



RAPPORT ANNUEL 2021

Construire l'avenir

Edito	p.4
Temps forts	p.5
Chiffres clés 2021	p.6
Accompagner le changement	p.9
Résister, dans la durée	
Soutenir et valoriser le personnel	
Anticiper l'avenir	
Développer la notoriété de la Fondation	
Renforcer la culture de la qualité et sécurité	p.15
Repenser la gouvernance de la qualité	
Développer une culture de la sécurité	
Renforcer les synergies avec l'extérieur	
S'adapter aux nouveaux défis du vieillissement	p.21
Favoriser l'interdisciplinarité, au service du résidant	
Du collectif et de l'individuel, trouver le juste équilibre	
L'essentiel des comptes 2021	p.28
Bilan	
Compte d'exploitation	

La Fondation exploite plusieurs établissements à Genève, dont les deux établissements médico-sociaux les Lauriers et Stella et le restaurant Les Lauriers.

—
Contact :
www.fondationagedor.ch
info@fondationagedor.ch
Adresse : 7, rue Henri Veyrassat
1202 Genève, Suisse

—
   Rejoignez la Fondation sur les réseaux sociaux

La crise, accélérateur du changement

Chères lectrice, cher lecteur,

C'est une affaire connue : les crises, personnelles comme sociétales, sont propices au changement. Encore faut-il l'accepter et l'accompagner. Dès 2020, et tout au long de l'année 2021, la Fondation âge d'or et tous ses collaborateurs se sont résolument inscrits dans cette vision et cette dynamique, démontrant une capacité d'adaptation remarquable, et tournée toujours davantage vers les besoins et les envies des résidents. Grâce à l'esprit d'ouverture et de solidarité des résidents et de leurs proches, forte d'une collaboration constructive avec l'ensemble de ses partenaires et interlocuteurs institutionnels, la Fondation a su saisir dans la crise l'opportunité d'une évolution durable et profonde.

D'abord, sur le plan de la qualité. Impératif accru par la crise sanitaire, l'exigence de qualité et de sécurité dans l'accompagnement est au centre des préoccupations institutionnelles et citoyennes. Déploiement d'un outil de gestion des incidents, décloisonnement des services, démarche de sécurisation des systèmes d'information, définition et mises à jour des procédures prioritaires, recueil de l'avis des parties prenantes, la Fondation a multiplié les actions en faveur d'une approche partagée, évolutive et transversale de la qualité. Ensuite, sur le plan de l'accompagnement

même du résident. Les contraintes organisationnelles, économiques, matérielles que la crise a fait peser sur notre institution ont favorisé l'expérimentation de nouveaux projets et modes de travail. Evolution du concept institutionnel, internalisation d'activités externes, déploiement des profils d'infirmiers ressources, renforcement de l'approche d'accompagnement individuel... Les équipes ont rivalisé de créativité pour imaginer de nouvelles manières de prendre soin.

Enfin, sur le plan de la communication. La Fondation a poursuivi son effort de transparence, de pédagogie et d'ouverture. L'enjeu : renforcer la place des aînés dans la société, renouveler l'image des EMS, valoriser le travail des professionnels, impliquer les parties prenantes dans le projet institutionnel.

Avec humilité et lucidité, avec détermination et enthousiasme, nous avons su resserrer nos liens autour de nos valeurs et de nos engagements. Ceux-là mêmes qui sauront nous inspirer le futur de notre Fondation.

Anne Winkelmann

Présidente du Conseil de Fondation

Philippe Guéninchault

Directeur général

Temps forts

Janvier

- Lancement des « Rencontres autour de la table »
- Fête des anciennetés des collaborateurs et des départs à la retraite

Février

- Obtention du renouvellement des certifications ISO et Bienveillance
- Lancement de la campagne de vaccination interne « Choix libre, choix éclairé »
- Mise en place d'un service de livraison pour le restaurant Les Lauriers
- Lancement d'un service de livraison de repas au centre d'accueil de nuit de l'Armée du Salut

Avril

- Publication de la nouvelle brochure institutionnelle de la Fondation âge d'or

Mai

- Déploiement de l'outil de gestion des incidents
- Campagne de communication sur le nouveau dispositif qualité « Exprimez-vous, signalez-nous »

Juin

- Obtention du label fait maison
- Atelier découverte « textures modifiées » destiné aux collaborateurs
- Repas d'été des Lauriers
- Obtention du Label +1 pour tous de l'Etat de Genève
- Soirée de remerciement aux bénévoles et intervenants de la Fondation

Septembre

- Journée de formation interdisciplinaire Premiers secours en EMS

Octobre

- Portraits photos à l'occasion de la Journée Internationale de la Personne âgée
- Vacances des résidents à Charmey
- Séance d'accueil des nouveaux collaborateurs
- Repas festif de l'automne aux Lauriers et à Stella
- Acquisition d'un nouveau véhicule électrique pour les petits déplacements

Novembre

- Lancement du projet CARA, dossier de soins informatisé
- Journée intercantonale Futur en tous genres
- Journée de vaccination contre la grippe saisonnière

Décembre

- Fête de Noël des résidents

Chiffres clés 2021

COLLABORATEURS (chiffres au 31.12.2021)



145
collaborateurs

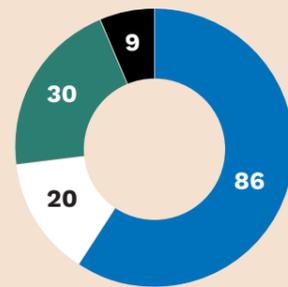


74%
de femmes



45
âge médian

Répartition de la dotation



- Soins 86
- Animation 20
- Hôtellerie et intendance 30
- Administration 9



23
nationalités dont
42% de suisses



6,8 ans
ancienneté
moyenne

2004 dossiers de candidature traités
contre 1291 en 2020

16 personnes ont rejoint la FAO, dont 8 en provenance de l'Office Cantonal de l'Emploi
17 personnes ont quitté la FAO, dont 1 départ à la retraite
Taux d'absentéisme **6%** dont **3,3%** de longue durée (covid compris) / contre 8,15% en 2020 (covid compris)

LA FORMATION

8
apprentis, dont 5 aux Lauriers et 3 à Stella

12
formateurs d'apprentis: 7 dans les soins, 3 dans l'animation, 1 à l'administration, 1 dans l'hôtellerie

53
stagiaires et 2966 journées de stage contre 2924 en 2020

71
collaborateurs ont suivi une formation continue

11
collaborateurs ont suivi une formation qualifiante

RÉSIDENTS (Chiffres au 31.12.2021)



118
résidents



3
centenaires



87 ans
âge moyen



15%
+ de 95 ans



72%
de femmes

97,1% Taux d'occupation moyen contre 98,1% en 2020

98,8 % aux Lauriers
95,5% à Stella



46
entrées



36
en provenance de l'hôpital



44
sorties

Stella

29
entrées

26
sorties

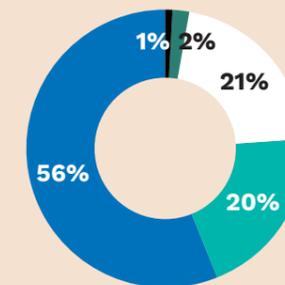
Les Lauriers

17
entrées

18
sorties

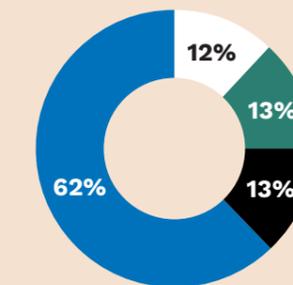
RAPPORT FINANCIER

Répartition des revenus



- Pensions 56%
- Subventions cantonales 21%
- Taxes de soins résidents 2%
- Forfaits caisses maladie 20%
- Autres subventions 1%

Répartition des dépenses



- Salaires et charges de personnel 62%
- Loyers 12%
- Prestations des tiers 13%
- Autres (alimentation, médicaments, mobiliers...) 13%



Accompagner le changement

Résister, dans la durée

Avec des taux d'occupation habituellement très élevés et des listes d'attente fournies, les établissements médico-sociaux ont connu depuis la crise une situation inédite : ils ont vu leur nombre de candidats à l'entrée chuter et leur taux d'occupation baisser plus ou moins drastiquement. L'apparition de clusters, les limitations imposées pour les visites par les autorités, les protocoles d'isolement, les durées d'hospitalisation prolongées, les moyens alloués à l'aide à domicile, autant de facteurs qui ont incité les aînés et leurs proches à retarder ou annuler l'entrée en EMS. Les Lauriers et Stella n'ont pas fait exception, avec en 2021 un taux d'occupation moyen respectif de 98,8% et 95,5%, nettement plus faible qu'en 2019, où il s'élevait à 99,6 et 99,7.

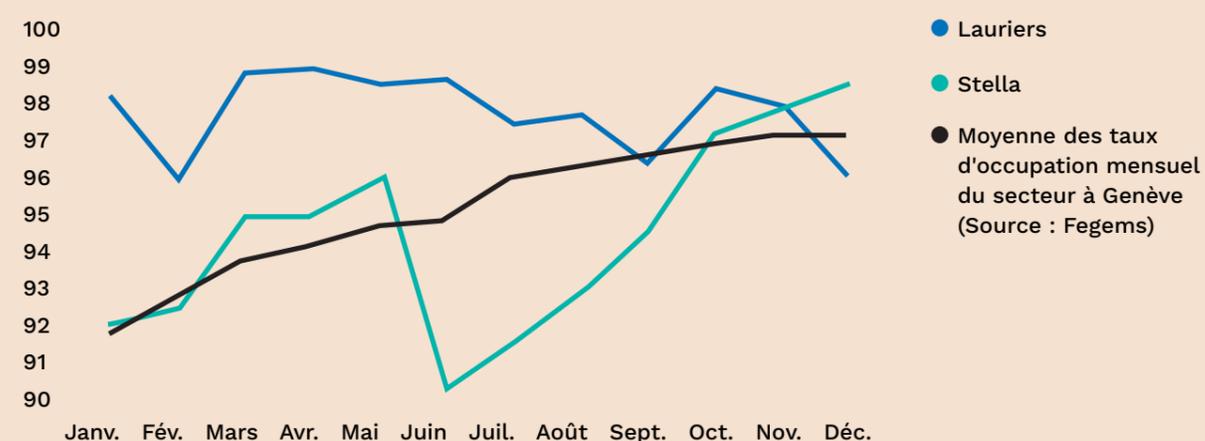
Face à cette situation, le Conseil d'Etat s'est engagé à apporter une aide exceptionnelle au secteur : le financement forfaitaire journalier par lit de CHF 2,15.- pour le matériel de protection des résidents et du personnel.

Dans ce contexte, l'équipe en charge des admissions s'est largement mobilisée pour assurer une gestion flexible et réactive des demandes d'entrée en EMS. Constitué d'un axe administratif et d'un axe médical, le processus d'entrée dans nos établissements est un défi organisationnel et humain, particulièrement en temps de crise. L'infirmière de liaison et la responsable administrative des résidents ont redoublé d'efforts pour multiplier les contacts avec le réseau d'assistantes sociales, accélérer l'analyse financière des dossiers, rendre visite sur le lieu de résidence ou d'hospitalisation, afin de rassurer et créer un lien, organiser des visites.

Deux ans de crise sanitaire, c'est aussi :

- 253 demandes d'admissions traitées
- 93 admissions enregistrées
- 116 dossiers de demande d'entrée annulés

Évolution (en %) du taux d'occupation en 2021



FAIRE FACE AUX CONTRAINTES LOGISTIQUES

Entré en vigueur en juin 2021, le certificat covid a nécessité d'organiser dans l'urgence le contrôle des entrées dans l'EMS. La semaine, les jours ouvrables, l'équipe d'administration a assuré sur chaque site les contrôles des entrées.

Une charge de travail supplémentaire importante, qui a nécessité plusieurs aménagements, notamment avec l'installation d'un système de vidéo et d'ouverture des portes à distance. Le week-end, plusieurs solutions ont été mises en place : service de piquets temporaire les week-ends par les responsables, appel à un prestataire de service pour assurer les contrôles le week-end, recrutement de vacataires... Matériel, coûts et temps supplémentaire, ressources humaines : le contrôle des accès à nos établissements a considérablement impacté l'organisation de travail.

Par ailleurs, le 23 août 2021, le Conseil Fédéral a exigé que tous collaborateurs en contact avec les résidents soient en possession d'un certificat covid pour venir travailler. Les collaborateurs non vaccinés ou non guéris, ont alors dû se soumettre à un dépistage hebdomadaire.

Cette nouvelle directive a engendré un travail supplémentaire conséquent pour les équipes des ressources humaines : contrôle de la validité des certificats, suivi des tests hebdomadaires et tenue à jour de statistiques internes et externes. En l'espace de quelques mois, nous avons réalisé 714 tests, soient 400 tests aux Lauriers et 314 à Stella.

Soutenir et valoriser le personnel

Afin de soutenir au mieux les équipes, la Fondation a mis en place différents dispositifs d'écoute et de soutien en interne. Groupes de paroles, recueil de propositions et de signalements anonymes ou non, mobilisation de psychiatres et psychologues, supervisions... La Fondation a déployé des outils afin d'accompagner les collaborateurs qui le souhaitent dans la gestion de situations complexes, qu'elles soient liées à des prises en soins ou au contexte de crise sanitaire. Ainsi, une médiatrice externe est intervenue dans chaque EMS pour soutenir les collaborateurs de tous les services dans la prise en soins de résidents souffrant de pathologies neuro dégénératives sévères et impliquant un accompagnement accru. Enfin, la Fondation a fait appel à un psychogériatre, dans le cadre de supervisions interdisciplinaires, pour soutenir les équipes de terrain confrontés à des comportements de résidents posant des difficultés, en lien avec des troubles de démence, anxiété et dépression.

DES BONS D'ACHATS POUR CHAQUE COLLABORATEUR

Covid oblige, la traditionnelle fête annuelle du personnel n'a pu se tenir en 2021, comme cela avait été le cas en 2020. Pour remercier les collaborateurs de leur engagement, la Fondation a offert à chacune et chacun des bons d'achat, en décembre 2021.

Ces espaces d'échange et d'écoute sont autant d'outils institutionnels pour élaborer des options d'amélioration de la prise en charge, anticiper ou résoudre des conflits, libérer la parole. Un poste de secrétaire RH des Lauriers a également été ouvert et pourvu en 2021. Cette décision s'inscrit dans la volonté de renforcer la proximité avec les collaborateurs sur chaque site et d'assurer à la politique RH un ancrage dans la réalité de terrain, au quotidien. Rattachées à un site, les deux secrétaires RH collaborent néanmoins étroitement pour harmoniser et mettre à jour les processus RH.

En 2022, la Fondation mettra au concours un poste de Direction des ressources humaines. Alors que la diversité des compétences, des cultures et des métiers s'accroît et que les défis RH se multiplient (manque d'attractivité du secteur, complexification des exigences de l'Etat, renouvellement des effectifs...), la direction souhaite renforcer sa politique RH, pour faciliter la coordination entre les fonctions, appuyer le management de proximité et développer la marque employeur.

Anticiper l'avenir

PROJET DE FUSION AVEC LA FONDATION LES BRUYÈRES

Les directions de l'EMS Les Bruyères et de la Fondation âge d'or ont engagé en 2021 une réflexion sur la stratégie d'avenir des institutions, dans le contexte des départs à la retraite successifs de plusieurs cadres et des deux directeurs d'ici à 2025 d'une part et de la crise sanitaire d'autre part.

A l'étude depuis de nombreuses années, le projet de fusion des deux fondations s'inscrit dans une volonté de renforcer et mettre en commun expertise et savoir-faire, mutualiser les ressources matérielles, consolider les fonctions supports. Accueillant près de 200 résidents et employant près de 300 collaborateurs, la nouvelle Fondation se positionnera comme un acteur de premier plan de l'accompagnement des personnes âgées dans le Canton de Genève. En 2022, le projet sera affiné et mis en œuvre pour une fusion effective en date du 1^{er} janvier 2023.

La future Fondation en chiffres clés

- 3 établissements médico-sociaux
- 1 appartement communautaire
- + 200 résidents
- Près de 300 professionnels
- 1 restaurant bistronomique
- 30 MCHF de chiffre d'affaires

RELANCER LA POLITIQUE DE FORMATION

Nos établissements sont confrontés à une exigence croissante de compétences (en termes de quantité et de niveau de spécialisation) et à des difficultés de recrutement propres au secteur. Dans ce contexte, le développement des compétences en interne est une priorité et l'une des réponses à ces défis.

En 2021, la Fondation a construit son plan de formation autour de deux axes forts : renforcer et harmoniser le niveau de connaissances de tous d'une part et d'autre part, développer les savoirs et savoirs faire sur des domaines spécifiques liés aux priorités institutionnelles et à l'évolution des besoins des résidents. La politique de formation vise trois objectifs principaux : améliorer la qualité de l'accompagnement des résidents, anticiper les

mouvements futurs de ressources humaines, attirer et fidéliser les professionnels, en prenant en compte les parcours de chacun.

Les chiffres clés de la formation

436

nombre de jours de formation, toutes catégories confondues

92'310.-

budget total dédié à la formation

31,7

journées de formation continue

11

formations qualifiantes

Outre son programme de formation continue, la Fondation a financé plusieurs formations diplômantes, dans des domaines variés, qui constituent des priorités pour l'institution :

- 1 DAS Santé des populations vieillissantes
- 1 DAS en gestion et direction d'institutions éducatives, sociales et socio-sanitaires
- 1 Bachelor en travail social de la HETS
- 2 CAS soins palliatifs
- 1 CFC ASSC par validation des acquis
- 1 Formation d'art-thérapeute
- 1 MAS en stratégie et direction d'institutions éducatives, sociales et socio-sanitaires
- 1 Chargé de sécurité
- 1 AFP ASA
- 1 DAS en management des institutions sociales

LES TRAVAUX DES LAURIERS : UN CHANTIER ATTENDU POUR 2023

Le bâtiment de l'EMS les Lauriers est une propriété de la Fondation Nicolas Bogueret, entité issue elle aussi du Centre Social Protestant et date de 1970. Il a déjà été rénové en 1998, et partiellement en 2014. Le bâtiment, totalement fonctionnel, nécessite néanmoins des mises aux normes importantes.

Ainsi l'isolation thermique doit être refaite: terrasses, fenêtres et extérieurs, la ventilation doit être améliorée, des panneaux solaires doivent être posés. Une cage d'escalier de secours supplémentaire doit être créée, impliquant des travaux importants en façade et au rez-de-chaussée.

Un premier projet avait été déposé en 2019, qui malheureusement avait été refusé par la Ville de Genève, qui souhaitait privilégier une surélévation du bâtiment.

En 2020 et 2021, nous avons donc repris le projet, en collaboration avec les architectes et le propriétaire afin de soumettre un nouveau projet, comprenant un étage supplémentaire et la création de 9 lits supplémentaires.

Nous allons profiter de ces travaux pour adapter nos surfaces pour mieux répondre aux besoins de la population hébergée. Nous souhaitons offrir plusieurs espaces différenciés à différents moments de la journée, et une

cafétéria avec des amplitudes d'ouverture très large. Ainsi donc les résidents des Lauriers bénéficieront d'un EMS bien plus confortable, supportant mieux les canicules et les périodes de froid, ainsi qu'un rez-de-chaussée totalement repensé.

Le permis a été déposé et l'autorisation de la Direction Générale de la Santé a été obtenue en avril 2022.

Une information détaillée sera fournie aux résidents et à leurs proches dès que le planning précis des travaux sera confirmé.

Développer la notoriété de la Fondation

La Fondation a continué d'augmenter et conforter sa présence sur le web, en développant notamment le format vidéo. En bénéficiant de l'expertise et du talent d'un civiliste effectuant son service civil au sein du service animation, nous avons imaginé et conçu une carte de vœux animée en janvier, mettant à l'honneur des portraits colorés de résidents façon pop art.

Nous avons également réalisé la première vidéo institutionnelle de la Fondation : en 1 minute, elle répond à la question « qui sommes-nous : » et donne à voir une image authentique de la vie dans nos établissements. Ces outils favorisent une meilleure connaissance de la Fondation, autant qu'ils veulent améliorer l'image des aînés et des EMS dans la société, une image régulièrement mise à mal dans l'actualité.

La première brochure de l'institution a également vu le jour en 2021 : elle se veut complémentaire au site web, dans sa version papier. S'adressant à toutes les parties prenantes (collaborateurs, futurs résidents, proches et familles, réseau et partenaires...), elle expose les missions et les valeurs de la Fondation, présente les lieux d'hébergement et leurs spécificités, détaille les principes clés de l'accompagnement et explicite les démarches administratives pour intégrer nos EMS.

Sur les réseaux sociaux, en 2021

-> 246 publications totales :

- > 13 sur la page entreprise LinkedIn
- > 144 publications et stories sur le compte Instagram
- > 89 publications et stories sur la page Facebook

+ de notoriété, + d'abonnés :

- > + de 500 mentions j'aime sur la page Facebook
- > Près de 300 abonnés sur Instagram
- > +100 abonnés à la page entreprise LinkedIn





Renforcer la culture de la qualité et sécurité

Repenser la gouvernance de la qualité

La gouvernance de la qualité et de la sécurité a été entièrement revue en 2021. Objectifs :

- Centraliser la démarche qualité
- Déployer un dispositif efficient et adapté à toutes les parties prenantes externes et internes de gestion des non conformités et améliorations continues
- Sensibiliser les professionnels à la démarche qualité de l'institution
- Développer une procédure de gestion de projets

CONTRÔLES ET CERTIFICATIONS

La Fondation âge d'or est soumise à différents contrôles externes dans le cadre de son activité, assumés notamment par la direction générale de la santé. La surveillance des pratiques de prise en soins et d'accompagnement est assurée par les équipes du Groupe risque pour l'état de santé et inspectariat (GRESI). En 2021, la Fondation âge d'or a fait l'objet de deux inspections du GRESI, l'une inopinée en juin à l'EMS Stella, la seconde programmée en octobre aux Lauriers.

Depuis 2020, la Fondation est certifiée ISO 9001, 1400a et Bienveillance, des labels qui sont autant de gage supplémentaire de confiance pour les résidents et leurs proches, et l'ensemble des parties prenantes. Le deuxième renouvellement des certifications a eu lieu en janvier 2021. Il a été l'occasion de saluer la bonne gestion de la crise sanitaire par la Fondation et les efforts de communication consentis auprès de toutes les parties prenantes. En outre, les évaluateurs ont relevé le développement des outils numériques au service des collaborateurs notamment

(mise en place de l'outil de gestion des tâches et des réunions, wedo.swiss et gestion documentaire avec l'outil ThereFore). Enfin, les auditeurs ont noté l'excellente organisation des équipes de l'intendance, dans la planification des tâches et l'étroite collaboration au sein des deux équipes et entre les deux gouvernantes de site.

LA FONDATION ÂGE D'OR, EMPLOYEUR RESPONSABLE

En 2021, la Fondation a obtenu le Label +1, gage de reconnaissance de sa politique de soutien aux personnes en recherche d'emploi. Le label +1 pour tous s'adresse aux entreprises qui engagent, à compétences égales, des personnes résidant dans le canton de Genève et inscrites à l'Office cantonal de l'emploi. Lorsqu'un poste est à repourvoir, nous informons en primeur l'office cantonal de l'emploi.

En 2021, 9 personnes provenant de l'OCE ont ainsi été engagées dans notre Fondation en 2021. Parmi ces 9 personnes, 2 avaient effectué un stage de réinsertion professionnelle, un atout précieux pour l'employeur et l'employé, qui se connaissent et bénéficient ainsi d'une première expérience de collaboration. Au total, les deux établissements ont accueilli 20 stagiaires dans le cadre de stage de réinsertion soutenus par l'OCE, 10 dans le secteur de l'intendance, 10 dans le secteur service salle à manger.



LA DÉFINITION D'UNE MÉTHODOLOGIE DE PROJETS

Depuis la création de l'EMS Stella, la Fondation âge d'or a vu augmenter la quantité de projets institutionnels et avec elle, les besoins de formalisation, de priorisation et d'harmonisation de la méthodologie. Aussi, des principes communs de gestion de projet ont-ils été établis en 2021, notamment la définition du cycle de vie d'un projet et des rôles et responsabilités ainsi que la rédaction d'une fiche de lancement de projet validée par le Conseil de direction.

Cette première étape devra être suivie d'une réflexion en 2022 sur le pilotage et la gouvernance des projets au sein de la Fondation, afin de suivre l'ensemble des projets, identifier les projets stratégiques, mettre en place une planification commune et une attribution optimale des ressources.

DÉPLOYER LES OUTILS DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

L'équipe qualité a défini et mis en œuvre la politique de gestion des incidents et des propositions d'amélioration continue. Objectifs : favoriser une gestion uniforme des incidents et des événements indésirables au sein de la Fondation, limiter leurs risques de survenance, encourager la participation de toutes les parties prenantes à l'amélioration de la qualité de vie.

La démarche de la Fondation repose sur cinq engagements :

- Garantir le traitement (confidentiel éventuellement) des informations recueillies,
- Promouvoir la notion d'amélioration continue,
- Respecter le secret médical,
- Garantir la possibilité de l'anonymat lors d'une déclaration,
- Communiquer de manière transparente sur les actions menées.

Entre le mois de juin et le mois de décembre, 93 PACS ont été adressées. Une campagne d'affichage a été lancée en interne pour faire connaître le dispositif et inciter les collaborateurs, les résidents et leurs proches à participer.



Développer une culture de la sécurité

UNE FORMATION AUX SOINS DE PREMIERS SECOURS, POUR TOUS

Face au risque plus fréquent de rencontrer des situations médicales d'urgences, la Fondation a décidé de mettre en place une formation aux soins de premiers secours, destinée à tous les collaborateurs, administratifs ou non. Supervisée par le médecin répondant de l'institution et en étroite collaboration avec la direction des soins, la formation a pour objectif de former chaque collaborateur aux fondamentaux des gestes de premiers secours afin de renforcer la sécurité des résidents. Adaptée aux besoins spécifiques de nos deux institutions, la formation met l'accent sur les situations les plus à risques : en cas de chute, brûlures, fausses routes (Heimlich), malaise avec et sans perte de connaissance (PLS), allergies symptômes, épistaxis, épilepsie et règles d'utilisation des défibrillateurs.

LA SÉCURITÉ AUSSI DANS LES SYSTÈMES D'INFORMATION !

Le sujet de la cyber sécurité a pris une ampleur considérable en 2021 comme en témoignent les nombreux

articles de presse, qui restituent les conséquences désastreuses d'une panne informatique dans telle ou telle organisation.

Considérant l'importance de l'outil informatique dans son fonctionnement, et la nature sensible des informations que nous détenons et que nous traitons dans nos institutions, la Fondation âge d'or a mené des réflexions et les premières actions pour tenter de diminuer le risque de panne informatique et d'en réduire l'impact potentiel. Avec l'aide de notre partenaire informatique Qosit, la réflexion a notamment porté sur tous nos services ouverts sur l'extérieur :

- Hébergement de sites Web,
- Messageries,
- Système de gestion des candidatures,
- Connexion distantes (télétravail).

Tous ces processus ont été revus pour une meilleure sécurité sans impact sur l'utilisation.

Mais la sécurité de notre outil informatique est avant tout une préoccupation continue, qui concerne tous les professionnels utilisateurs. Les efforts ont donc aussi porté

EXPRIMEZ-VOUS, SIGNALEZ-NOUS !

Vous avez rencontré une difficulté ? Vous aimeriez profiter d'un nouveau service ? Vous avez été témoin d'un dysfonctionnement ? Vous souhaitez proposer une amélioration ?
Toutes vos remarques sont précieuses pour améliorer la qualité de vie dans nos EMS.

en envoyant un email à pac@fondationagedor.ch en déposant un formulaire papier anonyme dans la boîte aux lettres en vous adressant directement à l'un des responsables

Fondation âge d'or Stella Les Lauriers

Chaque personne qui fréquente l'EMS est invité à

S'exprimer. Signaler. Participer.

PAC@FONDATIONAGEDOR.CH

Stella Les Lauriers Fondation âge d'or

Fondation âge d'or Stella Les Lauriers

Ensemble, pour améliorer la qualité de vie dans nos EMS

VOUS VOULEZ CHANGER LES CHOSES ? DITES-LE NOUS !

PAC@FONDATIONAGEDOR.CH

sur l'information des professionnels :

- Risques particuliers de la messagerie électronique,
- Réalisation d'une campagne de fishing interne,
- Mise en place de messages d'alertes sur les mails externes.

Les efforts en matière de cyber sécurité se poursuivront en 2022 avec la mise en place de travaux communs sous l'égide de la FEGEMS et le déploiement d'un programme de sensibilisation aux collaborateurs.

LA FAO S'ESSAIE AU FISHING

On lit fréquemment que plus de 90% des attaques débutent par un mail frauduleux.

Partant de ce constat, la FAO a voulu estimer son exposition au risque de « fishing »..

Qu'est-ce que le « fishing » : ce terme anglais désigne les techniques qui peuvent permettre à des fraudeurs de récupérer des éléments d'identité numérique et l'accès à des services en usurpant l'identité de la victime.

A l'été 2021, la FAO a mis en place une campagne d'envois de mails sur ses adresses internes, mails qui contenaient un lien vers une fausse page web destinée à récupérer l'identifiant et le mot de passe du destinataire. Sur les 48 destinataires ciblés, 27 ont cliqués sur le lien et 23 ont rempli leurs identifiants et mots de passe !

Ce test, strictement interne et anonyme, a permis une réelle prise de conscience de la FAO et la mise en place d'actions immédiates pour alerter sur ce problème :

- Signalisation sur les mails provenant de l'extérieur,
- Information et sensibilisation sur les risques de la messagerie,
- Vérification du bon fonctionnement de nos systèmes antivirus et antispam.

Depuis, les signalements de mails douteux n'ont jamais été aussi nombreux, signe que la vigilance de nos collaborateurs sur le risque de « fishing » a été renforcée.

Renforcer les synergies avec l'extérieur

CARA, LE NOUVEAU DOSSIER ÉLECTRONIQUE DU PATIENT

Cara, du nom de l'association intercantonale, est le nouveau système de dossier de soins mis en œuvre dans plusieurs cantons romands pour faciliter l'accès rapide aux données de santé des patients par les professionnels de santé, répondant aux exigences de la Loi fédérale sur le dossier électronique du patient (816.1, LDEP, 19 juin 2015). Il se substitue à MonDossierMedical (MDM), arrêté depuis septembre 2021, qui avait mobilisé au moment de sa mise en place un travail conséquent pour enregistrer les dossiers de soins des résidents et ouvrir des accès à tous les professionnels concernés. Or, en raison de contraintes légales et techniques, il n'a pas été possible de transférer automatiquement un compte MDM vers CARA. Les comptes utilisateurs et les dossiers doivent être à nouveau créés.

En 2021, la Fondation âge d'or s'est conformée aux deux exigences cantonales pour les établissements de santé :

- S'affilier à CARA au plus tard en avril 2022
- Entreprendre les démarches et définir les processus techniques et organisationnels en interne

Ainsi la Fondation suit de près le déploiement du dispositif auprès de tous les partenaires de santé, ce qui constitue un prérequis à son développement en interne.

COOL CITY, AU CŒUR DES TRANSFORMATIONS DU QUARTIER DE SÉCHERON

Le quartier de Sécheron, et plus particulièrement les espaces extérieurs du Cycle d'orientation, ont été identifiés comme un îlot de chaleur. Piloté par l'Office de l'urbanisme du canton de Genève, en partenariat avec le Département de l'instruction publique et le Département des infrastructures, un projet a été lancé pour les réaménagés d'ici à 2025. Avec un double objectif : végétaliser le préau et faire de ces espaces des espaces publics de qualité pour les personnes qui résident aux alentours en dehors des heures scolaires.

En tant qu'institution du quartier, l'EMS Stella a participé aux rencontres, discussions et ateliers tout au long de l'avant-projet. Un professionnel et plusieurs résidents sont parties prenantes de ce projet, et bénéficient à ce titre d'un espace d'expression et de co-construction. En particulier, l'EMS est impliqué dans le réaménagement de la rue Anne-Torcapel en espace de vie convivial, pour améliorer la qualité de vie, ensemble, de ce quartier tout en veillant à l'accessibilité des lieux aux aînés.





S'adapter aux nouveaux défis du vieillissement

Depuis 2018, on note, comme c'est le cas dans l'ensemble des EMS du canton, un alourdissement des soins prodigués. Conséquence directe de l'augmentation de l'âge d'entrée dans l'EMS et des troubles plus sévères associés, la prise en soins des résidents s'est complexifiée au fil des ans comme en témoigne le relevé comparatif des minutes moyennes de soins requis par jour sans CSB (communication en faveur du bénéficiaire), qui est l'indicateur d'évaluation de la durée des soins en EMS. Elle est passée de 149,20 à 172,65 aux Lauriers et de 149,25 à 172,65 à l'EMS Stella.

Favoriser l'interdisciplinarité, au service du résident

COLLOQUES INTER DISCIPLINAIRES, NOUVELLE FORMULE

Pour proposer aux aînés un accompagnement adapté, il faut que celui-ci soit interdisciplinaire. Mais dans les faits, travailler de manière interdisciplinaire demeure un défi organisationnel, managérial et humain. Il faut renforcer la coordination entre les différents métiers.

En 2021, nous avons mis en place une nouvelle formule de colloques professionnels, qui permet d'échanger dans un cadre défini et de manière collégiale sur les situations individuelles, et notamment sur les situations de soins complexes.

En bref, le colloque interdisciplinaire c'est :

- 1x fois par semaine
- Durée 30 min max
- Un représentant de chaque service (intendance, animation, salle-à-manger, administration et soins)
- Animation du groupe se fait à tour de rôle par chacun des services

- Formalisation d'un compte rendu partagé à tous les collaborateurs et intégré au dossier du résident

LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT, AVEC LE RÉSIDANT

Au cœur de notre projet institutionnel, il y a l'amélioration de la qualité de vie des résidents. Cela suppose d'abord de prendre en compte les besoins, les envies, les rêves de chacune et chacun d'entre eux. Les impliquer dans les choix qui les concernent, de près ou de loin, est donc un principe fondamental, même quand la personne est dans l'incapacité de les exprimer. C'est tout le sens des projets d'accompagnements, suspendus pendant les deux années de crise sanitaire, et remis en œuvre dans le courant de l'année 2021.

Ils se déroulent en trois temps, en impliquant à chaque fois le résident, ses proches et tous les professionnels concernés :

- Le projet d'intégration. Objectif : faire connaissance avec le résident et son entourage, créer des liens, mettre en place des repères afin d'envisager l'avenir dans le nouveau lieu de domicile. L'enjeu est également d'accompagner et soutenir le résident dans cette transition difficile et souvent redoutée, qui marque une rupture avec l'environnement géographique, affectif et social.
- Le projet de vie. L'objectif est double : recueillir ses remarques, besoins et suggestions et mettre en œuvre les actions adaptées et concertées.
- Le projet de fin de vie. Il décrit les actions et attitudes mises en place en vue de respecter les souhaits et les volontés du résident au regard de la fin de sa vie.



Les chiffres clés de l'accompagnement socio-culturel

301

séances d'activités thérapeutiques
(musico-thérapie, art thérapie,
expression corporelle, atelier mouvement...)

+ 80

petits déjeuners organisés
dans la cour de Stella

55

interventions externes culturelles
(concerts, spectacles, lectures...)

1

séjour de vacances avec 8 résidents
et 5 collaborateurs, à Charmey en Suisse

70

accompagnements
spirituels personnels

+ 200

coaching individuels dans la salle
de fitness de Stella



Moins de contraintes, plus de liberté : les nouveaux projets de la vie collective

LA VIE COLLECTIVE : MOINS DE CONTRAINTES, PLUS DE LIBERTÉ

Depuis près de 10 ans, le secteur médico-social voit évoluer la dimension socio-culturelle de l'accompagnement. Cela se traduit par l'augmentation dans la dotation globale en profil d'animateurs socio-éducatifs (ASE) et par l'évolution des concepts d'accompagnement. La crise sanitaire a ainsi accéléré ce phénomène : d'une prestation « occupationnelle » et collective, au rez-de-chaussée, l'animation socio-culturelle devient progressivement une activité structurante de l'institution et une dimension transversale de l'accompagnement du résident.

C'est dans cette perspective aussi que les moments de convivialité et de fête se transforment : en plus petits groupes, plus flexibles, moins ritualisés, plus ouverts à l'expression libre.

Les rencontres autour de la table

Ces rendez-vous s'adressent à tous et réunissent des groupes variables, allant de 5 à 20 personnes, autour d'une thématique particulière en lien avec la restauration,

la saison et prétexte à la discussion. Ils remplacent les traditionnelles « commissions des menus », dont le format n'était plus adapté aux attentes des résidents ni des professionnels. En effet, uniquement tournées vers l'évaluation des menus de la semaine précédente, elles avaient progressivement pris la forme d'une évaluation aléatoire, sans réelle possibilité d'ajustement ni d'échange.

Les rencontres autour de la table répondent à un double objectif : faire participer les résidents au projet de restauration d'une part ; recueillir les avis et contribuer à l'amélioration de la qualité de la prestation, considérant que l'alimentation constitue un enjeu fort du lien social, du plaisir, de la santé.

Plus d'un an après la mise en place de cette nouvelle formule, les résultats sont positifs : un nombre croissant de participants, des retours constructifs, des propositions systématiquement prises en considérations, une meilleure interaction entre les résidents et les professionnels.

En 2022, l'institution mènera une enquête de satisfaction

sur le thème de l'alimentation auprès des résidents de Stella et des Lauriers.

Les anniversaires des résidents

Fêter les moments forts de la vie des résidents constitue un aspect clé de la vie en institution. Dans une perspective d'amélioration continue, et face aux contraintes imposées par la crise sanitaire, la Fondation a questionné ses pratiques et fait évoluer le format des anniversaires de résidents. Ces derniers, qui donnaient lieu à une grande fête dansante, chaque mois, font progressivement place à un événement sur mesure, partie intégrante du projet individuel. Le résident exprime de manière individuelle son souhait : une sortie, un repas en famille, pas de célébration, ... De plus chaque mois, un repas convivial en petit comité est organisé pour les résidents qui ont fêté leur anniversaire dans le mois.

La journée de la personne âgée, valoriser l'image de soi

La vie en collectivité prend des formes variées, entre activités occupationnelles et activités thérapeutiques. Pour lui donner du sens, la politique d'accompagnement veille à ce que le collectif crée du lien, de la socialisation. A l'occasion de la journée de la personne âgée, le 1er octobre 2021, les équipes ont mis en place un projet de réalisation de portrait professionnel. Dans un studio photo installé sur chaque site, les résidents ont posé sous l'objectif, notamment celui expert de Silvan Haeseli, civiliste à l'animation. Les portraits ont été exposés au restaurant des Lauriers, et à Stella, contribuant directement à la valorisation de l'image des aînés.

CHF 10'000.- POUR L'ACQUISITION DE DEUX CHARIOTS SENSORIELS

La Fondation Philanthropique Famille Sandoz, engagée en faveur de projets ou d'institutions dans les domaines de la culture, de la formation, de l'éducation, du social, de la santé, de l'environnement et de l'humanitaire, a répondu favorablement à la demande de fonds de la Fondation âge d'or pour l'acquisition de deux chariots multisensoriels. L'enjeu : développer la démarche Snoezelen pour renforcer et diversifier les outils de soins et d'accompagnement des résidents.

Snoezelen, de quoi parle-t-on :

La méthode Snoezelen est d'abord une démarche visant à développer et aménager des espaces propices à l'éveil sensoriel, favorisant le lien et apaisant l'anxiété, la douleur, réduisant la dépendance. En s'appuyant sur des équipements adaptés, on stimule les cinq sens du patient/résident. Parfaitement flexibles, les chariots multisensoriels ont été imaginés pour permettre aux personnes ne pouvant se déplacer de bénéficier de l'environnement Snoezelen où qu'elles se trouvent.

Le projet sera déployé en 2022 avec les deux EMS de la Fondation, avec des sessions de formations à des équipes interdisciplinaires et l'identification de deux personnes supports, capables d'appuyer les professionnels dans leur utilisation.





L'ATIK, UNE PLACE À PART DANS LE PAYSAGE MÉDICOSOCIAL

Après l'expérience de l'intergénérationnel entre 2019 et 2020, l'atik a consolidé son positionnement dans le paysage médicosocial genevois. L'appartement communautaire accueille depuis plus d'un an, quatre personnes, 3 femmes et 1 homme, trois générations d'âge différents et des origines culturelles diverses (Brésil, Afghanistan, Italie et Suisse). Une mixité qui se manifeste aussi dans les situations de soins (pathologies liées à l'âge avancé, situations de handicap moteur, ...). Cette grande diversité dans les profils et les situations fait émerger un sentiment de solidarité et d'entraide entre les colocataires, qui participent à la vie commune dans la mesure de leurs capacités, complémentaires. Une telle cohabitation se révèle un moyen privilégié pour chacun de se « décentrer de sa situation » en jouant un rôle dans la collectivité.

Sa proximité avec l'EMS, son intégration comme espace social à part entière dans le quartier, son expérience de l'intergénérationnel en font un lieu de solidarité réelle et un espace de vie d'avenir pour l'habitat des séniors.



L'essentiel des comptes 2021

En 2021, la Fondation âge d'or a dépensé 18,9 millions de CHF pour mener à bien l'ensemble de sa mission dans ses différents établissements. Les dépenses sont restées stables (-0.8%), les ressources également. La Fondation a enregistré un léger résultat négatif de CHF 33'425.- (sur CHF 18'743'735.- de CA, soit 0.18%). Ce résultat est largement inférieur au budget qui était bien plus pessimiste. Les baisses des entrées en EMS ont provoqué une baisse importante des recettes. Toutefois, cette baisse prévisible a été suivie en permanence par les responsables de la Fondation. Ainsi les coûts ont été maîtrisés en 2021, dans un contexte difficile.

Aucun licenciement économique n'a dû être effectué. Dans l'EMS touché par une baisse du taux d'occupation, des collaborateurs, sur une base volontaire ont effectué

des remplacements (maladies longue durée, maternité, etc..) dans l'autre site, limitant ainsi le recours aux remplacements..

La Fondation a bénéficié du soutien financier de plusieurs donateurs, dont les dons sont affectés à des projets spécifiques : séjour de vacances des résidents, véhicule électrique pour la livraison des repas et les petits déplacements de résidents, chariots sensoriels.

Dans un contexte incertain, où les crises se succèdent, la Fondation a su mobiliser ses ressources pour accueillir et accompagner les résidents, avec une exigence de qualité stable, comme pour initier des projets de transformation d'avenir, avec la perspective de la fusion de notre institution avec l'EMS Les Bruyères.

Bilan	2021	2020
	CHF	CHF
ACTIF		
Actif circulant	2 013 919	2 132 829
Liquidités	794 080	1 039 614
Débiteurs résidents	397 480	256 302
Autres débiteurs	689 599	706 688
Stocks	37 006	35 052
Comptes de régularisation actif	171 683	95 173
Actif immobilisés (y compris immobilisations affectées)	2 163 011	2 082 404
Immobilier	528 803	528 802
Mobilier	1 613 809	1 533 202
Immobilisations financières	20 400	20 400
Total de l'actif	4 176 931	4 215 234
PASSIF		
Capitaux étrangers	2 359 429	2 357 404
Fournisseurs	44 897	408 638
Créanciers	150 884	22 114
Créanciers résidents	1 314 925	1 050 852
Banques	181 020	275 316
Dettes envers l'Etat de Genève		
Provisions pour risques et charges	29 076	29 076
Comptes de régularisation passif	231 040	183 537
Banques et hypothèques	227 887	197 028
Subventions à restituer à l'échéance du contrat	151 700	162 842
Fonds affectés	198 614	205 518
Capital versé	450 227	450 227
Capital lié désigné généré (réserves : générale, statutaire, particulière, etc.)	713 559	713 559
Capital libre		-
Part de la subvention non dépensée sur la période du contrat (après thésaurisation)	488 526	488 526
Part de la subvention non dépensée de l'exercice (après thésaurisation)	(33 424)	
Résultat net des activités hors EMS		-
Total du capital de l'organisation	1 618 888	1 652 312
Total du passif	4 176 931	4 215 234

Compte d'exploitation	Budget 2021	Comptes 2021	Budget 2020	Comptes 2020
	CHF	CHF	CHF	CHF
PRODUITS D'EXPLOITATION				
Pensions	10 344 987	10 367 101	10 329 266	10 340 862
Forfaits caisses maladie	3 382 390	3 640 992	3 382 390	3 675 206
Subventions cantonale (DGS)	3 993 203	3 993 203	4 072 939	4 024 632
Subventions autres	228 520	234 146	180 200	242 348
Taxes de soins résidants	342 720	336 376	347 202	343 744
Autres produits		171 917	-	122 635
Total des produits d'exploitation	18 291 820	18 743 735	18 311 997	18 749 426

CHARGES D'EXPLOITATION				
Salaires et charges sociales	12 151 623	11 712 749	11 950 172	11 759 525
Honoraires pour prestations de tiers	1 718 775	2 462 469	1 728 860	2 178 570
Autres charges du personnel	95 000	136 022	95 000	124 717
Médicaments, matériel médical et autres prestations	200 000	143 259	160 000	410 439
Alimentation	710 000	677 596	710 000	668 161
Charges ménagères	204 000	178 175	164 000	215 425
Frais d'entretien sur immobilier	50 000	30 749	90 000	71 554
Frais d'entretien sur mobilier	170 000	126 585	170 000	126 927
Mobilier et équipement non activés	40 000	45 373	-	36 418
Amortissements	340 000	392 894	315 000	367 508
Loyers	2 272 520	2 257 482	2 266 520	2 252 978
Locations	-	79 892	70 000	56 316
Leasing	85 000	12 148	-	80 711
Eau et énergie	230 000	214 197	240 000	207 478
Frais administratifs	330 000	254 957	330 000	337 715
Frais et taxes de voirie	45 000	46 969	45 000	44 909
Assurances	20 000	24 573	20 000	22 811
Taxes et impôts	-	-	-	-
Autres frais	140 000	175 761	100 000	168 588
Total des charges d'exploitation	18 801 918	18 971 850	18 454 552	19 130 748
Résultat d'exploitation	(510 098)	(228 115)	(142 555)	(381 322)

	2021	2020
Résultat financier	-1856	-4607
Résultat hors exploitation	45 467	1684
Résultat exceptionnel	42 535	117 905
Résultat avant résultat des fonds	-141 969	-266340
Variation du capital des fonds	97 403	86 808
Résultat de l'exercice avant traitement du résultat	-44566	-179 532
Part revenant à l'Etat	11 142	44 883
Résultat de l'exercice après traitement du résultat	-33 425	-134 649



**Fondation
âge d'or**

**Les Lauriers ☺
Stella ☺**