rio

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

# Rapport d'activité 2021

*Les Breuleux, mars 2022*

**Le mot de la présidente**

Pour la 2ème année consécutive, l'association RIO a vécu au rythme de la pandémie. La coordination a été sollicitée pour soutenir les institutions à remplir les lits vides suite aux décès intervenus au sein de leur établissement. Les familles étaient alors très réticentes à décider d'un séjour en EMS pour leur proche, préférant poursuivre le maintien à domicile, parfois dans des conditions difficiles.

Du côté des évaluations, une partie d'entre elles a été réalisée par téléphone pour éviter les déplacements au domicile et le contact direct avec les personnes âgées lors de la pandémie.

Durant l'année, le comité s'est réuni à 5 reprises parfois en visio-conférence afin d'assurer le bon fonctionnement de l'Association.

Le rapport d'évaluation de la phase pilote avec un certain nombre de recommandations a été rendu par la Fondation O2. Ce document relève que, de manière générale, le dispositif RIO répond aux besoins de la population et des partenaires.

La stratégie de communication s'est poursuivie dans le but de mieux faire connaître le dispositif à la population. Un spot publicitaire a été réalisé en collaboration avec Canal Alpha et diffusé sur cette même chaîne durant plusieurs mois. Celui-ci est désormais disponible sur notre site internet, qui a également été développé avec les logos et les liens internet de nos membres et partenaires. Des annonces audios en collaboration avec RFJ ont également été diffusées.

La grande préoccupation reste le mode de financement futur de l'Association. Le budget 2022 a été validé par l'Etat, mais les années futures ne sont pas assurées à 100%.

Des solutions doivent absolument être trouvées. Alors que les finances du canton, tout comme celle des partenaires, se trouve en situation critique, il sera encore plus délicat de trouver des sources de financement réalistes et réalisables. Je reste cependant optimiste, certaine que des solutions satisfaisantes pourront être trouvées.

## Préambule

Aujourd'hui, le Réseau d'Information et d'Orientation de la personne âgée du canton du Jura (RIO) remplit totalement sa mission. Grâce aux collaborateurs.trices qui travaillent avec un grand professionnalisme, le RIO se fait progressivement connaître auprès de la population concernée par la thématique de la personne âgée, mais aussi auprès du réseau socio-médical jurassien.

Le comité a poursuivi les travaux en cours, notamment dans les domaines :

- Le suivi des collaborations avec les partenaires ;
- Les recherches de solution pour concernant l'outil d'évaluation ;
- La stratégie de communication ;
- Le rapport d'évaluation final et ses recommandations ;
- Les finances et le mode de financement futur.

## Ressources humaines

Une collaboration fluide est établie entre le personnel en fonction (coordinateur, assistante administrative, infirmières, assistante sociale et secrétariat de réception). Elle se base sur un échange formalisé d'informations, 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 2021 sont les suivantes :

| Partenaires | Collaborateur-trice | Fonction | % facturé | % budgétisé |
|---|---|---|---|---|
| H-JU | Brun Victor | Coordinateur | 70 % | 80 % |
| H-JU | Luescher Amalia | Secrétaire-comptable | 10 % | 20 % |
| ProSenectute | Broquet Joanne | Assistante sociale | 30 % | 30 % |
| ProSenectute | Moine Sophie | Réceptionniste | 10 % | 10 % |
| FAS | Boula De Mareuil Marc<br>Carozza Charlotte<br>Chapuis Caroline<br>Giuliani Jacqueline<br>Jeker Carine<br>Roehrig Nathalie<br>Stadelmann Muriel | Infirmières évaluatrices | *46.5 % | 60 % |

**Le taux est variable selon les nombres de demandes à traiter.*

**Les prestations attendues**

Ci-dessous un rappel des prestations attendues du dispositif RIO par l'Etat jurassien selon le contrat de prestations 2021.

- Devenir l'acteur central auprès de la population jurassienne pour les questions liées à la personne âgée ;
- Communiquer régulièrement auprès du public-cible à propos de ses prestations ;
- Emettre des propositions stratégiques au Service de la santé publique afin d'améliorer la prise en charge de la personne âgée dans le canton ;
- Centraliser et gérer l'information sur les 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 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.

Suite à l'interpellation des directions d'UVP, nous avons réfléchi à quelques pistes d'amélioration du processus afin d'être un peu plus pointus dans l'orientation des personnes avec des troubles cognitifs et ayant besoin d'une structure de type UVP. Des visites d'institutions ont eu lieu afin que les collaborateurs.trices du RIO connaissent mieux les structures existantes sur le territoire jurassien. Une meilleure connaissance du terrain facilitera l'accompagnement des familles qui sont souvent encore très réticentes face à ces établissements spécifiques. Ces visites et rencontres entre professionnel.le.s ont été très appréciées de part et d'autre, elles porteront certainement leur fruit à l'avenir.

## Outils informatiques

*DIOr :*

Les évaluations qui sont effectuées grâce à l'outil DIOr permettent d'orienter nos bénéficiaires dans un lieu adapté à leur besoin selon différents critères.

La société Tecost (qui gère l'outil Carefolio) travaille sur un développement d'un nouvel outil d'évaluation qui sera intégré au Carefolio. Des rapprochements sont en cours pour que l'association RIO puisse se procurer ce nouvel outil en 2023, étant donné que la maintenance de l'outil DIOr ne sera plus assurée par la société Ciges. Des contacts sont pris aussi avec AROSS qui utilisera le nouveau Carefolio dès fin 2021.

## Stratégie de communication

Le contrat de prestations avec l'Etat précise les objectifs à atteindre concernant la stratégie de communication :

a. La population jurassienne doit avoir entendu parler du RIO.
b. Les partenaires doivent avoir le réflexe d'adresser les personnes au RIO.
c. L'accès au RIO est facile, simple et correspond aux besoins des personnes âgées et de leurs proches.

A l'heure de la digitalisation, le RIO se doit d'être aussi présent dans différents canaux de communication pour ainsi promouvoir ses prestations.

La réalisation d'un spot publicitaire et sa diffusion sur Canal Alpha depuis le mois de novembre 2020 jusqu'au mois de mai 2021 a permis de toucher un large public. Une communication a également été réalisée entre novembre et décembre sur RFJ.

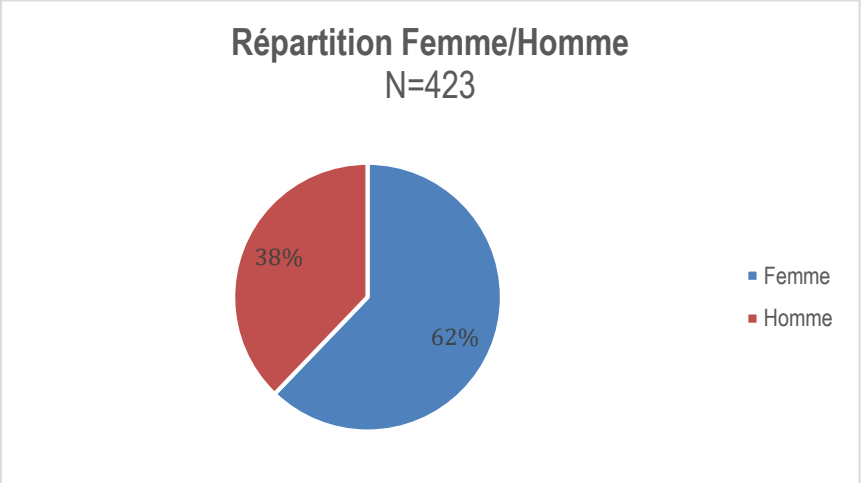
Le RIO a rencontré la Société médicale du Canton du Jura (SMCJU) lors de son assemblée annuelle, ce qui permettra davantage de partenariat avec les médecins installés dans le Jura.

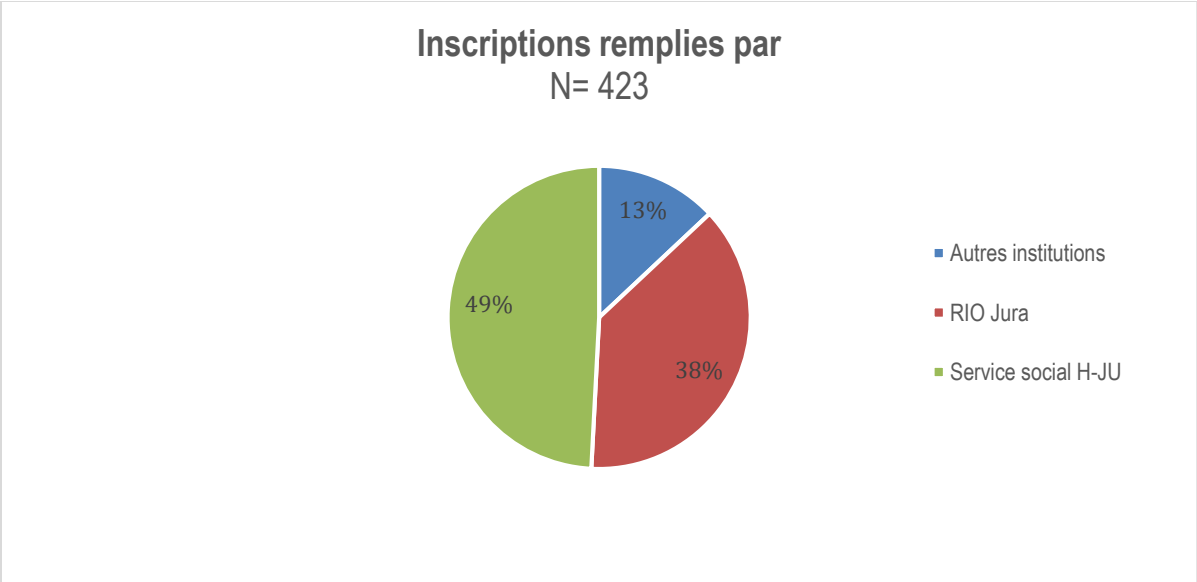
## Indicateurs

Le contrat de prestations avec l'Etat spécifie les indicateurs à fournir. Ci-dessous quelques données chiffrées qui résultent de la plateforme RIO Carefolio.

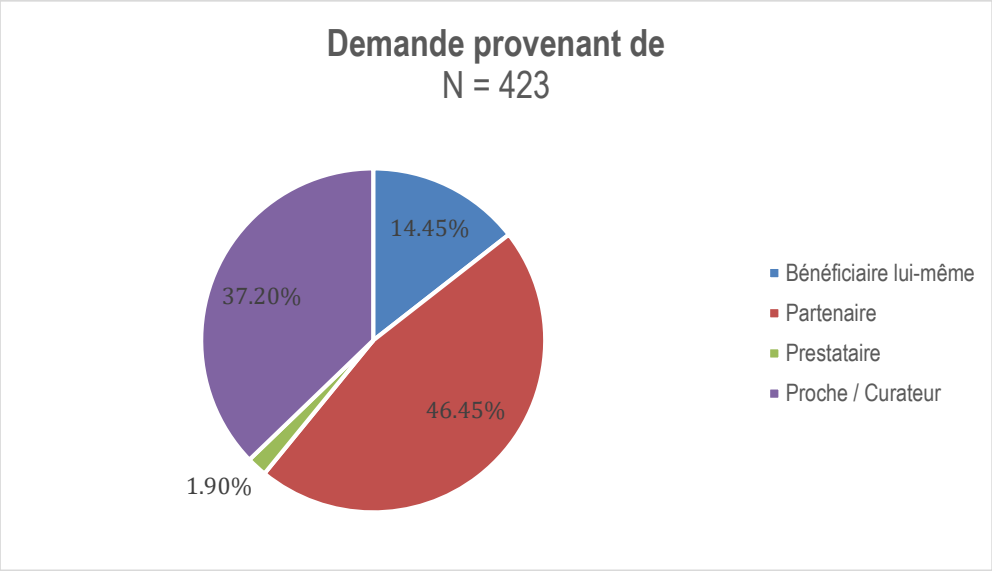
Nombre d'inscriptions sur la plateforme Carefolio RIO

*En 2021, nous avons eu 423 inscriptions sur le logiciel.*

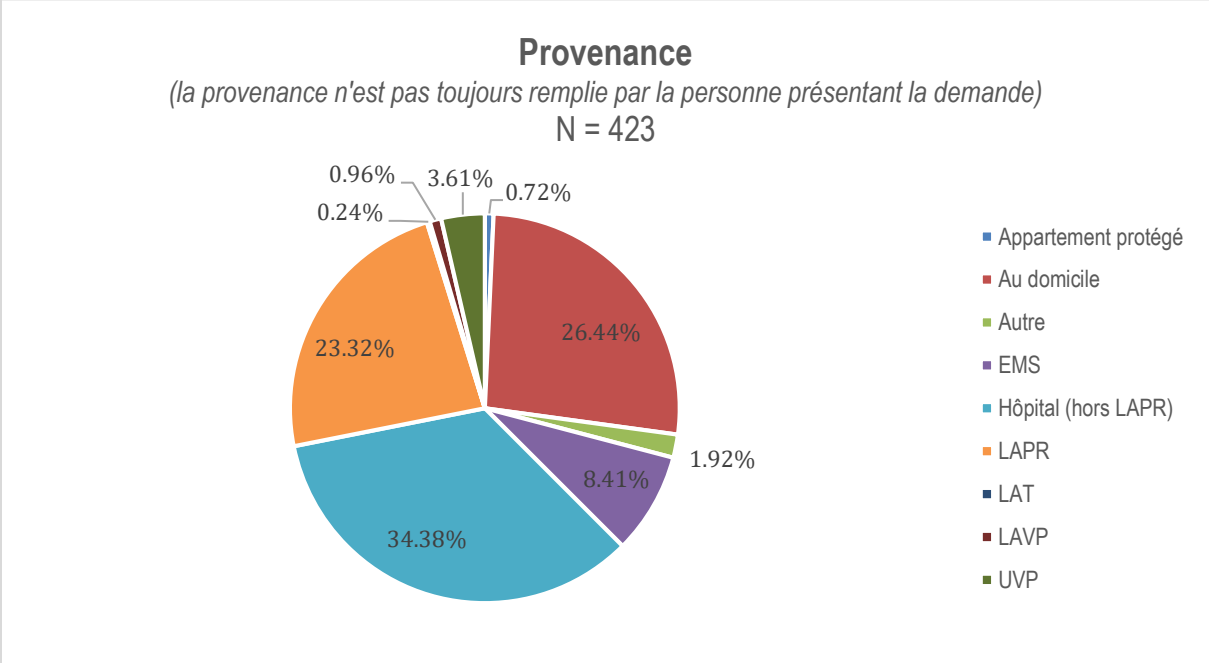


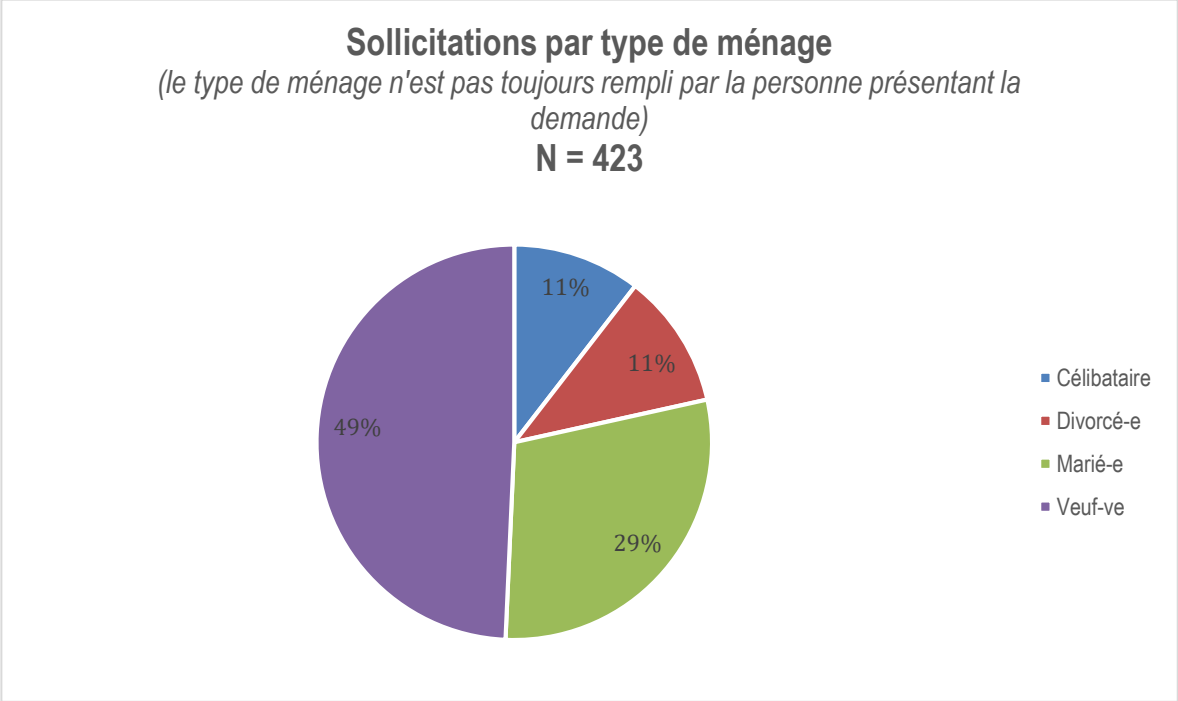
Nombre de demandes d'orientation (placement)




Provenance des demandes



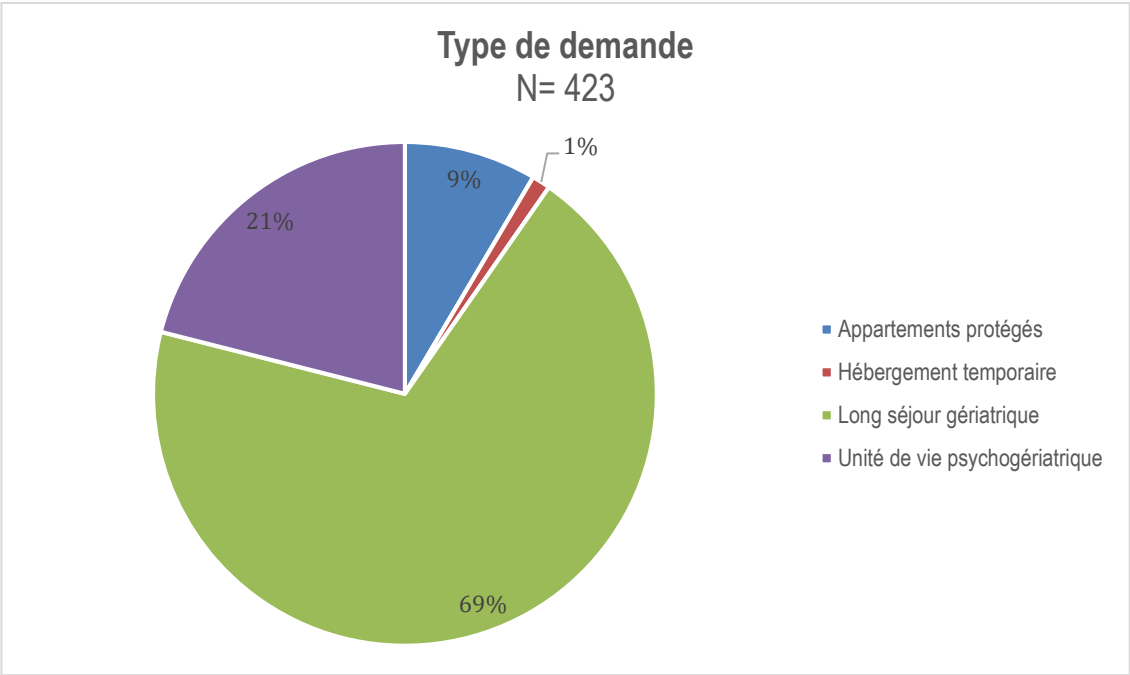

***LAPR** : Lit d'attente en vue d'un placement en résidence*
***LAT** : Lit d'accueil temporaire*
***LAVP** : Lit d'attente en vue d'un placement en unité de vie psychogériatrie*
***EMS** : Etablissement médico-social*
***UVP** : Unité de vie psychogériatrie*



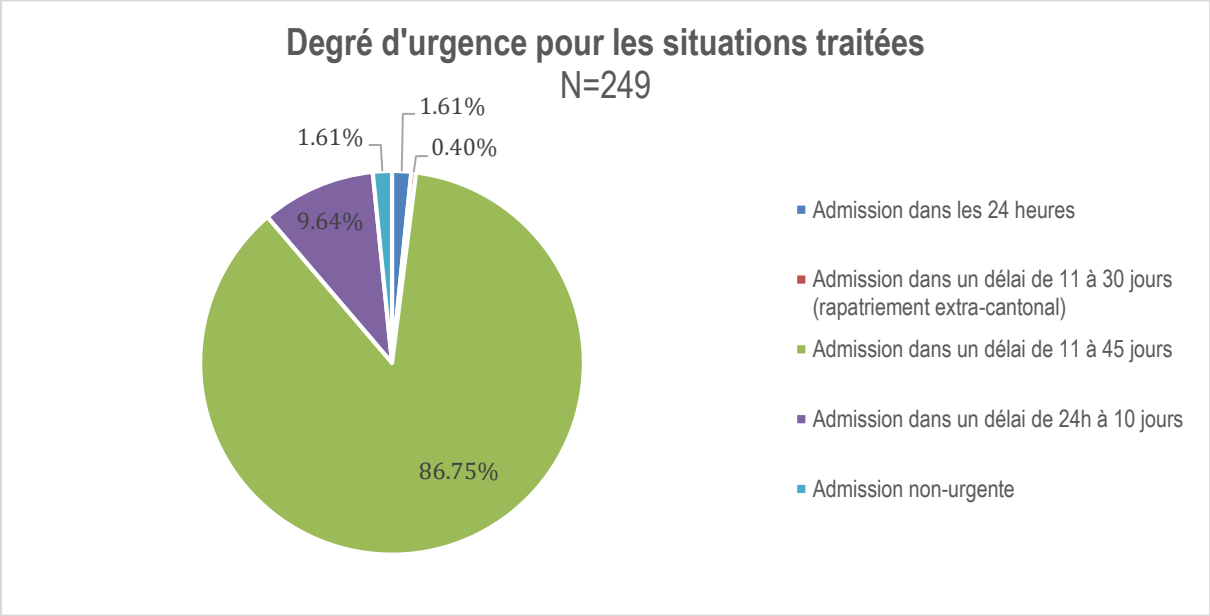

<u>Demande selon type de structure</u>

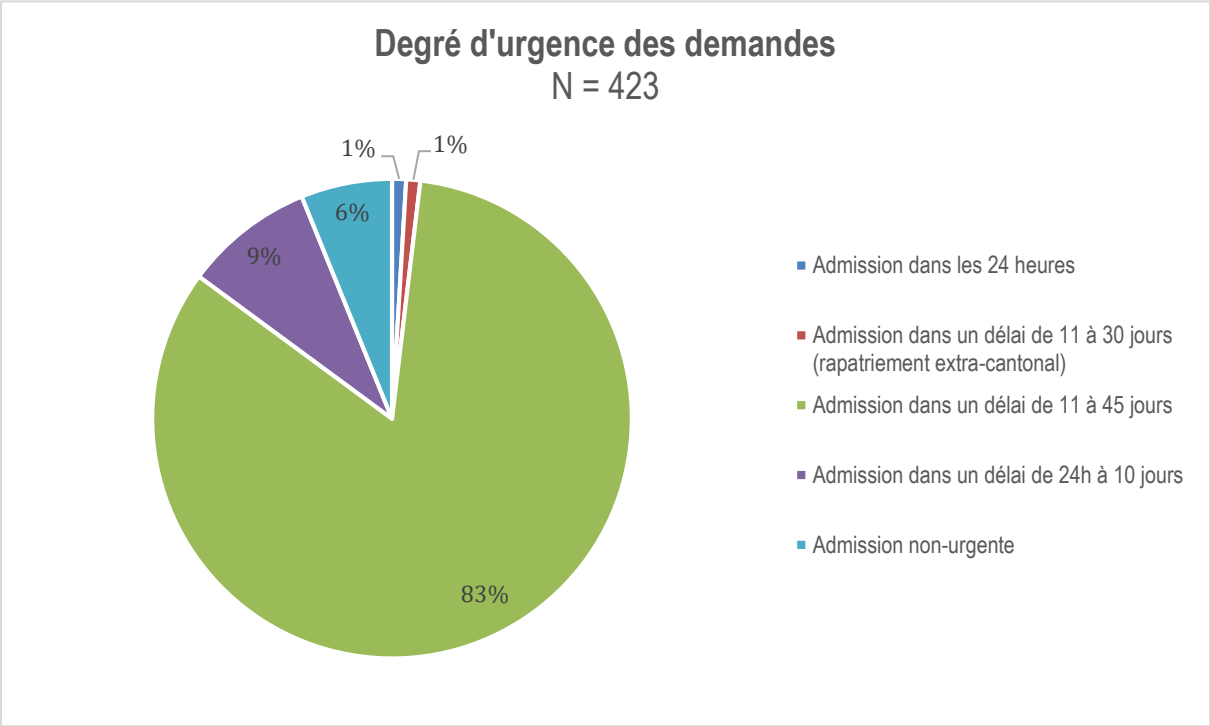
*La majorité des demandes de prestations reçues concerne une demande d'EMS.*

*Remarque : Les demandes d'hébergement temporaire ne passent pas forcément par la plateforme. Elles ne sont donc pas toutes recensées.*

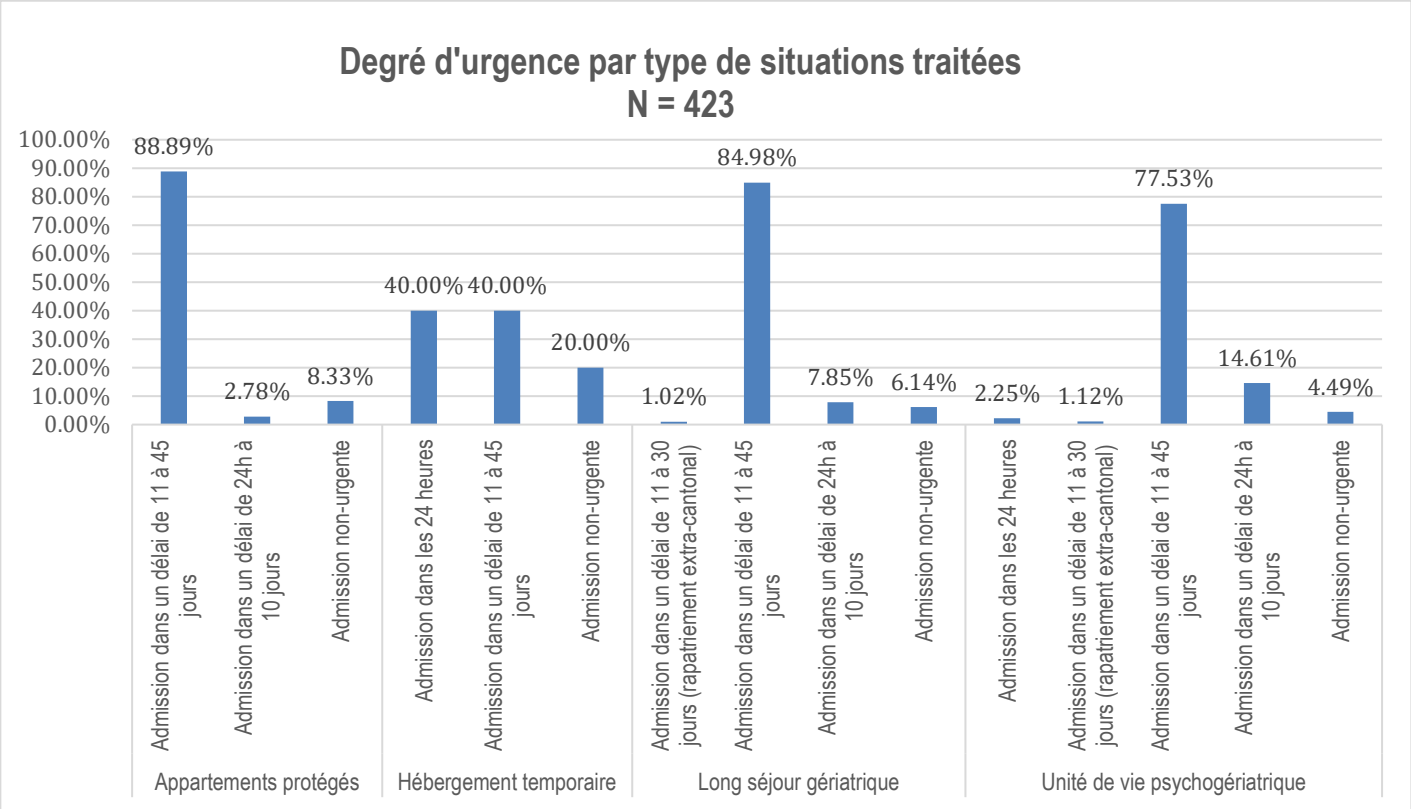


Selon degré d'urgence de la demande

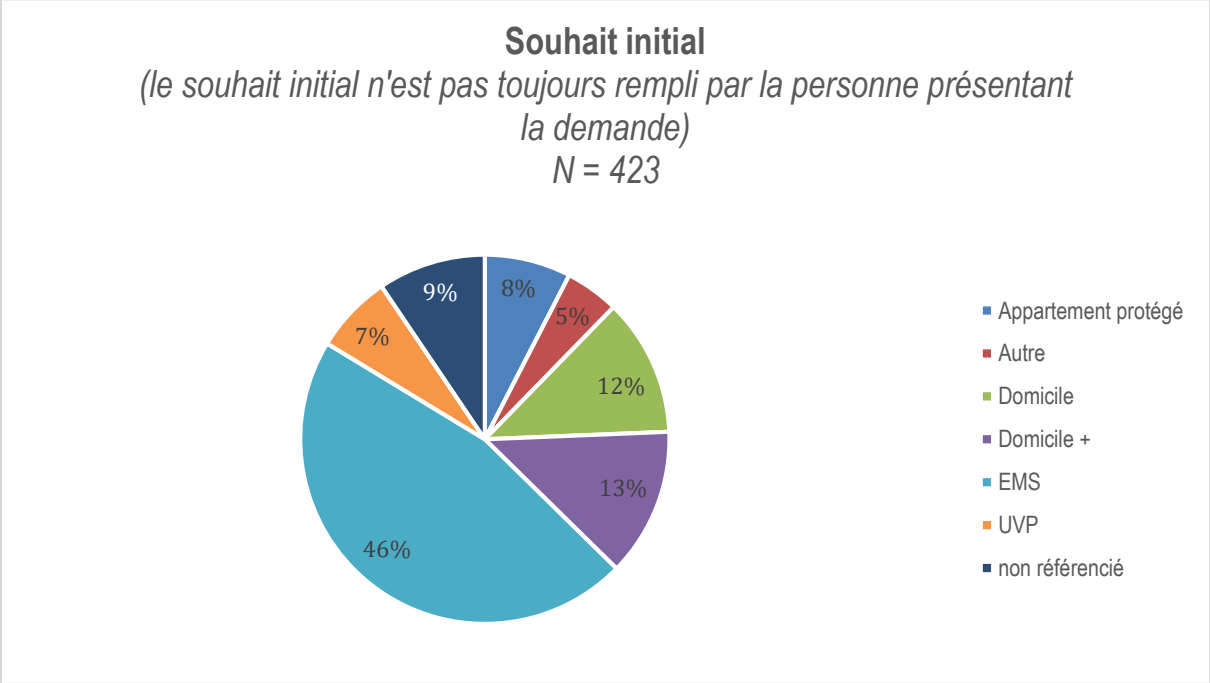


<u>Correspondance entre le type de demande et le type de recommandation.</u>
*La majorité des demandes de prestations reçues concerne une demande d'EMS.*

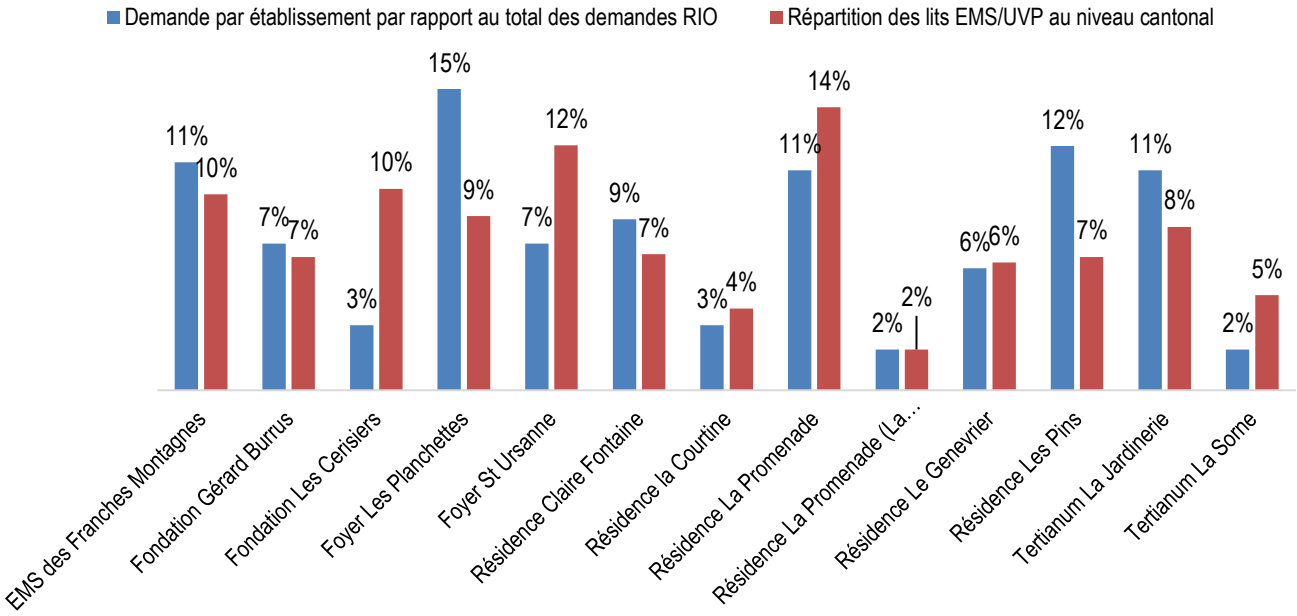


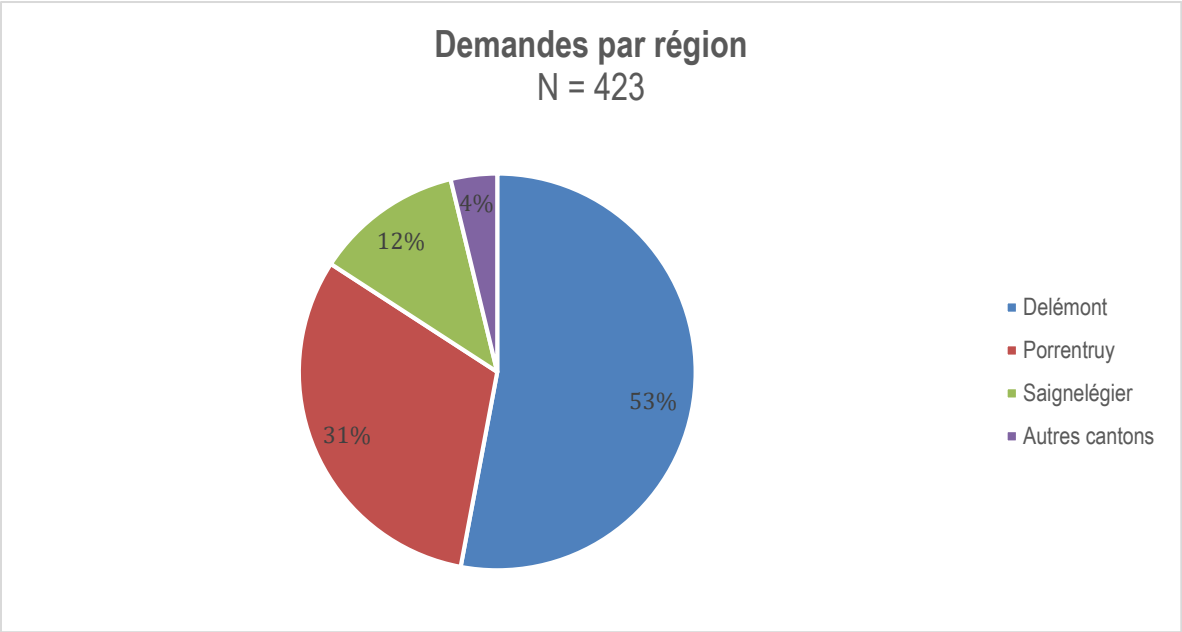

*N=36* *N=5* *N=293* *N=89*

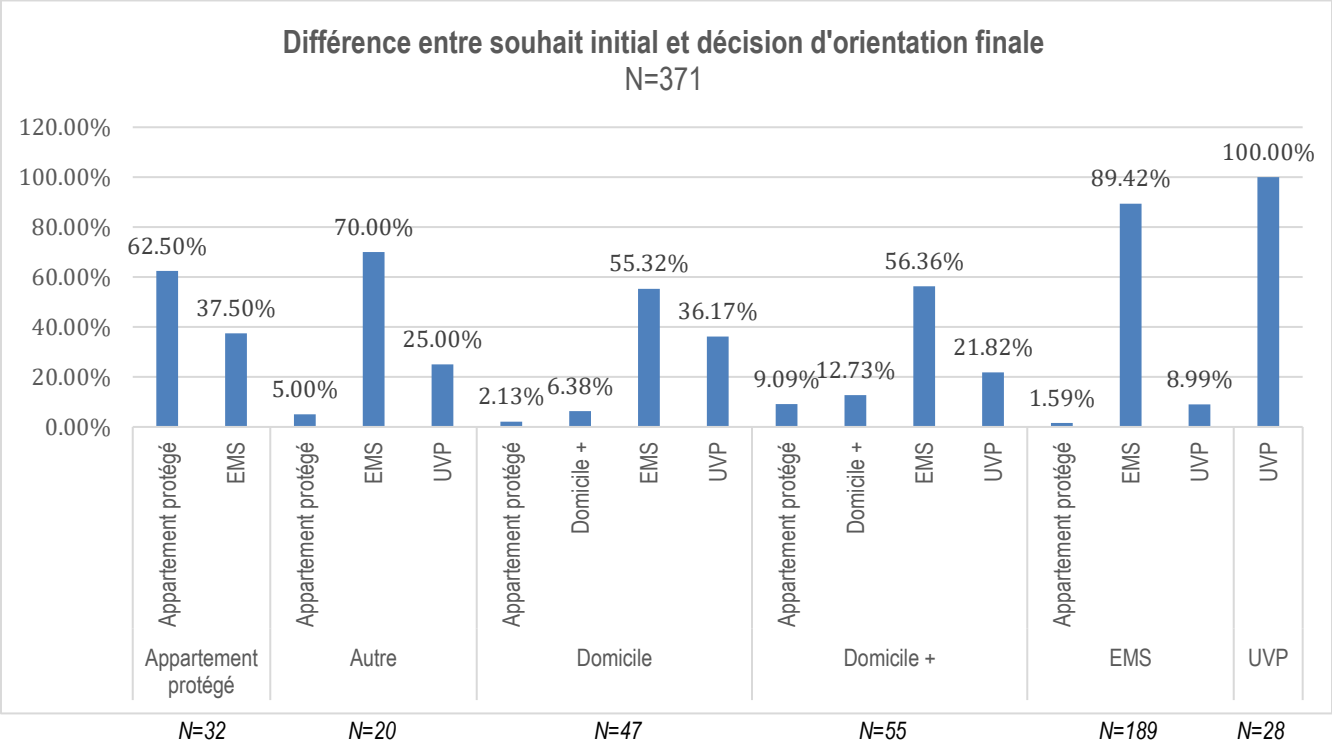


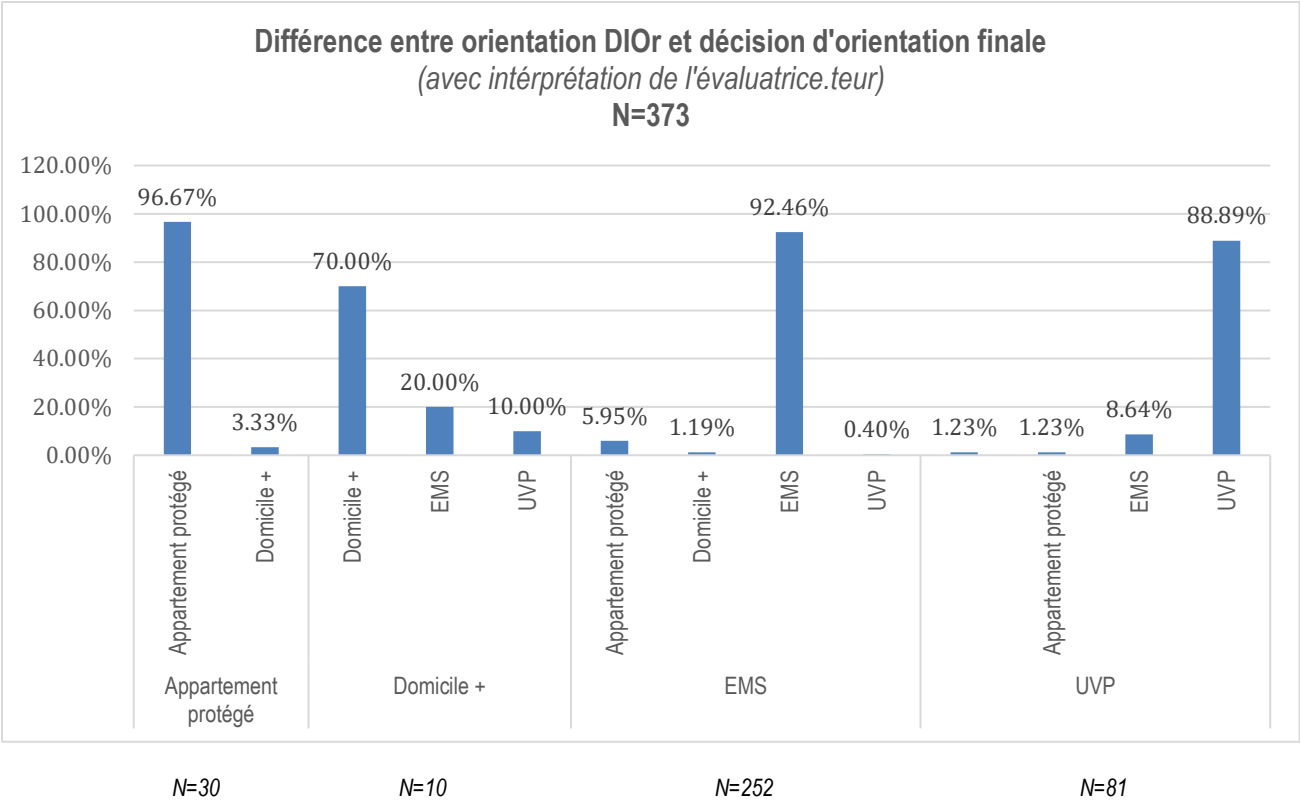
*Le tableau ci-dessous ne reflète pas l'attractivité de l'institution. Il démontre, en corrélation avec le tableau d'après (Demandes par région), que les demandes de placement sont plus élevées dans le district de Delémont mais que le nombre de lits réels par institution dans ce district est inférieur à la demande (enjeu de l'offre et de la demande).*

Comparaison entre **le nombre de lit** par institution et **le nombre de demande** par institution
**N=249**




Différence entre souhait initial et décision d'orientation finale
N=371
120.00%
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
62.50%
37.50%
5.00%
70.00%
25.00%
2.13%
6.38%
55.32%
36.17%
9.09%
12.73%
56.36%
21.82%
1.59%
89.42%
8.99%
100.00%
Appartement protégé
EMS
Appartement protégé
EMS
UVP
Appartement protégé
Domicile +
EMS
UVP
Appartement protégé
Domicile +
EMS
UVP
Appartement protégé
EMS
UVP
UVP
Appartement protégé
Autre
Domicile
Domicile +
EMS
UVP
N=32
N=20
N=47
N=55
N=189
N=28


Différence entre orientation DIOr et décision d'orientation finale
(avec intérprétation de l'évaluatrice.teur)
N=373
120.00%
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
96.67%
3.33%
70.00%
20.00%
10.00%
5.95%
1.19%
92.46%
0.40%
1.23%
1.23%
8.64%
88.89%
Appartement protégé
Domicile +
Domicile +
EMS
UVP
Appartement protégé
Domicile +
EMS
UVP
Appartement protégé
EMS
UVP
Appartement protégé
Domicile +
EMS
UVP
N=30
N=10
N=252
N=81

**Evaluation du projet**

La Fondation O2 a été mandatée par notre Association afin d'effectuer l'évaluation des activités du RIO depuis son lancement en 2019.

Les objectifs étaient les suivants :

- Evaluation des données statistiques extraites du RIO Carefolio (base de données des personnes inscrites et suivies dans le cadre du dispositif RIO) ;
- Evaluation de l'audience du site internet pour vérifier les corrélations possibles avec la stratégie de communication ;
- Evaluation de la satisfaction et des effets du RIO sur les prestataires ;
- Evaluation de la satisfaction des familles.

En fin de rapport, la Fondation O2 a émis des propositions d'amélioration du dispositif RIO que vous trouverez brièvement listées ci-dessous. Ces recommandations ont été traitées par le comité afin de vérifier leur pertinence, leur adéquation et leur faisabilité y compris au niveau financier et en tenant compte du contexte actuel.

**Recommandation 1 :**
*Développer et renforcer les collaborations entre partenaires (service social de l'Hôpital, SAD, membres du RIO, médecins) et prestataires (institutions).*
**Recommandation 2 :**
*Soigner la communication avec les proches et les éventuelles personnes en charge des bénéficiaires.*
**Recommandation 3 :**
*Développer et renforcer les possibilités de monitorage du projet.*

Les membres du comité se disent satisfaits de cette évaluation et relèvent que, d'une manière générale, ce dispositif fonctionne plutôt à satisfaction, malgré le fait que, tout comme l'ensemble du système socio-sanitaire, le RIO a été ébranlé par la pandémie de la Covid-19. Celle-ci a eu des conséquences importantes sur les listes d'attentes et les volontés des familles de trouver des places en résidentiel. Le début d'année 2021 a été difficile pour plusieurs institutions partenaires et, actuellement, il reste difficile de remplir l'ensemble des établissements médico-sociaux.

Suite à la fin de la phase pilote, le Comité RIO a également souhaité faire une évaluation afin de formaliser les avantages et les points d'améliorations de ses différents partenaires (annexe 1).

**Comptes 2021**

crf Conseil, Révision et Fiscalité SA

Rapport de l'organe de révision sur le contrôle restreint à l'Assemblée générale des membres de l'

**Association Réseau d'information et d'orientation de la personne âgée dans le Canton du Jura, Delémont**

---

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte de résultat et annexe) de l'Association Réseau d'information et d'orientation de la personne âgée dans le Canton du Jura pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2021.

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels incombe au comité alors que notre mission consiste à contrôler ces comptes. Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément et d'indépendance.

Notre contrôle a été effectué selon la Norme suisse relative au contrôle restreint. Cette norme requiert de planifier et de réaliser le contrôle de manière telle que des anomalies significatives dans les comptes annuels puissent être constatées. Un contrôle restreint englobe principalement des auditions, des opérations de contrôle analytiques ainsi que des vérifications détaillées appropriées des documents disponibles dans l'entreprise contrôlée. En revanche, des vérifications des flux d'exploitation et du système de contrôle interne ainsi que des auditions et d'autres opérations de contrôle destinées à détecter des fraudes ou d'autres violations de la loi ne font pas partie de ce contrôle.

Lors de notre contrôle, nous n'avons pas rencontré d'élément nous permettant de conclure que les comptes annuels ne sont pas conformes à la loi et aux statuts.

CRF Conseil, Révision et Fiscalité SA

Joël Etique
*Expert-réviseur agréé*
*Réviseur responsable*

Ken Lehmann
*Expert-réviseur agréé*

Delémont, le 21 mars 2022

| Bilan au 31 décembre | | 2021 | 2020 |
|---|---|---|---|
| | Notes | CHF | CHF |
| ACTIF | | | |
| **Actifs circulants** | | | |
| Liquidités | 1 | 299'351.83 | 305'992.15 |
| Actifs de régularisation | 2 | 80'000.00 | 0.00 |
| | | 379'351.83 | 305'992.15 |
| PASSIF | | | |
| **Dettes à court terme** | | | |
| Créanciers résultant de livraisons et prestations | 3 | 7'564.50 | 39'971.40 |
| Passifs de régularisation | 4 | 137'634.20 | 129'670.35 |
| | | 145'198.70 | 169'641.75 |
| **Dettes à long terme** | | | |
| Provisions | 5 | 15'000.00 | 15'000.00 |
| | | 15'000.00 | 15'000.00 |
| **Fonds propres** | | | |
| Bénéfice au bilan : | | | |
| - bénéfice reporté | 6 | 121'350.40 | 84'558.35 |
| - bénéfice de l'exercice | 6 | 97'802.73 | 36'792.05 |
| | | 219'153.13 | 121'350.40 |
| | | 379'351.83 | 305'992.15 |

| Compte de résultat | | 2021 | 2020 |
|---|---|---|---|
| | Notes | CHF | CHF |
| **Produits** | 7 | 437'200.00 | 406'950.00 |
| Charges de personnel | 8 | -183'455.35 | -174'862.15 |
| Frais informatiques | 9 | -124'735.42 | -165'449.35 |
| Charges d'administration | 10 | -13'685.75 | -13'345.30 |
| Charges de publicité et représentation | 11 | -17'477.50 | -16'444.90 |
| Charges financières | 12 | -43.25 | -56.25 |
| **Bénéfice de l'exercice** | | 97'802.73 | 36'792.05 |

Les comptes 2021 sont conformes au budget 2021. Ils seront présentés lors de la prochaine assemblée générale prévue en mai 2022.

| Détails : | | Budget 2021 | | Comptes 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Personnel (y compris charges sociales) | CHF | 244'338.25 | CHF | 183'455.35 |
| Informatique | CHF | 154'971.75 | CHF | 124'735.42 |
| Bureau et administration | CHF | 32'750.00 | CHF | 31'206.50 |
| Total charges | CHF | 432'060.00 | CHF | 339'397.27 |
| Cotisations des membres | CHF | 6'950.00 | CHF | 7'200.00 |
| Subventions RCJU | CHF | 350'000.00 | CHF | 350'000.00 |
| Dons (LORO, autres) | CHF | - | CHF | 80'000.00 |
| Total produits | CHF | 356'950.00 | CHF | 437'200.00 |
| Bénéfice de l'exerce | CHF | -75'110.00 | CHF | 97'802.73 |
| Bénéfice reporté | | | CHF | 121'350.40 |
| Etat de fonds propres au 31.12.2021 | | | CHF | 219'153.13 |

## Conclusion

Je profite de ce rapport pour remercier l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs du RIO pour leur engagement et leur professionnalisme. Je remercie aussi les membres du comité qui s'investissent dans ce projet ainsi que tous les partenaires de l'Association pour leur soutien et leur confiance.

Le dispositif RIO fonctionne à satisfaction, le rapport d'évaluation l'a relevé. Cependant, les défis pour l'Association restent nombreux : assumer un accompagnement de qualité auprès de la personne âgée et sa famille tout en poursuivant une bonne collaboration avec les partenaires seront nécessaires pour assurer la vie associative sur la durée.

Dominique Cattin
Présidente de l'Association RIO

**Annexe 1**

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

# EVALUATION DES DIFFERENTS PARTENAIRES RIO

*MARS 2022*

**Préambule :**
Des conventions de collaboration ont été établies avec les partenaires ci-dessous. Afin de compléter le rapport d'évaluation sur le fonctionnement du RIO depuis sa mise en œuvre, le mode de partenariat a également été analysé par les membres du comité.

Pour rappel, les dotations budgétées pour tous les profils sont les suivantes :

- Coordinateur.trice RIO, 80%
- Assistant.e social.e, 30%
- Infirmier.ière évaluateur.trice, 60 %
- Réceptionniste, 10%
- Secrétaire-comptable, 10%

Le dispositif fonctionne avec les personnes dédiées et il n'est pas possible d'augmenter les postes de travail pour des raisons budgétaires. Par ailleurs, la suppléance liée aux absences de vacances est assurée par les partenaires.

***Pro Senectute :***
Pro Senectute met à disposition une réception téléphonique du mardi matin au vendredi matin. Le lundi, l'accueil est assuré par le coordinateur ou une autre personne de remplacement. Une dotation équivalente à un 30 % est assurée pour une assistante sociale du domaine de la personne âgée. Elle accompagne les familles dans des questions administratives, financières et des assurances sociales tout en leur assurant des entretiens d'aide et de soutien.

*Avantage :*

- Une porte d'entrée centralisée à l'ensemble de la population avec un seul numéro de téléphone.
- Un accompagnement de qualité par une professionnelle connaissant parfaitement le domaine de la personne âgée, ainsi que le réseau jurassien.

*Point d'amélioration possible :*

- Certes les horaires d'accès téléphonique pourraient être plus élevés, mais nous relevons que le RIO est accessible chaque matinée de la semaine et est également accessible par messagerie à l'adresse suivante ; info@rio-jura.ch.
- Le taux d'occupation de l'assistante sociale correspond actuellement à un 30 %. Cette dotation est bien utilisée et démontre la nécessité d'accompagner les familles dans leur recherche de solutions. Nous misons sur le maintien de cette prestation qui est importante.
- Avec la dotation actuelle d'assistante sociale, il n'est pas possible de réaliser les visites à domicile.

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

***Hôpital du Jura :***

L'Hôpital du Jura met à disposition du RIO un infirmier expérimenté dans la gestion des lits d'attente et des placements. Son rôle au sein du RIO est d'assurer la coordination de l'ensemble du réseau entourant la prise en charge des personnes demandeuses. Un soutien administratif pour le dispositif RIO et pour l'Association sont également assurés par une secrétaire-comptable travaillant au sein de cet établissement.

*Avantage :*

- Un coordinateur au sein de l'H-JU améliore le flux entre les hospitalisations et les placements ou les orientations à domicile avec prestations.

***Fondation des soins à domicile***

Les évaluations en vue d'un placement en institution et d'un maintien à domicile sont effectués par les infimier.ère.s de liaison de la FAS.

*Avantage :*

- Les infirmier.ère.s évaluateur.tric.e.s ont des accès facilités au dossier informatisé de l'H-JU, ce qui assure une bonne transmission des informations utiles à la compréhension de la situation vécue et donc de l'évaluation.
- Accès aux dossiers informatiques de la FAS + SIC HJU
- Infirmier.ère de liaison – donc présence à l'HJU
- Collaboration directe avec le coordinateur qui travaille à l'hôpital
- Limitation des coûts de déplacement car présence FAS sur les trois districts
- L'absence du personnel de la FAS en interne a été assurée par le partenaire

*Point d'amélioration possible :*

- Les changements de personnel au sein de la FAS.

**Recommandations émises par le Comité RIO**

En date du 17 janvier 2022, le Comité RIO a décidé de maintenir la même organisation liée aux partenaires RIO. En effet, des changements trop hâtifs pourraient avoir des répercussions sur le bon fonctionnement du dispositif. Il faut tenir compte également du projet de changement d'outil d'évaluation. Intégrer, à ce stade, des personnes externes au sein du dispositif est prématuré.

Delémont, le 21 mars 2022/al/DC