



Pour vous – chez vous

**AIDE ET SOINS
A DOMICILE**

CMS Bas-Valais

RAPPORT ANNUEL

2021



SOMMAIRE

- 02** Message de la Directrice
- 03** Message de la Présidente
- 04** RH - santé et sécurité au travail
- 06** Service d'aide et de soins à domicile
- 11** Aide sociale
- 16** 2021 en chiffres
- 17** Le CMS Bas-Valais en bref

Mot de la directrice

"L'AGILITÉ ET L'ENDURANCE AURONT ÉTÉ LES VECTEURS DE CETTE ANNÉE 2021"



Chères collaboratrices et
Collaborateurs du CMS Bas-Valais,

C'est à vous que va ma plus profonde reconnaissance. Une fois de plus, l'année écoulée ne vous a pas épargnés. Pourtant, vous avez poursuivi vos activités avec professionnalisme, engagement mais surtout avec du cœur.

L'agilité et l'endurance auront été les vecteurs de cette année 2021. Quand bien même la fatigue et la lassitude guettaient, vous n'avez jamais rien lâché, démontrant une fois de plus votre capacité de résilience et d'adaptation.

Quelle autre institution de service publique prend en charge les personnes de 0 à 99 ans ? Dans ce contexte de prise en charge, nous pouvons être fiers de nos missions qui placent l'humain au centre de nos préoccupations, de nos interventions et surtout au centre de nos valeurs que sont le respect et la bienveillance.

La multiplicité des facteurs d'appauvrissement, le vieillissement de la population et l'évolution des besoins nous poussent à repenser sans cesse notre intervention, à devenir créatifs tout en maintenant une très haute qualité des prestations. À ces défis tournés vers nos clients s'ajoute celui de tout mettre en œuvre pour fidéliser nos collaborateurs, sans que le CMS n'existerait pas.

L'avenir du CMS Bas-Valais se construit ensemble, avec nos partenaires qui nous font confiance, avec nos clients qui sont fidèles, avec les politiques locales qui nous soutiennent, mais surtout avec vous, chères collaboratrices et collaborateurs, qui êtes les piliers de notre structure.

France Udressy

Mot de la Présidente

"2021, UNE ANNÉE DE TRANSITION POUR LE CMS BAS-VALAIS"



2021, année de consolidation du CMS Bas-Valais. Le comité a été renouvelé et la nouvelle équipe, ainsi que les membres de la direction ont continué d'avancer dans les processus de régionalisation et de mise en œuvre d'une identité unique.

Dans cette optique, un des axes a été le renforcement des services centraux. Nous avons ainsi procédé à l'engagement d'un responsable financier, ce qui nous permet d'avancer très rapidement à la mise en place d'une comptabilité unique et d'un système d'indicateurs performants. Le service informatique a, lui aussi, été amélioré par l'engagement d'un responsable qui nous accompagne dans les différents défis liés aux outils et programmes nécessaires à la pratique et au quotidien de nos équipes.

La pandémie a continué d'impacter notre travail pendant l'année 2021. Les contraintes et les difficultés ont encore été nombreuses, mais nos équipes, que je remercie ici chaleureusement, ont montré tout leur professionnalisme en maintenant des prestations de qualité et en poursuivant leur travail envers et contre tout.

Je tiens aussi à remercier tous nos clients et bénéficiaires qui ont gardé leur confiance dans le savoir-faire et l'accompagnement proposé par nos collaboratrices et collaborateurs.

Les défis et enjeux sont encore multiples, mais soyez assurés que le comité ainsi que l'équipe de direction sont prêts à les relever, à continuer de renforcer l'identité du CMS Bas-Valais et à œuvrer pour le bien de notre population.

Natercia Knubel

RESSOURCES HUMAINES

Gestion du personnel

Au 31 décembre 2021, le CMSBV comptait 317 personnes pour un équivalent plein temps de 159.5 postes. Durant l'année 2021, l'effectif a donc augmenté à hauteur de 8%, ceci afin de pouvoir absorber la progression des demandes de prestations, mais également de continuer à offrir de nouveaux services à la population (conseil nutritionnel, soutien proche aidant) et de monter en compétences dans les fonctions de soutien transverses (qualité des soins, finances, informatique).

Formation

La formation continue à l'externe a encore été limitée par les restrictions liées à la pandémie et les équipes de soins se sont principalement focalisées sur la prise en mains de leur nouvel outil de travail mobile durant le premier semestre de l'année. En 2021, nos collaborateurs ont bénéficié de près de 3000 heures pour de la formation ; ce chiffre devrait augmenter dès cette année. À noter également que la bonne pratique du télétravail, rendu obligatoire par moments durant la pandémie, a été un défi relevé avec succès par le personnel du service social et administratif.

L'élément important en termes de politique RH pour 2021 a été l'affiliation pour tout le personnel au plan de retraite anticipée proposé par la caisse de pension PRESV, avec un soutien financier du canton sur 4 ans.



RESSOURCES HUMAINES

La commission cantonale RH

Quant aux travaux de la commission cantonale RH, ils se sont concentrés sur la communication du nouveau statut (approuvé par l'AG du GVCMS en juin), l'audit sur l'égalité salariale et l'alignement de profils d'exigences pour les principales fonctions des CMS.

Santé et sécurité au travail

L'adaptation des mesures sanitaires en lien avec l'évolution de la pandémie a encore été en 2021 un élément principal des activités SST.

De plus, face à la fatigue générale des équipes due à la pandémie, aux changements organisationnels et à l'introduction de nouveaux outils de travail, des mesures d'accompagnement ont été mises en place et se poursuivent sur l'année 2022.

Marie-Hélène Roux



SERVICE D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE

L'année 2021

L'année 2021 a pris deux teintes : l'une déjà connue puisqu'elle se nomme Covid-19 et que son ombre s'est à nouveau penchée sur nos équipes et nos patients ; l'autre, toute nouvelle, nous a surpris par son ampleur et les conséquences que sa venue a entraîné, elle s'appelle Carefolio.

La pandémie de Covid-19

Le Covid, nous le connaissions déjà un peu puisqu'il avait régi notre activité durant l'année 2020, nous obligeant à développer de nouvelles manières de communiquer derrière nos masques, à utiliser des litres de gel hydroalcoolique et à désinfecter toutes les surfaces que nous touchions.

En 2021, la population semblait moins angoissée et nous n'avons pas dû annuler de prestations ou diminuer nos passages. Le Covid nous a appris à fonctionner avec une pandémie : les gestes barrières sont devenus une habitude.



Nous nous sommes tous testés, régulièrement, à l'aide de tests salivaires. De plus, nous avons formé certains infirmiers pour qu'ils puissent effectuer des tests PCR. Parallèlement, les vaccins sont arrivés et chaque collaborateur a pu bénéficier de cette couverture vaccinale, une fois, deux fois, trois fois. Conscients que nos patients sont les personnes les plus vulnérables à la maladie, nous avons tout fait pour les protéger.

Le dossier patient informatisé : Carefolio

Le raz de marée 2021 fut sans conteste notre nouveau dossier patient informatisé : Carefolio@home. Ce logiciel a atterri dans nos équipes déjà fragilisées par le Covid et a bouleversé toutes nos habitudes de fonctionnement : nous pouvons désormais accéder aux dossiers en mobilité. Les tablettes sont devenues les compagnons inséparables de nos soignants. Mais comme dans toute relation, il y a des hauts et des bas et nous avons dû nous apprivoiser mutuellement.

Une autre fonctionnalité de Carefolio qui a changé notre quotidien réside dans son système de planification qui diffère vraiment du précédent. Nous avons dû engager des planificatrices car il n'était plus possible de fonctionner uniquement avec le personnel existant et nous avons malheureusement rencontré de nombreuses difficultés dans les débuts de ce nouvel outil.

Avec l'aide de notre informaticien et grâce à la persévérance de nos équipes, notre nouvel outil est dompté.

Transversalité

Une nouvelle tendance se dessine aussi pour notre CMS du Bas-Valais : l'harmonisation des pratiques et la transversalité. La nouvelle identité commune CMS bas-Valais se fait ressentir dans les équipes ; nous avons déjà expérimenté l'entraide lorsqu'un site manquait de personnel et qu'un autre rencontrait une baisse d'activité. Nous travaillons désormais en concert lorsqu'il s'agit de trouver un nouveau fonctionnement, de définir des bonnes pratiques, de partager nos expériences.

Sandra Caillet-Bois



SERVICE D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE

Nouveaux postes d'activité régionale

L'année 2021 a été marquée par une nouveauté régionale en termes de transversalité qui s'incarne avec les personnes travaillant sur nos trois sites : notre personne ressource proches aidants, notre diététicienne, notre infirmier responsable qualité et notre infirmière ressource en diabétologie. Tous interviennent sur chaque site. D'où l'importance d'un fonctionnement similaire d'une équipe à l'autre.

En effet, pour répondre au mandat de l'Etat du Valais, le CMS Bas-Valais a pu s'adjoindre les services d'une infirmière spécialiste clinique en diabétologie ainsi que d'une diététicienne. En milieu d'année, un infirmier responsable de la qualité des soins a également été engagé. Ce dernier s'est activé pour travailler sur la clarification des procédures de l'aide et des soins à domicile. Sa mission consiste également à nous soutenir pour avancer dans une vision d'amélioration continue pour une reconnaissance qualitative officielle, à l'horizon 2024.

Enfin, c'est une assistante sociale exclusivement dédiée aux services d'aide et soins à domicile qui a rejoint nos équipes. Nommée PRPA pour Personne Ressource Proches Aidants, elle a non seulement la mission toute désignée par son titre, mais également un rôle complémentaire, essentiel pour accompagner et aider les équipes dans des démarches administratives liées aux assurances sociales. Favoriser le maintien à domicile exige également d'encadrer les proches aidants dont l'utilité, en termes de santé publique, ne sont plus à prouver.



SERVICE D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE

Consultation de la petite enfance

L'année 2021 a vu beaucoup de changements dans la composition de l'équipe des infirmières petite enfance, de même que dans l'organisation des prestations. Des échanges intersites ont permis de palier à des absences pour assurer le suivi des prestations.

Les CPE ont migré dès l'été des villages de Collombey et Troistorrents vers un lieu unique sur le site de Monthey. Le nombre de naissances d'environ 420 nourrissons sur le Bas-Valais est stable. Nous avons suivi environ 300 enfants, soit un tiers de plus qu'en 2020. Nous proposons toujours des visites à domicile mais privilégions la consultation des familles au centre de Monthey, où une présence est assurée du lundi au vendredi.

11 groupes parents-enfants ont participé aux ateliers-jeux Paprica, soit 60 enfants. Cette activité s'est déroulée dans notre espace-jeu ou en extérieur au parc du Bochet à Collombey-Muraz.

L'Envol a également ouvert ses portes en septembre mais la fréquentation y est pour l'instant très irrégulière.



SERVICE D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE

Repas à domicile - bénévolat

Complémentaire et essentielle pour tout un chacun désirant rester chez soi, cette prestation fait également partie de notre mission de CMS généraliste au service de notre population. Il n'en reste pas moins que les nombreux intervenants, chauffeurs-livreurs, bénévoles ou professionnels, employés du CMS ou d'une commune, s'activent à longueur d'année pour répondre à ce besoin fondamental.

Généralement dans l'ombre, souvent sans reconnaissance formelle, ils méritent nos chaleureux remerciements, d'autant plus que le bénévolat se fait rare, trop rare, malgré nos appels.



AIDE SOCIALE

Révision LIAS

Nos services sociaux ont dû s'adapter en 2021 pour appliquer les nouvelles LIAS, ordonnance et directives entrées en vigueur le 1^{er} juillet. Il s'agit d'une importante révision de notre pratique de l'aide sociale. Les principaux changements sont les suivants : gestion des versements des aides sociales par les CMS, modification du minimum vital des JAD, modification du remboursement de l'aide sociale, financement de formations pour des jeunes, simplification de l'aide aux indépendants, échelle élargie des sanctions. Cette révision a apporté plus de clarté dans le suivi des situations et s'inspire des normes CSIAS au niveau fédéral.

Pour le reste, nous avons dû nous adapter à une 2^{ème} année Covid avec les contraintes similaires à 2020. En fin d'année, nous avons introduit un règlement de télétravail planifié.

Nous profitons de ce rapport annuel pour remercier chaleureusement l'ensemble de notre personnel pour son engagement sans faille et son adaptabilité durant cette année.



AIDE SOCIALE

Nombre de dossiers traités



**Nombre de
dossiers traités**

-9.6%

Nous avons enregistré entre 2020 et 2021 une baisse de dossiers d'aide sociale et de soutien-conseil sur notre 3 sites d'environ 10% et de 18,6% pour les nouvelles situations.

Ces chiffres réjouissants relatent peu les difficultés que doivent toutefois gérer nos services sociaux confrontés régulièrement à des situations de crise : violences domestiques, divorces, perte de logement, perte d'emploi, problèmes de santé, durcissement des prestations des assurances sociales... Cette embellie durant la 2^{ème} année Covid s'explique par la prolongation des IJ du chômage, les RHT, les APG pour les indépendants et une belle reprise économique. Il est à noter également que des détenteurs de permis B et C renoncent de plus en plus à l'aide sociale en raison du risque de voir leur permis de séjour révoqué.

AIDE SOCIALE

Dépenses d'aide sociale

Le tableau ci-dessous montre les dépenses des aides sociales des communes pour 2020 et 2021 (source : Etat du Valais).

Selon la loi sur l'harmonisation du financement des régimes sociaux, les dépenses de l'aide sociale sont réparties comme suit : 70% à charge du canton, 19 % répartis solidairement entre toutes les communes du canton et 11% à charge des communes des bénéficiaires.

La colonne « Décomptes aide sociale des communes » représente le total des avances brutes d'aide sociale moins les remboursements des bénéficiaires et/ou de tiers (AI, LACI, PC...).

La colonne « Aide sociale » représente la dépense nette de l'aide sociale à charge des communes.

	2020	2020	2021	2021
	Décomptes aide sociale des communes	Aide sociale	Décomptes aide sociale des communes	Aide sociale
Site de Monthey	6'731'899	2'586'831	6'037'045	2'432'186
Site de St-Maurice	1'801'981	871'233	1'785'455	843'318
Site de Vouvry	1'163'979	757'084	1'134'930	723'508
TOTAL GÉNÉRAL	9'697'859	4'215'148	8'957'430	3'999'012

Différence en pourcentage des décomptes

-7.6%

Différence en pourcentage des aides sociales

-5.1%

Tout comme la baisse des nouveaux dossiers en 2021, les montants des aides sociales avancées par les communes ont également baissé sur les 3 sites, pour les mêmes raisons que celles citées plus haut.

AIDE SOCIALE

Monitoring 2021

Depuis juin 2020, nous devons tenir mensuellement un monitoring avec 4 indicateurs qui reflètent une partie de notre activité. Nous devons l'envoyer au Service de l'action sociale qui le transmet ensuite à la CSIAS qui tient à jour l'évolution des activités sociales pour toute la Suisse.

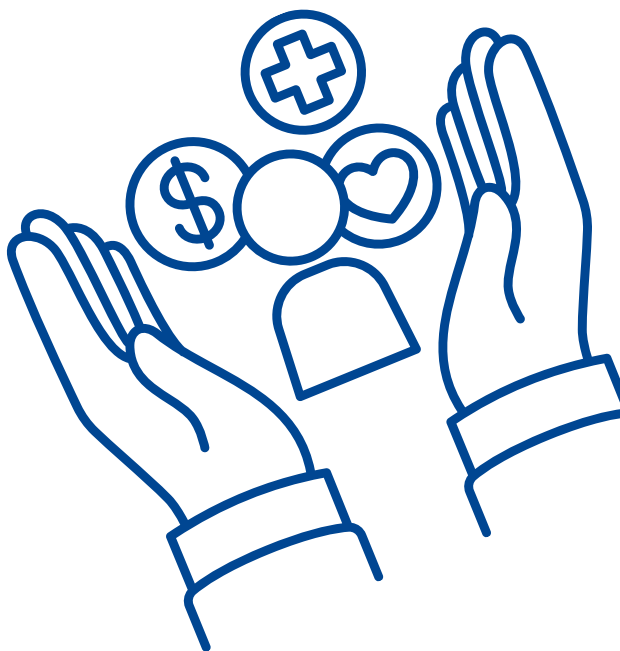
	Monthey	St-Maurice	Vouvry	Total CMS Bas-Valais
Nombre de nouvelles demandes d'aide sociale matérielle	295	139	136	570
Nombre de nouvelles demandes d'aide sociale personnelle	74	107	43	224
Nombre de demandes d'aide sociale matérielle ayant abouti à une décision favorable	145	86	72	303
Nombre de dossiers actifs d'aide sociale matérielle (tous les dossiers ayant perçu des prestations financières, y compris placements de mineurs)	4142	1420	834	6396

AIDE SOCIALE

Mesures d'insertion sociale et professionnelle et CII

Les personnes à l'aide sociale qui ne peuvent plus prétendre aux mesures de l'assurance-chômage ou de l'assurance-invalidité peuvent bénéficier de mesures d'insertion sociale et professionnelle organisées par les CMS.

Nous avons effectué 346 mesures en 2021 contre 394 en 2020. Nous avons annoncé 18 situations complexes à la CII et 7 situations pour le coaching ORP-CMS dont 4 ont retrouvé un emploi.



Divers

Le nouveau programme informatique « Aventis » est à l'étude depuis le début 2021.

Les processus de travail et les tâches du contrat de prestations entre le CMS Bas-Valais et le Service d'action sociale continuent d'être déployés sur notre plateforme interne « MonCMS » dans le but d'harmoniser nos pratiques.

Une référente qualité a été désignée pour représenter le « métier social » dans cette démarche nécessaire.

Dès 2021, 2 demi-journées de formation sont organisées pour l'ensemble des assistants sociaux du CMS Bas-Valais.

2021

EN CHIFFRES



317

collaborateurs



4200

personnes prises
en charge



96'898

heures d'aide et de
soins dispensées



47'992

repas livrés



545

enfants suivis



2359

consultations
petite enfance



1605

dossiers d'aide
sociale



159.5

EPT



594'298

km parcourus

LE CMS BAS-VALAIS EN BREF

Le CMS Bas-Valais est votre partenaire de confiance et de proximité pour l'aide et les soins à domicile. Que vous soyez malade, proche aidant ou jeune parent, le CMS se tient à votre disposition et vous soutient dans toutes les étapes de votre vie.

Il y a forcément un centre médico-social prêt de chez vous. N'hésitez pas à nous contacter.

Le service d'aide et de soins à domicile, grâce à des professionnels aux compétences multiples, s'adapte à toutes vos situations personnelles. Ancré dans vos communes, cette aide a pour objectif de promouvoir et améliorer votre quotidien en misant sur l'environnement du domicile, dont le contexte familial et rassurant favorise l'état de santé. Les professionnels vous aident à conserver votre autonomie et votre indépendance en vous offrant des soins et des services de qualité. Le CMS est la seule institution à offrir cette palette de services dans toutes les régions du Valais, même les plus isolées.

Votre CMS est heureux de pouvoir répondre à toutes vos sollicitations, indépendamment de votre âge, de votre lieu de vie ou de la durée de votre traitement. Toutes les personnes malades peuvent bénéficier des services du CMS. Le service de soins et d'aide à domicile s'adresse également aux familles avec des jeunes enfants et aux proches aidants.



LES SITES

Site de Monthey
Av. France 6
1870 Monthey
+41 24 475 78 11
monthey@cms-smz.ch

Site de Vouvry
Ch. des Écoliers 4
1896 Vouvry
+41 24 482 05 50
vouvry@cms-smz.ch

Site de St-Maurice
Av. Simplon 12
1890 St-Maurice
+41 24 486 21 21
stmaurice@cms-smz.ch

SIMPLEMENT À VOS CÔTÉS !