



Réseau d'Information
et d'Orientation de la personne âgée
dans le Canton du Jura



Rapport d'activité pour l'année 2019

Préambule

Depuis le 14 novembre 2018, date de création de l'Association RIO, les membres du comité et les collaborateurs ont œuvré très activement à la mise en place de ce nouveau dispositif jurassien. Le but de l'association, rappelons-le, est la création et la gestion d'un réseau socio-sanitaire qui assure l'information et l'orientation de la personne âgée. Le dispositif doit pouvoir répondre autant aux demandes d'une population en recherche de solutions qu'aux besoins des professionnels dans ce domaine d'activité, notamment la centralisation des listes d'attente pour les entrées en EMS/UVP.

Pour ce faire, le comité s'est réuni à 6 reprises l'an dernier et a travaillé sur différents axes stratégiques et opérationnels qui sont :

- ❖ les ressources humaines,
- ❖ les outils informatiques (outil d'évaluation DIOr et la plateforme commune RIO Carefolio pour la gestion des inscriptions et des listes d'attente),
- ❖ la stratégie de communication,
- ❖ l'évaluation du projet.

Les ressources humaines

Afin d'assurer la gestion des tâches dévolues au RIO, des conventions ont été réalisées entre des institutions partenaires, à savoir Pro Senectute Arc Jurassien, l'Hôpital du Jura et la Fondation d'aide et de soins à domicile pour la mise à disposition de leur personnel (coordinateur, agente administrative, infirmiers-ères, assistante sociale et secrétariat de réception). Avec une mise en production décalée dans le temps de plus de 6 mois, voire de 9 mois pour ce qui est des évaluations par les infirmières, les heures effectuées par l'ensemble des collaborateurs RIO ont finalement été moins élevées que prévu, ce qui est particulièrement marquant pour les infirmières. Une répercussion sur les résultats financiers en découle.

Actuellement, une collaboration fluide est établie entre les collaborateurs RIO, elle est basée sur un échange formalisé d'informations et des prestations à fournir, ce qui assure un suivi optimum des demandes et des situations prises en charge par le dispositif.

Les personnes mises à disposition par les partenaires pour l'année 2019 sont les suivantes :

Partenaires	Collaborateur-trice	Fonction	% facturé	% budgétisé
H-JU	Brun Victor	Coordinateur	71.3 %	80 %
H-JU	Luescher Amalia	Secrétaire-comptable	10 %	20 %
Pro Senectute	Broquet Joanne Ribeaud Camille	Assistants sociales	30 %	30 %
Pro Senectute	Moine Sophie	Réceptionniste	10 %	10 %
FAS	Chapuis Caroline Jeker Carine	Infirmières	3 %	60 %

Les outils informatiques

La période de négociation pour finaliser les contrats en vue d'acquérir les outils informatiques a duré plusieurs mois. Les questions liées à l'hébergement du logiciel se sont aussi posées dans les négociations. De ce fait, l'ouverture du dispositif s'est réalisée en 2 phases : la première en juin 2019 avec l'ouverture du RIO grâce à une ligne téléphonique et un accès par site internet (via une adresse e-mail). Cette 1^{ère} phase s'adressait principalement au grand public en vue de répondre aux questions, de transmettre des informations utiles sur le maintien à domicile ou le placement en institution.

Dès la fin de l'année 2019, les outils informatiques ont enfin été fonctionnels et la 2^{ème} phase a pu se mettre en place; la plateforme RIO Carefolio a été accessible pour les établissements partenaires (EMS et les UVP) après un temps de formation pour les utilisateurs. Les listes d'attente pour les entrées en EMS et UVP ont pu être remplies et centralisées sur la plateforme informatique commune.

Finalement, l'utilisation à 100% de l'outil d'évaluation DIOr par les infirmiers-ères a été possible début 2020. Ce retard est lié à une mise à jour prioritaire sur le canton de Neuchâtel par la société Ciges qui gère l'outil DIOr ; pour rappel cet outil d'évaluation est également utilisé par AROSS (**A**ssociation **R**éseau **O**rientation **S**anté **S**ocial) l'équivalent du RIO sur le territoire neuchâtelois.

Aujourd'hui, ces outils sont fonctionnels et soutiennent grandement le travail conséquent réalisé par l'ensemble des collaborateurs RIO.

La stratégie de communication

Un groupe de travail formé de membres du comité et de collaborateurs RIO a été constitué en vue d'établir un plan de communication visant la promotion du dispositif RIO auprès des professionnels et du public cible (personnes âgées et leurs proches). Le groupe de travail a étroitement collaboré avec la Société de communication Pomzed située à Delémont qui a assuré le graphisme et la conceptualisation des supports (logo, page WEB, page Facebook, flyers, roll-up, bloc-notes, ...).

Le dispositif RIO a été présenté lors de différents colloques réunissant des professionnels de la santé et/ou le grand public, soit :

- assemblée générale de l'association Alter Ego à Delémont,
- atelier au 2^{ème} congrès inter-cantonal sur les enjeux du vieillissement en Suisse et à l'étranger à Lausanne,
- stand d'information à la journée scientifique H-JU à Alle,
- participation à un colloque H-JU à Porrentruy avec les médecins internes et des médecins installés en Ajoie,
- stand d'information lors de la journée des Proches Aidants à Delémont,
- présentation auprès de l'association des infirmiers-ières indépendants-es à Delémont,
- conférence organisée par l'AJEAS (association jurassienne des employés en assurances sociales) à Delémont,
- présentation lors d'un colloque au Centre d'ergothérapie à Porrentruy.

Nous avons également utilisé d'autres canaux de communication tels que presses écrites, radio, télévision, envoi de flyers aux pharmacies, aux agences AVS, etc. Il est d'ores et déjà prévu de poursuivre des actions de promotion durant l'année 2020.

L'évaluation des prestations

Ci-dessous les prestations attendues du dispositif RIO par l'Etat jurassien selon le contrat de prestations 2019.

- ❖ Centraliser et gérer l'information sur les différents types de prestations médico-sociales disponibles dans le RIO ;
- ❖ Tenir à jour la liste des places disponibles dans les institutions ainsi que la liste d'attente ;
- ❖ Orienter les personnes âgées ou leurs proches dans le but de leur permettre de trouver une solution qui réponde tant à leurs besoins qu'à leurs souhaits tout en prenant en compte l'optimisation des places disponibles en institutions;
- ❖ Emettre, si besoin, une recommandation d'orientation objective et, cas échéant, soutenir dans les démarches, notamment en cas d'entrée en institution ;
- ❖ Evaluer les demandes d'orientation hors canton et émettre une recommandation, après consultation du Service de la santé publique, qui tient compte des besoins (par exemple regroupement familial) et des disponibilités dans le Canton du Jura ;
- ❖ Optimiser les orientations de placement des personnes âgées de manière à occuper efficacement les places disponibles dans les institutions, notamment en utilisant les outils informatiques prévus à cet effet ;
- ❖ Evaluer les besoins et la qualité de prise en charge et d'accompagnement dans le Canton du Jura de manière régulière ;

- ❖ Gérer de manière autonome la coordination et la gestion courante, notamment administrative, de ses activités afin de remplir les objectifs qui lui ont été donnés ;
- ❖ Gérer de manière autonome le financement qui lui est octroyé par l'Etat ;
- ❖ Fournir au Service de la santé publique les indicateurs (Annexe 2) qui lui permettent d'assurer la surveillance du dispositif et de disposer des données nécessaires au pilotage de l'organisation gérontologique cantonale et à sa planification médico-sociale ;
- ❖ Etablir un tableau de bord des principaux indicateurs liés à l'activité du RIO et assurer son suivi dans un souci d'amélioration continue du dispositif (Annexe 2).

La prestation de centraliser et d'informer la population sur les questions liées à la personne âgée a pu être réalisée dès le mois de juin 2019. Les contacts ont été établis par téléphone ou par e-mail avec les collaborateurs-trices du RIO. A fin 2019, une centaine de requêtes venant essentiellement des proches a pu être traitée.

Malgré l'absence d'outils informatiques, des évaluations des besoins à travers des contacts et des entretiens ont pu être réalisées par les infirmières ou l'assistante sociale entre juin et décembre 2019. Ceci a permis de donner suite aux demandes urgentes et ainsi orienter les bénéficiaires vers la prestation la plus adéquate.

Les collaborateurs RIO ont répondu à beaucoup d'interrogations sur le fonctionnement du dispositif RIO, la procédure pour pouvoir entrer en institution d'accompagnement et de soins ainsi que sur la validité des inscriptions établies avant l'entrée en fonction du RIO.

Le dispositif RIO ayant été opérationnel à 100 % qu'en début d'année 2020, une évaluation plus précise des prestations fournies sera réalisée dans le prochain rapport. A savoir également que pour ce qui est des indicateurs, une extraction des données de l'outil RIO Carefolio en collaboration étroite avec le Service de la santé publique et la Société TECOST SA permettra une vue complète des données inscrites dans le logiciel informatique et ainsi établir une photographie du type de demandes adressées au RIO et de sa prise en charge.

Le financement octroyé par l'Etat s'est fait de manière autonome et efficiente. Le résultat des comptes 2019 est annexé, ceux-ci ont été contrôlés et validés par notre organe de contrôle.

L'évaluation du projet

Après réflexion et recherche auprès d'autres organismes, le comité a fait le choix de travailler en collaboration avec la Fondation O2. Celle-ci nous accompagne et évalue l'impact des différentes stratégies mises en place afin de répondre aux missions du RIO. Ainsi, il sera possible de suivre l'évolution du projet et d'établir un rapport utile à la fin de la phase pilote prévue en juin 2021.

Conclusion

Aujourd'hui le projet est lancé, mais les enjeux restent conséquents pour l'Association RIO qui devra assurer le bon développement, tant au niveau de sa reconnaissance et de sa légitimité face aux partenaires qu'au niveau financier.

Le Département de la Santé souhaite vivement un partenaire de poids dans les échanges et les décisions à prendre dans le domaine de la personne âgée. Le comité souhaite relever ce défi et se réjouit de cette mise en valeur de l'Association. A la lecture du travail effectué en 2019, les dés sont maintenant jetés. Il nous reste à jouer de manière constructive et créatrice afin de participer à la politique sociale et répondre au mieux aux besoins de la population vieillissante et de leurs proches.

Au vu de la situation sanitaire liée à la pandémie du Covid-19, l'assemblée générale fixée au 29 avril 2020 a été annulée. Les rapports et comptes n'ont dès lors pas encore été validés par les membres de l'Association, ce qui devra être réalisé ultérieurement. A savoir également que la poursuite des actions de promotion afin de faire connaître ce dispositif est mis à mal par la situation. En effet, des présentations du dispositif ont été annulées, tout comme des séances de travail.

La soussignée profite de l'occasion de ce rapport pour remercier les membres du comité pour leur engagement et leur disponibilité. Un merci particulier aux collaboratrices et aux collaborateurs RIO qui se sont pleinement engagés dans ce nouveau projet, bousculant ainsi leurs habitudes de travail. J'ai eu beaucoup de plaisir à collaborer avec eux. Mes remerciements également au Département de la santé et au Service de la santé publique qui soutiennent activement nos activités et pour la confiance témoignée.

Dominique Cattin Houser
Présidente de l'Association RIO

Avril 2020/DCH

Annexe : comptes 2019