapproche de nos 5 ans d'existence, nous sommes heureux de voir que nous parvenons à pérenniser notre activité en consolidant ces bonnes habitudes prises avec une vision à long terme.

Assurez-vous un service de repas?

Nous collaborons avec un traiteur local qui propose quatre menus à choix par jour. Ces menus sont communiqués une semaine à l'avance aux bénéficiaires. Nos collaboratrices et collaborateurs les aident assez souvent à établir les listes des choix pour la semaine.

Quel rapport entretenez-vous avec les familles et les proches aidants?

Notre philosophie repose sur des rapports étroits avec les familles et les proches aidants pour autant que les patients soient en accord avec ceci ou nous le demandent. Il peut y avoir des relations privilégiées entre une infirmière ou un infirmier référent et un membre de la famille. Dans la mesure du possible, nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires médicaux et la famille. Si le patient donne son accord, ils peuvent avoir accès, en ligne, au dossier du patient et au journal des transmissions que notre personnel tient à chaque visite. Au final, on peut dire que notre philosophie de travail se base sur le respect et la prise en compte du rythme de vie et des souhaits de chacun de nos bénéficiaires et de leur entourage proche.



Home Assistance Médical & Services

Route Aloys-Fauquez 2, 1018 Lausanne
+41 21 601 70 00 / 0800 94 94 94 (numéro gratuit)
www.homeassistance.ch