



**ASSOCIATION RÉSEAU ORIENTATION
SANTÉ SOCIAL**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019



TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
INTRODUCTION	3
PRÉPARATION DU DÉPLOIEMENT CANTONAL DES PRESTATIONS DE L'AROSS	5
L'ÉQUIPE	9
FORMATION	10
DÉPLOIEMENT CANTONAL DES PRESTATIONS DE L'AROSS	11
GROUPES DE TRAVAIL ET PARTENARIAT	12
ACTIONS DE FORMATION, D'INFORMATION ET DE REPRÉSENTATION	13
PROJETS	14
ACTIVITÉS	16
SOLUTIONS MÉTIER	21
COMPTES 2019	22
ANNEXES	31

INTRODUCTION

Message du président de l'association

Les missions d'information, d'orientation et d'accompagnement des personnes âgées de plus de 65 ans sont dorénavant disponibles pour l'ensemble du canton... et c'est extrêmement réjouissant.

Deux des maillons faibles de la trajectoire de santé, à savoir l'information et l'orientation dans le système socio-sanitaire neuchâtelois, sont maintenant consolidés et liés aux prestations des partenaires. Bien sûr des adaptations des processus ou des ajustements des coopérations devront encore avoir lieu, bien sûr de la fluidité devra encore être obtenue, bien sûr une forme juridique pérenne devra être proposée et déterminée pour l'avenir...

... mais l'essentiel est là : les usagers ou les usagères de plus de 65 ans et les partenaires bénéficiant d'un lieu et d'un numéro de téléphone où des professionnel-le-s des secteurs de la santé et du social accueilleront les demandes et détermineront, avec les personnes concernées, la meilleure réponse à apporter.

Si ce déploiement cantonal représente l'aboutissement de 5 années de travail de l'association, précédée par les travaux de la Planification Médico-Sociale (PMS), il n'est certainement pas une fin en soi. Il s'agira de s'inscrire et de bouger dans un système de santé en mutation, où non seulement des questions de rarefaction des ressources, de durabilité, d'innovation et de sens seront au premier plan, mais également où un accent devra être mis sur la promotion et le maintien en santé ou la prévention du déclin fonctionnel en réponse à l'évolution des besoins de la population âgée notamment...

Gageons que l'AROSS et son organisation future sera prête à relever ce défi, sachant que d'ores et déjà, certaines de ses prestations, notamment au niveau de la détection de la fragilité, s'intègrent dans ces perspectives.

Un grand merci à toutes les personnes qui ont œuvré ces dernières années à la réussite de ce projet et tout particulièrement aux collaborateurs et aux collaboratrices de l'AROSS.

– Yves Kühne, président de l'AROSS

« La logique vous conduira d'un point A à un point B. L'imagination et l'audace vous conduiront où vous le désirez » – Albert Einstein

Message de la responsable de l'AROSS

L'année 2019 fut celle du déploiement cantonal des prestations de l'AROSS. En effet, après plusieurs mois de travaux préparatoires, l'AROSS a pu offrir ses prestations à l'ensemble du canton le 22 novembre 2019, événement marqué par une journée portes ouvertes et une conférence de presse.

Cette réussite est le résultat de l'engagement de nombreux professionnels de différentes institutions qui ont travaillé dans des groupes de travail.

C'est aussi l'aboutissement de 5 années de travail et d'ajustements afin de répondre au mieux aux besoins de la population et des partenaires. La reconnaissance de l'AROSS comme un acteur à part entière de la planification médico-sociale (PMS) est un succès qui en assure sa pérennité.

Le déploiement cantonal des prestations de l'AROSS a été porté par l'équipe en place que je tiens à remercier pour leur engagement sans faille.

– Sylvie Le Bail, responsable de l'AROSS

Quelques rappels

L'Association Réseau Orientation Santé Social est née au printemps 2015, par la volonté de l'État et de ses partenaires d'offrir aux personnes âgées un accompagnement de qualité et une meilleure orientation dans le réseau des prestataires médico-sociaux. Sa mission est de mieux faire connaître les prestations à disposition aux personnes de 65 ans et plus, c'est-à-dire conseiller les bénéficiaires, leurs proches, leurs familles ou les prestataires du domaine socio-sanitaire, pour mobiliser les ressources ainsi que les prestations les plus adaptées à leurs besoins de santé et à leur volonté. L'AROSS est constituée en une association de droit privé, sans but lucratif.

Elle a commencé ses prestations en janvier 2016 sur les communes du Locle et des Brenets. En septembre 2017, l'AROSS s'est également déployée sur les trois communes du Val-de-Travers.

Au terme du projet pilote de l'AROSS, le déploiement de ses activités à l'échelle cantonale, sur mandat du Département des finances et de la santé, a été validé pour l'année 2019. Ce dernier s'est notamment appuyé sur les résultats d'une évaluation réalisée par l'Institut Universitaire de Médecine Sociale et Préventive (IUMSP), qui confirmait l'importance des prestations d'information et d'orientation au sein du système socio-sanitaire.

Le déploiement des prestations de l'AROSS dans l'ensemble du canton s'inscrit dans les objectifs de la planification médico-sociale (PMS). Son action est supervisée par le Service cantonal de la santé publique (SCSP) et tient compte des recommandations formulées par l'IUMSP. Une collaboration accrue et adaptée avec l'ensemble des prestataires de soins et des institutions médico-sociales s'avère l'élément clé pour permettre à l'AROSS d'accompagner efficacement les personnes faisant appel à ses services.

PRÉPARATION DU DÉPLOIEMENT CANTONAL DES PRESTATIONS DE L'AROSS

Le dernier trimestre 2018 et le premier 2019 ont permis de clarifier les prestations de l'AROSS au sein du comité. Elles sont au nombre de huit, listées ci-dessous et décrites dans le contrat de prestations liant l'État et l'AROSS, pour les années 2019 et 2020.

- Orientation vers la prestation adéquate
- Évaluation gériatrique dans la communauté
- Gestion de cas complexes
- Suivi et accompagnement des bénéficiaires et de leurs proches dans leur parcours
- Information à la population et aux professionnels
- Soutien, conseil, formation et intervision aux professionnels
- Évaluation dynamique de la fragilité
- Représentation (expertise & travail en réseau)

Dès avril 2019, différents groupes de travail avaient comme but de concrétiser, entre les partenaires et l'AROSS, la mise en place de ces prestations et d'en partager une compréhension commune.

Chaque groupe a délivré un document validé par chaque membre et par le comité, définissant la prestation, les conditions de recours et la procédure organisationnelle entre les institutions. Ci-dessous, un résumé des travaux des groupes de travail est présenté.

Orientation vers la prestation adéquate

Une des missions de l'AROSS est l'orientation du/de la bénéficiaire vers la bonne prestation, le bon prestataire et au bon moment. Au travers des entretiens d'orientation, l'AROSS répond à toute demande, afin de réaliser un bilan de la situation de la personne âgée et de l'orienter au plus près de ses besoins et de sa volonté.

Plus spécifiquement, dans le cadre de la Loi de santé du canton de Neuchâtel et son article 83c¹, toute personne avant une entrée en EMS ou en pension, nécessite un entretien d'orientation, lequel vise à s'assurer que la personne est orientée en fonction de ses besoins et de ses choix vers la prestation et le prestataire adéquats.

1 Orientation dans le réseau de santé LS Art. 83c.

L'orientation dans le réseau de santé vise à assurer une utilisation adéquate des ressources de santé destinées à la prise en charge des personnes âgées. Des entretiens d'orientation sont organisés à la demande de la personne âgée, de son repré-

sentant légal ou du médecin. Ils ont lieu lorsqu'une entrée pour un long séjour dans un EMS ou dans une pension est envisagée. Le Conseil d'Etat fixe les modalités et les conditions nécessaires au bon déroulement des entretiens d'orientation. Il consulte au préalable les milieux concernés.

Prestation d'évaluation gériatrique dans la communauté

L'évaluation gériatrique dans la communauté (EGC) est une des prestations de l'AROSS. Elle est réalisée à la demande des professionnel·le·s et relève de la deuxième ligne de soins.

L'EGC est un processus multidimensionnel et interdisciplinaire d'évaluation des personnes âgées fragiles, orienté vers l'identification systématique des problèmes de santé, des capacités psychosociales et fonctionnelles dans le but de travailler un projet de vie, un suivi de longue durée tenant compte des réalités personnelles, des besoins et des choix des bénéficiaires.

La population cible est la personne âgée fragile, celle sur qui des actions de prévention et de suivi ont un impact sur la perte d'autonomie physique ou psychique, la fréquence d'hospitalisation et de retarder l'entrée en institution (Rockwood et al., 1996).

Pour permettre au bénéficiaire fragile de bénéficier de l'EGC, le·la professionnel·le remplit une grille de critères de repérage, puis en fonction du résultat évalue la pertinence de réaliser une évaluation en recourant à l'AROSS.

Gestion de cas complexes

La gestion de cas complexe est une des prestations de l'AROSS. Elle est réalisée à la demande des professionnel·e·s. La gestion de cas s'attarde sur les situations et les trajectoires de soins les plus complexes (multiplicité des acteurs, divergences d'appréciation de la situation, recours fréquents aux prestations, hospitalisation fréquentes, etc) Cette prestation relève de la deuxième ou troisième ligne de soins. Elle ne concerne pas la prise en charge de situation en phase aigüe.

Gestion de cas

La gestion de cas est un processus spécifique permettant de gérer les questions complexes relevant de l'action sociale, de la santé et des assurances. Dans un processus systématique et coopératif, des prestations de qualité répondant aux besoins individuels sont fournies afin d'atteindre de manière efficiente les objectifs et résultats convenus. La gestion de cas requiert une coopération interprofessionnelle et institutionnelle, respecte les choix des bénéficiaires et optimise l'utilisation des ressources nécessaires existantes.

Gestionnaire de cas

Le gestionnaire de cas est un expert en gestion de cas possédant une expertise dans la gestion des besoins complexes, tant au niveau santé que social. Il facilite et coordonne un processus systématique et coopératif, centré sur les besoins du client en tenant compte de ses ressources.

Pour permettre au bénéficiaire une prise en charge de gestion de cas complexe, le·la professionnel·le remplit la grille de critères de repérage et évalue la pertinence de recourir à l'AROSS. Cette grille est exclusivement réservée à l'usage des professionnel·le·s.

Dans le cadre de la réalisation d'une GCC, les coordinateurs et coordinatrices de l'AROSS prennent en compte les évaluations réalisées par les partenaires et coordonnent l'action des prestataires centrée sur les besoins et ressources du·de la bénéficiaire.

Outil métier Système d'information et d'orientation

Ce groupe a réalisé, en collaboration étroite avec Carine Cotten, cheffe de projet au CIGES, le cahier des charges et le dossier d'appel d'offre pour mettre à disposition de l'AROSS et des partenaires un logiciel métier regroupant les deux outils utilisés jusqu'à présent, DIOr et SIPRES.

Accompagné par un juriste de l'État dans la démarche et après validation par le comité, le dossier d'appel d'offre a été publié en décembre 2019 sur le site dédié aux dépôts des offres de marché public.

Information

L'information à la population est une des missions majeures de l'AROSS. Le groupe a travaillé à son contenu, sa présentation et sa mise à jour. Il a également réalisé le cahier des charges du site internet sur lequel cette information serait mise à disposition. Trois personnes âgées ont également collaboré à la compréhension des termes employés et à l'organisation de l'information.

Communication

Il est rapidement apparu que l'AROSS devait être conseillée pour sa communication. En juillet 2019, une agence de communication a été sélectionnée parmi les trois ayant répondu à la procédure d'appel.

Il s'agit de l'agence GP Conseils qui nous accompagne depuis le mois d'août. La stratégie de communication, les outils et supports sont désormais réalisés avec leur collaboration.

Gouvernance

Ce groupe de travail constitué de membres du comité avait deux axes de travail :

- Le premier consistait à revisiter les statuts de l'association, d'une part, pour effectuer un toilettage de certains articles et, d'autre part, pour les mettre en conformité avec la sortie de projet et le déploiement cantonal des prestations.
- Le deuxième à proposer un modèle de gouvernance, notamment la forme juridique, pour l'avenir de l'AROSS. Son rapport, présentant au Conseiller d'État les avantages et inconvénients de différentes structures, est attendu pour le début de l'année 2020.

Les ressources humaines

Avant son déploiement, l'AROSS comptait 5 coordinateurs et coordinatrices (4.2 EPT) et 1 secrétaire d'accueil (0.8 EPT). La projection de la dotation nécessaire au déploiement des prestations de l'AROSS prévoyait l'engagement de 5.7 EPT de coordinateurs ou coordinatrices et 1 poste de secrétaire d'accueil (0.8 EPT). Ainsi, 8 nouveaux collaborateurs et nouvelles collaboratrices ont été engagés progressivement entre septembre et décembre 2019.

Accueillir et former 8 nouveaux collaborateurs et nouvelles collaboratrices tout en déployant les prestations sur l'ensemble du canton en novembre 2019 était une des étapes les plus risquées pour l'AROSS. Le personnel en poste a relevé ce défi. La motivation et l'engagement de ces nouveaux et nouvelles professionnel·le·s ont grandement participé à la réussite de cette phase d'accroissement de l'AROSS.

Notons que la gestion des ressources humaines et des finances continue d'être outsourcée auprès du RHNe.

Les locaux et le déménagement

Après avoir passé 4 années au Locle dans le cadre du projet pilote, le déploiement des prestations a questionné le choix du siège social de l'AROSS et donc la localisation des locaux.

Le comité s'est déterminé pour la ville de La Chaux-de-Fonds. Ainsi au printemps 2019, l'AROSS s'est mise en recherche de nouvelles surfaces à louer. La commune de La Chaux-de-Fonds nous a aidé dans cette démarche.

Les critères de la recherche étaient les suivants :

Surface suffisante pour accueillir une vingtaine de collaborateurs et collaboratrices

- Accessibilité aux personnes à mobilité réduite
- Au centre-ville de la Chaux-de-Fonds
- A proximité d'un arrêt de bus
- Disposant du réseau informatique

Après avoir visité nombre de locaux, le choix s'est porté sur une surface qui nécessitait des travaux de rénovation, dont la majeure partie a été prise en charge par la société propriétaire de l'immeuble.

Le 30 septembre, les collaborateurs et collaboratrices ont pu emménager dans les nouveaux locaux situés, avenue Léopold-Robert 16-18 à La Chaux-de-Fonds

L'ÉQUIPE

Ces professionnel·le·s travaillent avec engagement et pour l'intérêt commun, mettant la personne atteinte dans sa santé et son ou sa proche, au centre de leurs préoccupations.

L'équipe en place



Sylvie Le Bail
Responsable de l'AROSS



Claudia Grünenfelder
Infirmière coordinatrice



Julie Jeanrenaud
Ergothérapeute
coordinatrice



Eric Simonin
Infirmier coordinateur



Adelina Musshabanaj
Secrétaire d'accueil



Nadia Girardot
Assistante de direction



Virginie Chaffat
Infirmière coordinatrice



Sylvia Veuve
Assistante sociale
coordinatrice



Yves Kühne
Président de l'AROSS



Yolanda Espolio-Desbaillet
Médecin Cheffe DGRSP
RHNe, supervise l'équipe
de l'AROSS

Les professionnel·le·s qui ont rejoint l'AROSS en 2019



Fabienne Santoli
Infirmière coordinatrice



Carolie Rauss
Infirmière coordinatrice



Sylvie Ringeval
Infirmière coordinatrice



Isabelle Blandenier
Secrétaire d'accueil



Veronica Garces Mollia
Assistante sociale
coordinatrice



Sophie Brisebard
Infirmière coordinatrice



Fabien Avignon
Ergothérapeute
coordinateur



Valentine Zita
Infirmière coordinatrice

FORMATION

La formation est indispensable pour l'évolution des compétences et le partage des connaissances entre professionnel·le·s.

Afin d'enrichir les compétences de l'équipe, l'AROSS favorise la formation des collaboratrices et des collaborateurs. Ainsi, un programme de formation interne a été organisé dans le cadre de l'accueil des nouveaux collaborateurs. Il comprend différentes thématiques et débutera par du team building en 2020.

DÉPLOIEMENT CANTONAL DES PRESTATIONS DE L'AROSS

Le 22 novembre 2019, une journée portes ouvertes et une conférence de presse lançaient le déploiement cantonal des prestations de l'AROSS.

Par des ateliers et des stands, la population et les professionnel·le·s ont pu découvrir les prestations de l'AROSS à l'attention des personnes âgées de plus de 65 ans et de leurs proches.

La conférence de presse a été réalisée en présence du conseiller d'État, Monsieur Laurent Kurth, chef du Département de la santé et des finances,

Monsieur Vincent Huguenin-Dumittan, chef du Service cantonal de la santé publique et Monsieur Yves Kühne, président de l'AROSS.

Dès 11h, les invités étaient conviés à un apéritif et une soupe chaude. Environ 150 personnes ont fait le déplacement et ont partagé cette journée avec l'AROSS.



GROUPES DE TRAVAIL ET PARTENARIAT

En 2019, l'AROSS a participé à différents groupes de travail. Ci-dessous, un résumé de ces activités.

Plateforme 65+ du Val-de-Travers

Dans la législature 2016-2020, le Conseil communal du VDT a mis sur pied un projet lié au vieillissement de la population. L'objectif est de rassembler les différent·e·s acteurs et actrices de ce domaine et de réfléchir aux actions qui pourraient être menées en complément de celles déjà déployées.

En 2019, l'AROSS a collaboré à la rédaction d'un questionnaire destiné aux personnes âgées de la région du Val-de-Travers. Cette enquête est destinée à cibler leurs besoins et adapter ainsi, la politique du conseil communal du VDT à l'égard des personnes de 65 ans et plus.

Assemblée des délégués du conseil loclois pour le 3^e âge

Depuis 2016, l'AROSS participe à l'assemblée des délégués du conseil Loclois pour le 3^e âge. Lors de ces réunions, des informations et nouveautés sont échangées entre les participant·e·s.

Ce conseil édite deux fois par an « le bulletin des Aînés », un dépliant destiné à informer la population âgée sur le programme du club des loisirs ainsi que sur les prestations et prestataires locaux.

ACTIONS DE FORMATION, D'INFORMATION ET DE REPRÉSENTATION

Ces actions sont des occasions de faire connaître les missions et les prestations de l'AROSS. Elles permettent également de sensibiliser les professionnel·le·s à certaines thématiques intéressant la population âgée et de souligner l'importance du « travailler ensemble ».

Deuxième congrès intercantonal sur les enjeux du vieillissement en Suisse et à l'étranger

Le SCSP et l'AROSS ont réalisé une présentation à ce congrès qui s'est déroulé le 06 juin 2019 à Lausanne. Le focus était centré sur la fragilité et l'innovation.

La présentation réalisée avait pour titre : « La fragilité de la personne âgée, détection et orientation ».

Journée internationale de la personne âgée

Le 1er octobre 2019, l'AROSS a organisé en collaboration avec ses partenaires, le SCSP et le PAC 65+, une demi-journée de conférence dans le cadre de la journée internationale de la personne âgée.

Une centaine de personnes a participé à cette demi-journée d'information. L'après-midi a débuté par un mot d'accueil de Madame Katia Babey, Conseillère communale de La Chaux-de-Fonds et de Monsieur Yves Kühne, le président de l'AROSS.

L'après-midi comprenait 2 conférences, chacune était suivie d'une table ronde réunissant des expert·e·s du domaine et des personnes concernées.

1^{RE} CONFÉRENCE

« Entrer en EMS : choix, enjeux et réalités »

Intervenantes: Madame Christine-Ambre Felix, Infirmière Master en management et philosophie, responsable CAS LEO leadership éthique HES La Source, Madame Sylvie Le Bail, responsable de l'AROSS.

2^E CONFÉRENCE

« Adaptation de l'aménagement à domicile »

Intervenant: Monsieur Felix Bohn, expert en construction adaptée aux personnes âgées et atteintes de démence, auteur de différentes publications, dont les directives « Habitat pour personnes âgées »

En fin de journée Monsieur Yves Kühne, Président de l'AROSS a présenté les missions de l'AROSS avant de remercier les intervenant·e·s et participant·e·s.

Enfin, à la demande de HES La Source, l'AROSS est intervenue dans le cadre d'un module commun des formations au DAS Santé des populations vieillissantes et au DAS Promotion de la santé et prévention dans la communauté. Le module s'intitulait « Gouvernance de projet de soins & Case-management »

Ainsi le 28 novembre 2019, selon les objectifs définis par la HES, l'AROSS a réalisé une présentation intitulée: « Fragilité – Complexité Quels outils?, quel(s) métier(s)? Une expérience neuchâteloise »

Conférence des directeurs communaux

A l'occasion de la conférence des directeurs communaux du secteur social le 28 juin 2019, l'AROSS a eu l'opportunité de présenter ses missions et prestations. L'objectif de cette invitation visait également à présenter aux membres présents, une demande de recherche de locaux dans les différentes

régions du canton, pour mettre en place les permanences régionales de l'AROSS prévues au printemps 2020.

Conférence publique annuelle de l'AVIVO

Dans le cadre de ses activités, la section AVIVO Val-de-Travers organise annuellement une conférence publique intéressant les seniors. L'AROSS a été invitée le 21 novembre 2019 afin de présenter ses missions et prestations. Les échanges ont été nombreux et très intéressants.

PROJETS

Demande de projet Promotion Santé Suisse

Depuis 2018, Promotion Santé Suisse soutient, en collaboration avec l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), des projets consacrés aux maladies non transmissibles, à l'addiction et à la santé psychique. Ceux-ci visent à renforcer la prévention dans le domaine des soins (PDS) tout au long de la chaîne de soins afin de favoriser la qualité de vie et l'autonomie des patientes et des patients et de diminuer leur besoin de traitement. L'accent est mis sur les nouvelles pratiques et approches contribuant à intégrer les offres de prévention dans le domaine des soins.

En été 2019, une demande de projet « Aider les proches aidants », portée par l'AROSS et soutenue par le Service cantonal de la Santé Publique et un consortium d'acteurs énoncés ci-après, a été déposée à Promotion Santé Suisse.

Le projet vise à créer une application mobile complétée par des prestations de support et d'information fournies par l'AROSS à destination des

proches aidants. Cela répond à la nécessité de mieux faire connaître l'offre disponible pour les soutenir et également de leur permettre d'évaluer leur degré d'épuisement et de prévenir celui-ci. Ce projet s'inscrit surtout comme une pièce complémentaire dans un dispositif général visant à mieux répondre aux enjeux du système sanitaire dont, entre autres, celui du vieillissement de la population, à mieux coordonner les acteurs et à favoriser une continuité d'information, en enrichissant les services existants avec des nouvelles technologies.

Dans ce but, le Canton de Neuchâtel et l'AROSS se sont alliés à trois centres de compétence de la Haute école spécialisée bernoise BFH et à la coopérative MIDATA afin de construire et déployer sur leur territoire une solution basée sur les technologies digitales et portée par les acteurs sanitaires. Cette solution, conçue dans un environnement bilingue (Neuchâtel, Biel/Bienne, Berne), a l'ambition de pouvoir être ultérieurement déployée au niveau national. À cette fin, des représentants d'autres réseaux de soins romands et alémaniques participeront à un groupe d'accompagnement.

Autres institutions responsables de la réalisation du projet:

- Haute école spécialisée bernoise BFH, Institut d'informatique médicale I4MI
- Haute école spécialisée bernoise BFH, Département Santé
- Haute école spécialisée bernoise BFH, Département Travail Social
- Service de la santé publique (SCSP), République et canton de Neuchâtel
- MIDATA Société Coopérative

Le 15 novembre 2019, la demande de projet a été évaluée positivement par le Conseil de fondation de Promotion Santé Suisse.

L'année 2020 marquera le début des travaux pour la réalisation du projet.

Plateforme d'information destinée aux proches-aidants

En 2019, l'AROSS a été approchée par la commission stratégique des proches-aidants, pour l'octroi d'un mandat concernant l'élaboration et la gestion d'une plateforme d'information destinée à la population concernée.

Le comité de l'AROSS a répondu favorablement à cette demande. Intégrée dans un groupe de projet de la commission opérationnelle, l'AROSS participe à la réalisation de ce projet.

Cybersanté

L'AROSS participe depuis 2017 à un groupe de travail cantonal issu des travaux menés par le Département des finances et de la santé (DFS) en matière de cybersanté. Ce groupe de travail est chargé d'accompagner la mise en place des projets pilotes dans le cadre du développement du « Dossier électronique du patient (DEP) ».

L'AROSS a été sollicitée afin de porter, dans le cadre de sa mission d'information à la population, la hotline pour le DEP. Après clarification de ce qui était attendu, le comité a répondu favorablement à cette demande. La phase pilote du déploiement du DEP est prévue durant le 1er semestre 2020.

Demande de soutien financier à La Loterie Romande

L'AROSS a formulé une demande d'aide à la Loterie Romande pour l'aménagement des nouveaux locaux de l'association à La Chaux-de-Fonds

Elle a obtenu son soutien pour un montant de CHF 100 000,00. L'AROSS remercie sincèrement la commission de cette attribution financière.

ACTIVITÉS

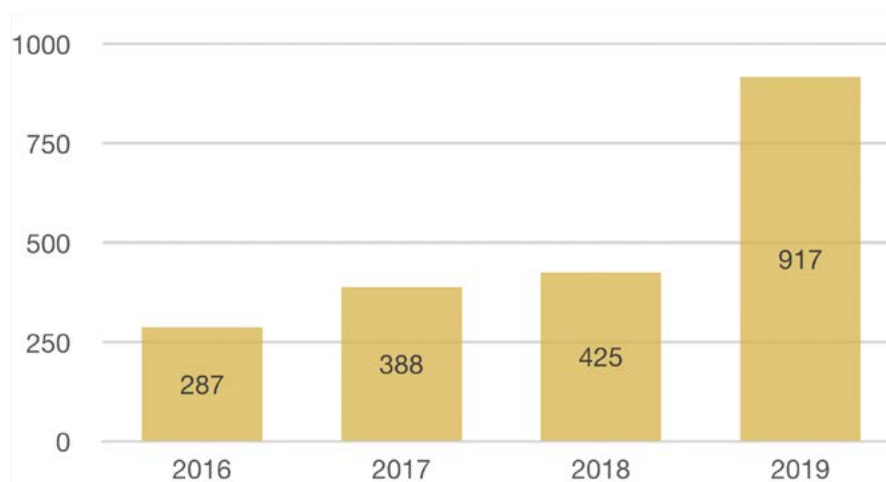
L'activité est présentée pour l'année 2019 et certaines données sont présentées après 4 années d'activités.

Données sociodémographiques

Ces données sont calculées sur les nouvelles demandes d'évaluation et d'orientation.

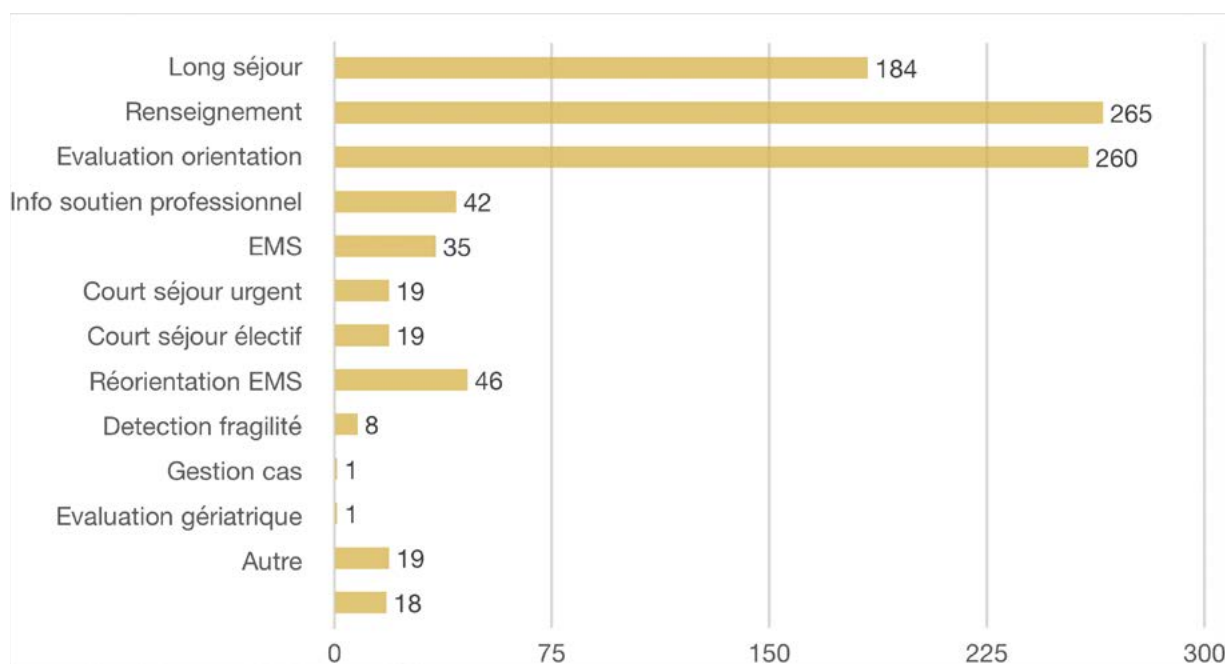
- La moyenne d'âge est de 83.2 ans
- 66 % des demandes d'intervention concernent des femmes.
- 53 % des personnes vivent seules
- 23 % ont entre 90 et 99 ans
- 7.5 % ont moins de 69 ans
- 79 % vivaient à leur domicile au moment de la première demande
- 20 % des proches aidants révèlent un épuisement

Les demandes : évolution par année



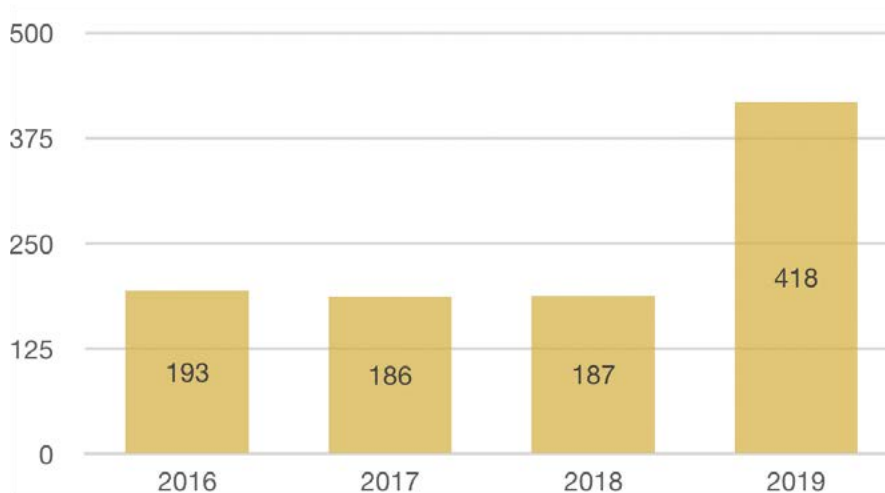
L'activité de l'AROSS est restée stable les 6 premiers mois de l'année 2019, puis a lentement progressé entre juillet et septembre pour augmenter fortement sur le dernier trimestre et plus particulièrement en novembre et décembre après l'annonce du déploiement cantonal des prestations.

Répartition par type de demandes en 2019



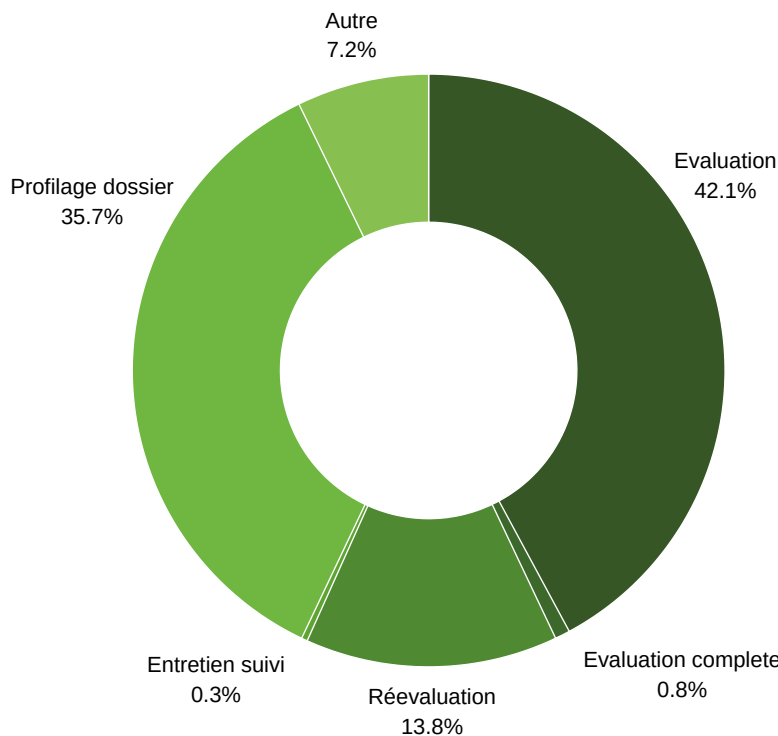
Les trois types de demandes qui ont fortement augmenté sont les demandes de renseignements, les demandes d'admissions en EMS et les entretiens d'évaluation et d'orientation. A nouveau, la progression est importante à compter du dernier trimestre 2019.

Nombre de nouveaux bénéficiaires par année



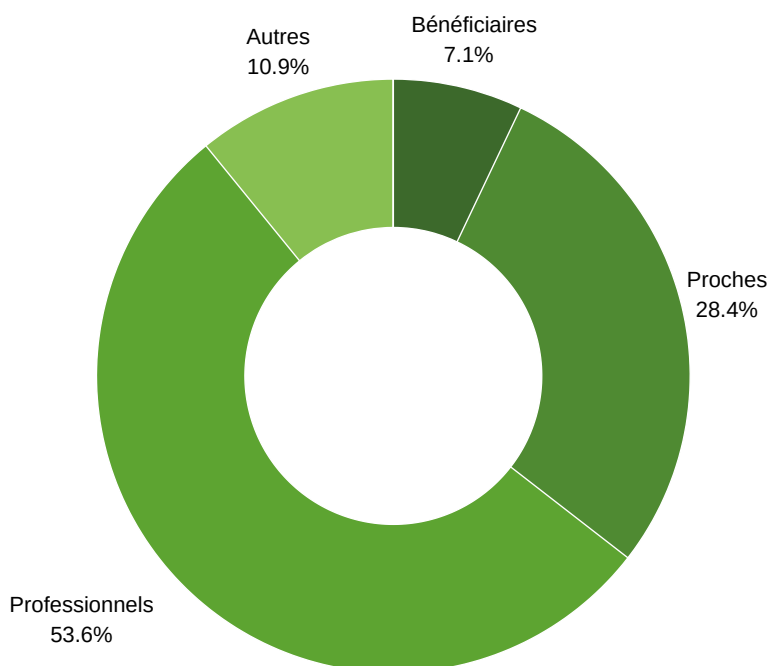
Suite au déploiement cantonal des prestations et aux actions de communication en octobre et novembre 2019, le nombre de nouveaux bénéficiaires a augmenté de 56% par rapport à l'année 2018.

Répartition du nombre d'évaluations par type entre 2016 et 2019



La plus forte progression se porte sur le profilage sur dossier, 178 ont été réalisés entre novembre et décembre 2019. Il est à noter que dès novembre 2019, la prestation d'entretien d'orientation avant toute entrée en EMS a été déployée sur l'ensemble du canton, de plus la mise à disposition de l'outil Carefolio network pour tous les EMS, le RHNE et le CNP a généré la création de nombreuses demandes.

Provenance des demandes d'évaluations

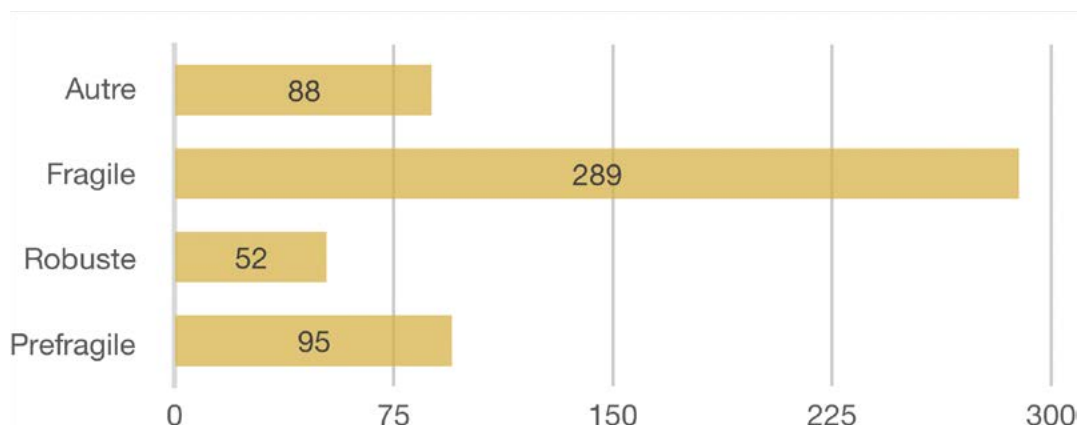


La catégorie « professionnels » regroupent les médecins de famille, les organisations de soins à domicile et les infirmiers à domicile, le RHNE, le CNP, les EMS de court-séjour, les foyers de jour et l'APEA.

Recours au lit d'accueil d'urgence sociale

En 2019, 20 personnes ont été orientées vers le lit d'accueil d'urgence sociale dans l'EMS de la Résidence au Locle.

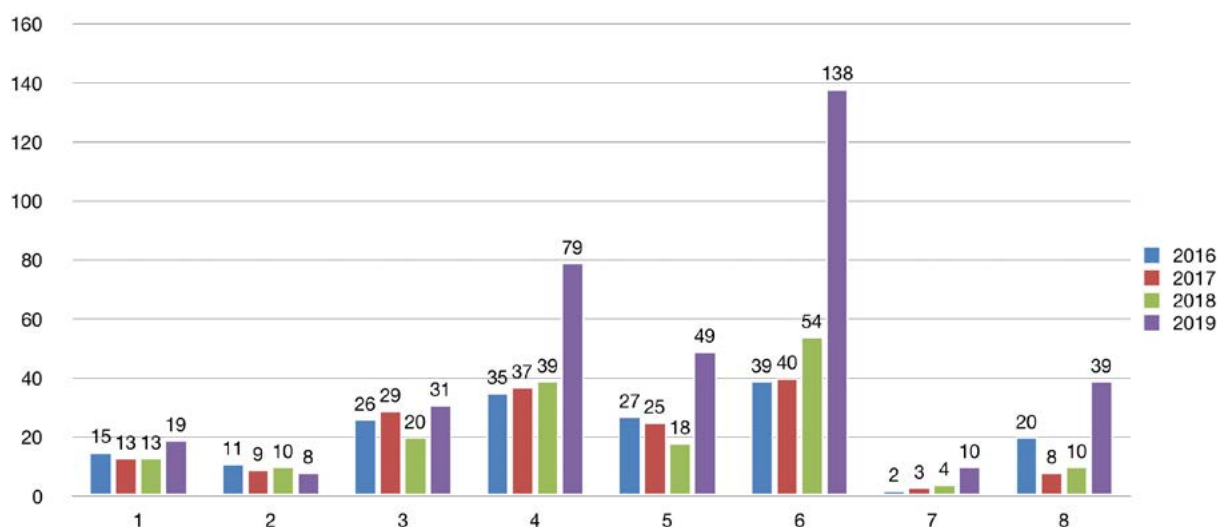
Nombre de cas par catégorie de fragilité (SEGA A) et par année



La mesure est réalisée sur la base de la grille Short Emergency Geriatric Assesment (SEGA A)

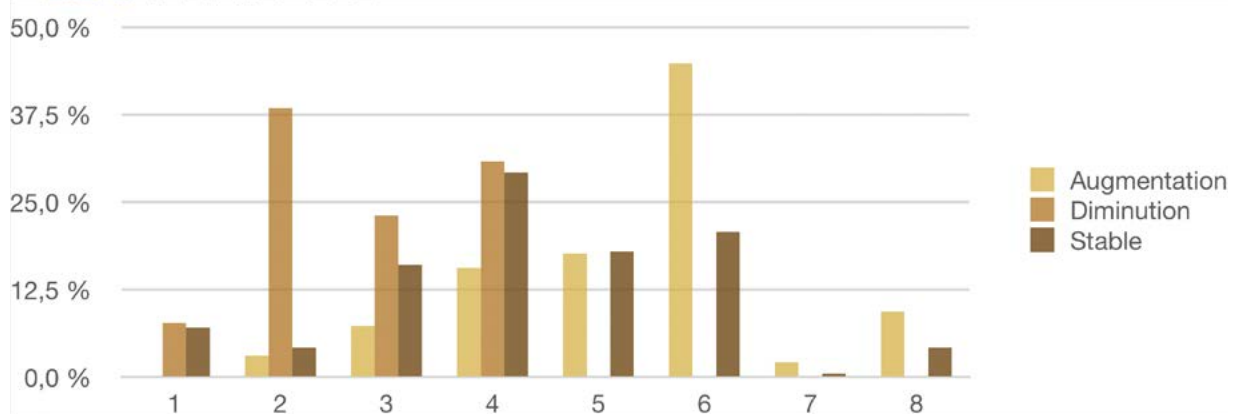
La majeure partie des personnes âgées adressées à l'AROSS sont fragiles et dépendantes.

Répartition des profils de dépendance Balance of Care (BoC)



Dès le début des prestations de l'AROSS, les catégories 4 et 6 qui représentent des personnes présentant notamment des troubles cognitifs étaient les plus nombreuses. Il est à noter que cette tendance continue à se confirmer après 4 années d'activité. Les profils de dépendance 4 et 6 sont les plus représentés. Les défis à venir restent de prévoir la prise en charge de ces personnes à domicile et dans les structures d'accueil et d'hébergement.

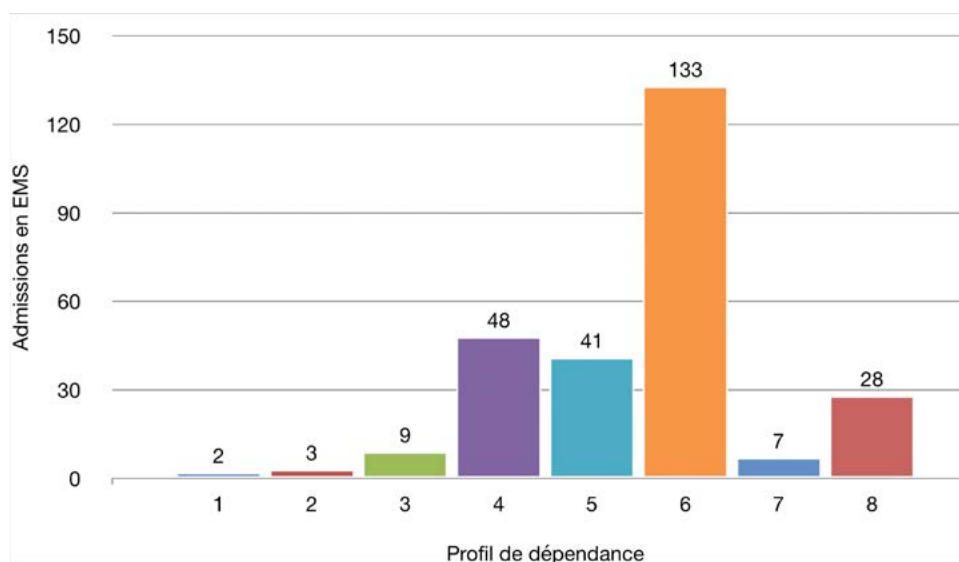
Evolution des profils BoC entre 2016 et 2019



Une diminution du profil de dépendance existe dans les catégories 1 à 4. À partir du profil 5, on ne constate plus de diminution mais dans la période observée, une partie des personnes restent stables et une autre voit son profil de dépendance augmenter.

Un potentiel d'amélioration de l'état de fragilité et de dépendance de la population âgée existe. Ceci confirme l'importance de mettre en place des mesures de prévention et de maintien en santé afin de prévenir la dépendance et ainsi favoriser le maintien à domicile.

Profil de dépendance BoC des personnes admises en EMS



Selon les algorithmes d'aide à la décision, l'orientation en EMS long-séjour est prévu comme orientation possible à partir du profil 5. Or, le graphique ci-dessus montre que 23% de personnes dont le profil est compris entre 1 et 4 ont été orientées en EMS ces quatre dernières années. Différentes causes peuvent être envisagées :

- La volonté exprimée de certaines personnes d'être hébergées dans un lieu de vie collectif afin de rompre la solitude.
- L'orientation vers les EMS long séjour de personnes avec des troubles addictifs ou psychiques, généralement assez indépendantes dans les actes de la vie quotidienne, mais nécessitant un cadre de vie accompagné.
- Le manque de certaines alternatives en termes de lieux de vie adressés à ces personnes. L'hypothèse de la rupture dans la continuité des soins peut aussi être évoquée.

Outil d'orientation

En 2019, l'outil d'orientation a bénéficié des dernières adaptations requises. En effet, dans le cadre du déploiement des prestations de l'AROSS, il est prévu de réaliser un appel d'offre publique afin de bénéficier d'un outil qui intégrerait l'outil métiers des collaborateurs de l'AROSS et un outil de gestion des listes d'attente en EMS.

Plateforme d'inscription en EMS et de gestion des listes d'attente

L'outil SIPRES (système d'information et de pilotage des réseaux de soins) utilisé entre les EMS et l'AROSS a bénéficié d'une mise à jour majeure et est devenu Carefolio Network.

Fin 2019, cet outil a été mis à disposition, gratuitement, de tous les EMS du canton, du RHNe et du CNP.

Chaque EMS a pu ainsi saisir les demandes d'admission des personnes présentes sur leur liste d'attente, selon les critères de priorité décrits dans la procédure d'orientation. De même, le RHNe et le CNP peuvent dorénavant, créer directement dans le logiciel les nouvelles demandes d'admission.

COMPTES 2019

Rapport de l'organe de révision sur le contrôle restreint
à l'assemblée générale du
Réseau Orientation Santé Social
La Chaux-de-Fonds

Mesdames, Messieurs,


En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte de résultat et annexe) du **Réseau Orientation Santé Social** pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2019.

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'éléments nous permettant de conclure que les comptes annuels ne sont pas conformes à la loi et aux statuts.

BRUNNER ET ASSOCIES SA
Société fiduciaire


O. Hostettler
Expert-réviseur agréé
Responsable de la révision


P. Kolonovics
Expert-réviseur agréé

Annexe : comptes annuels

Neuchâtel, le 12 juin 2020
OH/PK/vp - 3

BILAN AU 31 DECEMBRE 2019

ACTIF

	<u>31 décembre 2019</u> (en CHF)		<u>31 décembre 2018</u> (pour comparaison)	
Actifs circulants	1'375'659.65	98%	564'080.10	100%
Trésorerie	1'025'351.60	73%	559'476.30	99%
Caisse	291.65		582.05	
Banque - liquidités propres	525'059.95		558'894.25	
Banque - liquidités projet sous gestion	500'000.00		0.00	
Autres créances à court terme	0.00	0%	500.00	0%
Envers des tiers	0.00		500.00	
Actifs de régularisation	350'308.05	25%	4'103.80	1%
Actifs immobilisés	22'113.40	2%	3.00	0%
Immobilisations financières	22'110.40	2%	0.00	0%
Banque - garantie loyer	22'110.40		0.00	
Immobilisations corporelles	3.00	0%	3.00	0%
Mobilier de bureau	1.00		1.00	
Installation téléphonie	1.00		1.00	
Installations informatiques	1.00		1.00	
	<hr/>		<hr/>	
	1'397'773.05	100%	564'083.10	100%
	<hr/> <hr/>		<hr/> <hr/>	

BILAN AU 31 DECEMBRE 2019

PASSIF

	<u>31 décembre 2019</u>		<u>31 décembre 2018</u>	
	(en CHF)		(pour comparaison)	
Capitaux étrangers à court terme	718'916.00	52%	93'288.45	17%
Autres dettes à court terme	714'408.20	52%	90'288.45	16%
Envers des tiers	214'408.20		90'288.45	
Projet Promotion Santé Suisse	500'000.00		0.00	
Passifs de régularisation	4'507.80	0%	3'000.00	1%
Fonds étrangers à long terme	671'057.05	48%	464'594.65	83%
Provisions et fonds affectés	56'915.99	4%	16'663.00	3%
Provision recapit. institution de prévoyance	3'224.00		16'663.00	
Fonds subvention LORO non utilisés	53'691.99		0.00	
Réserve	614'141.06	44%	447'931.65	80%
Fonds de fluctuation des subventions	614'141.06		447'931.65	
Capitaux propres	7'800.00	0%	6'200.00	0%
Résultat au bilan	6'200.00		4'600.00	
Résultat de l'exercice	1'600.00		1'600.00	
	1'397'773.05	100%	564'083.10	100%
	1'397'773.05		564'083.10	

COMPTE DE RESULTAT DE L'EXERCICE 2019

	<u>Exercice 2019</u> (en CHF)	<u>Exercice 2018</u> (pour comparaison)
PRODUITS NETS D'EXPLOITATION		
Subventions projet pilote	1'542'525.00	1'048'865.00
Autres subventions	8'069.00	0.00
Subventions LORO	100'000.00	0.00
Cotisations membres	1'600.00	1'600.00
Autres recettes	2'447.40	7'592.05
Dons	20.00	0.00
	1'654'661.40	1'058'057.05
Total produits nets d'exploitation	1'654'661.40 100%	1'058'057.05 100%
<u>moins :</u>		
CHARGES D'EXPLOITATION		
Charges salariales	799'867.10	645'579.20
Charges sociales (part patronale)	183'718.15	142'885.75
Charges diverses du personnel	21'549.65	27'627.55
Entretien et réparations	769.30	422.90
Equipements administratifs	48'873.05	0.00
Equipements informatiques	23'302.15	183.10
Autres fonctionnalités site WEB	7'495.90	0.00
Outil informatique SIPRES	80'775.00	0.00
Charges de locaux	41'865.05	23'384.25
Frais administratifs et informatiques	56'519.55	11'389.90
Honoraires sous-traitance	111'410.65	43'899.55
Honoraires mandat RSNB (président)	42'120.00	42'120.00
Frais de communication	7'594.40	7'267.90
Autres charges d'exploitation	7'101.45	4'242.65
	1'432'961.40	949'002.75
Résultat d'exploitation avant intérêts et charges et produits exceptionnels	221'700.00 13%	109'054.30 10%

	<u>Exercice 2019</u> (en CHF)		<u>Exercice 2018</u> (pour comparaison)	
Résultat d'exploitation avant intérêts et charges et produits exceptionnels	221'700.00	<i>13%</i>	109'054.30	<i>10%</i>
CHARGES ET PRODUITS FINANCIERS ET EXCEPTIONNELS				
Charges financières	-198.60		-24.85	
Résultat annuel avant attribution réserve de fluctuation	221'501.40	<i>13%</i>	109'029.45	<i>10%</i>
ATTRIBUTION / DISSOLUTION AUX FONDS				
Attribution aux fonds de fluctuation	-166'209.41		-107'429.45	
Attribution aux fonds subv. LORO non utilisés	-53'691.99		0.00	
Résultat de l'exercice après attribution	1'600.00	<i>0%</i>	1'600.00	<i>0%</i>

ANNEXE AUX COMPTES ANNUELS

Informations générales

Généralités

L'Association "Réseau Orientation Santé Social" est une association de droit privé, sans but lucratif, au sens de l'article 60 et ss du Code Civil, avec son siège à La Chaux-de-Fonds.

L'Association a pour but :

Promouvoir la création d'un réseau socio-sanitaire qui assure l'information, l'orientation des bénéficiaires et l'accompagnement des personnes âgées dans celui-ci, dans une optique d'efficacité et de continuité des soins selon la loi neuchâteloise de santé. Dans ce cadre, elle assure le respect et la promotion de l'autonomie de la personne, de sa responsabilité, de la valorisation de ses choix et de sa qualité de vie. Elle veille au respect des règles éthiques en la matière.

Les statuts ont été révisés et acceptés lors de l'Assemblée générale extraordinaire du 9 décembre 2019.

Le financement de l'Association est assuré par les cotisations des membres de droit, les subventions étatiques, les produits des activités ou services organisés par l'association, les contributions de membres ou de partenaires pour des projets spécifiques, les bénéfices de recherches de fonds privés ou publics, les dons, les legs et autres contributions bénévoles.

Principes de présentation des comptes

La tenue des comptes, l'établissement du bilan et du compte d'exploitation et les principes d'évaluation sont régis par les dispositions du Code des Obligations. Les comptes annuels, composés du bilan, du compte de résultat et de l'annexe, donnent "une image fidèle de la situation économique de l'association".

Actifs immobilisés

L'ensemble des investissements ont été comptabilisés en charge. Du fait que la totalité de ces derniers a été subventionnée par un contrat de prestations avec l'Etat de Neuchâtel.

Fonds de fluctuation des subventions

Le fonds de fluctuation des subventions comprend le montant des subventions attribuées par l'Etat de Neuchâtel à l'Association, mais qui seront utilisées durant le(s) prochain(s) exercice(s).

Projet Promotion Santé Suisse

Un montant de CHF 500'000 a été versé sur les comptes bancaires de l'association dans le cadre d'un projet soutenu par Promotion Santé Suisse. L'association n'étant que dépositaire des fonds, afin d'apporter de la clarté dans la lecture des comptes, les liquidités y relatives ont été présentées séparément des liquidités propres à l'association.

Le projet de créer une application mobile, complétée par des prestations de support à destination des proches aidants, répond à la nécessité de mieux faire connaître l'offre disponible pour les soutenir et également de leur permettre d'évaluer leur degré d'épuisement et de prévenir celui-ci. Dans ce but, le Canton de Neuchâtel et son réseau de soins AROSS se sont alliés à trois centres de compétences de la Haute école spécialisée bernoise BFH et à la coopérative MIDATA afin de construire et déployer sur leur territoire une solution basée sur les technologies digitales et portée par les acteurs sanitaires.

Prévoyance professionnelle du personnel

La caisse de prévoyance des collaborateurs de l'association du Réseau Orientation Santé Social, prévoyance.ne, est financée sous le régime de la capitalisation partielle, ce qui signifie que, en raison de la garantie de l'Etat, la caisse n'est pas contrainte de couvrir tous ses engagements par des actifs, et donc de disposer d'un taux de couverture de 100%. Elle présente un degré de couverture de 67.6% au 1er janvier 2019 (68.9% en 2018).

Lors de sa séance du 20 février 2018, le Grand Conseil a modifié la loi sur la Caisse de pension pour la fonction publique du Canton de Neuchâtel (LCPFPub) instaurant ainsi le passage à la primauté des cotisations dès le 1er janvier 2019. Le montant à financer par les employeurs affiliés, initialement de 173 millions a été porté par le Grand Conseil à 200 millions (+127 millions). Par courrier du 3 mars 2018, la part de l'association à la recapitalisation de la caisse est de CHF 16'663.00. Enfin dans sa lettre du 30 novembre 2018, prévoyance.ne indique une subvention accordée à notre association par l'Etat aux mesures compensatoires d'un montant de CHF 8'069.00. Ce qui porte à CHF 8'594.00 le montant qui a été versé début 2019. D'où la dissolution en totalité de la provision. Quant à la provision supplémentaire, elle a été adaptée en fonction des informations obtenues de prévoyance.ne dans le cadre du plan d'assainissement sur 4 ans du lissage des cotisations complémentaires.

Pour l'association, les provisions relatives aux engagements de prévoyance sont les suivantes :

	2019	2018
Provision (selon art. 3 dispositions transitoires)	0.00	13'451.00
Provision supplémentaire (selon art. 4 disp. transitoires)	3'224.00	3'212.00
TOTAL	3'224.00	16'663.00

Evénements postérieurs à la date du bilan

Le 16 mars 2020, le Conseil fédéral suisse a déclaré la "situation exceptionnelle" au sens de la loi sur les épidémies en raison de la pandémie mondiale Coronavirus COVID-19. Les restrictions liées à cette décision auront un impact important sur l'économie et les entreprises en Suisse. Au moment de la publication du rapport annuel, les impacts financiers du COVID-19 et des restrictions qui en découlent pour l'AROSS ne peuvent être mesurés de manière fiable en raison des incertitudes concernant la durée et la gravité de la propagation du COVID-19. Toutefois, la continuation d'exploitation "Going concern" est assurée du fait que les subventions à recevoir en 2020 ont été confirmées par la République et Canton de Neuchâtel.

Informations complémentaires

En relation avec la continuation d'exploitation, un contrat de prestations a été signé en date du 9 janvier 2020 avec l'Etat de Neuchâtel pour la période 2019 à 2020.

Le Service des contributions a accordé l'exonération fiscale de l'association en date du 19 novembre 2019.

ANNEXES

Le comité de l'association

PRÉSIDENT M. Yves Kühne / Secrétaire général du Réseau santé nord Broye

- MEMBRES
DU COMITÉ**
- M. Frédéric Mairy / Vice-président de l'AROSS, conseiller communal de Val-de-Travers, vice-président du Conseil communal, chef du Dicastère de l'économie, des finances et de la cohésion sociale, et représentant de l'Association des communes neuchâteloises ACN.
 - M. Gabriel Bader / Directeur général Neuchâtel organise le maintien à domicile NOMAD
 - M. Jean-Luc Delay / Directeur de l'EMS Le Martagon, représentant pour l'Association neuchâteloise des institutions privées pour personnes âgées ANIPPA et l'Association neuchâteloise d'établissements médico-sociaux privés ANEDEP
 - Mme Priscille Fehr / Assistante sociale Pro Senectute arc jurassien
 - Doctoresse Francine Glassey Perrenoud / Médecin généraliste, représentante de la Société neuchâteloise de médecine SNM et de l'association Médecins de famille Neuchâtel MFNe
 - Mme Sandra Jeanneret / Directrice des soins du réseau hospitalier neuchâtelois RHNe
 - Mme Claudine Mangeat / Directrice du Home médicalisé la Sombaille, représentante de l'Association neuchâteloise des établissements et maisons pour personnes âgées ANEMPA
 - Mme Aline Schuwey / Directrice des soins du Centre neuchâtelois de psychiatrie CNP
 - M. Olivier Strub / Directeur du Centre d'information, de gestion et d'économie de santé CIGES
 - Mme Christelle Haussener / Secrétaire générale de l'Association Suisse des Infirmières NE/JU
 - M. Gérard Pulfer / Conseiller communal des Brenets, représentant de l'Administration communale des Brenets et du Locle

- CHEFFES DE
PROJET**
- Mme Sylvie Le Bail responsable de la structure d'orientation
 - Madame Carine Cotten cheffe de projet du CIGES

**INSTITUTIONS
MEMBRES DE
L'ASSEMBLÉE
GÉNÉRALE**

ACN: Association des communes neuchâteloises

ANEDEP: Association neuchâteloise des établissements médico-sociaux privés

ANEMPA: Association neuchâteloise des établissements et maison pour personnes âgées

ANIPPA: Association neuchâteloise des institutions privées pour personnes âgées

ASE: Association suisse des ergothérapeutes, section canton de Neuchâtel

ASI: Association suisse des infirmières et infirmiers, section canton de Neuchâtel

AVIVO: Association de défense des retraité·e·s et futur·e·s retraité·e·s, section canton de Neuchâtel

Bénévolat Neuchâtel

CIGES: Centre d'information, de gestion et d'économie de la santé

CNP: Centre neuchâtelois de psychiatrie

Croix-Rouge Neuchâtel

MFE Neuchâtel: Médecins de famille et de l'enfance Neuchâtel

NOMAD: Neuchâtel organise le maintien à domicile

PSAJ: Pro Senectute Arc Jurassien

RHNe: Réseau hospitalier neuchâtelois

SNM: Société neuchâteloise de médecine



Rédaction

Association réseau orientation santé social

Relecture, conception et réalisation

Gensollen & partenaires - www.gpconseils.ch

Photos

Gensollen & partenaires - www.gpconseils.ch