



**Accueillir.
Soigner.
Accompagner.**

Impressum

Rapport annuel 2019
de la Fondation âge d'or

La Fondation âge d'or exploite plusieurs établissements à Genève dont les deux établissements médico-sociaux Les Lauriers et Stella.

Rédaction et mise en page : Communication,
Fondation âge d'or
Contacts :
communication@Fondationagedor.ch

Apporter une aide adaptée, offrir des services de qualité et proposer un cadre de vie confortable et sécurisant aux personnes âgées. Voici les trois objectifs qui guident le travail des 130 collaborateurs de la Fondation âge d'or. Créée en 2015 sur les bases de l'ancienne association Les Lauriers, la Fondation exploite plusieurs établissements à Genève, dont l'EMS Les Lauriers, l'EMS Stella et l'atiK, un appartement communautaire et accueille près de 125 résidents. Si chaque structure possède ses spécificités, les mêmes engagements gouvernent la vie de l'institution : défendre et diffuser une image positive des aînés, préserver l'autonomie des résidents, être une institution ouverte sur l'extérieur, impliquer les proches et les familles. Au cœur de ses valeurs ? La proximité, l'innovation et la bienveillance.

La Fondation âge d'or détient également entièrement le restaurant Les Lauriers. Cet établissement, qui a connu une forte croissance ces dernières années, a été constitué en SARL sans but lucratif. Positionné comme un restaurant bistronomique et un lieu d'activité culturelle dans le paysage genevois, le lieu accueille une clientèle extérieure de plus en plus diversifiée. Il demeure toutefois un lieu privilégié et sécurisé de socialisation pour les résidents de l'EMS voisin Les Lauriers.

Son bilan est exclu du présent rapport annuel.

Sommaire

Édito p. 5-6

L'équipe de responsables p. 7

Rétrospective 2019 p. 8

Les chiffres clés 2019 p. 9

Partie 1 - Garantir des conditions d'accueil sécurisantes et favorisant l'autonomie p. 10 à 14

- 1.1 Sécuriser et adapter les bâtiments
- 1.2 Maintenir la citoyenneté et le rôle social du résidant
- 1.3 Proposer des prestations personnalisées
- 1.4 Renforcer l'activité hôtellerie

Partie 2 - Favoriser le bien-être au travail p. 15 à 18

- 2.1 Développer la marque employeur de la Fondation
- 2.2 Favoriser la mobilité interne
- 2.3 Entreprise formatrice, employeur attractif
- 2.4 L'interdisciplinarité, au cœur du projet institutionnel

Partie 3 - Renforcer et déployer le dispositif de soins p. 19 à 21

- 3.1 Harmoniser le niveau de connaissances minimales de tous
- 3.2 Développer l'expertise sur des problématiques spécifiques
- 3.3 Tester, innover pour améliorer la prestation de soins

Partie 4 - Adapter l'organisation aux évolutions sociétales, technologiques, humaines p. 22 à 25

- 4.1 Mutualiser les outils, les technologies, les compétences
- 4.2 Professionnaliser la compétence communication
- 4.3 Créer une identité et structurer les prises de parole
- 4.4 Fluidifier la transmission des informations en interne

Rapport financier

Édito

L'avant covid

Chère
lectrice,
Cher
lecteur,

La publication de ce rapport annuel 2019 intervient dans un contexte de crise sanitaire sans précédent, qui met à l'épreuve la société tout entière, et les établissements médico-sociaux en particulier. Contraints d'adapter leur organisation, d'imaginer de nouvelles manières de faire vivre les liens affectifs, d'anticiper les risques sanitaires et économiques liés à l'épidémie de Covid19, nos établissements font face, pour trouver le juste équilibre entre l'exigence de sécurité et le maintien du lien social. Un défi que toutes nos équipes relèvent, avec rigueur et professionnalisme, animées des valeurs de respect, de solidarité et d'innovation qui fondent notre institution. Notre réponse à cette crise est aussi celle d'une Fondation qui s'est construite une identité, solide et fédératrice. **Les choix d'hier ont, plus que jamais, contribué à anticiper et aborder notre présent.**

Le choix de la communication

Il en va ainsi de la communication, enjeu crucial en période de crise pour informer avec pédagogie, transparence, réactivité. L'année dernière, nous avons fait le choix de professionnaliser la compétence en communication pour parler d'une seule voix, pour faire rayonner ses valeurs, pour renforcer ses messages. Accueillie en août 2019, la responsable communication a d'abord ouvert un vaste chantier : la refonte de l'identité visuelle de l'institution. Ce projet d'envergure nous a permis de nous doter d'une identité visuelle modernisée et unifiée, reflet de notre culture et de nos engagements. Il est un outil privilégié pour sensibiliser nos parties prenantes à notre travail et structurer les prises de parole internes. À l'image de notre nouveau journal : en 2017, nous avons interrompu la publication des Nouvelles des Lauriers. Deux ans plus tard, Auréa est né. Magazine d'information, il raconte, explique, met en perspective. Et surtout, Auréa crée du lien entre l'institution d'une part et les collaborateurs, les résidents, les familles, les partenaires d'autre part. De grands pas ont aussi été franchis sur nos réseaux sociaux :

notre communauté numérique compte désormais près de 600 personnes, qui suivent notre actualité richement illustrée, participent à notre quotidien et dont le soutien manifesté ces dernières semaines a été précieux.

Le choix de l'innovation

Elle est l'autre axe majeur de 2019 : l'innovation organisationnelle, technologique, humaine s'est manifestée dans tous nos secteurs d'activités. À travers des exemples variés comme la mise en œuvre du projet pilote Hug@Home des Hôpitaux Universitaires de Genève, l'inauguration de la première salle de fitness en EMS, le lancement des deux premières éditions de Master Chef EMS, nos EMS ont su mobiliser toutes les compétences pour prendre des initiatives audacieuses et porteuses d'avenir. La pandémie de covid19 questionne nos pratiques autant que nos organisations. En 2019, nous nous sommes dotés d'un système d'information harmonisé entre nos EMS, nous avons adopté des solutions communes pour la gestion électronique de nos documents, et nous avons placé la qualité au cœur de notre processus institutionnel.

Le choix de l'humain

L'occasion de repenser et éprouver notre gouvernance : une équipe pluridisciplinaire de responsables de site, autonomes, dans chaque EMS qui collaborent étroitement, et une équipe de responsables Fondation, qui occupent des fonctions transverses ou hiérarchiques. Cette nouvelle organisation a aussi contribué largement à instaurer de nouvelles pratiques et habitudes de travail et à renforcer nos liens avec nos partenaires, deux atouts pour traverser la crise sanitaire actuelle. Ce rapport annuel permet de mesurer le chemin parcouru l'année dernière ;

et depuis la naissance de la maison de retraite Les Lauriers dans le quartier de la Servette à Genève en 1970. Une aventure humaine, rendue possible grâce à l'implication des collaborateurs, à la bienveillance de nos résidants et de leurs proches, grâce à l'engagement bienveillant du Conseil de Fondation, grâce enfin à nos partenaires, fournisseurs et donateurs. Nous leur exprimons notre reconnaissance et les remercions chaleureusement. L'année 2020 a déjà révélé avec une acuité particulière l'utilité sociale de nos institutions et de leur personnel.

Avec humilité et détermination, nous faisons le pari que nous saurons traverser cette crise pour inventer et faire rayonner un sens nouveau de l'engagement, du partage et de l'accompagnement de nos aînés. Pour que le grand âge soit mieux pris en compte par tous les acteurs de la société.

Anne Winkelmann,
Présidente du Conseil
de Fondation

Philippe Guéninchault,
Directeur général

Le Conseil de Fondation, l'organe stratégique

Le Conseil, composé de 10 membres, s'est réuni en plénière à sept reprises, en alternant ses séances à l'EMS Stella et Les Lauriers. Aux côtés du Directeur général Philippe Guéninchault, le Docteur Olivier Bugnon, en qualité de médecin répondant, assure la responsabilité médicale. La fiduciaire Experco Audit et Conseil SA, est chargée de la révision des comptes de la Fondation âge d'or depuis 2017.

Les membres du Conseil de Fondation

Jessica BACH

Florian BARRO

Pascal BLUM

Patrick BRISSET

Jean-Marie CARON

Ludmilla CHATELAIN

Philippe GUÉNINCHAULT
Directeur général

Odette SAEZ

Pierre-André WASSER

Anne WINKELMANN
Présidente

L'équipe de responsables



Philippe Guéinchault,
Directeur général



Nathalie Pilotto,
Responsable financière
et administrative

Karen Pasquettaz,
Directrice des soins

Jérôme Lecompte,
Responsable hôtellerie

Le directeur général et les 15 responsables de la Fondation âge d'or collaborent étroitement sur les enjeux stratégiques et opérationnels.

- 1 conseil de direction de la Fondation âge d'or composé du directeur et de 3 membres
- 3 responsables Fondation qui occupent des fonctions transverses de support
- 5 responsables de site à l'EMS Stella
- 4 responsables de site à l'EMS Les Lauriers.



Sarah Brelaz,
Responsable
communication

Philippe Nicolin,
Responsable
qualité et IT

Nathalie Graf,
Responsable
administrative des
résidents



Pascale Colin,
Infirmière cheffe

Gustavo Gonzalez,
Responsable
animation

**Sandra Pires de
Pinho,** Gouvernante

Christian Steiner,
Responsable
technique

Eléonore Mukuna,
Responsable Atik et
résidences

Stella ☺

Les Lauriers ☺



Yann Donnet,
Infirmier chef

Vilma Guimaraes,
Responsable
animation

Fernanda Pereira,
Gouvernante

Marc Ballandras,
Responsable
technique

2019, en un clin d'œil

Janvier

Le résidant et sa famille sont intégrés au projet d'accompagnement



Février

Des petits-déjeuners sur le thème de l'amour par les clowns relationnels

Mars

Mise en feu du bonhomme d'hiver à l'EMS Stella, avec l'espace quartier et les écoles de Sécheron



Avril

Début des sorties croisières sur le Lac Léman

Mai

Fête des voisins dans le quartier de Sécheron

Fête du personnel



Juin

Tournoi de football corporatif

25 ans d'ancienneté du Directeur général

Juillet

La Fondation âge d'or participe au triathlon de Genève



Août

Exposition de Madame Pittet résidente des Lauriers au restaurant bistrannique Les Lauriers

Septembre

Edition Master Chef EMS à l'EMS Les Lauriers



Octobre

On inaugure la première salle de fitness en EMS !
Deux résidents centenaires aux Lauriers !

Les résidents partent en vacances au Tessin

Le cinéma Nord Sud rouvre ses portes, Ciné Vermeil reprend !

Novembre

Futur en tous genres : les enfants de nos collaborateurs viennent découvrir les métiers de l'EMS



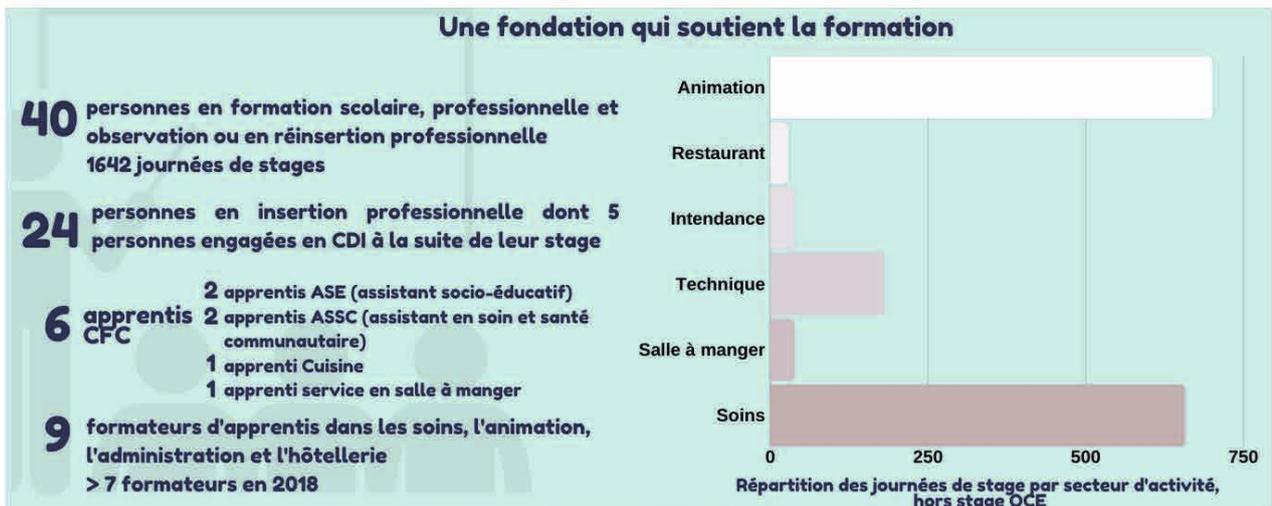
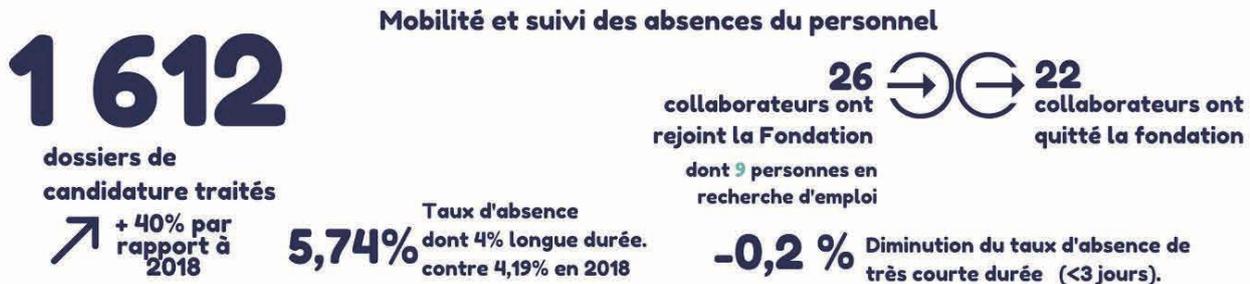
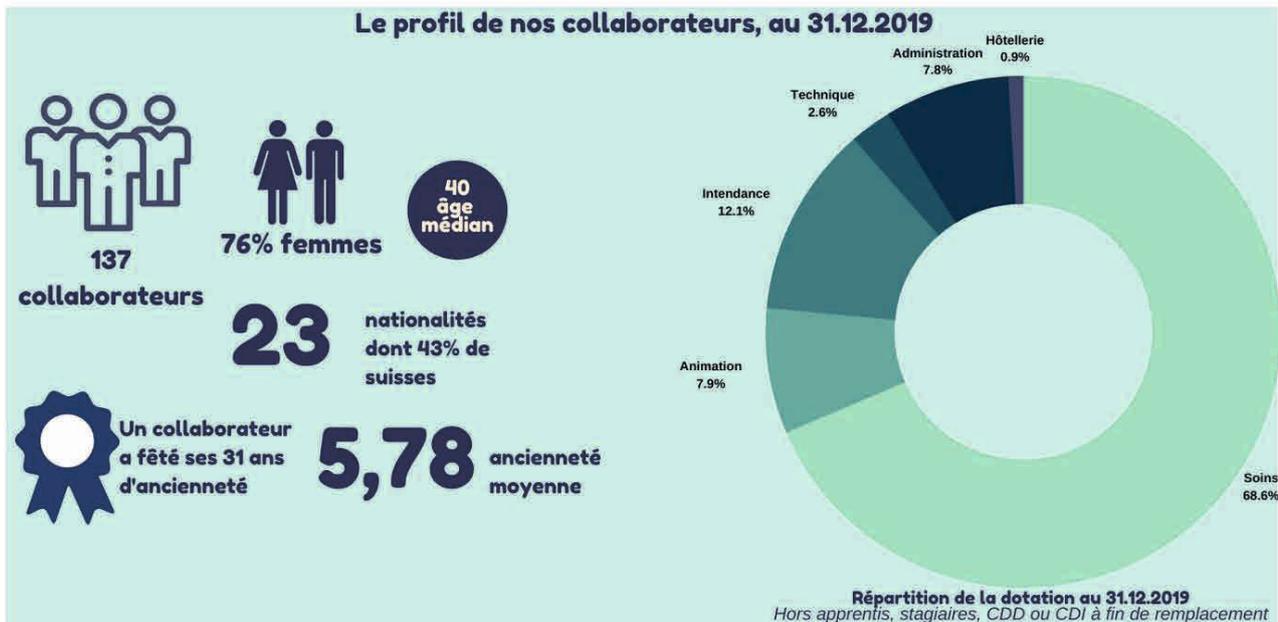
Décembre

La Fondation participe à la course de l'Escalade

Vive Noël, A chaque EMS sa fête de Noël sur mesure !

Grande finale Master Chef EMS au restaurant Les Lauriers

Chiffres clés



Une entreprise qui promeut le développement de compétences en interne



Le profil de nos résidents, au 31.12.2019



121 résidents

87,5
âge
moyen



71% femmes

Stella ☺

32% entre 90-94 ans
8% entre 95-99 ans

86,8
âge
moyen

Les Lauriers ☺

35% entre 90-94 ans
16% entre 95-99 ans

88,3
âge
moyen

3 centenaires

Les entrées et les sorties



27
sorties



Le séjour dans nos établissements

Taux
d'occupation
99,65 %
99,75% en 2018

Stella ☺
611 jours

Durée
moyenne
de séjour

Les Lauriers ☺
800 jours

88 300 repas aux résidents
4 380 repas mixés en textures
modifiées à l'EMS Les Lauriers
44 repas festifs à thème
à l'EMS Stella

+ 1000

Achats
personnalisés
pour les
résidents

14 000

kg de linge de
résidents
traités

37 734

chambres
nettoyées

+ 400

interventions
externes socio-
culturelles

14 440

repas servis
aux étages

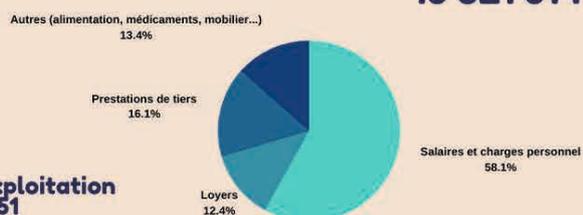
Revenus
18 484 965



Bilan financier

Résultat d'exploitation
163 151

Dépenses
18 321 814



Garantir des conditions d'accueil sécurisantes et favorisant l'autonomie



Concilier les exigences de sécurité et le maintien de l'autonomie de ses résidents : c'est ce double objectif qui guide le travail des équipes de la Fondation âge d'or. En adaptant nos infrastructures, en aménageant les espaces, en développant notre projet d'accompagnement, notre institution place au centre de son dispositif le résident, ses besoins et ses envies.

Accueillir et accompagner

Sécuriser et adapter nos bâtiments

Condition première et indispensable d'un hébergement de qualité : la sécurité des lieux. Les deux responsables techniques de la Fondation ont ainsi suivi une formation en qualité de chargés de sécurité, délivrée par une société de sécurité externe. L'objectif est d'améliorer la politique de sécurité et de gestion des risques au sein de la Fondation.

Le responsable technique de l'EMS Les Lauriers est en outre responsable du groupe Sécutor. Au cœur des thématiques traitées : les accidents professionnels de collaborateurs a connu une nette diminution. En étroite collaboration avec le médecin du travail, la question de la grossesse et du travail de nuit a fait l'objet d'analyse particulière et a été intégrée à l'analyse des risques de l'institution.

Le groupe Sécutor, dispositif de santé et sécurité au travail

→ 8 membres permanents, représentants tous les secteurs d'activités et sur invitation, le médecin du travail

→ Missions :

Garantir l'application du concept directeur en matière de sécurité et le suivi des objectifs

Identifier les risques

Recenser et analyser les dysfonctionnements et accidents

Proposer et mettre en oeuvre des solutions

Appliquer les directives MSST

Conseiller la direction sur les audits et contrôles à mener

Au titre de la prévention incendie, une formation a été organisée regroupant 40 collaborateurs de tous les secteurs et provenant des 2 EMS. La société SecuOrg a pris ses quartiers devant l'EMS Stella, pendant deux jours, dans son unité

Préparer les grands travaux des Lauriers !

La Fondation s'apprête à mener d'importants travaux de rénovation et de mise aux normes sur le bâtiment de l'EMS Les Lauriers, datant de 1970, et rénové une première fois en 1998. Le projet global, prévu pour une durée de un an et demi, est entièrement financé par la Fondation et portera sur la reconstruction du 5^{ème} étage, l'isolation thermique du bâtiment, et la construction d'un étage sur galette. L'objectif est d'adapter l'établissement aux exigences techniques, environnementales, humaines : refonte de la toiture, installation de panneaux solaires, remplacement des fenêtres, aménagement du 5^{ème} étage pour les résidents, création d'un étage pour le personnel administratif et les vestiaires... Des contraintes administratives ont fragilisé le calendrier initial des travaux et ont retardé de plusieurs années ce projet. Néanmoins, des séances d'information ont été organisées 2019 auprès des parties prenantes (résidents, familles, partenaires), afin d'expliquer les objectifs du projet et de rassurer sur la prise en compte des impacts sonores et visuels. Des mesures ont été prises pour assurer la continuité de l'activité et maîtriser totalement l'impact sur la vie des résidents et le travail des collaborateurs.

mobile, afin de former le personnel à l'utilisation d'un extincteur, à travers des cours théoriques et simulation pratique. Objectif ? Réduire le risque incendie en optimisant les capacités de réaction de tout le personnel en cas de départ de feu. Une obligation cantonale qui sera renouvelée. La Fondation a poursuivi les aménagements afin d'équiper les espaces extérieurs et d'améliorer la visibilité de l'EMS Stella, récemment ouvert. L'année dernière, un graffeur professionnel a ainsi été invité à tagguer l'un des murs de l'établissement.



Fresque sur le mur de l'EMS Stella

Un sapin de Noël fait maison !

C'est en regardant un reportage canadien à la télévision que l'idée lui est venue : passionné d'art, le responsable technique de l'EMS Stella, Christian Steiner, a proposé de réaliser un sapin de Noël original et écologique. Après quelque 60 heures de travail réparties entre lui et son stagiaire, le résultat a séduit résidents et collaborateurs : un sapin de 2m40 sur 1m20, tout en bois naturel, sans peinture ni vernis, labellisé Bois Suisse. Objectif 2020 : imaginer et construire un sapin similaire pour l'EMS Les Lauriers.

Accueillir et accompagner

Du salon à la chambre, de la chambre au salon

Si l'organisation et la décoration des espaces sont déterminantes dans la qualité de la vie dans nos EMS, il en va de même de la manière dont chacune et chacun pourra vivre son quotidien. Le maintien de l'autonomie et du rôle social doit tenir compte des spécificités des résidants qui présentent de plus en plus de troubles cognitifs. L'accompagnement socio-culturel s'adapte chaque année faisant évoluer la nature même des prestations. Présentes 7 jours sur 7 au rez-de-chaussée, dans les salons, les équipes d'animation se sont progressivement mobilisées pour proposer des prestations individualisées dans la chambre du résidant. Destinées à tous mais en particulier aux résidants qui sortent peu de leur chambre et dont la santé est fragile, ces interventions s'ajoutent aux activités collectives quotidiennes. Ainsi, les équipes d'animation et les intervenants externes ont multiplié les visites en chambre autour d'activités thématiques, comme la musicothérapie par exemple. C'est le cas aussi de l'association Pattes Tendues : accompagnés de leur chien, les bénévoles, grâce à la présence de l'animal, partagent des souvenirs, ouvrent la parole, rétablissent un sentiment de bien-être. Les clowns relationnels font aussi partie intégrante de la vie dans nos structures : seuls ou en duo, ils tissent un lien privilégié avec le résidant, l'aident à exprimer ses émotions, soulagent des états d'anxiété ou de détresse. Sur la question spirituelle également, notre Fondation a mis en place des mesures permettant à chacun de pratiquer sa religion : les interventions d'imams, de prêtres, de pasteurs...ont ponctué la vie des résidants et de notre maison. Comme les cérémonies d'adieu, organisées par la responsable d'animation des Lauriers, dont

L'accompagnement socio-culturel en 2019, chiffres clés

+ 400 interventions externes en art thérapie, musicothérapie, expression corporelle et fitness

8 journées thématiques organisées dans les deux EMS : repas, spectacle, conférence autour d'un pays

22 fêtes d'anniversaires en groupe, autour de thés dansants

3 éditions de Master Chef EMS

+ 120 accompagnements spirituels

“

Créer du lien avec l'environnement proche, c'est accroître le sentiment d'appartenance à une communauté, participer à la vie sociale, donner du sens à l'existence.

Vilma Guimaraes, Responsable animation de l'EMS Les Lauriers

”

l'objectif est d'offrir à tous, familles, résidants, collaborateurs, un temps de recueillement en l'hommage des personnes disparues. Offrir plusieurs modes d'accompagnement afin de laisser à chacun la possibilité de trouver une voie qui lui convienne. C'est dans cette perspective qu'a été organisé le premier café sexo à l'EMS Stella. Pour mettre des mots sur un sujet encore tabou, la présidente de l'association Corps Solidaires est intervenue. Un espace de parole ouvert à tous, qui a suscité la curiosité et l'intérêt de nombreux résidants et collaborateurs. L'enjeu est simple : faire connaître l'association et ses services, permettre à chacun d'y accéder en toute intimité.

Maintenir le rôle social

Lorsque le cinéma Nord-Sud a rouvert ses portes, après deux années de travaux, l'association Ciné Vermeil, dont l'EMS Les Lauriers est un membre fondateur, a repris son activité : elle permet à tous les aînés du quartier de bénéficier de séances de cinéma à prix réduit, un mardi par mois. A l'instar de la collaboration mise en place avec la Paroisse de la Servette. Chaque semaine, des bénévoles ont accompagné des résidants pour le culte du dimanche. Le maintien du rôle social passe aussi par les nombreux projets intergénérationnels : en 2019, les enfants de la crèche du lac, voisine de l'EMS Stella, et des résidants se sont retrouvés deux jeudis par mois, tantôt dans les murs de l'EMS, tantôt au sein de la crèche. Puissant vecteur de cohésion sociale, le lien intergénérationnel stimule, apaise, réjouit. L'intégration des familles dans le projet institutionnel contribue aussi directement à améliorer le quotidien du résidant. Depuis mars 2019, celles-ci sont intégrées au projet d'accompagnement. Ce dispositif, qui réunissait initialement des soignants et permet au résidant de définir ses objectifs et ses souhaits, est devenu un projet interdisciplinaire et convivial, ouvert aux proches.

Master Chef EMS Un projet innovant, une aventure humaine



L'équipe gagnante de Master Chef EMS au restaurant Les Lauriers en décembre 2019

Master Chef EMS la finale Stella/Lauriers

Le 5 décembre 2019, les équipes finalistes de nos deux EMS se sont affrontées en lieu neutre, au restaurant Les Lauriers. Deux duos, deux résidentes et deux collaboratrices issues de l'administration et des soins, ont confectionné des recettes salées et sucrées devant un jury composé de professionnels de la restauration.

La Fondation âge d'or a mis en place dans ses deux établissements, Les Lauriers et Stella, en 2019, un concours culinaire imaginé par le responsable animation de l'EMS Stella et le responsable de secteur de notre prestataire Eldora, appelé Master Chef EMS, en partenariat avec l'entreprise Eldora, prestataire. Inspiré des émissions culinaires à la télévision, le concept a été revisité et adapté aux personnes âgées et résidents des EMS : des équipes de binômes, formées d'un collaborateur et d'un résident, réalisent des recettes en temps limité, évaluées par un jury de professionnels. L'objectif de ce projet est double : favoriser l'autonomie physique et cognitive des personnes âgées à travers une activité créative ; impliquer les différents métiers et fédérer tous les collaborateurs autour d'un enjeu commun. Forte du succès de ces deux éditions internes en 2019, la Fondation âge d'or a décidé de déployer le concept à d'autres EMS en 2020/1 avant d'organiser une finale inter EMS. Ce nouveau projet s'inscrit dans la politique d'accompagnement socio-culturel de la Fondation et contribue à modifier le regard de la société sur les personnes âgées et sur la vie en EMS.

La première salle de fitness en EMS inaugurée à Stella

L'activité physique constitue non seulement un outil précieux pour prévenir les chutes, maintenir les réflexes, solliciter la musculature et améliorer l'équilibre des séniors, mais elle est aussi un excellent remède à l'isolement et au repli sur soi. En collaboration avec le cabinet Activ'Santé, la Fondation a inauguré la première salle de fitness en EMS le 1^{er} octobre 2019. Le concept ? Des machines adaptées, disposées en demi cercle, un animateur formé au coaching sportif, un suivi personnalisé des programmes. Ce type de projet interdisciplinaire, associant les métiers de manière transversale (physiothérapeutes, animateurs socio-culturels, soignants) contribue directement à améliorer le bien-être des séniors. Placé au centre du dispositif, le résident bénéficie d'une prestation de haute qualité, parfaitement adaptée à son besoin et à ses envies.

- 8 machines adaptées aux personnes âgées
- Salle réservée aux résidents de l'EMS Stella
- Présence du coach sportif responsable pour superviser les séances
- Salle ouverte de 10h30 à 11h30, du lundi au vendredi
- Suivi formel et individuel des entraînements de chaque résident



Séance de fitness, à l'EMS Stella, avec la présence obligatoire du coach sportif de la salle

Accueillir et accompagner

Renforcer l'activité hôtellerie

En 2019, deux ans après l'ouverture de l'EMS Stella, notre Fondation a mis en place une nouvelle organisation et un nouveau fonctionnement. En particulier, la direction a souhaité renforcer son activité avec la création du poste de directrice des soins et de responsable hôtelier. Ce dernier s'inscrit dans la volonté de la Fondation de favoriser une plus grande synergie entre les services techniques, salle à manger et intendance des deux EMS, d'harmoniser les pratiques et les procédures, de disposer d'une vue d'ensemble dans ce secteur.

Afin de répondre au nouveau règlement cantonal qui exigeait de mettre fin à la sous-traitance pour le service en salle à manger, la Fondation a choisi d'anticiper cette échéance en préparant le recrutement et l'internalisation du personnel de la salle à manger dès 2020, en étroite collaboration avec notre partenaire Eldora. Professionnels de la restauration, les collaborateurs contribuent à positionner la restauration de nos deux EMS comme une prestation de qualité, loin de l'image de la cantine collective. Les deux restaurants misent sur des techniques modernes de structures modifiées, des produits frais, labellisés GRTA, des collations entièrement faites maison. Aux Lauriers, les résidents bénéficient des plats du jour préparés par le restaurant bistronomique ouvert au public, qui jouxte l'EMS.

Les collaborateurs de la restauration participent de plus en plus étroitement au projet institutionnel, en offrant des prises de commande personnalisées, adaptées aux contraintes médicales et au goût de chacun, avec au minimum deux plats cuisinés.



Service du repas à l'EMS Les Lauriers



Cyril Fourrier, le chef du restaurant Les Lauriers, lors d'une séance « Commission des menus ». Ces échanges hebdomadaires entre le chef et les résidents permettent à ces derniers d'exprimer leurs remarques et leurs souhaits liés aux repas.

L'atik expérimente la coloc intergénérationnelle !

L'appartement communautaire de l'EMS Stella a dû faire face au départ de 3 de ses 4 résidents en juin 2019. Pour assurer la continuité de l'activité alors que le dispositif de l'atik était encore jeune et méconnu des partenaires institutionnels, la Fondation a proposé ses studios vacants à 3 étudiants de grandes écoles. Pendant un an, jusqu'en juin 2020, ils cohabitent avec un résident, sous la supervision de la collaboratrice en charge de la gestion des résidences et de l'atik. Une expérience réussie, d'habitat partagé et de solidarité intergénérationnelle. En 2020, la Fondation fournira un travail important pour faire connaître l'Atik au réseau de partenaires et convaincre de l'opportunité qu'il constitue.

Favoriser le bien-être au travail



Cadre de travail, places d'apprentissage, intérêt des missions, perspectives de formation, événements fédérateurs : la Fondation âge d'or investit pleinement son rôle d'employeur pour séduire les candidats et favoriser l'épanouissement professionnel de ses collaborateurs. En 2019, l'accent a été mis sur l'interdisciplinarité et la valorisation du travail en équipe.

Fédérer et donner du sens

Développer la marque employeur de la Fondation

Face au besoin accru de personnel et à la récente croissance de notre institution, notre politique de ressources humaines s'est attachée à développer et consolider l'attractivité de sa marque employeur. En harmonisant et en numérisant intégralement le processus de recrutement d'abord. En 2019, 1612 dossiers ont été reçus et traités, soit près de 500 de plus qu'en 2018.

Sensible à la question de l'égalité des chances et soucieuse d'inscrire son action dans celle du Département cantonal de l'emploi, des affaires sociales et de la santé, et conformément à la directive entrée en vigueur en 2014, notre institution informe en priorité exclusive l'Office Cantonal de l'Emploi (OCE) lorsqu'un poste est ouvert. Forts d'un partenariat proactif et efficace avec l'OCE, nous avons pu recruter 7 personnes de l'OCE et 2 de l'Hospice général, dont 5 à la suite de leur stage.



Nombre et répartition des stagiaires OCE

Favoriser la mobilité interne

Levier de fidélisation et source de motivation, la mobilité interne est un axe fort de la politique RH de la Fondation; d'autant plus depuis l'ouverture de l'EMS Stella. En prévision de l'internalisation du personnel de service en salle à manger, la Fondation a ainsi choisi d'engager des collaborateurs ayant

Le recrutement du personnel en EMS, un exercice complexe dicté par des directives cantonales contradictoires

En tant qu'institution subventionnée en partie par l'État, la politique de ressources humaines de notre Fondation doit s'inscrire dans deux directives cantonales : d'une part, la priorité qui doit être donnée aux chômeurs, qui sont généralement des personnes aux profils plus âgés, plus expérimentés et représentant des charges salariales et sociales plus importantes. D'autre part, le budget est amputé chaque année de 2% au nom de l'effet noria, qui désigne à Genève l'économie potentielle réalisée par le remplacement de seniors par des jeunes moins expérimentés.

Notre politique RH tient compte de ces injonctions paradoxales, soucieuse de ne pas discriminer à l'embauche les seniors et de présenter un budget équilibré.

effectué des stages dans nos structures et des personnes au chômage.

Il en va de même de la création du poste d'infirmière de liaison avec les Hôpitaux Universitaires Genevois, transversal aux deux EMS, confié à l'infirmière évaluatrice PLAISIR.

Entreprise formatrice, employeur attractif

Considérant que la bienveillance des résidents passe par l'épanouissement des collaborateurs, notre institution s'engage auprès de tous ses collaborateurs. Loin d'être des activités secondaires ou isolées, la formation et le développement des compétences participent à une vision et à une stratégie globale, dont l'enjeu est d'assurer la pérennité des activités en EMS, d'anticiper les départs à la retraite, de valoriser les métiers de l'EMS auprès des personnes âgées.

CHF 48'000.-
investi pour la
formation du
personnel

Ainsi, en 2019, notre institution a employé 6 apprentis : 2 apprentis Assistants en Soins et Santé Communautaire, 2 apprentis Assistants Socio-Educatifs, 1 apprenti en cuisine et 1 apprenti en salle à manger répartis sur les deux sites Les Lauriers et Stella. Le nombre de formateurs a quant à lui augmenté : nous comptons 9 personnes formatrices contre 7 en 2018. 5 formateurs dans les soins, 2 dans l'animation, 1 dans l'administration et 1 dans l'hôtellerie. Signe fort de notre culture d'entreprise, une collaboratrice, retraitée depuis plusieurs années, a souhaité poursuivre son activité en accompagnant les apprentis en soins sur les deux établissements.

Négo Médiation, une aide indépendante à disposition de tous

La Fondation a signé une convention avec le cabinet Négo Médiation afin de permettre à chaque employé de faire appel à une personne de confiance externe de manière confidentielle et anonyme, pour signaler un dysfonctionnement ou un problème relationnel sur le lieu de travail. En 2019, 9 appels ont été enregistrés. Le soutien apporté consiste d'abord à offrir une écoute de qualité, à renseigner sur les moyens d'action et à déterminer les moyens d'action adaptés.

“

Nous encourageons notre personnel à se former en continu, car la possibilité de développer ses connaissances et ses compétences est un des premiers facteurs de motivation et de bien-être.

Nathalie Pilotto, Responsable administrative et financière de la Fondation âge d'or

”

Le second volet de notre démarche en faveur de la formation porte sur les possibilités offertes aux collaborateurs d'approfondir leur connaissance dans un domaine spécifique ou d'acquérir de nouvelles compétences. En 2019 à titre d'exemple, 8 collaborateurs, issus de tous les secteurs d'activité, ont commencé, poursuivi ou validé une formation qualifiante. 2 responsables ont obtenu leur diplôme de bachelor, à la Haute Ecole de Travail Social. Les 2 responsables techniques de la Fondation termineront en 2020 une formation de chargés de sécurité.

la formation d'Aide en soins et accompagnement (ASA). Après avoir obtenu son Attestation Fédérale de Formation professionnelle (AFP), elle a rejoint l'équipe soignante qualifiée.

L'interdisciplinarité, au cœur du projet institutionnel

En 2019, le dispositif de la FEGEMS en soins palliatifs a été suivi par 15 collaborateurs issus de la plupart des secteurs d'activité. Parmi eux, l'infirmier ressource de la Fondation, qui suit un CAS Certificat of Advanced Studies, en Soins Palliatifs et Personnes Agées de septembre 2019 à septembre 2020. Des spécialistes et des non spécialistes pour assurer un niveau de connaissance minimal à toutes les équipes de terrain et améliorer ainsi la prise en charge globale des résidents en fin de vie. Les projets d'accompagnement, autrefois suivis par les équipes de soins exclusivement, se sont transformés : depuis 2019, le projet de vie est désormais un projet interdisciplinaire, réunissant des professionnels de chaque secteur d'activité, la famille et le résident. La volonté de décloisonnement se manifeste également par la participation régulière des personnels de l'intendance et de l'animation aux colloques des soins.

Futur en tous genres, une journée placée sous le signe de l'égalité

10 enfants de collaborateurs, répartis entre les EMS Stella et Les Lauriers, ont participé à la journée inter-cantonale Futur en tous genres, le 14 novembre 2019.

Une expérience qui a réuni notamment des duos mère/fils dans les secteurs de l'intendance et des soins, offrant ainsi aux jeunes enfants un aperçu concret des coulisses de ces métiers, loin des préjugés sexistes et des idées reçues.

L'accueil des stagiaires constitue aussi un enjeu prioritaire de notre politique de formation. En 2019, nous avons ainsi ouvert 40 places de stages (hors stage OCE), soit plus de 1600 journées d'accueil. Une grande partie de ces personnes sont en études et doivent réaliser un stage en lien avec leur formation : maturité professionnelle en santé ou en social ou validation d'un diplôme. Parmi eux, des étudiants en cycle d'orientation de Sécheron et des apprentis ASSC et ASE dont les stages ont été gérés par l'ORTRA. Les stages d'observation de courte durée, tout comme l'initiative Futur en tous genres, tiennent aussi une place privilégiée dans notre dispositif car nous sommes conscients de la nécessité de valoriser les métiers de l'EMS auprès du jeune public, dans toute leur diversité.

Une aide-animatrice de l'EMS Stella est en cours d'obtention de son CFC ASE par le biais de la validation d'acquis. Une collaboratrice des soins a enfin bénéficié d'un aménagement d'horaire pour suivre



Le sport, comme outil et valeur pour fédérer

Plusieurs événements sportifs ont jalonné l'année 2019 de la Fondation âge d'or. Championnat de football corporatif du canton, triathlon de Genève et course de l'escalade, autant de rendez-vous externes qui ont consolidé les valeurs de cohésion et de solidarité à l'interne, en offrant à tous les métiers et tous les établissements, la possibilité de faire vivre la culture de l'entreprise.



L'équipe de football de la Fondation âge d'or, première institution médico-sociale à participer au championnat de football corporatif du canton de Genève. Une expérience couronnée de succès puisqu'elle a remporté la Coupe et le championnat, assurant sa place en ligue supérieure l'année suivante.

57

collaborateurs ont
participé à la course
de l'Escalade

26

collaborateurs ont
participé au tournoi
de football corporatif
et remporté la coupe

9

personnes,
collaborateurs et
proches, ont participé
au triathlon de
Genève

Renforcer et déployer le dispositif de soins



Nos résidants, par leur grand âge et les pathologies qu'ils présentent, constituent une population vulnérable. Alors que l'accompagnement médical se fait de plus en plus complexe et que les contraintes administratives et réglementaires exigent des ressources croissantes, notre institution a poursuivi ses efforts pour adapter et renforcer son dispositif de soins.

Harmoniser le niveau de connaissance de tous

Pour améliorer la prise en soin du résidant, la Fondation âge d'or a mis en œuvre un programme de réflexion sur des questions transversales, destiné à tout le personnel. Ainsi, en 2019, les équipes ont été sensibilisées à la nutrition des personnes âgées. Par le biais d'abord d'une étroite collaboration avec le responsable hôtelier et l'équipe Eldora, afin d'effectuer un bilan nutritionnel à l'entrée du résidant et d'affiner la connaissance des serveurs en matière de contraintes et besoins nutritionnels. Par ailleurs, des ateliers pédagogiques en nutrition ont été organisés pour des équipes pluridisciplinaires : un cycle de conférences portant sur les compléments protéinés, les troubles de la déglutition, les troubles du transit.

La direction des soins a aussi souhaité développer la connaissance des collaborateurs sur les questions de psycho-gériatrie. Un psychiatre a sensibilisé les équipes aux thèmes de la démence et de la dépression, lors de tables rondes participatives. Enfin, les soins palliatifs ont constitué une thématique de travail centrale en 2019. En participant au projet pilote de la FEGEMS, nos deux EMS ont réuni des participants issus de tous les services afin d'acquérir et développer des compétences en interdisciplinarité. Certains ateliers ont eu lieu dans le centre de simulation du CMU.

Développer l'expertise sur des questions spécifiques

La complexité croissante de la prise en soin des patients âgés implique non seulement de déployer la connaissance de base aux autres secteurs, mais aussi de renforcer l'expertise des soignants. C'est le rôle des infirmiers ressources : ils questionnent et analysent les pratiques, se tiennent informés de l'évolution des connaissances, interviennent de manière ponctuelle à la demande des équipes.

Des Indicateurs de Qualité Médicaux (IQM) de plus en plus contraignants

Conformément aux directives cantonales, la Fondation âge d'or a mis en œuvre le relevé des IQM en s'appuyant sur le nouveau logiciel de saisie de données. Dès le 25 novembre 2019, aux critères nationaux (douleur, contention, poly médication et perte de poids) se sont ajoutés trois critères cantonaux : l'état bucco-dentaire, l'échelle dépression, les performances cognitives. Cette activité, assurée par une infirmière, impose une charge de travail conséquente, d'autant plus dans un contexte où il est demandé aux EMS de procéder aux évaluations PLAISIR tous les 9 mois au lieu de tous les 2 ans, et que ces dernières doivent être systématiquement suivies d'une nouvelle évaluation IQM.

Le recueil de ces données complémentaires, dans un laps de temps réduit, et sur un outil informatique inadapté, est un défi qui impacte les ressources en soins.

L'infirmière de liaison et évaluatrice PLAISIR, Rosa Rugnetta, a ainsi réalisé 106 évaluation PLAISIR en 2019, 29 évaluations PLEX et 15 évaluations IQM en décembre, soit un total de 234 heures, ce qui représente plus d'un poste à temps plein (180h en moyenne).

A l'heure où les exigences administratives à l'égard des EMS se font de plus en plus fortes et où les systèmes d'évaluation des besoins en soins sont hétérogènes, le travail de l'infirmière de liaison a permis d'harmoniser la retranscription et l'organisation du dossier de soin.

L'infirmier ressource en soins palliatifs a commencé une formation CAS afin d'asseoir encore son expertise. Comme lui, l'infirmière ressources sur les plaies intervient sur les deux sites, directement ou par visio conférence. Aide précieuse pour les soignants, l'infirmier ressource diffuse une culture et une pratique, mobilise un savoir-faire et un savoir-être. Plus globalement, le rôle même de l'infirmier est contraint d'évoluer :

pour analyser des situations multifactorielles, pour documenter les observations dans le logiciel médical Carefolio, pour accompagner le travail des assistants en soins et santé communautaire et des aides-soignants. Autant de tâches, en particulier administratives, qui ont conduit la Fondation à dédier une journée par mois du temps de travail des infirmiers à ces missions.

La supervision, outil pour accompagner les résidents souffrant de troubles cognitifs

Après avoir participé en 2018 au dispositif de formation APADE («Accompagner les personnes atteintes de démence en EMS») imaginé et déployé par la Fédération genevoise des EMS (Fegems), les équipes de Stella ont mis en place la supervision. Celle-ci veut amener le supervisé à s'interroger sur ses attitudes, ses paroles, ses perceptions, ses émotions et ses actions. Elle aide à développer la prise de distance afin de mieux gérer les situations complexes. Un outil qui s'inscrit dans la démarche de formation interdisciplinaire et qui a fait l'objet d'un cycle de conférence données par le psychiatre Docteur Michalopoulos dans les deux EMS.

41

employés ont participé à la formation APADE, dont 11 en tant que personnes relais

Hug@Home, la télémédecine expérimentée à Stella

C'est un projet pilote lancé aux Hôpitaux Universitaires de Genève à la suite d'Hackathon. Le concept ? Permettre aux infirmières, lorsque le médecin traitant n'est pas disponible et avant de diriger le patient vers les urgences, d'entrer en contact avec un médecin des HUG (urgences, médecine communautaire) pour obtenir un premier diagnostic par message écrit, consultation audio ou vidéo. Des documents ou des photos peuvent être échangés, dans le respect des normes de sécurité et de confidentialité des données.

L'intérêt d'un tel dispositif est multiple, à la fois pour l'hôpital et pour les structures de soins partenaires puisqu'il veut réguler d'une part le flux de patients en amont des urgences, et favoriser d'autre part le maintien dans le domicile ou dans l'institution. Economie psychique pour le résident, financier (pour la communauté par baisse du coût de la santé et maintien du forfait pour l'EMS).

4 conditions à l'utilisation du dispositif Hug@Home :

- Le patient doit donner son accord
- Il doit avoir été hospitalisé dans les 4 semaines précédant la consultation
- Il doit être hors situation d'urgence vitale
- La consultation est sollicitée uniquement si le médecin traitant n'est pas disponible



Le bureau des soins de l'EMS Stella, Novembre 2019

Des mesures de protection contre la grippe saisonnière de plus en plus efficaces

Chaque année, les enjeux liés à la grippe saisonnière touchent particulièrement nos institutions. Il faut ralentir la propagation du virus, protéger les résidents, diminuer les impacts socio-économiques dus aux arrêts de travail, sensibiliser les équipes. Grâce à des mesures d'information, de prévention et de protection de plus en plus efficaces, la couverture vaccinale continue de progresser d'année en année pour les résidents autant que pour les employés, bien qu'il demeure bas pour le personnel infirmier (43%). En 2019, un effort de communication supplémentaire a été fourni pour informer, expliquer, mobiliser. Le plan d'action de la Fondation se structure autour d'un message clé : *il est de la responsabilité de chacun de protéger les résidents que ce soit par le vaccin ou par le port du masque si le collaborateur ne souhaite pas se vacciner.*



Chaque collaborateur doit ensuite annoncer explicitement le moyen de protection qu'il a choisi, en portant le badge adéquat. La Fondation s'est équipée de totems de solutions désinfectantes, en particulier pour les visiteurs et intervenants externes; tous tenus de porter le masque. Une campagne de communication a été mise en œuvre pour sensibiliser d'une part aux mesures d'hygiène et d'autre part au choix de protection, autour du slogan « Vacciné ou Masqué ».

C'est une affaire réglée en un tour de mains.

Pour protéger les résidents, désinfecter les mains en utilisant les produits à votre disposition dans notre établissement.

Fondation Age d'or

Ne vous faites pas prendre la main dans le sac !

Ici, la propreté des mains, on ne s'en lave pas les mains !

Pour protéger les résidents, merci de vous désinfecter les mains en utilisant les produits à votre disposition dans notre établissement.

Fondation Age d'or

Stella Les Lauriers

résidents, merci de vous rincer en utilisant les produits à votre disposition dans notre établissement.

Stella Les Lauriers

Campagne d'affichage pour sensibiliser à l'hygiène des mains, 2019

Adapter l'organisation aux évolutions sociétales, technologiques et humaines



Les défis qui se présentent à nos établissements touchent à tous les secteurs d'activité : soins, hôtellerie, intendance, animation socio-culturelle, gestion administrative et financière, information et communication...Depuis l'ouverture de l'EMS Stella en 2017, notre Fondation se mobilise afin de mutualiser ses outils, harmoniser ses pratiques et valoriser son expertise.

Adapter et valoriser

Mutualiser les outils, les pratiques, les compétences

Depuis l'ouverture de l'EMS Stella en 2017, la Fondation âge d'or fait évoluer son système d'information. L'objectif est double : renforcer la disponibilité et la sécurité ; harmoniser et mutualiser les outils et les connaissances. Ainsi, les systèmes téléphoniques et appels malades ont été changés en totalité, d'abord aux Lauriers en raison de l'obsolescence des équipements existants, puis à Stella. L'enjeu ? Faire en sorte que toute l'institution soit dans le même réseau téléphonique et que chaque collaborateur soit joignable où qu'il se trouve. L'institution a également profité de ce projet pour changer d'opérateur afin de bénéficier des opportunités technologiques et financières.

Ainsi, au sein des Lauriers, c'est toute l'infrastructure du réseau informatique qui a été remplacée pour tirer profit de la nouvelle installation : pose de fibres optiques doublées entre tous les étages, remplacement des équipements réseaux et wifi, pose des nouvelles bornes téléphoniques... Toutes les chambres des deux établissements ont été modifiées pour recevoir le nouveau système de téléphonie et d'appels malades. Une liaison de fibre optique a également été mise en service entre les deux établissements, afin de donner la possibilité de joindre les personnes présentes sur l'autre site à tout moment. Cette liaison sert aussi de ligne de secours, en cas de coupure de la téléphonie sur l'un des deux sites.

Les 19 caméras numériques de vidéo-surveillance à l'EMS Stella sont reliées à un nouveau système d'enregistrement en continu, offrant une qualité d'images suffisante pour l'identification des intrus.

S'engager dans une démarche d'amélioration continue

En 2018, la Fondation âge d'or a souhaité relancer une démarche Qualité, suspendue entre 2016 et 2019, lors de l'intégration du nouvel EMS Stella.

L'ouverture de Stella en 2017 était un bon prétexte pour donner aux deux établissements, une organisation et des outils communs. L'animateur de cette démarche est le responsable qualité et informatique, Philippe Nicolin. La démarche Qualité nous a permis de partager et de consolider les bonnes pratiques, de proposer une organisation commune aux Lauriers et à Stella, de se doter d'outils pour mesurer la satisfaction de nos résidents et de leurs proches, de mettre en évidence la relation avec nos partenaires stratégiques, et enfin, d'identifier les points forts, les risques et les axes de progrès.

Nous nous sommes ainsi préparés à l'obtention des certifications suivantes début 2020 :

ISO 9001 – Management de la Qualité et Amélioration continue
ISO 14001 – Prise en compte de l'environnement

Label Entreprise citoyenne – Développement durable

Label PRP – Bienveillance de la personne adulte vulnérable

Des labels acquis pour 3 ans, mais des efforts à fournir au quotidien.



ISO 14001: 2015



PRP BIENVEILLANCE - 9001



ISO 9001: 2015



Des moyens informatiques pour un service optimal

20 ordinateurs portables

50 postes fixes répartis dans les services

50 imprimantes laser

8 tablettes

Le Bac à Pac, un outil au service de la qualité

En 2019, la Fondation a réactivé son dispositif de Proposition d'amélioration Constructive, le Bac à Pac, afin d'améliorer la qualité de vie dans nos établissements. Le concept est simple et s'adresse à tous, collaborateurs, visiteurs, résidents, proches, partenaires et fournisseurs. Il permet à toutes les personnes en contact avec notre institution de pouvoir signaler un dysfonctionnement ou proposer une amélioration, quel que soit le type de problématique (technique, fonctionnelle, structurelle, humaine) touchant à des aspects pratiques ou des sujets plus stratégiques de la vie dans nos établissements.

Professionnaliser la compétence communication

Le vieillissement de la population pose des enjeux stratégiques à la société tout entière et aux établissements médico sociaux en particulier : quelle prise en charge thérapeutique, quelle place pour les aînés dans la société, quelles formes d'habitat, comment maintenir l'autonomie dans un contexte collectif et médicalisé, comment assurer l'attractivité des métiers de l'EMS, quelles sources de financement... Pour relever ces défis, les institutions doivent légitimer leur parole dans l'espace public. Les besoins en communication émergent, pour informer, expliquer, convaincre, faire adhérer. Et ce d'autant que les parties prenantes sont nombreuses et variées : résidents, familles, média, autorités publiques, partenaires privés, médecins, candidats.

Dans ce contexte, et alors que la Fondation a connu une forte croissance de son activité avec la naissance de l'EMS Stella, la direction a souhaité développer l'expertise communication avec le recrutement, en août 2019, d'une responsable en charge de cette activité. Les missions du poste s'articulent autour de 3 objectifs institutionnels et opérationnels : informer sur des actualités, des projets et expliquer des positionnements ; accompagner le changement ; valoriser l'image et légitimer la parole.

Construire une identité

Première étape : inventer et définir une identité visuelle moderne, fédératrice et pérenne. Avec deux EMS, des prestations assurées pour une résidence pour séniors, un appartement communautaire, la Fondation devait se doter d'une identité visuelle capable d'affirmer la filiation entre la Fondation et ses établissements, reconnecter l'institution aux différents publics, unifier son discours en véhiculant une image positive de la vieillesse et de la vie dans les maisons de retraite. En décembre 2019, la Fondation a ainsi validé un nouveau logo et une charte graphique.

“**Faire savoir ce que l'on fait, pourquoi on le fait et comment on le fait. Les exigences d'immédiateté et de transparence qui se font de plus en plus grandes dans la société n'épargnent pas les EMS. Au contraire, la nécessaire confiance dans l'institution passe par une communication cohérente, créative et ouverte avec toutes les parties prenantes.**”

Sarah Brelaz, Responsable communication de la Fondation âge d'or

L'emblème suggère tout à la fois l'humain, le sourire, le bien être et véhicule les valeurs de la Fondation : proximité, innovation, solidarité. Il se juxtapose seul aux noms des EMS de la Fondation, comme un signe caractéristique, une marque reconnaissable tout en leur laissant une identité propre.

L'identité se décline dans une charte graphique, dont l'objectif est de déployer l'esprit du logo sur tous les supports de communication : signature mail, signalétique, réseaux sociaux, supports de présentations, papèterie... Cette charte se veut un cadre non contraignant pour déployer la communication avec cohérence.

Structurer les prises de parole

En 2019, notre Fondation a fourni un effort important pour structurer ses messages sur les outils appropriés, numériques et papiers. Ainsi, la page Facebook a vu sa communauté s'accroître largement, passant de 20 à plus de 400 abonnés en 5 mois : les publications quotidiennes donnent à voir les coulisses de la vie dans les EMS, le quotidien, les actualités, des portraits. Le ton est tantôt léger tantôt sérieux et permet de valoriser ce que la Fondation réalise mais aussi d'expliquer des difficultés, des obstacles. Elles s'adressent d'abord aux familles et aux proches des résidents, qui y trouvent un moyen d'être informés en temps réel. Le personnel est également destinataire et acteur en relayant les publications.



Adapter et valoriser

Cette présence sociale accrue a exigé de définir une charte du droit à l'image pour l'interne et l'externe; celle-ci est désormais intégrée au dossier d'accueil des nouveaux résidents et collaborateurs.

La Fondation a choisi également d'être présente sur Instagram et LinkedIn, deux réseaux sociaux qui complètent la présence digitale de l'institution : le premier, pour valoriser l'image de la Fondation à travers des belles photos de collaborateurs, de résidents, d'instant de vie capturés. Le second, pour positionner la Fondation en tant qu'institution légitime sur les questions de santé publique, de soins aux personnes âgées, de l'habitat pour seniors autonomes et dépendants et pour mettre en perspective des projets et des stratégies. En 2020, un nouveau site web viendra compléter le dispositif numérique de la Fondation.

Auréa, le magazine de la Fondation âge d'or

La nécessité d'informer commence en interne. Auprès des collaborateurs, qui sont les premiers ambassadeurs des valeurs et du projet de l'institution. A l'heure du tout numérique, la Fondation a fait le choix du papier pour son magazine trimestriel. Complémentaire à la présence digitale, le format papier offre la possibilité d'un traitement plus profond des informations et renforce le sentiment d'appartenance. Parce qu'il circule de mains en mains, le journal papier est accessible à tous, y compris aux



employés de terrain, n'ayant pas accès à un poste informatique personnel.

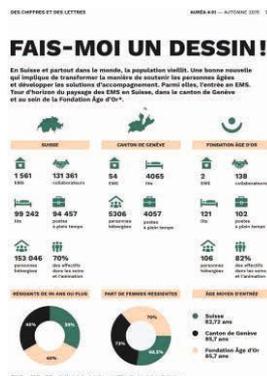
Proche du magazine plutôt que de la gazette, Auréa brosse des portraits de collaborateurs, raconte des histoires de vie de résidents, fait la lumière sur des projets, met en perspective des enjeux institutionnels et leur traduction concrète sur le terrain. Il s'adresse d'abord aux collaborateurs et aux résidents, à leurs proches mais il est aussi un moyen privilégié de parler à tout le réseau de partenaires, aux journalistes, au grand public. Les établissements médico-sociaux communiquent de plus en plus sur la vie et le quotidien de leur institution. Auréa a l'ambition d'aller au-delà en inscrivant ses contenus éditoriaux dans les enjeux institutionnels du secteur, en faisant le lien entre les questions éthiques, médicales, sociales, économiques et la réalité du terrain, en variant les tonalités, les points de vue et en faisant la part belle à l'image.

Fluidifier la transmission des informations

La grande diversité de profil et de métier des employés constitue une chance et un atout : les échanges, les expériences, les langues, les cultures se mêlent et contribuent à créer une culture d'entreprise forte. Mais elle constitue aussi un défi pour la communication interne qui doit s'assurer de la compréhension et de l'adhésion de chacun. La Fondation déploie ainsi ses outils papiers et numériques. Tous les supports sont exploités.



Dans le cadre de la démarche Qualité, l'intranet a fait l'objet d'une présentation à tous les utilisateurs. L'intranet est l'outil interne de partage d'informations. Chaque collaborateur y a accès grâce aux équipements mis en place dans tous les services. L'intranet est aussi l'outil support de la démarche Qualité. Tout des collaborateurs ont été informés de la démarche Qualité dans laquelle s'est inscrite l'institution, et ont été formés à la recherche de documents Qualité.



Extraits du premier numéro de Auréa, le magazine trimestriel de la Fondation âge d'or, Novembre 2019

Rapport financier



Bilan

Bilan	2019	2018
	CHF	CHF
ACTIF		
Actif circulant	2 681 806	2 355 375
Liquidités	1 879 522	1 348 689
Débiteurs résidants	110 917	193 876
Autres débiteurs	531 402	707 711
Stocks	29 528	34 589
Comptes de régularisation actif	130 438	70 511
Actif immobilisés (y compris immobilisations affectées)	2 254 777	2 207 803
Immobilisations corporelles :		
Immobilier	528 802	153 802
Mobilier	1 705 575	2 033 601
Immobilisations financières	20 400	20 400
Total de l'actif	4 936 584	4 563 179
PASSIF		
Capitaux étrangers	2 922 298	2 984 218
Fournisseurs	621 148	427 849
Créanciers	21 262	3 493
Créanciers résidants	1 069 507	1 064 294
Banques	360 836	446 697
Dettes envers l'Etat de Genève	-	44 678
<u>Subventions à restituer à l'échéance du contrat 20xx-20xx</u>	-	-
Provisions pour risques et charges	-	139 898
Comptes de régularisation passif	225 071	168 951
Banques et hypothèques	388 749	569 585
<u>Subventions à restituer à l'échéance du contrat 20xx-20xx</u>	235 725	118 773
Fonds affectés	227 326	30 856
Capital versé	450 227	450 227
Capital lié désigné généré (réserves : générale, statutaire, particulière, etc.)	713 559	741 559
Capital libre	-	-
<u>Part de la subvention non dépensée sur la période du contrat</u>	-	-
<u>Part de la subvention non dépensée de l'exercice (après thésaurisation)</u>	623 174	356 319
Résultat net des activités hors EMS	-	-
Total du capital de l'organisation	1 786 960	1 548 105
Total du passif	4 936 584	4 563 179

Compte d'exploitation

Compte d'exploitation	Budget 2019	Comptes 2019	Budget 2018	Comptes 2018
	CHF	CHF	CHF	CHF
Produits d'exploitation				
Pensions	10 343 611	10 517 931	10 300 329	10 484 852
Forfaits caisses maladie	3 190 975	3 274 533	3 086 000	3 236 502
Subventions cantonale (DGS)	4 005 323	4 186 366	3 916 914	3 961 457
Subventions autres	0	0	58 993	0
Taxes de soins résidents	346 254	346 504	346 254	347 152
Autres produits	137 000	159 631	167 000	184 153
Total des produits d'exploitation	18 023 163	18 484 965	17 875 490	18 214 116
Charges d'exploitation				
Salaires et charges sociales	10 728 705	10 510 516	10 534 524	10 453 690
Honoraires pour prestations de tiers	2 531 601	2 957 608	2 482 636	2 609 193
Autres charges du personnel	65 000	125 397	160 000	67 075
Médicaments, matériel médical et autres prestations	180 000	145 956	180 000	129 966
Alimentation	624 000	653 729	610 000	644 836
Charges ménagères	182 000	151 374	182 000	145 483
Frais d'entretien sur immobilier	201 500	57 181	60 000	47 625
Frais d'entretien sur mobilier	0	141 238	141 500	118 854
Mobilier et équipement non activés	0	14 207	0	12 949
Amortissements	360 000	481 463	360 000	285 657
Loyers	2 238 920	2 268 426	2 166 522	2 341 016
Locations	110 000	51 930	58 000	67 975
Leasing	0	15 173	100 000	19 210
Eau et énergie	235 000	230 656	235 000	266 088
Frais administratifs	320 000	170 857	320 000	343 244
Frais et taxes de voirie	30 000	43 480	40 000	36 199
Assurances	20 000	21 538	20 000	21 602
Taxes et impôts	4 000	0	4 000	190
Autres frais	110 000	281 085	100 000	118 555
Total des charges d'exploitation	17 940 726	18 321 814	17 754 182	17 729 408
Résultat d'exploitation	82 437	163 151	121 308	484 708



**Fondation
âge d'or**

**Stella
Les Lauriers**