



Au centre d'accueil d'Aurigeno (TI), une banderole de bienvenue est accrochée pour les réfugiés.
Photo: © Ti-Press / Samuel Golay

L'ASD participe à l'accueil des réfugiés en provenance d'Ukraine

Le dispositif adopté par le canton du Tessin prévoit la participation des services d'aide et de soins à domicile au soutien sanitaire dans les centres collectifs.

Alina Buzduga, infirmière de l'organisation tessinoise d'aide et de soins à domicile (ASD) Maggio et Marie Claire Fabbris, qui a travaillé pour l'AVAD (Associazione Valmaggese Aiuto Domiciliare) et qui est tout juste retraitée, tendent la main aux personnes ayant fui l'Ukraine pour le compte de l'ASD tessinoise. En effet, dans le canton du Tessin, la vaste équipe interprofessionnelle de soutien aux réfugiés comprend également l'ASD – car les employés apportent les compétences et les aptitudes interpersonnelles nécessaires. Alina Buzduga et Marie Claire Fabbris racontent les peurs et angoisses de personnes qui, loin de chez elles, n'ont plus aucune certitude quant à leur avenir. Leurs histoires montrent que l'expérience, les compétences d'encadrement et la sensibilité sont des outils essentiels pour les professionnels appelés à s'en occuper.

Assistance sanitaire et psychologique

Originaire de l'ouest de l'Ukraine, vivant au Tessin depuis 2000, Alina Buzduga a suivi une formation à l'Ecole universitaire professionnelle de la Suisse italienne. Elle n'hésite pas un instant lorsqu'on lui demande de prêter main forte au centre

d'accueil cantonal de Cadenazzo. Au Tessin, les réfugiés qui ne disposent pas d'un logement privé sont d'abord accueillis à Cadenazzo, puis répartis dans des centres régionaux à Aurigeno, Arzo ou Breno. L'esprit avec lequel elle travaille en faveur des personnes de son propre pays est le suivant: «J'aide les réfugiés depuis plus de deux mois. Je pense qu'après un certain temps je vais devoir retourner au travail.» Sous-entendant que le temps passé auprès des victimes de la guerre constitue une vocation et non un travail.

Elle a déjà contribué à l'accueil de nombreuses personnes. «Je suis pour elles une infirmière, mais aussi une interprète», explique-t-elle. «Il s'agit de savoir si elles nécessitent un examen médical ou de se rendre aux urgences. Les besoins sont vraiment importants. J'ai entendu de nombreuses histoires dramatiques. Quitter sa maison et sa famille est très difficile.» Heureusement, ajoute-t-elle, la situation qu'elles trouvent ici les tranquillise du moins en partie. «Ce que fait la Suisse pour ces personnes est vraiment formidable.» Alina Buzduga a rencontré beaucoup de souffrances qui, dans son cas, sont encore plus difficiles à supporter: «Beaucoup

sont très éprouvés psychologiquement, ne parviennent pas à dormir et doivent prendre des médicaments. Nous parlons de personnes aisées qui ne manquaient de rien dans leur pays. Des gens comme nous, qui ont perdu l'espoir du jour au lendemain. Nous ne pouvons qu'imaginer ce qui leur passe par la tête.» Ceci s'applique aussi aux plus petits: «Les enfants veulent raconter, parler de la guerre avec leurs propres mots, et se disent qu'ils vont la gagner. Quand nous leur avons donné du papier et des crayons, ils ont dessiné des armes. Ce n'est pas agréable, mais c'est malheureusement la réalité.»

Une organisation à inventer

Marie Claire Fabbris, qui travaillait jusqu'à fin février comme responsable des soins à l'EMS de Cevio, a été directrice de l'AVAD pendant plusieurs années. Dans son cas également, la «disponibilité» est le mot d'ordre: «Je l'ai dit: je prends ma retraite, mais si on a besoin de moi, je suis toujours là.» Au centre collectif régional d'Aurigeno, elle a joué le rôle de personne de référence au sein d'une équipe de trois personnes: «Cela a été pour moi un grand enrichissement, mais aussi l'occasion de réfléchir en profondeur à des sujets tels que la fragilité de la situation de celles et ceux qui, à cause d'une guerre, doivent soudain changer leurs habitudes.» Pour les réfugiés, il n'est pas facile de s'adapter à la nouvelle situation – en particulier, quand on est habitué à vivre en totale indépendance. «Pour les plus âgés, il n'est certainement pas facile de partager une chambre avec des mères et des enfants. Sans parler des mères elles-mêmes qui doivent s'occuper seules de leurs enfants. Nous avons tenté de rassurer tout le monde, mais il n'a pas toujours été facile de trouver les bons mots.»

Souvent, l'équipe a dû se contenter d'une communication très basique ou avec des gestes, alors qu'il aurait été souhaitable de pouvoir parler plus en profondeur, d'apporter un soutien supplémentaire. «Nous devons parfois compenser ce manque par un geste comme une accolade. Ces personnes étant dans un grand besoin, il a fallu oublier la distance physique préconisée en période de pandémie.» Pour Marie Claire Fabbris, l'entrée en matière à Aurigeno n'a pas été simple: «On m'a demandé d'aider car j'ai notamment un diplôme de secourisme. J'ai bien sûr accepté, mais tout devait être organisé avec la protection civile et le canton. Mi-mars, lorsque je suis arrivée, il fallait déterminer les besoins en matériel, équipement et médicaments. Quant à la présence physique, il s'agissait initialement d'un piquet journalier réévalué en fonction des besoins. Mais je ne m'attendais pas à une telle nécessité: certains jours, nous sommes restés 4, 5 voire 6 heures.»

Face à la barrière de la langue, il a fallu trouver un moyen de communiquer. «Certains parlent un peu le français ou l'allemand, mais la base est ukrainienne. Heureusement, des traducteurs ont été mis à disposition pour les discussions les plus importantes, mais nous avons dû procéder sur rendez-vous. Au niveau organisationnel également, il s'agissait pour nous de savoir qui étaient les médecins référents.» Des médecins

rejoints en premier lieu par un pédiatre – indispensable et très apprécié au vu du nombre d'enfants parmi les pensionnaires du centre – puis un dentiste et un ophtalmologue.

Quant aux types d'interventions médicales, Marie Claire Fabbris se souvient que les premières demandes concernaient la toux d'un enfant, un mal de gorge ou des problèmes de ce genre. Puis, peu à peu, l'aspect psychologique a commencé à poindre, même s'il n'apparaissait pas comme prépondérant ou particulièrement présent chez les réfugiés à leur arrivée. «Personnellement, je m'attendais à ce que la question psychologique soit d'emblée plus pressante.» Cependant, même à ce niveau, toutes les informations nécessaires ont été dispensées: «Nous avons indiqué qu'il existait une possibilité de soutien, avec des psychiatres et des psychologues.» En fait, les plus grandes préoccupations des réfugiés concernaient d'abord la possibilité d'obtenir certains médicaments pour poursuivre des traitements déjà en cours en Ukraine, en lien par exemple avec de l'hypertension ou du diabète. Et Marie Claire Fabbris de conclure: «Il est évident que tout a été mis en œuvre pour ces personnes. Et elles ne perdent aucune occasion de le souligner en se montrant très reconnaissantes.»

Davide Martinoni

Ce texte est paru dans le supplément italien actuel du Magazine ASD et a été légèrement abrégé en français.



«Beaucoup sont très éprouvés, ne parviennent pas à dormir et doivent prendre des médicaments.»

Alina Buzduga