

RAPPORT D'ACTIVITES 2021



SERVICE DE SOINS A DOMICILE MOUTIER ET ENVIRONS

Pour vous au quotidien !



Andreas Imboden

En 2021 ESPAS se porte plutôt bien d'un point de vue financier. L'institution a pu réaliser un petit bénéfice de quelques milliers de francs. La surveillance des charges et la recherche d'économies potentielles restent comme par le passé des tâches importantes. Le Comité est régulièrement tenu informé par la direction de l'évolution financière du service. Il veille à une bonne gestion des heures (supplémentaires ou négatives), sachant que l'équilibre entre les prestations à fournir à nos client-e-s et la dotation en personnel est toujours difficile à trouver.



Pierre Coullery

Comme en 2020, la pandémie de COVID a été une grande épreuve pour les client-e-s et le personnel d'ESPAS. Le taux de vaccinations du personnel a atteint près de 80% en automne 2021. Malgré ce succès il y a eu un grand nombre d'absences suites aux infections inévitables et les quarantaines qui en ont suivi. La planification du travail et le maintien des prestations aux client-e-s a été mise à rude épreuve.

Suite à la démission d'Arlette Carnal, le comité est constitué d'Eliane Piquerez, Virginie Heyer, Claire-Lise Coste, Pierre Coullery et Andreas Imboden. Nous remercions vivement Arlette pour son engagement et son dévouement durant de nombreuses années. Une tâche qui nous incombe toujours est de compléter et de rajeunir le comité. Nous en profitons comme dans les années précédentes pour lancer un appel aux candidatures, qui sont toujours les bienvenues. Nous pouvons assurer que le travail du comité, qui est avant tout d'ordre stratégique, est très intéressant et ne représente pas une charge insurmontable.

Suite au vote de 2021 sur son appartenance cantonale, Moutier rejoindra la République et Canton du Jura le 1^{er} janvier 2026. Si le comité ne se montre pas inquiet pour la couverture en soins à domicile de la population dont ESPAS à la charge, il constate que des changements importants seront à prévoir pour notre service. Le comité a créé un groupe de travail pour en étudier les conséquences et discuter des possibilités pour l'avenir. Le groupe est entré en contact avec les autorités cantonales et communales, ainsi que la direction de la FASD (Fondation pour l'Aide et les Soins à domicile du Canton du Jura).

Le Comité attend de connaître la position des deux cantons avant d'éventuellement faire des propositions sur l'organisation des soins à domicile dans la région.

Nous remercions le personnel d'ESPAS, tant au niveau de l'administration que des prestations fournies à nos client-e-s, pour la grande qualité de son travail et la manière dont le service a été géré durant cette période difficile. Nous remercions aussi notre directrice Noémie Koller pour son engagement, son professionnalisme, sa vision stratégique, et la très bonne collaboration qu'elle entretient avec le comité.

Andreas Imboden

Pierre Coullery

Les coprésidents



Noémie Koller
Directrice

2021 au rythme de la pandémie

Une première vague, une deuxième...
Continuer à porter la mission qui est la nôtre,
Prendre soin des autres, de sa famille et de soi.
Un métier de courage et de passion...

Un peu comme si le temps ne s'était pas arrêté dans cette pandémie, comme si les jours avaient coulé ressemblant au combat d'hier et précédant celui de demain, les missions se sont naturellement enchaînées. Un tunnel où tu avances, sans voir le bout sans en connaître la fin. Pourtant, armé de compétences, de patience et de bienveillance, chaque professionnel d'ESPAS a relevé sa mission avec courage, persévérance et qualité.

Les principaux défis de 2021 ont été attribués à l'équilibre dans la gestion des équipes. Jonglant entre les absences du personnel pour quarantaine ou maladie, ainsi que quatre congés de maternité, ICUS et RH ont dû faire preuve de souplesse et d'inventivité pour consolider, au fil des semaines, nos plannings. Grâce au pool de remplacement et à un personnel souple et prêt à remplacer, toutes les prestations ont pu être dispensées sans aucune restriction.

Un plan de protection pour la gestion de la pandémie a été élaboré et transmis au service du médecin cantonal. Ainsi, nous avons eu la confirmation que les pratiques et mesures mises en place correspondaient en tout point aux directives et attentes du secteur.

En été 2021, le bâtiment abritant les locaux d'ESPAS a été inondé. L'eau est montée à plus d'un mètre dans les caves où nous entreposons nos archives. Beaucoup de documents (finances et dossiers clients) ont été détruits. Heureusement une bonne partie a pu être séchée et ainsi sauvée. Les sauvegardes informatiques sont aujourd'hui des ressources lors de tels incidents.

Nous avons également introduit le nouveau plan comptable et préparé notre passage à la comptabilité analytique pour le 1^{er} janvier 2022. Cette mise en place a notamment nécessité la modification de l'intégralité des codes de prestations pour ESPAS. Anticipant l'évolution du numérique dans le trafic des paiements, nous nous sommes dotées du logiciel de facturation électronique et QR code.

La recherche de l'amélioration continue de la communication a pris une place centrale dans la gestion stratégique d'ESPAS et elle continuera à l'être pour les années à venir. L'entreprise COAPTA a été mandatée en interne pour effectuer une série de coaching sur la communication en groupe et individuelle. Ce soutien a permis aux responsables de réfléchir aux moyens et manières de communiquer entre collègues, avec la hiérarchie et au niveau du groupe. De comprendre ce que l'autre entend et ressent lors des échanges. Voilà un premier pas franchi dans l'ouverture, la transparence et la qualité de la communication.

Pour l'organisation générale des soins, l'activité 2021 a été intense avec une augmentation du nombre d'heures de soins par rapport à 2020. Nous avons donc dû renforcer nos équipes et avons accueilli avec plaisir de nouveaux professionnels. Nous relevons également une très bonne collaboration avec le Mediacentre, les cabinets, pharmacies et autres partenaires régionaux qui contribuent énormément au succès et à la qualité de nos interventions.

Les thèmes ci-dessous ont pu être développés ou introduits durant l'année 2021 :

- Introduction de la nouvelle prestation « téléalarme professionnel » gérée par ESPAS.
- Assurance qualité pour la gestion de la pharmacie à ESPAS. Optimisation et gestion des stocks, livraisons et commandes.
- Passage au logiciel d'évaluation des besoins Inter-RAI et formations des infirmiers/ères à cet outil.
- Développement des outils et méthodes de travail dans les prises en charge psychiatriques à domicile. Formation et supervision pour le groupe team psy.
- Concept « ESPAS entreprise formatrice ». Elaboration de documents d'accompagnement pour l'apprenti/l'apprenti mineur et ses parents.
- Développement du concept d'accompagnement des élèves et stagiaires.
- Etude et mise à jour des processus buanderie et gestion des produits dangereux.
- Concept d'accompagnement, de prévention et de soutien de la femme enceinte sur son lieu de travail.
- Création du poste « assistante projet et RH » et introduction.
- Introduction d'un nouveau processus de suivi et d'intégration du nouveau personnel (qualité).
- Nouveau système de badges (Salto) pour l'accès aux locaux.

Perspectives pour 2022 :

ESPAS a été en constante évolution et a fait face à plusieurs changements majeurs au cours des cinq dernières années. 2022 servira à asseoir et consolider chaque brique que nous avons posée. L'amélioration des processus qualité et la communication accompagneront nos défis. Au niveau de la santé au travail, notre objectif est d'accentuer la prévention des maladies, mais également d'accompagner au mieux les absences longue durée et la réintégration qui s'en suit. Au niveau du dossier client, un travail sur l'accueil et les premiers contacts sera effectué à des fins d'amélioration de l'encadrement client et famille ainsi que la personnalisation des besoins.

L'institution veillera à soutenir les collaborateurs pour rendre leur travail sécurisant, passionnant, significatif et gratifiant à la fois. Nos préoccupations du bien-être, de la santé et de la qualité des soins pour le client resteront au centre de nos préoccupations.

Un grand MERCI au Comité pour son soutien et sa présence et à toutes celles et ceux qui œuvrent quotidiennement à ESPAS pour le bien de l'autre avec conviction, investissement, sourire et motivation.

Alors en route pour 2022 !

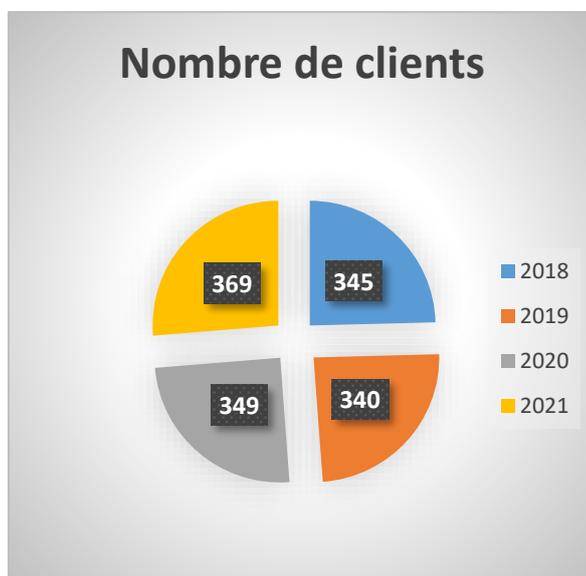
Moutier, le 23.03.2022



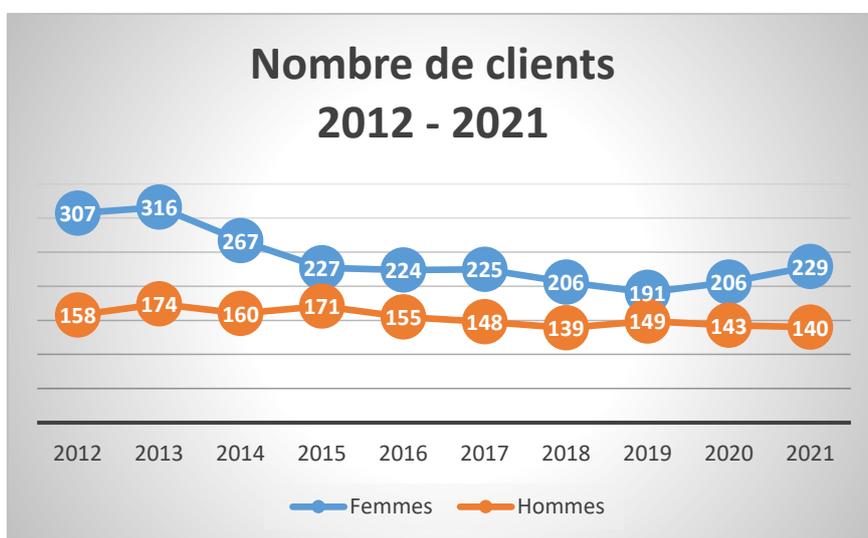
Noémie Koller
Directrice

LES USAGERS

En 2021, **369 personnes** ont bénéficié de prestations de soins à domicile. Ce qui représente une augmentation d'environ 5.73% en comparaison de 2020 où nous avons recensé 349 clients.



La clientèle d'ESPAS est composée de 62% de femmes et 38% d'hommes



Les tranches d'âges sont :

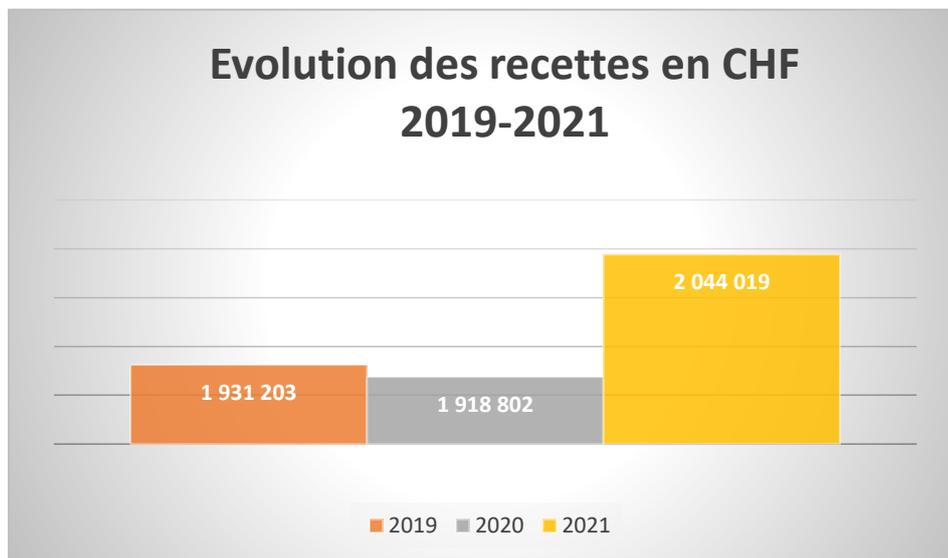
184 personnes de 80 ans et plus

101 personnes entre 65 et 79 ans

84 personnes entre 20 et 64 ans

LES HEURES FACTUREES

En 2021, le montant des heures facturées s'élève à CHF 2'044'019, ce qui représente une augmentation de 6.5% par rapport à la facturation de l'année 2020 qui s'élevait à CHF 1'918'802.



Le nombre d'heures facturées

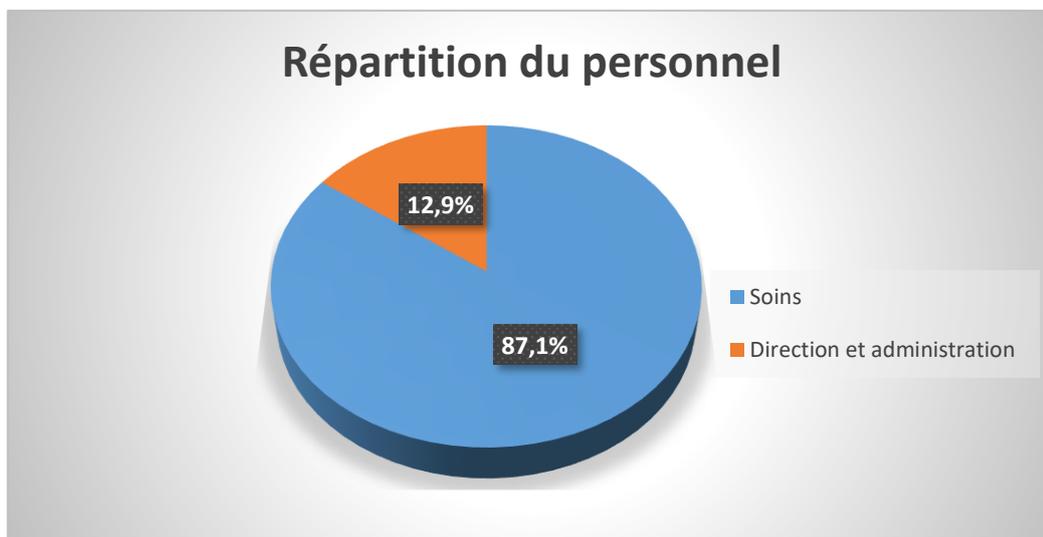
En 2021 le nombre s'élève à 33'311 heures, contre 30'924 heures en 2020. Ce qui représente une augmentation de 2'387 heures, soit 7.7% d'augmentation par rapport à l'année 2020. En proportion en 2020, une heure de soins nous « rapportait » en moyenne CHF 62.04 / heure. En 2021, la moyenne est de CHF 61.36 par heure. Cette moyenne en baisse s'explique par le fait que nous avons délivré plus d'heures, mais l'augmentation s'est principalement axée sur les heures de soins de base rémunérées à CHF 52.60 / heure. Les soins d'évaluation sont remboursés CHF 76.90 / heure et les examens et traitements à CHF 63 / heure.

Les heures facturées par usager / an

En moyenne, chaque client a bénéficié de 90.27 heures de soins / an pour l'année 2021, contre 88.61 heures de soins / an pour l'année 2020, ce qui représente en moyenne une augmentation de 1.66 heures de soins par client. En résumé, le bilan 2021 montre une activité en légère hausse par rapport aux deux années précédentes, ce qui démontre un besoin accru en soins à domicile.

RESSOURCES HUMAINES

Sur l'année 2021, ESPAS a employé en moyenne 62 personnes, ce qui correspond à 38.72 emplois à plein temps (EPT). L'âge moyen du personnel est de 43 ans. On y recense 96% de femmes et 4% d'hommes.



Mouvement du personnel

Durant l'année 2021, 13 nouveaux collaborateurs ont été engagés à ESPAS. Il y a eu 5 départs et 14 mutations (changements de taux d'engagement, d'occupation, etc.). Pendant cette période, nous avons accueilli 9 stagiaires infirmiers-infirmières ES ou HES.

Le taux de rotation du personnel est de 8.06% en 2021 soit en forte baisse par rapport à celui de l'année précédente (13.97%). Au 31 décembre 2021, ESPAS comptait 64 personnes soit 39.56 EPT.

Les absences

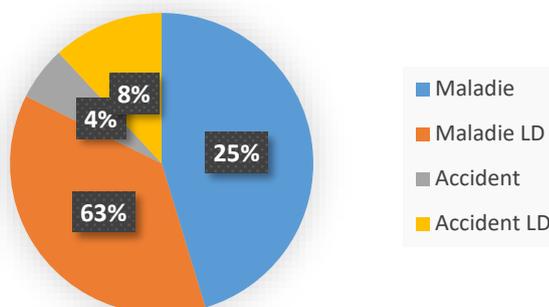
Le taux d'absentéisme pour l'année 2021 est de 5.83% correspondant à 5.13% pour les maladies et à 0.70% pour les accidents.

En 2021, il y a eu quatre congés de maternité et un congé de paternité. A relever que ces motifs d'absence ne figurent pas dans le calcul du taux d'absentéisme.

Les absences représentent un total de 4'834 heures soit l'équivalent de 2.25 EPT.

Pour mieux comprendre ces incapacités, nous avons dissocié les cas maladies des cas accidents et procédé également à une différenciation entre une période maladie ou accident de longue durée (LD) se prolongeant au-delà de 30 jours consécutifs.

Répartition des absences



En **2021**, les absences ont globalement diminué mais les absences maladie de longue durée ont fortement augmenté soit 63% du volume total :

Heures totales	Maladie	Maladie LD	Accident	Accident LD
4'834	1'185	3'070	196	382

En **2020**, les absences de longue durée pour maladie représentaient 37% du volume total :

Heures totales	Maladie	Maladie LD	Accident	Accident LD
5'592	2'535	2'071	322	663

A noter que dans les absences maladie longue durée sont incluses les heures d'incapacité de travail précédant les congés de maternité. Au total cela représente à elles-seules plus de 900 heures correspondant finalement à la différence entre 2021 et 2020.

En 2021, nous avons eu deux cas de cumul de différents motifs d'incapacité de travail :

- une personne a été absente pour maladie longue durée puis accident de longue durée,
- une seconde personne a enchaîné maladie longue durée, congé de maternité et ensuite accident de longue durée.

Nous avons eu 9 absences COVID sur l'année 2021 (quarantaine et isolement) et reçu des APG coronavirus pour une seule personne. A relever que malgré les éléments cités ci-dessus et dans une année de pandémie, le taux d'absentéisme chez ESPAS n'a jamais été aussi bas.

TÉLÉALARME

Après quelques mois de travail pour la mise en place du projet, le Téléalarme ESPAS est arrivé.

ESPAS dispose et propose désormais dans son panel un téléalarme professionnel. Ce service est disponible depuis le 15 novembre 2021.



Le système

Un simple clic permet d'alerter des professionnels en cas d'urgence. En effet, avec la collaboration de l'entreprise Medical, des collaborateurs qualifiés évaluent la situation et définissent le degré d'urgence de l'appel avec le bénéficiaire, permettant ainsi l'engagement des besoins nécessaires à cette urgence (proche aidant, ESPAS, ou le service des urgences).

ESPAS propose pour ce faire deux types d'abonnements :

- **Abonnement Premium** : CHF 85.-/mois
Avec prestation d'ESPAS, intervention physique dans l'heure entre 07h15 et 20h00
- **Abonnement Basic** : CHF 45.-/mois
Proches aidants et centrale d'alarme (pas d'intervention physique d'ESPAS)

La prestation a rencontré un vif succès et intérêt notamment grâce à la possibilité d'intervention d'ESPAS pour l'abonnement Premium. Après 2 mois de lancement, 14 clients bénéficient de la prestation.

DU DEVELOPPEMENT DU PERSONNEL

La formation est une valeur importante pour ESPAS, autant en matière de formation continue en permettant à ses collaborateurs d'acquérir d'autres compétences ou d'en développer de nouvelles. De plus, nous avons à cœur de permettre à nos collaborateurs de développer des plans de carrière à l'interne.

L'année 2021 a particulièrement été riche et active dans ce secteur.

Formations

- Deux collaboratrices ont suivi une formation aboutissant à un CAS (Certificate of Advanced Studies) : une de nos ICUS s'est certifiée en « Conduite opérationnelle d'équipe sanitaire et sociale », une soignante doit encore finaliser la réalisation de son mémoire pour valider sa formation de CAS en Psychiatrie.
- Deux collaboratrices auxiliaires de santé ont obtenu leur AFP d'ASA, Aide en Soins et Accompagnement, en cours d'emploi.
- Deux apprenties ASSC CFC (faisant partie de notre personnel) ont décidé de se remettre aux études en 2021.
- L'entreprise a également accueilli, en stage : 5 stagiaires HES ; trois étudiantes ES pour une durée variant de six à douze semaines, ce qui représente un total de 58 semaines ainsi que dix stagiaires d'observation sur trois jours et une sur cinq jours.

Formation continue et formation interne

- L'optimisation de l'utilisation de l'outil Rai-Home Care, devenu Inter-Rai pour 5 collaborateurs.
- Planification individuelle des soins avec utilisation des diagnostics infirmiers (diagnostics Nanda) » suivie par dix infirmiers.
- Coaching des situations Psy suivie par treize infirmiers.
- Transmissions ciblées.
- Evaluation de la douleur.
- Cours de Réanimation.
- Les soins des plaies ont également été mis en avant avec le suivi de cours extérieurs à ce sujet par deux infirmiers.
- Formation sur les œdèmes suivie par une infirmière et une ASSC.
- Les ulcères de jambes, formation et compression suivie par une ASSC.
- Un cours d'une ½ journée sur la messagerie « Outlook » a été donné aux planificatrices, aux ICUS et au personnel de l'administration.
- Enfin, les cadres et les ICUS ont été accompagnés par un coaching en communication, en séances de groupes et individuelles.

LE TEAM FORMATION A ESPAS

En lien avec le concept de formation établi dans l'entreprise afin de renforcer les performances en matière de formation professionnelle, le Team formation s'est formé.

Les responsables praticiennes formatrices (PF), FEE (formateur en entreprise) encadrent stagiaires et apprenties se formant à ESPAS.

Ensemble, ces formateurs se coordonnent et œuvrent pour accueillir, soutenir et encadrer l'apprenant tout au long de sa formation. L'accent a été mis sur la connaissance et la maîtrise des cursus scolaires (ASA, ASSC, ES et HES) les plans de formation, les supports pédagogiques ainsi que les ordonnances et les procédures de qualification. La collaboration au sein d'un team permet un meilleur encadrement et soutien à l'apprenant.

L'organisation de toutes les étapes du stage en amont permet un déroulement sans surprise et une suppléance professionnelle toujours assurée du côté des professionnels d'ESPAS. La coordination de l'encadrement par la bonne personne au bon moment est un atout supplémentaire pour les jeunes en formation. Cette nouvelle approche suscite l'épanouissement professionnel et personnel ainsi que l'autonomie des stagiaires.

Les séances régulières de coordination permettent de cibler rapidement les éventuelles problématiques rencontrées et d'y remédier. Les échanges de pratique sont enrichissants et permettent d'organiser des suivis et évaluations de manière très objective.

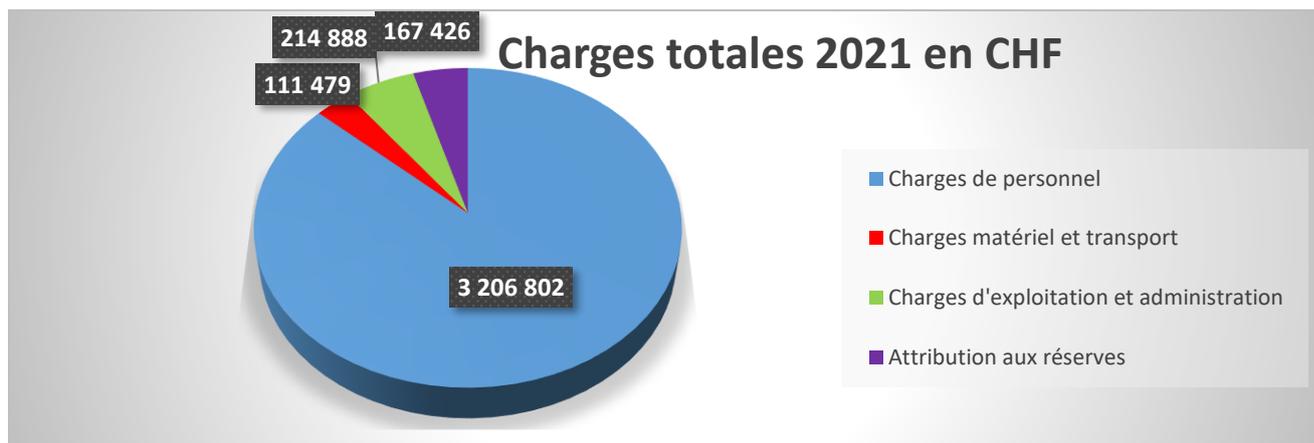


FINANCES

Charges

Le montant total des dépenses s'élève à **CHF 3'700'595** et se répartit de la manière suivante :

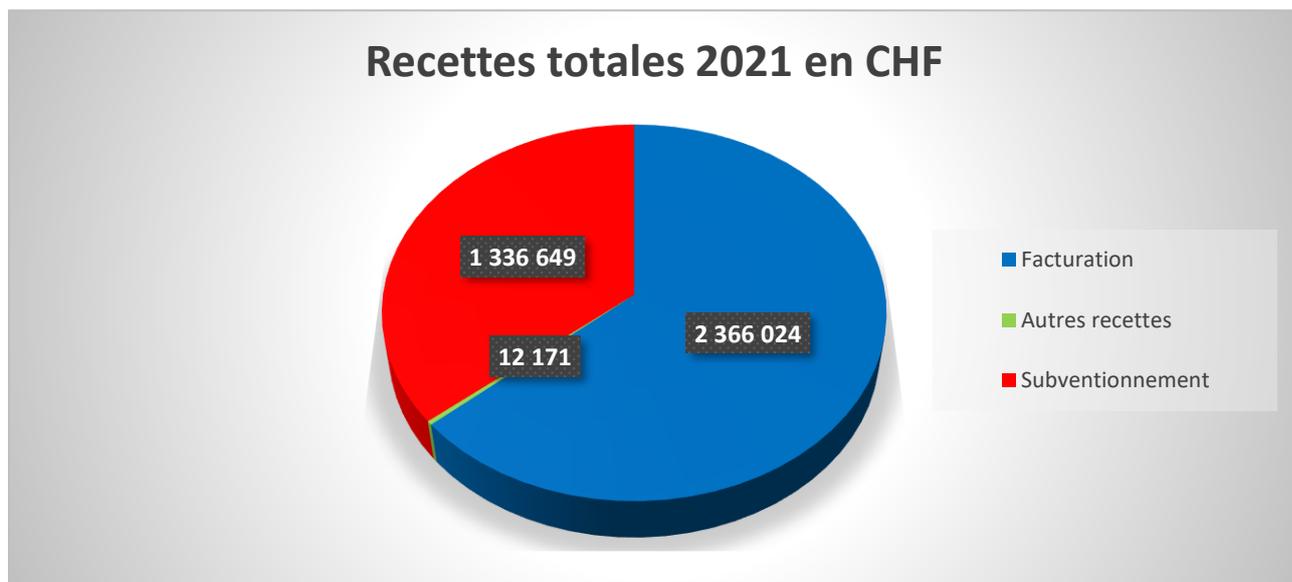
86.66%	3'206'802 CHF	Charges de personnel (salaires, charges sociales, formation, etc.)
3.01%	111'479 CHF	Achat de matériel et transports
5.81%	214'888 CHF	Matériel de bureau, informatique, primes d'assurance entreprise, taxes, etc.
4.52%	167'426 CHF	Attribution aux fonds de réserves



Recettes

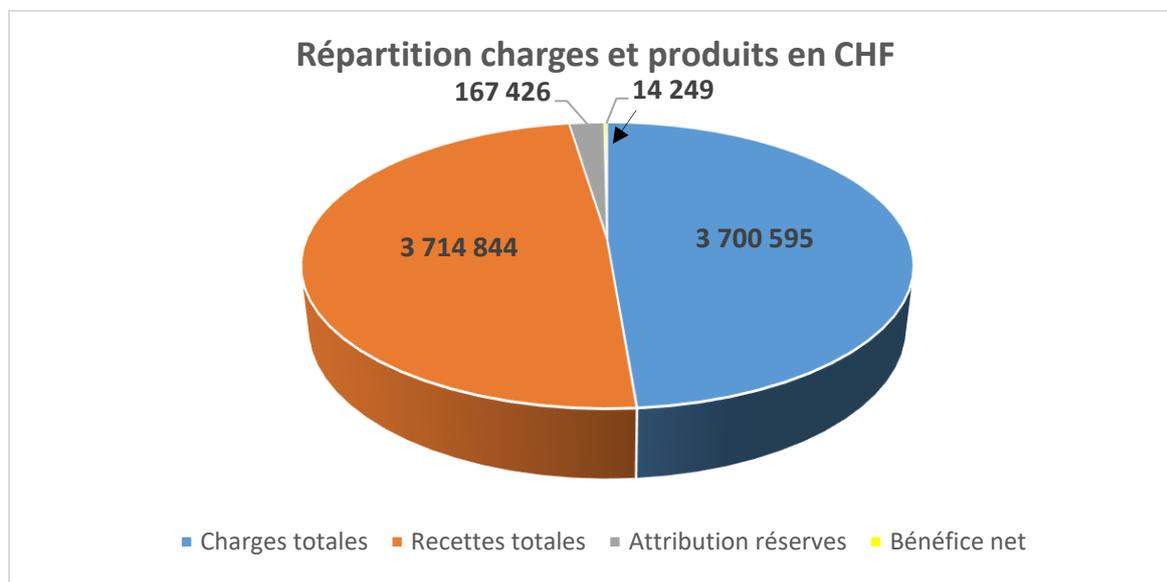
Le montant total des recettes se monte à **CHF 3'714'844** et se répartit de la manière suivante :

63.69%	2'366'024 CHF	Facturation
0.33%	12'171 CHF	Autres recettes (dons et cotisations de l'association ESPAS)
35.98%	1'336'649 CHF	Subventionnement



Répartition entre les charges et les produits

Nous pouvons clairement apprécier que durant cet exercice, la proportion des produits a été supérieure à celle des charges. Un montant de **CHF 167'426** a ainsi pu être attribué aux fonds de réserves.



Bilan financier

Après l'attribution aux fonds de réserves, l'exercice 2021 boucle avec un bénéfice de **CHF 14'249**. Les frais de personnel sont en augmentation pour deux raisons, une rotation au sein de l'administration suite à un départ (temps où la nouvelle personne est doublée), ainsi que la création d'un poste pour le suivi et la gestion de projet. Les heures sur le terrain étant en augmentation ainsi que les absences longues durées et les congés de maternités, l'engagement de personnes de remplacement et une augmentation des effectifs ont été nécessaires. 2021 est donc une bonne année au niveau de l'activité et du produit réalisé. Les réserves ainsi provisionnées donnent une assurance pour maintenir l'évolution de la branche et la progression salariale permettant d'être aujourd'hui un employeur attractif. La situation financière d'ESPAS est saine et stable. Les dépenses sont programmées et proportionnelles aux besoins et aux possibilités de l'institution.

CONCLUSION

L'année COVID, les dépenses, les absences, les hausses de coût de matériel, le tout a pu être compensé par la forte activité et le personnel de renfort. Le bateau tient le cap avec des soins et des professionnels de qualité. Nous allons continuer sur une voie qui cherchera à développer des compétences spécifiques de chacun dans le but de combler le besoin du bénéficiaire. C'est pourquoi les domaines comme les prises en charges psychiatriques, palliatives et prise en charge des douleurs seront des domaines que nous renforceront encore dans les années à venir.

Soigner toute personne, dans le respect, peu importe sa situation, la prestation et le lieu où elle habite, sont des visions, des valeurs et des droits que la société devrait soutenir et chercher à maintenir à tout prix. C'est dans tous les cas, la direction qu'ESPAS continuera de prendre pour 2022.