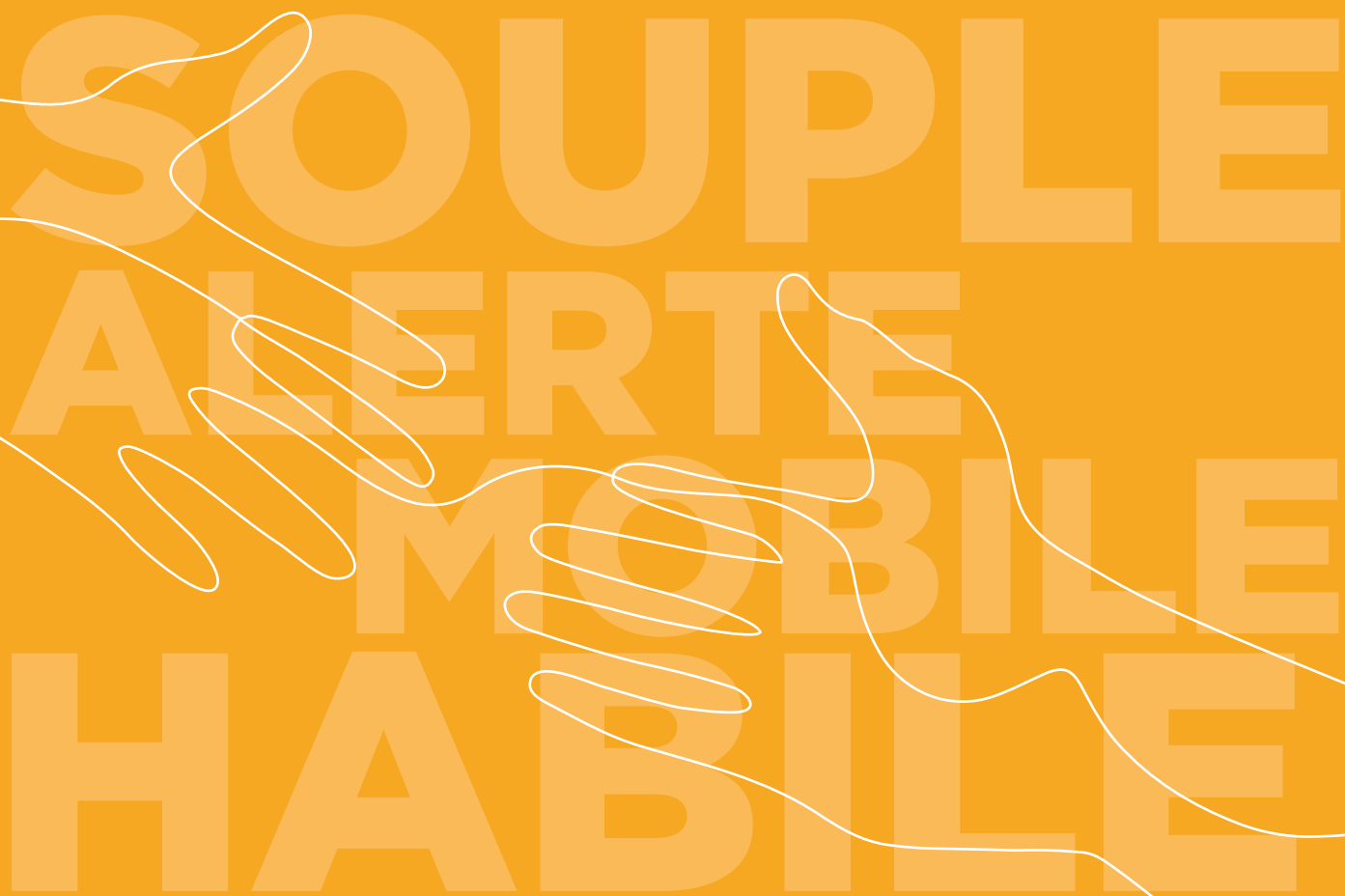


RAPPORT D'ACTIVITÉ

2022

SOUPLE
ALERTE
MOBILE
HABILE



ASANTE SANA - CMS DE L'EST VAUDOIS

Association pour l'aide, les soins à domicile
et la prévention pour l'Est vaudois

Depuis 1991 à vos côtés

SOMMAIRE

Editorial	1
TÉMOIGNAGES	2
Confidences de quatre professionnelles du terrain	2
NOTRE ANNÉE	6
Intensification de la collaboration avec l'Hôpital Riviera-Chablais	6
Nouvelle prestation en ergothérapie	8
30 ^e anniversaire des repas communautaires de La Soupière	9
Florilège de remerciements reçus	10
L'INVITÉ	12
Rafael Fink, coordinateur du senior-Lab à Lausanne	12
RESSOURCES HUMAINES	14
Message de Charlotte Courtier, responsable RH	14
Mesures contre l'absentéisme du personnel	15
FINANCES	16
Message de John Grosset, responsable des finances	16
Evolution de l'activité	17
Evolution des prestations de soutien	18
Evolution des bénéficiaires	19
Répartition des charges et des produits	20
Bilan	21
Compte de résultat	22
ORGANES DE L'ASSOCIATION	23

Nos remerciements

ASANTE SANA tient à exprimer toute sa reconnaissance aux institutions et à la population pour leur généreux soutien apporté en 2022. Celui-ci a contribué au maintien à domicile des personnes fragilisées dans leur santé.

Leurs dons ont notamment permis de couvrir des frais d'hospitalisation, des achats d'appareils acoustiques et des fournitures d'aide alimentaire.

Pleinement intégrée dans notre région depuis 1991, l'Association a également bénéficié de l'encouragement des habitantes et habitants qui, par leur adhésion, ont manifesté leur soutien actif à notre mission. Un grand merci !

L'agilité comme levier de développement

Adresse, aisance, vivacité et flexibilité. Tant de qualités recherchées dans de multiples domaines d'activité tels que le sport, l'art et l'économie se conjuguent aujourd'hui, avec intensité, dans le quotidien des collaboratrices et collaborateurs d'aide et de soins à domicile de notre région. Comme la vivacité des acrobates, la virtuosité des pianistes ou la coordination des nageuses et nageurs, l'agilité, dit-on à ASANTE SANA, fait partie du bagage de professionnelles et professionnels des CMS.

Face aux besoins grandissants de la population de notre région qui souhaite continuer à être pleinement actrice de la gestion de sa vie de tous les jours malgré les atteintes à la santé et la fragilité qui s'ensuit, ASANTE SANA et ses équipes répondent par le développement d'une offre de services.

Lancement de nouvelles prestations en 2022

En 2022, ASANTE SANA, s'adaptant à l'évolution des demandes de la clientèle et de leurs proches, ainsi que des médecins et de l'Hôpital Riviera-Chablais, a mis en place plusieurs nouvelles offres. Nous disposons désormais d'une équipe de nuit dédiée, spécialisée en intervention rapide 24h sur 24h et 7 jours sur 7, pour assurer et rassurer nos bénéficiaires et leurs familles quant à la continuité des soins (voir à ce sujet la page 9).

Pour répondre à de nouveaux besoins nés après les vagues successives de pandémie de Covid-19, des expériences novatrices ont vu le jour de manière rapide, à la carte et avec souplesse. En effet, l'isolement durable de la population, imposé par plusieurs périodes de confinement, a privé nombre de seniors de lien social et d'activité physique. La santé s'en ressent et décline. Nos forces alors se mobilisent pour retarder ce déclin de l'autonomie de nos bénéficiaires. Ainsi, promenades et sorties en ville en petits groupes, accompagnées par nos ergothérapeutes ou autres membres de nos équipes pluridisciplinaires, ont démarré pour encourager la mobilité et lutter contre l'isolement social (voir à ce sujet la page 8).

Accompagner l'utilisation des outils numériques

L'année 2022 a été une année charnière à plusieurs égards. Outre des services adaptés, mobiles et réactifs dans un contexte d'augmentation constante du volume d'activité, ASANTE SANA a rajouté un complément indispensable: l'information et la sensibilisation de sa clientèle, des familles et de l'ensemble des partenaires à la place centrale et incontournable que les outils numériques vont prendre dans la vie quotidienne de nos seniors. Qu'il s'agisse de choisir ses loisirs, de sociabiliser, de payer ses factures, de communiquer avec ses petits-enfants ou d'accéder à des services de santé-social, la nécessité de proposer un accompagnement se ressent fortement. Un projet pour acquérir une meilleure connaissance des besoins des personnes âgées en matière de numérique a été déposé dans le cadre du programme « Vieillir 2030 » piloté par le Département de la santé et de l'action sociale du Canton de Vaud.

Grâce à son agilité, ASANTE SANA offre à la population de la Riviera et du Chablais un parcours de soins fluide, cohérent, souple et organisé. Nos patientes et patients peuvent compter sur l'aide et les soins à domicile comme leurs compagnons de route.

Pierre Salvi
Président

Leila Nicod
Directrice



L'éditorial complet est disponible en ligne à l'adresse www.rapport-asantesana.ch.

Prendre soin des autres, leur mission

Quatre professionnelles se confient sur ce qu'elles aiment dans leur métier et agrémentent leur témoignage d'anecdotes du terrain. L'agilité définit leur façon de travailler.



Aurora Maria Pires, auxiliaire de ménage CHEZ ASANTE SANA DEPUIS 2021

Je suis originaire de Sao Tomé-et-Principe. J'ai commencé à travailler au CMS de Clarens en 2021 comme auxiliaire de ménage et planificatrice remplaçante.

Mes tâches englobent l'aide à domicile, avec la constitution de la liste de courses, que j'effectue à pied ou en voiture, dans la mesure du possible avec mes clientes et clients. L'aide à la famille et le ménage font aussi partie de mes tâches. J'éprouve une grande satisfaction lorsque je rends visite à une personne qui vit seule chez elle et qui semble revivre quand je converse avec elle. Je rencontre des individus avec des parcours variés, je les soutiens et les aide au quotidien.

L'expérience la plus émouvante que j'ai vécue m'est arrivée en juillet 2022. Je suis arrivée chez une cliente à 8h30. Je savais qu'elle était enceinte et avait des douleurs abdominales. Cependant, le terme n'était pas prévu avant deux semaines. Par précaution, elle a téléphoné au docteur, puis à son conjoint. En attendant que ce dernier arrive, j'ai commencé le ménage. La cliente a soudainement perdu les eaux. Avec son conjoint, nous avons appelé les urgences, qui nous ont donné les instructions pour l'aider à accoucher: sortir la tête du nourrisson, puis les épaules... Je tremble encore en racontant cette histoire! A 9h00, le bébé était né et l'ambulance est arrivée 15 minutes plus tard.

Les trois mois suivants, j'ai pu revoir la famille à de nombreuses reprises, car elle a bénéficié d'une prestation d'aide à domicile. Ce genre d'expériences sont rares et viennent s'ajouter à tout ce que j'aime dans mon métier.

L'agilité pour moi, c'est... rencontrer des individus avec des parcours variés, les soutenir et les aider au quotidien, en m'adaptant à leurs besoins.

« J'éprouve une grande satisfaction lorsque je rends visite à une personne qui vit seule chez elle et qui semble revivre quand je converse avec elle. »

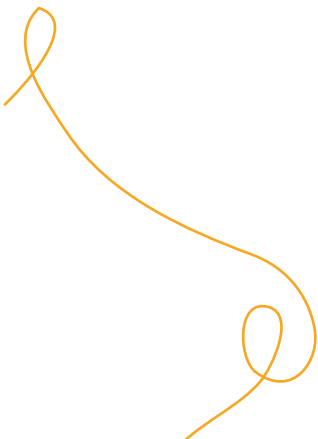
Véronique Chamorel, responsable du bureau TMRE CHEZ ASANTE SANA DEPUIS 2008

Depuis 2017, je suis responsable du bureau TMRE (Transports pour personnes à mobilité réduite pour l'Est vaudois). Ma mission est d'assurer la coordination des transports des personnes à mobilité réduite domiciliées dans l'Est Vaudois et de toute la gestion nécessaire à cette activité.

Notre équipe fonctionne comme une petite entreprise au sein d'ASANTE SANA: nous sommes quatre collaboratrices et une apprentie employée de commerce. J'apprécie énormément notre dynamique et la collaboration avec nos nombreux partenaires, tels que Pro Senectute, Pro Infirmis et Entraide Bénévole. La clientèle est au centre de nos préoccupations et notre objectif est de veiller à répondre à ses besoins de mobilité, avec qualité et sécurité.

Nous proposons des courses thérapeutiques, pour se rendre, par exemple à l'hôpital ou dans un cabinet de consultation, ainsi que des courses de loisirs, pour maintenir le lien social, en rendant visite à des proches, en allant au salon de coiffure, au musée, etc. Un client nous a récemment demandé si le chauffeur pouvait l'aider à l'installer sur le cheval lorsqu'il se rend à ses rendez-vous d'équithérapie. Nous n'avons pas pu répondre favorablement à sa demande, celle-ci ne faisant pas partie de notre mandat. Cependant, nous avons proposé une alternative avec le personnel du manège.

L'agilité pour moi, c'est... rechercher les solutions les plus adaptées pour nos clientes et clients, qui ont des besoins variés selon leur état de santé, leurs parcours de vie et le soutien apporté par leurs proches. Nous coordonnons des bénéficiaires dont l'âge va de 0 à 96 ans et cette responsabilité fait partie de la richesse du métier.



**« J'apprécie énormément
notre dynamique et
la collaboration avec
nos nombreux partenaires,
tels que Pro Senectute,
Pro Infirmis et
Entraide Bénévole. »**

« On imagine souvent que notre travail consiste à imposer des régimes alimentaires, mais nous partons toujours de l'histoire de vie des personnes que nous suivons. »



Carole Schick, diététicienne CHEZ ASANTE SANA DEPUIS 2017

Mon métier de diététicienne contribue à maintenir à domicile notre clientèle en lui permettant de garder une alimentation adaptée à leurs besoins, suffisante, et de qualité.

Notre approche est globale et nous invite à nous inspirer de la vie quotidienne de notre clientèle et de leurs proches. Manger doit rester un plaisir pour nos clientes et clients, tout en intégrant leurs besoins en santé. On imagine souvent que notre travail consiste à imposer des régimes alimentaires, mais nous partons toujours de l'histoire de vie des personnes que nous suivons. Nous nous adaptons à leur entourage, leurs habitudes, leurs goûts alimentaires, leur lieu de vie, leurs capacités, leur réseau de soins et leurs problématiques de santé. Nous visons un changement progressif dans l'alimentation en fixant des objectifs réalistes. C'est une relation de confiance qui s'installe.

En tant que diététicienne, je suis garante de la qualité des menus de nos clients. Par exemple, chaque année, nous testons les repas livrés à domicile auprès du personnel des CMS. Ce groupe a pour mission de déguster les mets et de les évaluer selon une grille de critères (goût, température des aliments, portions, aspect visuel, etc.).

Les demandes d'intervention concernent à 72% des problèmes de dénutrition, très courants chez les personnes âgées. Par exemple, je me souviens d'un client dont l'épouse était en EMS. Il n'avait jamais cuisiné de sa vie et se sentait démuni. Notre accompagnement lui a permis d'apprendre à cuisiner des repas simples et équilibrés. Manger sainement et avec plaisir contribue à maintenir l'autonomie à domicile et réduit ou retarde les risques de nouvelles atteintes à la santé.

L'agilité pour moi, c'est... nous adapter à l'entourage, aux habitudes, au lieu de vie, aux capacités, au réseau de soins et aux problématiques de nos bénéficiaires.

Témoignages

Lauren Traversa, étudiante infirmière CHEZ ASANTE SANA DEPUIS 2015

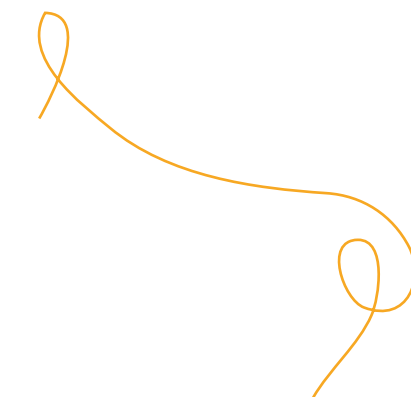
Je bénéficie du statut d'étudiante infirmière au CMS de Vevey Ouest. Après un CFC d'Assistante en soins et santé communautaire (ASSC), j'ai débuté un Bachelor en soins infirmiers en septembre 2022.

Cette formation en cours d'emploi dure 4 ans. Le CMS encourage la formation et est donc très preneur de ce genre d'initiatives. Je suis la seconde collaboratrice d'ASANTE SANA à me lancer dans cette aventure. J'ai eu envie d'acquérir de nouvelles connaissances en gestes médico-techniques, de maîtriser les enjeux des soins à domicile de manière plus approfondie, et d'offrir ainsi une prise en soin globale de la personne suivie. Cette transition d'ASSC à infirmière se fait en douceur. Il s'agit d'une posture un peu particulière, car mon rôle d'ASSC s'efface petit à petit.

En tant qu'infirmières, nous sommes responsables de la prise en charge de nos clientes et clients. Tandis que l'ASSC travaille sous délégation de l'équipe infirmière, j'œuvre sur ordre médical, ce qui m'apporte plus d'autonomie et de responsabilités. Je fais le lien et compose avec les différents corps de métiers qui entourent les bénéficiaires : corps médical, pharmacie, ergothérapie, diététique, assistance sociale, ou équipe de soins palliatifs. Le CMS est comme un couteau suisse ; le cadre y est interdisciplinaire et très enrichissant.

Les valeurs de cohésion, solidarité et cohérence guident le suivi à domicile. De plus en plus, il est question de l'approche centrée sur la personne, qui intègre la clientèle dans la réflexion. Notre manière de soigner évolue pour que la réhabilitation prime et c'est pour cette raison que j'aime mon métier.

L'agilité pour moi, c'est... continuer à me former pour m'adapter au mieux aux bénéficiaires, réagir rapidement et être proactive dans toutes les situations.



«Le CMS est comme un couteau suisse ; le cadre y est interdisciplinaire et très enrichissant.»



Fabrice Croгнаletti et Corinne Brunner-Huyag pilotent le processus d'amélioration commun aux deux institutions.

La continuité des soins, cet objectif commun

En 2022, ASANTE SANA et l'Hôpital Riviera-Chablais (HRC) ont intensifié leurs échanges afin d'améliorer la qualité des informations transmises. Entretien avec Corinne Brunner-Huyag, responsable qualité chez ASANTE SANA, et Fabrice Croгнаletti, directeur adjoint des soins à l'HRC.

Corinne Brunner-Huyag, vous êtes arrivée en 2022. Quel a été votre constat ?

Le système est riche en réseaux : il y a de multiples personnes qui interviennent pour assurer la continuité des soins aux patientes et patients. Plusieurs systèmes d'information se côtoient. Par exemple, entre le CMS, l'HRC et le Réseau Santé Haut-Léman, nous avons trois systèmes différents. Cela ne simplifie pas la transmission écrite entre institutions lors de transferts de patientes et patients.

Fabrice Croгнаletti: L'ouverture du nouvel hôpital de Rennaz a été l'occasion de revoir notre organisation, notamment les interfaces avec nos partenaires externes. Nous avons confié aux services la mise en œuvre des processus d'amélioration. Avec la pandémie de Covid-19, et devant la surcharge des services et des équipes, leur traitement a pris du retard. La Direction des soins a donc repris ce dossier en impliquant les cadres des services. Cette décision s'est révélée être la bonne : les améliorations ont pu être apportées au fil de l'eau.


Corinne Brunner-Huyag: Ces retards n'ont pas eu de conséquences majeures pour la qualité et la sécurité des soins

prodigués à la population, mais ils ont prolongé les délais de traitement des informations pour préparer la sortie des patientes et patients. Un processus d'amélioration sert de sonnette d'alarme. Il permet d'identifier les écueils et de rechercher des solutions de manière concertée.

Qu'est-ce qui a changé depuis ? Qu'avez-vous mis en place ?

Fabrice Croгнаletti: Aujourd'hui, tous les corps de métiers - pharmacie, secrétariat, équipe médico-soignante et de liaison, médecine de premier secours - travaillent ensemble à la résolution des points bloquants. On a aussi remarqué que l'implication des cadres permet de gagner un temps précieux. On arrive à identifier la situation précise et à retrouver les personnes impliquées dans la prise en charge. Pour les équipes, cela a beaucoup de sens d'agir ainsi. Si la plainte d'une patiente, d'un patient ou d'une famille arrive trois mois plus tard et qu'elle est adressée à tout le service, personne ne se sent concerné.

Corinne Brunner-Huyag: Le groupe de travail, composé du Bureau régional d'information et d'orientation (BRIO), d'ASANTE SANA et de l'HRC, se rencontre régulièrement.



« La régularité des échanges permet d'améliorer le système et d'instaurer des relations de confiance entre les partenaires. »

Corinne Brunner-Huyag

« La prise en charge de la population ne débute pas et ne s'arrête pas à l'hôpital. Nous devons penser de manière globale. »

Fabrice Croгнаletti

L'ensemble des documents et des processus ont ainsi pu être allégés et adaptés. La régularité des échanges permet d'améliorer le système et d'instaurer des relations de confiance. Nous informons aussi les personnes impliquées qui ont pris le temps de documenter les points bloquants que leur réaction a permis d'améliorer la collaboration. Nous sommes animés par le même but, à savoir assurer la qualité et la sécurité des soins pendant toute la trajectoire de soins des patientes et patients.

En quoi votre collaboration profite-t-elle à la patientèle prise en charge par l'hôpital et le CMS ?

Fabrice Croгнаletti: Nous faisons face à des défis identiques : l'arrivée du « tsunami gris » avec l'augmentation des seniors, les prises en charge post-Covid, une patientèle en hausse et un manque de médecins traitants. Lorsqu'on analyse les situations, on s'aperçoit qu'il s'agit souvent de problèmes de communication. On travaille vite et on oublie d'avertir des partenaires, on omet d'envoyer un document, etc. Nous devons sensibiliser nos équipes au fait que la prise en charge ne débute pas et ne s'arrête pas à l'hôpital. Nous devons penser de manière globale. On développe aujourd'hui les mêmes indicateurs pour suivre nos actions d'amélioration.

L'excellence de la prise en charge et la continuité des soins sont des objectifs communs, et nous avons de nombreux projets en cours pour continuer sur cette voie.

Corinne Brunner-Huyag: La prise en charge est gagnante, car on diminue les risques d'erreurs. On a par exemple mis un accent particulier sur les ordonnances médicales afin de nous assurer que la dernière version du document soit mise à disposition des CMS et de la pharmacie, et ce, dans les meilleurs délais. Dans les soins, la culture de la qualité est encore récente. Mais pour progresser, la remise en question est essentielle. Faire des erreurs est humain. Il y a rarement une seule personne en cause, mais c'est tout un système qu'il faut faire évoluer. Dans toutes ces démarches, c'est à notre clientèle qu'il faut penser.



L'interview complète est disponible en ligne à l'adresse

www.rapport-asantesana.ch.

Sociabiliser est un besoin essentiel

Depuis 2022, ASANTE SANA propose des séances d'ergothérapie en groupe. Objectifs : encourager la mobilité et lutter contre l'isolement social.

Le rendez-vous est fixé chaque vendredi à 14h devant le CMS de Montreux. Sous la conduite de deux ergothérapeutes, un groupe de seniors part en balade. Dimitri Perche, l'un des deux professionnels à l'origine du projet, revient sur la naissance de cette idée : « Avec la pandémie, la vie sociale de nos bénéficiaires s'est réduite. Ces rencontres les stimulent physiquement et intellectuellement, tout en leur permettant de sociabiliser avec des personnes ayant des histoires de vie comparables. »

Un programme conçu pour et avec le groupe

Réservé aux personnes souffrant de troubles cognitifs légers, le groupe compte actuellement sept octogénaires. Le programme varie de semaine en semaine, en fonction de leurs envies et propositions. « Nous avons déjà pris le bus pour monter aux Avants ou le funiculaire jusqu'au Mont-Pèlerin. Nous nous arrêtons toujours à mi-chemin pour boire un café. C'est un acte social tout bête pour la plupart d'entre nous, mais que bien des personnes âgées ne font plus, parce qu'elles n'ont plus l'entourage avec qui le faire ou n'osent pas proposer. »

En cas de mauvais temps, les rencontres ont lieu au CMS, où des activités ludiques sont proposées. « Les jeux thérapeutiques exercent beaucoup d'habilités. Quand on joue, il faut suivre le déroulement, les règles, les conversations, etc. »

Premier bilan positif

« Les bénéficiaires nous disent que cela leur fait beaucoup de bien. Le groupe est riche ; les participantes et participants viennent d'horizons différents. Parfois, il faut rappeler et rassurer les moins rapides qui craignent de ralentir le groupe. Une chose est sûre : après deux heures passées ensemble, les personnes nous disent qu'elles ont passé un moment génial... On se concentre souvent sur la prise en charge physique, mais la santé mentale l'est tout autant. Une personne qui a le moral se remettra beaucoup plus vite d'une chute, par exemple. Souvent, tout part d'un isolement social. »

Et ce n'est pas Jean-François Butty, qui participe aux séances depuis l'été dernier, qui dira le contraire : « Au début, j'avais quelques réticences. Qu'est-ce qu'on va faire entre vieux ? » plaisante-t-il. « Mais ces rencontres me donnent de la gaieté, presque de la joie ! Je peux m'exprimer comme je l'entends, raconter des histoires drôles. On marche et on parle de tout et de rien. Cela fait un bien fou. »

« On se concentre souvent sur la prise en charge physique, mais la santé mentale l'est tout autant. »

Dimitri Perche



Chaque semaine, Dimitri Perche, ergothérapeute, part en balade avec un groupe de seniors, dont Jean-François Butty. Lancées en 2022, ces sorties exercent les habilités physiques comme intellectuelles.

La Soupière souffle ses trente bougies



Depuis 1993, La Soupière accueille les seniors à Aigle pour partager un repas en toute convivialité. Cette salle à manger, située dans les locaux d'ASANTE SANA, propose un menu complet.

Se mobiliser, sortir de chez soi, partager et déguster des plats cuisinés ensemble. La Soupière reçoit chaque mardi à midi une vingtaine de seniors, dont certains sont suivis par nos CMS. Le menu se compose d'une entrée, d'un plat principal, de fromage et d'un dessert avec café pour la modique somme de 14 francs.

Trois cuisinières se relayent aux fourneaux pour confectionner des plats de saison avec des produits majoritairement issus d'une production locale. Elles sont secondées par une dizaine de bénévoles, qui apportent un soutien selon leurs disponibilités.

Un lieu communautaire et solidaire

Cette initiative a pour mission de valoriser la solidarité intergénérationnelle, l'apport des bénévoles, les proches, la prévention de la santé par le partage et le maintien d'un sentiment d'appartenance à la communauté. Initialement mise sur pied par Pro Senectute, puis pérennisée et conduite par la direction des CMS d'Aigle, La Soupière varie activités conviviales et mets délicieux pour le bonheur de nos seniors.

30 ANS EN CHIFFRES

27 000 repas

110 bénéficiaires
issus de 5 communes :
Aigle, Olon, Yvorne,
Villeneuve et Roche

3 fidèles cuisinières

25 bénévoles
enthousiastes

Service de garde de nuit depuis le 1^{er} novembre 2022

Depuis de nombreuses années, les CMS assurent des interventions planifiées durant la nuit pour répondre 24h/24 aux besoins de leurs bénéficiaires. Jusqu'ici, les interventions non planifiées, survenant en urgence à domicile, étaient assurées par l'équipe mobile d'intervention rapide (EMIR) rattachée à l'Hôpital Riviera-Chablais et à la Fondation de Nant.

Depuis le 1^{er} novembre 2022, les CMS complètent leurs interventions en assurant, parallèlement aux activités planifiées à domicile, des interventions de nuit dans les situations d'urgence. 7 jours sur 7, entre 22h00 et 7h30, les bénéficiaires peuvent composer le numéro de leur CMS. La garde est assurée par une équipe infirmière formée pour répondre à des situations d'urgence non vitales à domicile. Pour toute urgence vitale, les bénéficiaires peuvent également solliciter la Centrale téléphonique des médecins de garde (CTMG) au 144. La CTMG agit en étroite collaboration avec les CMS. Avec ce nouveau service, ASANTE SANA répond à l'évolution des besoins en santé de sa clientèle et de leurs proches.

La prise en charge d'ASANTE SANA saluée

L'implication et la qualité du travail des collaboratrices et collaborateurs récoltent bon nombre de messages de la part des familles de la clientèle. Florilège.

« Le Conseil de direction d'ASANTE SANA s'associe aux remerciements des bénéficiaires et de leurs familles, et félicite chaleureusement l'ensemble des équipes pour le travail accompli en 2022. »



De gauche à droite: Armando Bastos (responsable du site d'Aigle), Charlotte Courtier (responsable RH), Margot Magnin (responsable du développement des prestations), Leila Nicod (directrice), Hervé Vauthey (responsable des sites de Montreux et Rennaz), John Grosset (responsable des finances) et Catherine Branche (responsable du site de Vevey). Corinne Brunner-Huyag, responsable qualité, n'est pas présente sur la photo.

”

Je vous remercie de tout cœur, vous et vos collègues du CMS, pour les bons soins prodigués à ma Nonna. Elle est maintenant installée dans son nouvel appartement à Nova Vita.

”

Vos soins à domicile ont été précieux. On a ainsi pu garder le plus longtemps possible mon papa à la maison. Merci à toute l'équipe.

”

Je remercie toute l'équipe du CMS pour les soins. Heureusement que vous existez!

”

Soyons reconnaissants pour les moments partagés. Merci pour tout ce que vous avez fait pour lui et pour moi.

Notre année

”

Monsieur P. a appelé afin de transmettre ses remerciements à toute l'équipe. Il dit avoir beaucoup de chance de nous avoir pour les soins. Il souligne son plaisir à accueillir une équipe souriante et gentille.

”

Un tout grand merci pour votre soutien et votre aide, très appréciés. Merci d'être présents, à l'écoute et de prendre du temps. Merci à toutes les collaboratrices et collaborateurs du CMS, de belles rencontres et de bons souvenirs.

”

Madame S. nous félicite pour notre travail et précise: «Vos équipes sont adorables et efficaces.

”

Madame M. et ses deux filles sont reconnaissantes de l'aide et de la rapidité avec laquelle nous sommes intervenus lorsque leur papa a fait son malaise. Avoir pu profiter de la vie, tout en gardant son mari et papa malade à la maison, est une belle preuve de réussite pour notre équipe du CMS.

”

La famille de Madame M.-G. communique sa grande satisfaction: «Les équipes du CMS, toujours ponctuelles et bienveillantes.

”

Je remercie chaleureusement toute l'équipe d'avoir œuvré pour garder ma maman le plus longtemps possible à la maison.

”

C'est grâce à votre travail bienveillant que Madame T. a pu rester encore une année chez sa fille avant de nous quitter. Sa fille est très reconnaissante des soins et de l'accompagnement effectué à domicile par le CMS et vous remercie infiniment.

”

Je saisis cette occasion pour vous remercier de tout cœur au nom de toute notre famille pour l'écoute, les soins prodigués et votre disponibilité à l'égard de notre papa. Il appréciait tout particulièrement les échanges et les soins de Laurent, qui a assumé et assuré une prise en charge dans des moments parfois très difficiles.

Un laboratoire cerne les besoins des seniors

A Lausanne, le senior-lab développe des projets dédiés à la qualité de vie des personnes âgées. Son coordinateur Rafael Fink décrit les enjeux de société qu'il observe.

« Penser qu'avec le temps, la fracture numérique n'existera plus est illusoire. Certes, les compétences des seniors augmentent, mais l'évolution technologique continue. »

Rafael Fink est le coordinateur du senior-lab, fondé en 2018 à Lausanne.



Comment décrire le senior-lab ?

Nous sommes une plateforme d'innovation et de recherche créée par trois hautes écoles vaudoises, à savoir la Haute Ecole de la santé La Source, la Haute Ecole d'ingénierie et de gestion (HEIG-VD) et l'Ecole cantonale d'art de Lausanne (ECAL). Le partage de points de vue et le croisement des compétences représentent une plus-value et permettent une approche globale et complémentaire. Nous réalisons des projets participatifs et veillons à ce que toutes les parties concernées (seniors, acteurs publics et privés, entreprises et associations) soient impliquées afin de développer des solutions mieux adaptées aux besoins des bénéficiaires finaux.

Sur quels genres de projets travaillez-vous ?

Dernièrement, nous avons travaillé sur les technologies de maintien à domicile. Nous avons réuni des seniors avec des profils hétérogènes. Notre objectif était de comprendre leurs attentes et besoins. Les seniors montrent une ouverture à adopter ces technologies, pour autant qu'elles soient réellement utiles en termes d'autonomie, de sécurité et que leur autodétermination soit toujours respectée. Un autre projet concerne les établissements médico-sociaux (EMS). Les personnes interrogées ont suggéré d'y intégrer des services ouverts au public, comme un office de poste ou une boulangerie. Faire de l'EMS un véritable espace de vie permet de mieux l'intégrer à la société.

Nouvelles technologies : ASANTE SANA s'implique

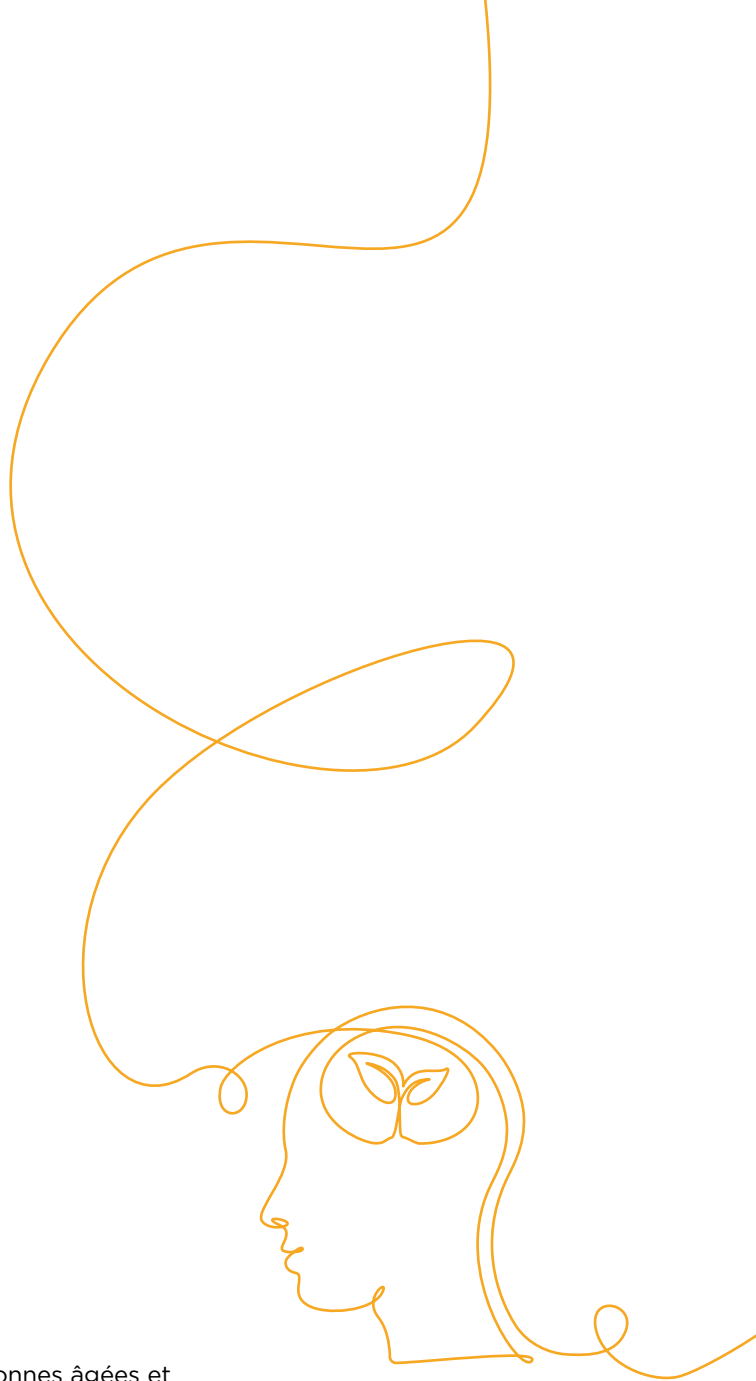
En 2022, ASANTE SANA a déposé un projet auprès du Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) dans le cadre du programme « Vieillir 2030 ». Avec le soutien du Source Innovation Lab et de la Haute Ecole de la santé La Source, il s'agit d'identifier les besoins des clientes et clients de plus de 65 ans en matière d'outils numériques. Objectif: leur proposer des prestations personnalisées et innovantes pour les aider à maîtriser ces outils et gagner en autonomie. La sélection des projets retenus sera communiquée par le DSAS au printemps 2023.

Autre enjeu: la fracture numérique s'élargit-elle ?

D'un côté, on assiste à une augmentation du nombre de personnes âgées et de l'espérance de vie. De l'autre, les services en ligne deviennent incontournables. Pensons à la facture avec code QR... En 2022, nous avons échangé avec des seniors, leurs proches et des fournisseurs de services en ligne comme les banques, les cantons, Swisscom ou les CFF. Penser qu'avec le temps, la fracture numérique n'existera plus est illusoire. La fracture n'est pas liée uniquement à l'âge, mais aussi aux connaissances et aux ressources. Certes, les compétences des seniors augmentent, mais l'évolution technologique continue. Impliquer les bénéficiaires dans le développement des services et accompagner celles et ceux qui n'y arrivent pas est nécessaire pour favoriser l'universalité et l'inclusion.

Quelles sont les motivations des seniors qui participent ?

Le cadre intergénérationnel leur plaît, tout comme le fait d'être utile à la société et de développer des solutions. Ce qui est valable dans ces ateliers l'est plus généralement: les personnes âgées ont encore un rôle à jouer. Veillons à ne pas discriminer ou les infantiliser, mais donnons-leur les moyens de participer à la société et d'être autonomes le plus longtemps possible. A ce sujet, les CMS jouent un rôle fondamental: ils assurent des services de proximité en créant des liens de confiance, et sont en première ligne dans la lutte contre l'isolement social.



Encourager l'autonomie des équipes

L'an dernier, l'Association a initié une importante réflexion sur l'autonomie de ses collaboratrices et collaborateurs. Charlotte Courtier, responsable RH, détaille ce travail qui se poursuit en 2023.

Disposer d'une plus grande autonomie: voilà en substance un besoin exprimé dans plusieurs enquêtes menées auprès du personnel ces dernières années. Désireux d'y répondre, le Conseil de direction d'ASANTE SANA a donc débuté un travail de fond en 2022. Charlotte Courtier, en charge des ressources humaines, résume ainsi ses objectifs: «L'autonomie permet un management plus agile et favorise l'investissement et la satisfaction des équipes. Si nous voulons cultiver l'agilité, il faut donner des responsabilités à celles et ceux qui en réclament.»

Menée pendant plusieurs mois, cette réflexion a impliqué tous les échelons de l'Association, à savoir la direction, les cadres et les équipes. Le CMS d'Aigle a notamment lancé un sondage interne auprès de ses collaboratrices et collaborateurs. Les personnes sondées devaient donner leur définition de l'autonomie, indiquer les tâches où elles se sentaient déjà autonomes et faire des propositions d'amélioration, si elles en avaient.

Des équipes plutôt satisfaites de leur autonomie

Charlotte Courtier commente les résultats: «En règle générale, nos collaboratrices et collaborateurs sont plutôt satisfait-e-s de leurs conditions de travail. Parmi les éléments positifs: l'aménagement des plannings, l'approche clinique et humaine des soins prodigués ou l'exécution de ceux-ci, la marge de manœuvre dans les réponses données à la clientèle, la gestion administrative des dossiers, la collaboration pluridisciplinaire ou encore les transmissions d'informations entre collègues.» Les points d'amélioration concernent, notamment, la possibilité de faire du télétravail selon les métiers, l'organisation des tournées pour intervenir chez les clientes et les clients, le soutien pour l'utilisation des outils informatiques et les possibilités de suivre des formations.

Pour Charlotte Courtier, le travail sur l'autonomie est aussi une réponse pour agir contre la hausse de l'absentéisme constaté depuis la pandémie (voir à ce sujet la page suivante). «En adaptant notre management et en donnant plus de responsabilités à nos équipes, nous voulons inverser cette tendance et agir sur les motifs d'absence. Et pourquoi pas, renforcer l'attractivité de nos métiers en attirant de nouveaux talents.»



«L'autonomie permet un management plus agile et favorise l'investissement et la satisfaction des équipes.»



L'absentéisme pris à bras-le-corps

A l'image des autres institutions socio-sanitaires, ASANTE SANA est confrontée à une hausse des absences de son personnel. Plusieurs mesures sont prises.

Le Covid-19 avait accentué le phénomène, il a malheureusement perduré en 2022: l'absentéisme est en hausse dans les secteurs de la santé et du social. Pour juguler cette hausse, ASANTE SANA a multiplié et varié les actions en 2022.

Participation pilote à un projet cantonal

Depuis 2019 et sur mandat de l'Association vaudoise d'aide et de soins à domicile (AVASAD) et de la Vaudoise Assurances, ASANTE SANA a été pilote pour le développement d'un projet sur la santé au travail. «Nous avons revu nos processus, défini des indicateurs de risque et mis en place un catalogue de mesures à l'attention des cadres et des équipes. Nous réalisons de nombreuses actions de prévention», détaille Charlotte Courtier.

Prends le pouls du terrain

Par ailleurs, ASANTE SANA a impliqué ses collaboratrices et collaborateurs en créant des groupes de travail. Objectif: donner la parole aux équipes, comprendre les raisons qui poussent quelqu'un à manquer un jour de travail. Mais le phénomène est complexe et il reste difficile de faire des généralités. A titre d'exemple, les plus petites équipes sont moins touchées, car leurs membres se connaissent et leur cohésion permet une plus grande solidarité. Ainsi, le CMS de Chaussy, plus petit CMS du canton, est aussi celui avec le taux d'absentéisme le plus bas.

Des travaux menés dans les ateliers, il ressort cependant plusieurs éléments intéressants, poursuit la responsable des RH: «Nos collaboratrices et collaborateurs réclament plus de cohésion d'équipe. Le travail en CMS offre une grande autonomie, mais peut aussi s'accompagner d'un sentiment de solitude. Les personnes qui ont participé au groupe de travail souhaitent que des événements soient organisés régulièrement afin de favoriser les échanges et les rencontres.»

Des idées concrètes sont aussi ressorties à Vevey, avec notamment la création d'un tableau de bord, où, chaque jour, les membres de l'équipe indiqueraient leur charge de travail. «L'idée est d'avoir un indicateur simple et rapide afin que les personnes les moins chargées puissent aider les plus chargées, et avoir ainsi une meilleure répartition de la charge de travail au sein d'un groupe.» Cet important travail se poursuit en 2023.

CHIFFRES CLÉS 2022

679	collaboratrices et collaborateurs
45 ans	âge moyen
82,8%	part d'intervenant-e-s terrain
20	métiers différents
88,5%	part de femmes
17,7%	turn over / en tenant compte de l'ensemble des arrivées et des départs (comme les départs à la suite de contrats à durée déterminée par exemple), le taux est de 21,3%.
10,65%	taux d'absentéisme selon l'outil Biings / en utilisant le nouvel outil de calcul de l'AVASAD qui tient compte des absences planifiées telles que les maternités et les congés parentaux, le taux est de 12,3%.

Des chiffres proches de 2017, année record

Pour la deuxième année consécutive, le volume global des prestations d'ASANTE SANA est en hausse. Le point avec John Grosset, responsable des finances.



«L'année 2022 est encourageante : on nous fait confiance et les améliorations liées aux mesures d'efficience au sein du dispositif d'aide et de soins à domicile sont appliquées.»

Avec une hausse de 5,5%, l'année 2022 ressemble à la précédente, qui affichait une augmentation de 8,1%. Nous nous approchons des chiffres de 2017, la meilleure année d'ASANTE SANA en termes de prestations depuis sa création en 2011. Cette progression touche pratiquement toutes les prestations, notamment les soins infirmiers et les soins de base. L'augmentation du volume d'activité des auxiliaires de santé est à relever. En hausse, les prestations sont également mieux mises en valeur par la documentation et les relevés d'activité. Quant à l'ergothérapie, après un bond en 2021, le volume se tasse, mais le niveau des prestations reste plus haut que les années précédentes.

L'année 2022 est encourageante : on nous fait confiance et les améliorations liées aux mesures d'efficience au sein du dispositif d'aide et de soins à domicile sont appliquées. Je pense notamment à la stabilité des EPT (équivalents plein temps) du personnel administratif, malgré la forte hausse du volume de prestations.

Forte croissance du CMS de La Tour-de-Peilz

Si on regarde les CMS de plus près, celui de La Tour-de-Peilz connaît une augmentation de l'activité de l'ordre de 20%. Les causes sont multiples. Le nombre de clientes et clients augmente, tout comme le nombre de passages mensuels moyen chez les bénéficiaires actuels, dont l'état de santé décline de plus en plus avec les années. Dernier élément : nous accompagnons aussi des personnes très atteintes dans leur santé nécessitant une prise en charge 7 jours sur 7, et ce, plusieurs fois par jour et nuit.

Mieux valoriser notre activité, encore et toujours

Enfin, et c'est un projet sur le long terme, nous travaillons sur la valorisation et la visibilité du travail des collaboratrices. Elles fournissent un travail remarquable qui ne se reflète pas toujours dans leurs relevés d'activité (RDA). Cela nécessite de former et d'accompagner nos collaboratrices et collaborateurs, notamment celles et ceux qui ont été engagé-e-s pour faire face à l'augmentation des activités.

Un autre projet consiste à optimiser les tournées des équipes qui se rendent à domicile, ainsi que les déplacements de nos auxiliaires. Notre champ d'action s'étend de la plaine aux montagnes. Nous devons veiller à raccourcir la durée des déplacements et à limiter les allers et retours par une planification qui réponde non seulement aux besoins de nos clientes et clients, mais qui nous permette aussi de consacrer nos ressources aux soins.

Evolution de l'activité

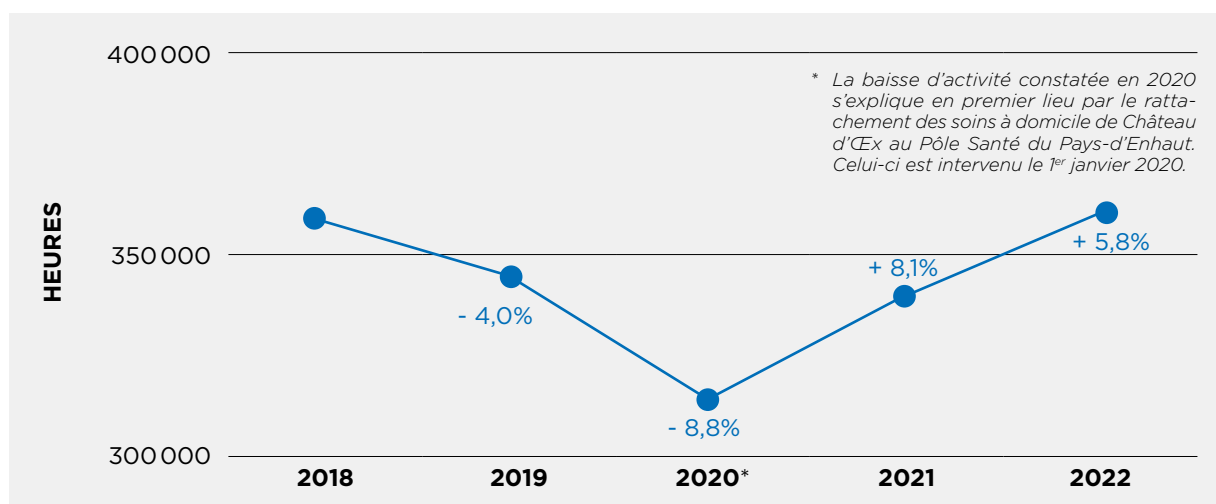
Précisions relatives au CMS du Pays-d'Enhaut

Les chiffres cités dans ce rapport d'activité ne tiennent pas compte des activités du CMS du Pays-d'Enhaut, rattaché au PSPE (Pôle Santé Pays-d'Enhaut) depuis le 1^{er} janvier 2020. En effet, sur délégation d'ASANTE SANA et d'AVASAD, le PSPE exerce les missions d'aide et soins à domicile.

- Heures d'activités d'aide et soins 2022: 22 281
- Nombre annuel de clients: 298
- Nombre de repas livrés: 9 270

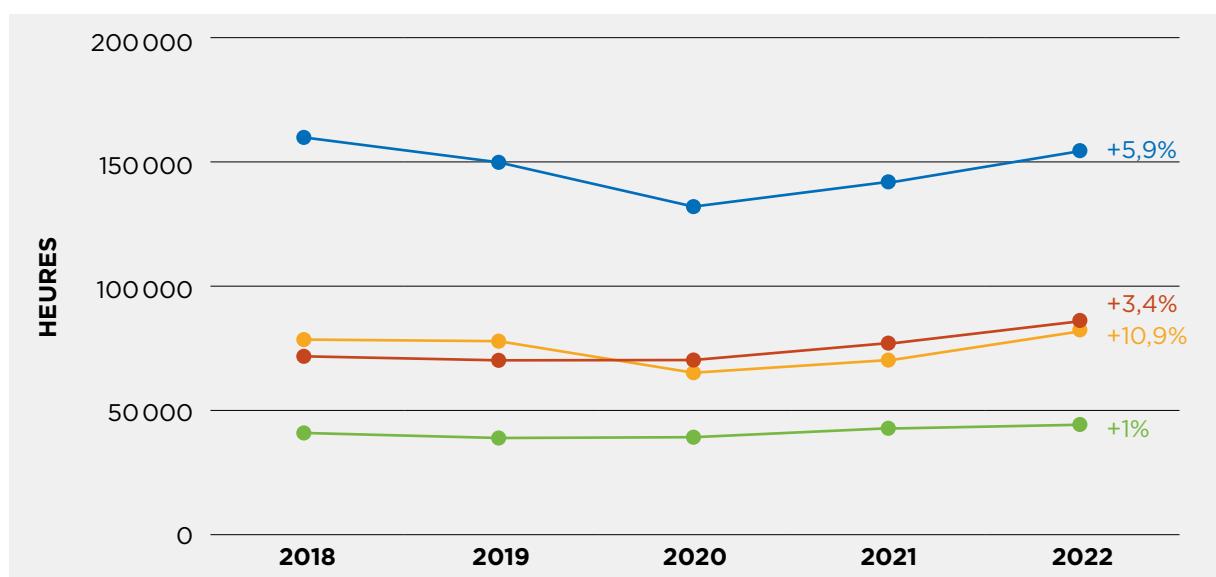
ÉVOLUTION GLOBALE DE L'ACTIVITÉ (en heures)

	2018	2019	2020*	2021	2022
Heures d'activité	358 795	344 448	314 296	339 873	359 444



ÉVOLUTION PAR TYPE DE PRESTATION (en heures)

	2018	2019	2020	2021	2022
Soins de base	161 961	151 912	134 049	144 034	152 555
Soins infirmiers	73 664	72 047	72 165	78 983	81 708
Evaluation, réévaluation	42 749	40 717	41 040	44 644	45 067
Autres	80 421	79 772	67 038	72 212	80 114



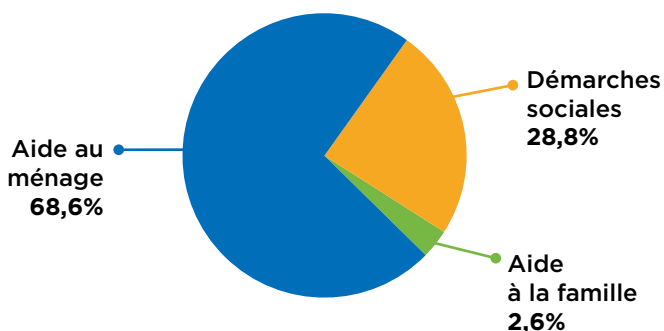
Evolution des prestations de soutien



PRESTATIONS DE SOUTIEN (en heures)

	2021	2022	Evolution
Aide au ménage	41390	41375	0 %
Démarches sociales	13854	17346	25,2%
Aide à la famille	1783	1543	-13,5%

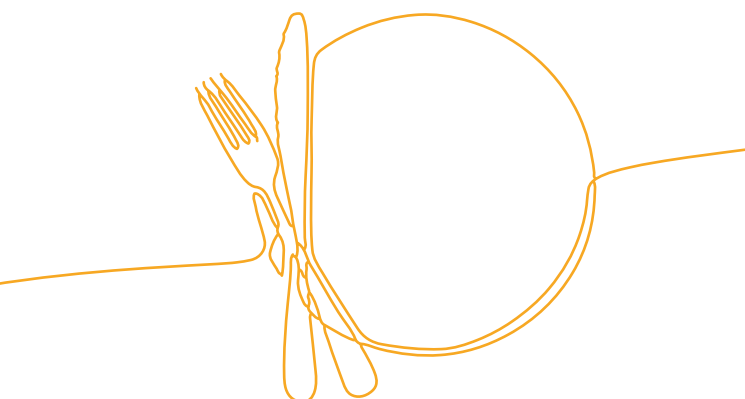
Les démarches sociales sont en forte augmentation. Deux raisons: une augmentation de la clientèle et un meilleur relevé des activités.



REPAS À DOMICILE

	2021	2022	Evolution
Riviera	79060	78701	-0,5%
Chablais	52648	50358	-4,3%
Total	131708	129059	-2%

Après le pic enregistré en 2020 pour cause de fermeture des restaurants pour lutter contre la pandémie, la demande pour la livraison des repas à domicile est en légère baisse et revient aux chiffres d'avant-pandémie.



PRESTATIONS DE PETITE ENFANCE

	2021	2022
Naissances	1339	1222
Nombre d'enfants ayant reçu une prestation	1326	1246
Rencontres parents-enfants	662	780
Animations avec partenaires	11	26

1246 enfants et leurs familles ont bénéficié de prestations en 2022. Les prestations de groupe et les animations auprès d'autres associations ont pu reprendre après deux années marquées par la pandémie.

TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE DANS L'EST VAUDOIS

Nombre de clients et classes d'âge

	20-64	65-84	85 et +	Total
2021	382	992	876	2250
2022	360	847	665	1872
Evolution				-16%

Courses réalisées

	Thérapeutiques	Loisirs	Total
2021	22845	11915	34760
2022	31784	12881	44665
Evolution			+28%

A la suite de la reprise des traitements médicaux après la période de confinement, cette augmentation conséquente de 28% est en partie due à des traitements médicaux réguliers et s'étendant sur la durée.

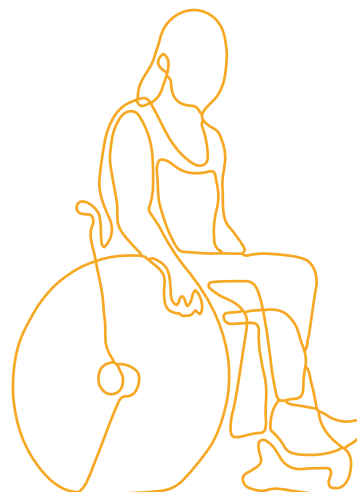
Evolution des bénéficiaires

En 2022, 6062 personnes ont reçu des prestations. Les personnes âgées de 80 ans et plus représentent près de 60% de la clientèle.

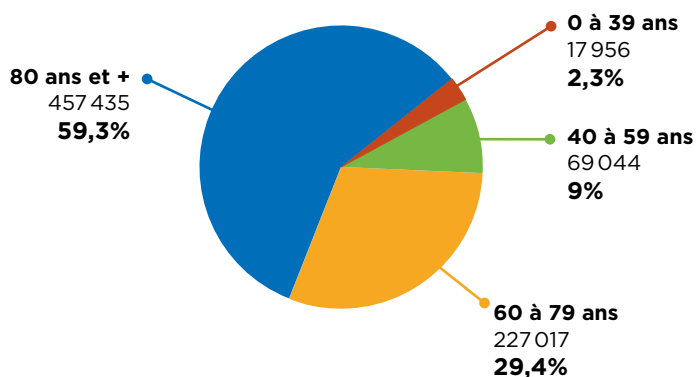
NOMBRE DE CLIENTS

	2021	2022	Evolution
Nombre de clients	5760	6062	+5,2%
Nombre mensuel moyen de clients	2838	2982	+5,1%

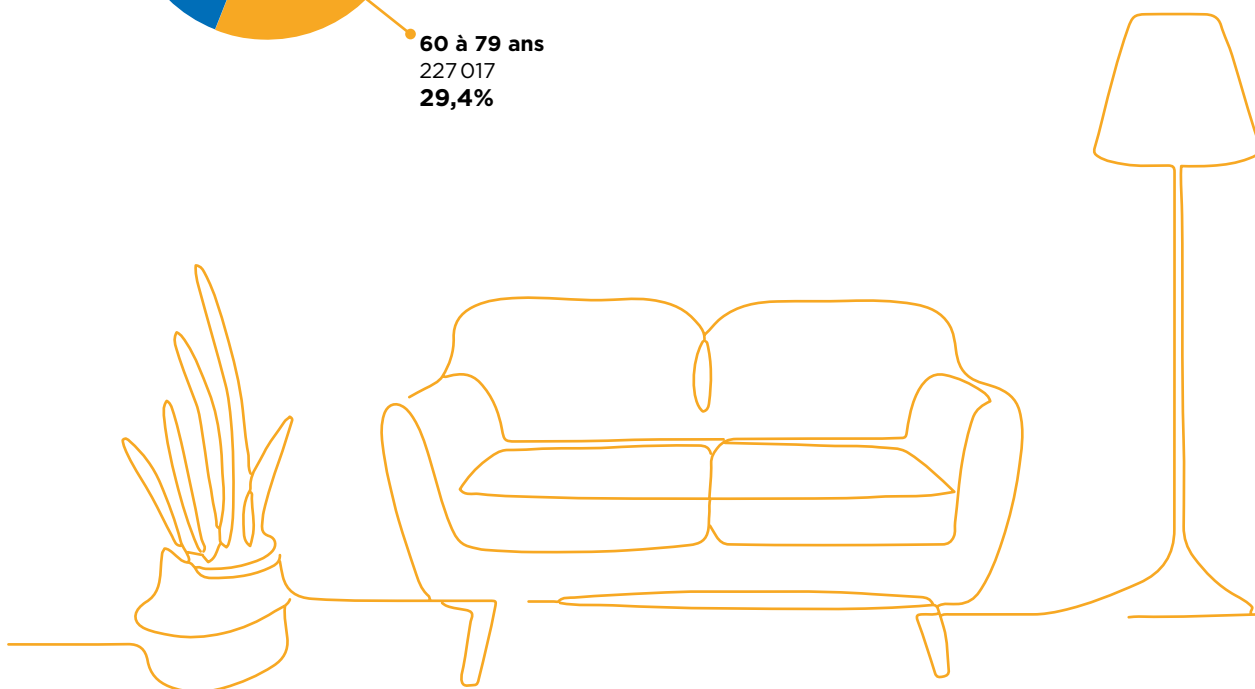
En moyenne, les équipes d'ASANTE SANA accompagnent chaque mois 2982 clients.



RÉPARTITION DU NOMBRE DE PRESTATIONS SELON L'ÂGE DU CLIENT



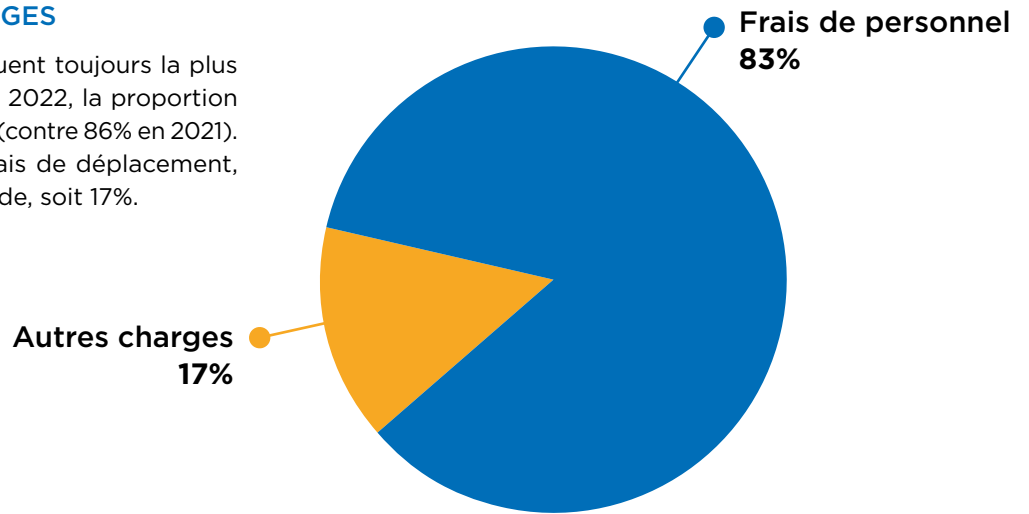
Mises bout à bout, les prestations prodiguées en 2022 atteignent le chiffre impressionnant de 771452.



Répartition des charges et des produits

REPARTITION DES CHARGES

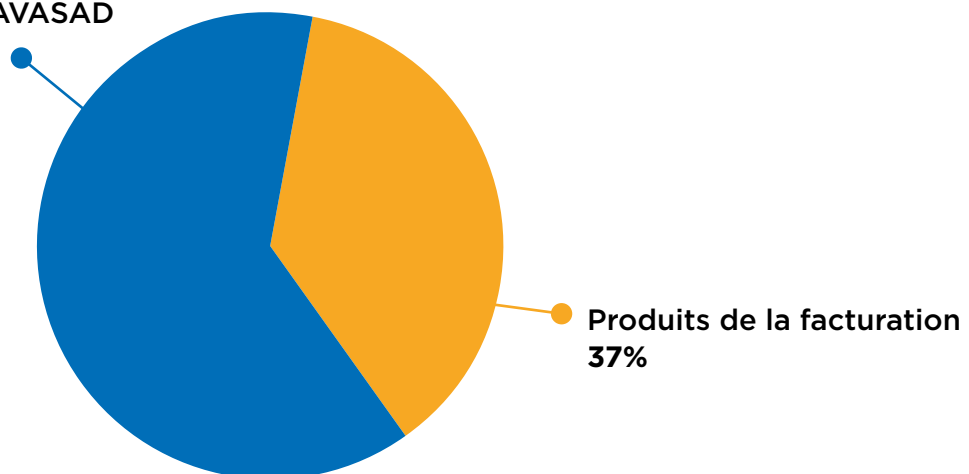
Les frais de personnel constituent toujours la plus grande partie des charges. En 2022, la proportion représente 83% de nos charges (contre 86% en 2021). Les autres charges (loyers, frais de déplacement, repas, etc.) représentent le solde, soit 17%.



REPARTITION DES PRODUITS

37% de nos recettes proviennent de la facturation aux assurances et aux particuliers. C'est le même taux qu'en 2021. Les subventions publiques du Canton et des Communes représentent 63%.

Financement par l'AVASAD
63%



Bilan

En milliers de CHF

ACTIF	31.12.2021	31.12.2022
Actif circulant	5 349	6 028
Liquidités	1276	1851
Créances résultant de livraisons et de prestations	3697	3692
Tiers	3693	3688
Entités membres	4	4
Autres créances à court terme	228	270
Comptes de régularisation des actifs	148	215
Actif immobilisé	110	85
Immobilisations corporelles	106	81
Immobilisations financières	4	4
Total actif	5 459	6 113

PASSIF	31.12.2021	31.12.2022
Engagements à court terme	4 640	5 739
Dettes financières à court terme portant intérêt	1203	2584
Dettes résultant de livraisons et de prestations	677	757
Tiers	595	638
Collectivités publiques	26	50
Entités membres	56	69
Autres dettes à court terme	896	541
Provisions à court terme	1598	1412
Comptes de régularisation des passifs	265	445
Capital des fonds (fonds affectés)	75	96
Fonds affectés	75	96
Capital de l'organisation	744	279
Capital libre (résultats reportés)	-88	0
Capital lié	832	279
Total passif	5 459	6 113

L'établissement des comptes de l'AVASAD se base sur les recommandations des Swiss GAAP RPC. Les éléments financiers présentés ici constituent un condensé des comptes annuels de l'année 2022 révisés par Mazars SA.

Les comptes annuels détaillés sont disponibles auprès de l'AVASAD ou sur le site web www.cms-vaud.ch

Compte de résultat

En milliers de CHF

	31.12.2021	31.12.2022
Produits	54 616	55 949
Produits de collecte de fonds	41	38
Dons / Legs	7	5
Cotisations des membres	34	33
Produits de prestations fournies	54 575	55 911
Mandats publics	13	18
Mandats de tiers	90	78
Produits de livraisons et de prestations	53 975	55 355
Prestations de services	18 250	18 867
Livraisons	876	863
Financement par l'AVASAD	34 849	35 625
Autres produits d'exploitation	497	460
Charges	-54 642	-56 489
Frais de personnel	-46 492	-47 149
Honoraires et prestations de tiers	-1 936	-2 848
Frais de déplacement	-2 186	-2 528
Charges d'exploitation	-3 997	-3 939
Amortissements	-31	-24
Résultats d'exploitation	-26	-540
Résultat financier	-13	-11
Charges financières	-13	-11
Autres résultats	0	107
Produits exercices précédents	0	347
Charges exercices précédents	0	-240
Résultat avant mouvements de fonds et de capitaux	-39	-444
Variation des fonds affectés	-18	-21
Attribution aux fonds affectés	-41	-38
Utilisation des fonds affectés	23	17
Résultat de l'exercice avant mouvements des capitaux propres	-57	-465
Attributions	57	465
Attribution (-) / Utilisation (+) du capital lié	2	465
Attribution (-) / Utilisation (+) du capital libre (résultats reportés)	55	0
Résultat de l'exercice	0	0

Le résultat de l'exercice est systématiquement à 0 selon la norme RPC 21 relative à l'établissement des comptes des organisations d'utilité publique à but non lucratif. Le résultat de l'année est affecté au capital de l'Association.

Organisation

Organes de l'Association (au 31 décembre 2022)

L'Association compte **1626 membres de soutien**, **13 membres collectifs** et **28 Communes** membres de droit.

Assemblée générale

Pierre Salvi
Alain Flückiger

Président
Vice-président

Comité

Maude Allora
Vincent Bonvin
Cédric Desmet
Eric Fatio
Laura Ferilli
Gabriela Kämpf
Jacqueline Pellet
Déborah Segui
Séverine Stettler
Georges Vittoz

Représentant-e-s de :

Commune d'Aigle
Commune de La Tour-de-Peilz
Communes du cercle de Corsier
Commune de Château d'Œx
Commune de Blonay-Saint-Légier
Commune de Vevey
Commune de Montreux
Commune de Corbeyrier
Commune de Chessel
Commune de Gryon

Alain Flückiger
Eric-Bernard Meier
Christian Moeckli
Habib Neji
France Udressy
Alain Volet

Délégué-e-s de :

CIC Groupe Santé
Service d'aide familiale Montreux
Hôpital Riviera-Chablais, Vaud-Valais
Association familiale d'Aigle
CMS du Bas-Valais
Association des Repas à domicile

Susana Garcia
Leila Nicod

Membres avec voix consultative :

Directrice générale de l'AVASAD
Directrice d'ASANTE SANA

Assemblée des délégué-e-s

Gabriela Kämpf
Habib Neji
Déborah Segui

Commune de Vevey
Association familiale d'Aigle
Commune de Corbeyrier

Direction

Leila Nicod

Directrice

Prestations

Margot Magnin

Responsable Développement des prestations

Finances

John Grosset

Responsable Finances

Ressources humaines

Charlotte Courtier

Responsable Ressources humaines

Système Management

Corinne Brunner-Huyag

Responsable Qualité

Secrétariat de direction

Vanessa Cardinaux
Paola Schmid La Rosa
Linda Sagaria

Assistante de direction
Assistante de direction
Secrétaire de direction

Direction

Av. du Casino 26 - 1820 Montreux

Administration générale

Tél.: 021 925 09 10 - Fax: 021 925 09 11
Site internet: www.cms-vaud.ch/asantesana
Adresse e-mail: direction.asantesana@avasad.ch



Impressum

Rapport annuel 2022 / mars 2023

Edition

ASANTE SANA, Montreux

Rédaction, réécriture et mise en page

Le fin mot Communication, Martigny

Crédits photographiques

Sarah Carp, Yverdon-les-Bains (pp. 1 gauche, 10, 14 et 16),
William Gammuto, Montreux (pp. 1 droite, 2, 3, 4, 5, 6 et 8)
et senior-lab, Lausanne (p. 12) / ASANTE SANA

Impression

CopyPress, Puidoux

Tirage

1600 exemplaires

Ce document est disponible au format PDF sur notre site
internet www.cms-vaud.ch/asantesana

DEPUIS 1991 À VOS CÔTÉS



AIDE ET SOINS
À DOMICILE

**ASANTE
SANA**



ASANTE SANA - CMS DE L'EST VAUDOIS

Association pour l'aide, les soins
à domicile et la prévention pour
l'Est vaudois

Av. du Casino 26 - 1820 Montreux
Tél. 021 925 09 10
direction.asantesana@avasad.ch

www.cms-vaud.ch/asantesana