



MRPS

Maison de Retraite
du Petit-Saconnex

Rapport Annuel **2020**

Maison de Retraite du Petit-Saconnex



Avenue Trembley 12 - 1209 Genève - Tél. 022 730 71 11 - Fax 022 730 70 50
www.mrps.ch

proximité
plaisir **SÉCURITÉ**
intergénérationnalité
tranquillité **QUALITÉ**
RESPECT *Bien-être*
Bientraitance Sérénité
indépendance *liberté* **SOUTIEN**
AUTONOMIE bienveillance
Convivialité **EQUILIBRE**
SOINS

Maison de Retraite du Petit-Saconnex



L'Unité d'Accueil
Temporaire
de Répit (UATR)
4 chambres



L'Etablissement
Médico-Social
(EMS)
220 chambres



Les Résidences
Colladon &
Trembley
152 appartements

S O M M A I R E

1

Mot de la Présidente de la
Commission administrative

2

Rapport de la Direction

3

Organisation

4

Ressources humaines

5

Qualité

6

Communication

7

Les Résidants
7.1 EMS
7.2 Résidences

8

Prestations
8.1 Soins
8.2 Animation socio-culturelle
8.3 Hôtellerie
8.4 Aumôneries

9

Résultats financiers

10

Remerciements

Annexes

Organigramme

1. Mot de la Présidente de la Commission administrative

L'année dernière, j'avais commencé ce mot de la Présidente en observant que l'année 2019 avait été une année très spéciale. Avec du recul, je peux aujourd'hui ajouter qu'elle a été celle des fêtes et des réjouissances.

Mais que dire de cette année 2020 ? Nul n'aurait osé imaginer ce satané virus nommé Covid-19. En effet, dès la mi-février 2020, toutes et tous avons été submergés par ce coronavirus, dont personne n'avait entendu parler. Un virus virulent pour ne pas dire destructeur, non seulement pour la santé mais également dans tous les domaines.

Très vite il a fallu réagir, dès le semi-confinement décidé par nos autorités fédérales.

À la Maison de Retraite du Petit-Saconnex, notre CODIR (comité de direction) a dû prendre des décisions déplaisantes mais indispensables, jongler entre plans de protection, plans de mesures et autres inconvénients.

Grâce à ces actions rapides et efficaces, validées par le médecin cantonal du canton de Genève, il a été possible, pour notre institution, de maîtriser au mieux la Covid-19.

Mais que de restrictions, de déceptions ! Parmi elles, je citerais notamment l'interdiction de sorties pour nos Résidentes et nos Résidents, la suppression de la fête du 1^{er} août qu'ils apprécient tant, des fêtes de Noël et du Nouvel An, et l'impossibilité de recevoir leurs familles et amis.

À cet égard, je remercie l'ensemble des familles pour leur compréhension et le respect des mesures difficiles dictées par les services de santé dans le seul but de protéger nos Résidents. Je suis certaine que les familles l'ont bien compris.

Vous avez certainement tous remarqué le travail exemplaire de l'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs auprès des Résidents.

Il m'appartient de leur dire ici que la Commission administrative se joint à moi pour témoigner notre immense gratitude et tout notre respect à l'ensemble du personnel : soignants mais aussi personnel de service hôtelier, services technique et administratif.

Nous tenons à vous exprimer nos plus sincères remerciements pour votre immense travail, jour et nuit, et votre engagement sans réserve pour procurer le plus de bien-être possible à chacune et chacun, en gardant, tant que faire se peut, sourire, gentillesse, calme et sérénité, avec un esprit solidaire et en vous aidant les uns et les autres.

RESPECT à vous toutes et tous, collaboratrices et collaborateurs, cadres et direction emmenée par Monsieur Philippe Cassegrain qui a su motiver son équipe du CODIR.

Bravo pour votre dévouement en cette période très compliquée.

Je tiens également à remercier la direction générale de la santé (DGS) qui a été à nos côtés et nous a apporté un grand soutien, toujours avec gentillesse et compréhension.

Enfin, mes remerciements vont aussi à l'ensemble des membres de la Commission administrative et du Bureau pour leur participation active à la gouvernance de la MRPS, leur soutien et la confiance qu'ils me témoignent.

Je finirai ce mot de la Présidente en me tournant vers l'avenir, en restant optimiste. Je suis certaine que nous retrouverons les bons moments, que nous les partagerons ensemble en 2021 qui devrait être une année plus tranquille et plus joyeuse maintenant que nos Résidentes et Résidents sont majoritairement vaccinés.

Floriane Ermacora
Présidente de la Commission administrative

2. Rapport de la Direction

Il n'est pas possible de revenir sur l'année 2020 sans évoquer la crise sanitaire sans précédent que la planète a subie. Elle a marqué les esprits et modifié les comportements en profondeur. La pandémie a distendu les liens sociaux les plus forts entre les Résidants et leurs familles, leurs proches, et entre eux.

La MRPS a su réagir faisant preuve d'une grande adaptabilité. En dépit de cette situation exceptionnelle, beaucoup de choses se sont passées tout au long de l'année, que ce soit dans le cadre des ressources humaines, de la qualité, de la gestion des projets ou des finances, pour ne citer que quelques thématiques.

Covid-19

La Covid-19 a fait des ravages dans le monde. La MRPS n'a malheureusement pas été épargnée. Elle a d'ailleurs été touchée davantage pendant la seconde vague que lors de la première. J'ai une pensée chargée d'émotion pour les 13 Résidants qui nous ont quittés en raison de la Covid-19.

Cette pandémie nous a contraints à mettre sur pied une cellule de crise constituée du comité de direction élargi où tous les secteurs étaient représentés et du médecin répondant, Dr Olivier Bugnon. Cette instance s'est réunie aussi souvent qu'exigé par la situation et son évolution au sein de l'institution, y compris quotidiennement à certains moments.

Elle a eu pour mission d'assurer la veille concernant les mesures prises et les recommandations des autorités fédérales et cantonales dans le but de les appliquer et de les adapter à la MRPS sans perte de temps. Elle a revu et mis à jour le plan de pandémie de la MRPS et a élaboré un plan de protection distinct pour les Résidants de l'EMS et de l'UATR, les Résidants des Résidences et les collaborateurs. Ces plans de protection ont été modifiés et adaptés chaque fois que cela a été nécessaire. Elle a également préparé les différentes communications à destination des Résidants et de leurs familles, ainsi qu'à destination des collaborateurs, ceci avec la participation active du chargé de communication et du secrétariat de direction.

Il est important de mentionner la contribution de l'Etat de Genève avec les aides financières consenties qui ont permis de compenser tout ou partie des coûts supplémentaires importants générés par la pandémie, notamment en ce qui concerne le matériel de protection (gel hydro-alcoolique, masques, gants, sur-blouses, charlottes, sur-chaussures, etc.).

Les collaborateurs ont eux aussi payé un lourd tribut à la pandémie. En effet, nous avons enregistré l'absence plus ou moins longue de 130 collaborateurs pour différentes raisons : personnes positives après un test, cas contact, personnes vulnérables, etc.

Je souhaite exprimer toute ma gratitude aux collaborateurs de la MRPS qui ont fait preuve d'un engagement sans faille, d'empathie, de solidarité et d'entraide pendant une longue période particulièrement anxiogène, stressante et fatigante physiquement et psychologiquement, et plus particulièrement aux collaborateurs en contact direct avec les Résidants.

En dépit des volontaires employés à temps partiel pour augmenter leur taux d'activité par des heures complémentaires et les heures supplémentaires effectuées, nous avons dû faire un appel massif au personnel temporaire, ce qui a eu une incidence sur le fonctionnement et un impact particulièrement significatif sur les finances.

Nous avons pu compter sur l'aide précieuse de la TaskForce-EMS-Covid-19 qui a transmis énormément d'informations utiles à la gestion de la crise.

La vie à la MRPS a été bouleversée par la crise sanitaire en nous obligeant à mettre en veilleuse certains projets pour nous consacrer pleinement à la sécurité des Résidants, des collaborateurs et des visiteurs. Je tiens à relever le soutien indéfectible de Madame la Présidente, du Bureau et de la Commission administrative à la direction, aux cadres et à l'ensemble des collaborateurs.

La vie à la MRPS a également été bouleversée pour tous les Résidants sans exception. Ils ont été privés des traditionnelles fêtes de l'Escalade, de Noël et de fin d'année dans leur format habituel pour être redimensionnées en raison de la crise sanitaire. Ils ont aussi été privés de visites pendant un certain temps et ont pris cette situation avec beaucoup de courage.

Les familles ont parfaitement compris la nécessité de prendre des mesures à la hauteur du défi et beaucoup d'entre elles ont remercié la MRPS. Si les Résidants ont traversé cette période avec un minimum de conséquences, ils le doivent aux collaborateurs en contact direct avec eux qui ont tout mis en œuvre pour leur faciliter la vie et leur changer les idées. Ils doivent ici être à nouveau sincèrement remerciés et vivement félicités.

Ressources humaines

Comme mentionné ci-dessus, la pandémie a eu un impact très fort sur les collaborateurs. Un autre aspect RH si important a été touché par la Covid-19 : la formation. En effet, il n'a pas été possible de mettre en œuvre le plan de formation annuel tel qu'il avait été prévu, car beaucoup de formations ont été purement et simplement annulées et certaines maintenues à distance.

Alors que le taux d'absence n'a cessé de décroître régulièrement depuis 2016 avec respectivement un taux de 8,6% en 2016, 8,4% en 2017, 7,4% en 2018 et 7,3% en 2019, il est remonté à 9,9% en 2020. Les extrêmes ont coïncidé avec les deux vagues de la pandémie (12,2% en mars, 16,7% en avril, 10,4% en octobre, 13,0% en novembre et 13,2% en décembre, tandis que le taux est retombé à 6,8% en août).

Nous visons toujours la cible de 6% contenue dans le contrat de prestations, même si nous savons que cet objectif est très difficile à atteindre dans notre branche d'activité. Nous nous comparons également au taux d'absence des EMS du canton qui était de 7,7% en 2019 (dernier chiffre disponible)¹.

Cette année, la Direction générale (DG) et la Direction des Ressources Humaines (DRH) ont rencontré la Représentation du personnel (RP) à quatre reprises. La Commission administrative l'a reçue une fois au cours de l'année écoulée.

Les syndicats, partenaires sociaux de la CCT, ont été reçus à deux reprises par la DG et la DRH, alors que le Bureau de la Commission administrative les a rencontrés une fois en présence de la DG et de la DRH.

Il est à relever que Monsieur Yves Bassières a été nommé Directeur général adjoint le 1^{er} novembre 2020 par la Commission administrative. Cette nomination récompense un investissement remarquable et un travail de grande qualité depuis qu'il a rejoint la MRPS le 1^{er} novembre 2016 en qualité de Directeur de l'Hôtellerie, et traduit la confiance placée en lui.

Projets institutionnels

La MRPS, institution dynamique, toujours en mouvement, gère un portefeuille de projets dans des domaines très diversifiés, même si ceux-ci ont été fortement ralentis, voire provisoirement stoppés pour certains d'entre eux, en raison de la Covid-19 dont la gestion a requis toute notre attention et notre vigilance.

Les deux premiers projets font partie intégrante de la stratégie de la MRPS consistant principalement à proposer dans un même lieu les différents types de prise en charge des personnes âgées prévus par la loi sur le réseau de soins et le maintien à domicile (LSDom) et son règlement d'application (RSDom). La MRPS souhaite ainsi diversifier son offre pour permettre un véritable parcours de vie au sein de notre parc de plus de 5 hectares.

À terme, la MRPS disposera, au service des personnes âgées du canton, d'une unité protégée de psychogériatrie (13 lits dans un premier temps), d'un immeuble avec encadrement pour personnes âgées IEPA (environ 50 appartements), prises en charge différenciées qui viendront s'ajouter à l'offre actuelle consistant en un établissement médico-social EMS (220 lits), une unité d'accueil temporaire de répit UATR (4 lits), une résidence privée pour séniors (152 logements) et 25 studios étudiants.

Unité protégée de psychogériatrie

De plus en plus de Résidants présentent des troubles cognitifs plus ou moins sévères en raison de l'élévation de l'âge moyen d'entrée en EMS. Compte tenu du taux d'occupation annuel moyen (99.21% en 2020), les nouveaux Résidants intègrent les unités où se trouvent des chambres libres. Ces Résidants sont donc disséminés dans les 9 unités sans distinction de leur degré de dépendance physique et/ou psychique. Les équipes des unités sont amenées à gérer des situations compliquées avec les Résidants concernés, ceux qui n'ont pas de troubles cognitifs (il y en a tout de même un certain nombre) et les familles des uns et des autres.

L'objectif du projet est de proposer une unité protégée spécialisée pour des Résidants présentant des troubles cognitifs plus ou moins sévères (pertes de mémoire, déambulement, perte de repères, maladie d'Alzheimer, comportement agressif, replis sur soi, dépression, etc.) dans le but de garantir une prise en soins et un accompagnement aussi individualisés que possible, garantir la sécurité des Résidants, mettre en œuvre une philosophie des soins et de l'accompagnement en adéquation avec la situation des Résidants concernés et adapter les locaux et l'accès à l'extérieur.

Immeuble avec encadrement pour personnes âgées (IEPA)

Les logements IEPA représentent un élément fondamental de la politique de maintien à domicile suivie par l'Etat. Dans ce contexte, la MRPS étudie la possibilité de transformer le bâtiment des Erables aux normes architecturales exigées pour les IEPA en procédant également à sa rénovation.

Distribution des repas aux Résidants de l'EMS

Un projet très important a vu le jour en 2020 sous l'impulsion de Monsieur Yves Bassières, Directeur général adjoint en charge de l'hôtellerie, touchant au cœur de métier : la distribution des repas aux Résidants de l'EMS a été intégralement revue. Cette réforme a permis une modification du nombre de postes équivalent plein temps en cuisine et en intendance, la fin des horaires coupés pour les femmes de chambre, une meilleure répartition des tâches claire et précise pour les différents services concernés (soins et hôtellerie), des nettoyages plus poussés dans les chambres et les locaux communs, un renfort journalier par des bénéficiaires de l'Hospice général (25 pour les soins, 7 pour la cuisine, 2 pour les infrastructures et 1 pour l'intendance) et cela pendant 20 heures par semaine, week-end compris.

Le personnel soignant peut ainsi consacrer davantage de temps à aider et à accompagner les Résidants pendant les repas.

En outre, la MRPS participe activement à la réinsertion et à la formation de nombreux bénéficiaires de l'Hospice général. On constate, de ce fait, que chaque partie prenante y trouve son intérêt.

Santé et sécurité au travail

Monsieur Frédéric Stepczynski, DRH, a repris la gestion de la santé et sécurité au travail pour l'ensemble de l'institution. La MRPS a choisi la solution de branche proposée par l'ARODEMS, association romande et tessinoise des directeurs d'établissements médico-sociaux. Notre DRH a constitué un groupe MSST pluridisciplinaire, a créé ainsi un organigramme MSST et a organisé des formations spécialisées. Il a dynamisé le processus et la démarche propose une participation active des collaborateurs.

Démarche Qualité

La démarche qualité se poursuit avec le soutien de Madame Laure Gagnard, consultante en système de management, spécialiste de la qualité et de la sécurité dans le domaine de la santé. Elle nous a aidés à finaliser la cartographie des processus clefs. Elle supervise la mise en place des différentes procédures, nous conseille pour la structuration de la documentation et s'investit aux côtés du DRH pour la sécurité et la santé au travail. Elle interviendra l'année prochaine pour formaliser les aspects environnementaux.

En conclusion, je tiens à exprimer toute ma reconnaissance et ma gratitude à Madame Floriane Ermacora, Présidente de la Commission administrative, pour son soutien et sa confiance, et remercier sincèrement les membres du Bureau, de la Commission administrative et des sous-commissions Finances, Travaux et Ethique pour leur écoute.

¹ *Annexe au rapport sur les comptes 2019, Bilan social de l'Etat et des institutions autonomes, Tome 6, page 20 - <https://www.ge.ch/document/19855/annexe/6>*

Philippe Cassegrain
Directeur général

3. Organisation

La Maison de Retraite du Petit-Saconnex, fondée en 1849, est une institution de droit public régie par un contrat de prestations avec le Département de la sécurité, de l'emploi et de la santé (DSES).

La gouvernance de l'établissement est assurée par une **Commission administrative** dont la législature s'étend du 1^{er} décembre 2018 au 30 novembre 2023 (Arrêté du Conseil d'Etat du 14 novembre 2018) et composée de la façon suivante :

Représentants des partis politiques élus au Grand Conseil :

- Monsieur Gilbert CATELAIN
- Monsieur Pierre CONNE (depuis le 1^{er} décembre 2020)
- Madame Donata GIACOBINO-FROIDEVAUX (jusqu'au 30 novembre 2020)
- Monsieur Paolo LUPO
- Monsieur Amar MADANI
- Madame Margaret RICHARD
- Madame Marie-Louise THOREL
- Monsieur Christian ZAUGG

Membres désignés par le Conseil d'Etat :

- Monsieur Georges CHEVIEUX
- Madame Lucienne CICUREL
- Monsieur Patrick DIMIER
- Madame Floriane ERMACORA

Membre désigné par les Résidants de la MRPS :

- Madame Christiane GIANNI

Membres désignés par le personnel de la MRPS :

- Monsieur Milovan DRASKOVIC (jusqu'au 30 septembre 2020)
- Madame Eylem TAS POLAT (depuis le 9 décembre 2020)

Membre avec voix consultative :

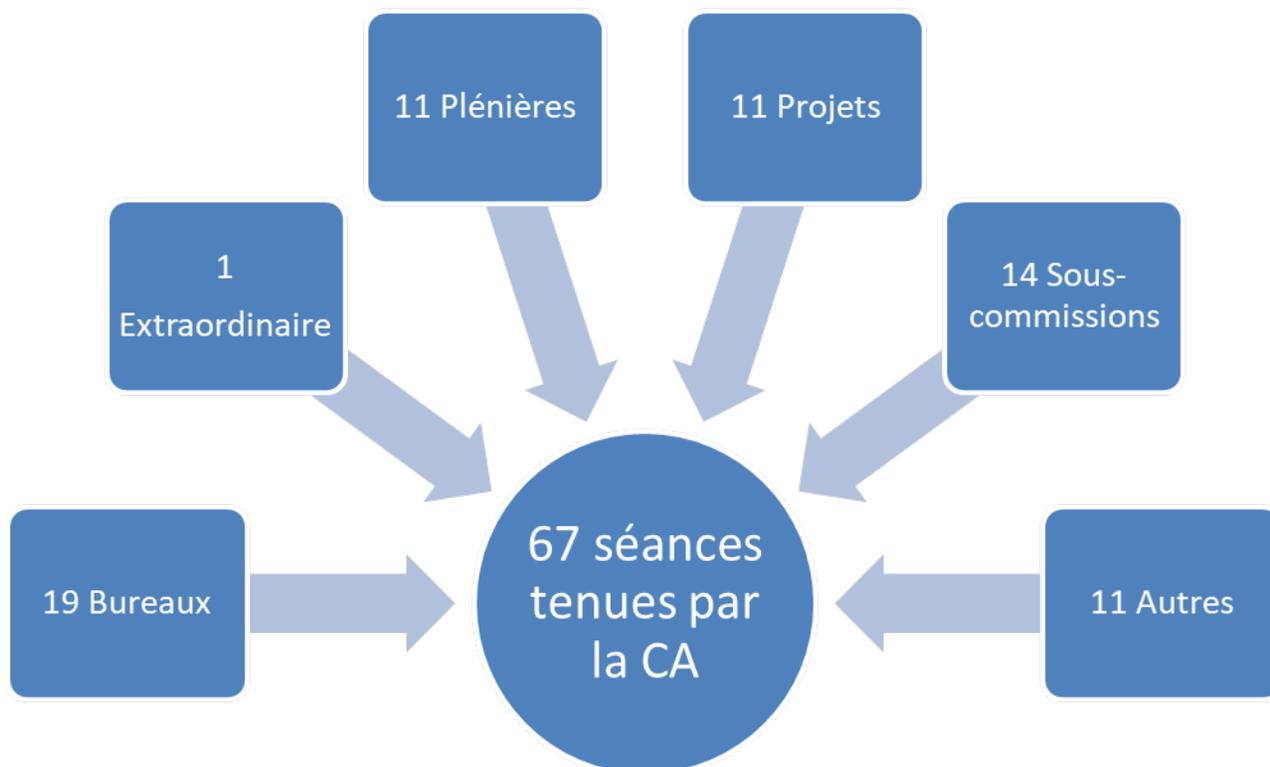
- Madame Rachel RIZZOTTO

Le **Bureau de la Commission Administrative** est constitué de 3 personnes :

- Madame Floriane ERMACORA, Présidente
- Monsieur Gilbert CATELAIN, Vice-président
- Monsieur Georges CHEVIEUX, Secrétaire

Trois **Sous-commissions** ont également fonctionné tout au long de l'année :

- Sous-commission des Finances
- Sous-commission Ethique
- Sous-commission des Travaux



Le **Comité de direction** est formé des personnes suivantes :

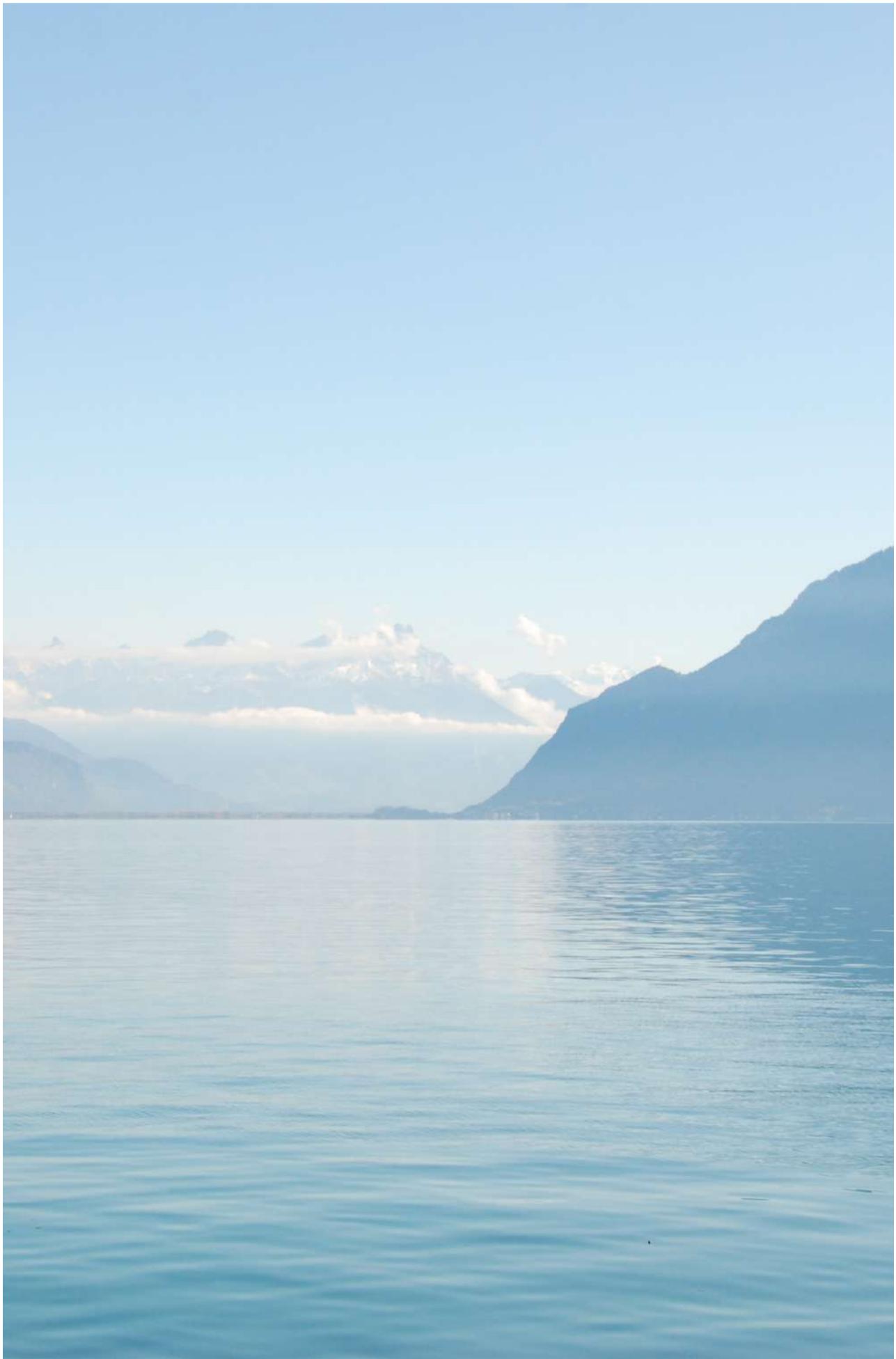
- Monsieur Philippe CASSEGRAIN, Directeur général
- Monsieur Yves BASSIERES, Directeur général adjoint
- Madame Laurence PERCEVAL, Directrice des soins et de l'accompagnement
- Monsieur Frédéric STEPCZYNSKI, Directeur des ressources humaines
- Monsieur Ramon SANCHEZ, Directeur des finances

Le **Comité de direction élargi** comprend en outre :

- Madame Cathy MEJIA, Cheffe du service de l'intendance
- Monsieur Christophe GUILLON, Responsable de la restauration
- Monsieur Joël DEMIERRE, Chef du service logistique & infrastructures

La **Représentation du personnel** est formée des personnes suivantes :

- Madame Sylvie CHARRIERE - Services centraux et logistique & infrastructures - Responsable du service Admissions, Accueil & Gestion – EMS
- Monsieur Habir DALIPOVIC - Soins et accompagnement - Aide-soignant de nuit
- Madame Graça Maria DA SILVA - Restauration et intendance - Femme de chambre
- Madame Matilde GAREA - Soins et accompagnement - Aide-soignante qualifiée
- Monsieur Yves MONCORGER - Soins et accompagnement - Aide-soignant qualifié
- Madame Lurdes PEREIRA - Soins et accompagnement - Aide-soignante de nuit
- Madame Paula TIAGO - Restauration et intendance - Femme de chambre
- Monsieur Quentin VIALATTE - Restauration et intendance - Cuisinier



4. Ressources humaines

Au 31 décembre 2020, la MRPS employait 314 collaborateurs (276.125 en équivalent plein temps), soit 213 femmes et 101 hommes, avec une moyenne d'âge de 45.33 ans et 9.29 années d'ancienneté. 23 embauches de personnes émanant du chômage ont eu lieu durant l'année.



La MRPS a également compté en son sein 7 apprentis, 20 civilistes, 28 stagiaires de l'Hospice général et 45 autres stagiaires émanant de différents organismes. Le taux de rotations a été de 12.3% en 2020.

Il y a eu 40 embauches en contrat de durée indéterminée, 19 en contrat de durée maximale, contre une quarantaine de départs tous motifs confondus (retraite, démissions, licenciements). 23 personnes sans emploi ont été embauchées (OCE, Hospice général, agence TRT).

Tous les secteurs ont été concernés par du recrutement (soins, animation, hôtellerie, administration, accueil). À relever notamment les recrutements de la Direction des soins et de l'accompagnement et de 5 IRUV, dont 2 sont le fruit de nominations internes.

Par ailleurs, plus de 1800 dossiers de candidatures ont été gérés (offres spontanées, réponses à annonces d'emploi ou assignations de l'office cantonal de l'emploi).

Il y a eu une soixantaine de mutations internes (changements d'affectation, de fonction, de type de contrat, de classe de rémunération, de taux d'activité).

Concernant les nominations et changements de fonction, à noter la nomination de :

- Monsieur Yves Bassières au poste de Directeur général adjoint
- Monsieur Gwendal Boucaud au poste d'Adjoint à la Direction des soins et de l'accompagnement.

Il y a eu également une forte activité au niveau de l'intégration et du suivi de stages d'autres collaborateurs (apprentis, stagiaires) et de civilistes, soit 140 personnes intégrées sur l'année. À noter les stagiaires venant de l'Hospice général (41 mouvements sur les 140 énumérés ci-dessus) en vue de la réorganisation de la gestion des repas des Résidents et de l'accompagnement aux soins.

La formation a quant à elle été fortement impactée par la pandémie, avec des annulations ou des reports, puis des formations délivrées en visio. Les stages de plus d'un mois ont néanmoins pu être maintenus. Le réseau professionnel a poursuivi activement son développement.

Plus de 70 formations ont été octroyées, dont plus d'un tiers sur sollicitation des collaborateurs, principalement pour des adaptations liées à la fonction. Cela a représenté un coût de CHF 77'028.45 (soit 549 jours de formation), en-deçà du budget de 0.5% de la masse salariale annuelle équivalent à peu près à CHF 150'000.-.

Enfin, la crise sanitaire a donné lieu à 130 cas d'absence (65 collaborateurs positifs, 23 en quarantaine, 21 mis en éviction préventive car vulnérables, 21 absents en raison de symptômes grippaux).

Frédéric Stepczynski
Directeur des Ressources humaines

5. Qualité

La MRPS entend remettre les Résidants au centre de ses activités en répondant à l'évolution constante de leurs besoins. Dans ce but, l'établissement s'adapte en permanence à son environnement, notamment en favorisant l'innovation par l'intégration d'outils et de solutions performants.

Afin d'atteindre cette vision, la MRPS a souhaité structurer son système de gestion sur l'approche qualité. Cette démarche concerne tous les secteurs de la MRPS et se base sur une volonté d'amélioration continue des prestations pour satisfaire toujours plus les Résidants mais aussi toutes les autres parties intéressées de l'établissement (les familles, les collaborateurs, l'autorité de tutelle, les partenaires, etc.). Elle s'inscrit totalement dans la stratégie 2020 - 2025 de la MRPS.

La mise en place de la démarche qualité a été initiée fin 2019 par le Comité de direction avec la réalisation d'une cartographie des processus. En 2020, la démarche a pu bénéficier d'une nouvelle dynamique grâce à l'accompagnement d'une consultante en système de management, Madame Laure Gagnard. Cette dernière a une grande expérience de la qualité et de la sécurité dans le domaine de la santé.

Au sein de la MRPS, elle a pour mission de soutenir les projets suivants :

- La mise en place et la structuration de la documentation interne (procédures, instructions de travail, etc.) appelée aussi documentation « qualité »
- Le déploiement de l'intranet
- L'élaboration du concept de Santé et de Sécurité au Travail (SST)
- La diminution de l'impact des activités de la MRPS sur l'environnement.

La mise en place d'une documentation interne a pour but d'homogénéiser les pratiques en définissant des documents de travail structurés, sur lesquels les collaborateurs pourront s'appuyer pour travailler et diminuer les risques liés à leurs activités.

Par exemple, tout EMS se doit d'avoir des protocoles de nettoyage (cuisine, intendance, etc.) et des documents en lien avec les pratiques de soins, de gestion des médicaments, etc.

Chaque responsable de service a entamé une réflexion sur ses activités, les risques associés et la documentation essentielle pour son service. Ce travail initié au cours du 4^e trimestre 2020, se poursuivra tout au long de l'année 2021.

L'intranet, qui n'est autre qu'un réseau de communication interne à l'entreprise, est un outil qui est utilisé depuis plusieurs années au sein de la MRPS pour la mise à disposition de documents utiles à la Commission administrative.

Dans le but d'utiliser pleinement cet outil, un groupe de travail composé de Madame Emilie Dubaele, de Monsieur Philippe Cugnet et de Madame Laure Gaignard a été mis en place en février 2020. Le travail s'est focalisé sur l'étude des possibilités de cet outil, dénommé Jalios, pour le déployer à plus grande échelle et y mettre toute la documentation interne.

L'objectif à terme est de diffuser et d'avoir rapidement accès à des documents (procédures, instructions de travail, etc.) structurés et à jour. Jalios répondant à nos besoins, une migration vers une nouvelle version nous a été recommandée fin 2020. Cette dernière a fait l'objet de plusieurs problèmes techniques importants et n'a pas pu s'achever sur cette fin d'année.

D'autre part, afin d'améliorer la santé et la sécurité au travail des collaborateurs, la MRPS a souscrit il y a quelques années à la solution de branche de l'ARODEMS. Elle fournit aux établissements médico-sociaux une aide pour répondre aux obligations légales et protéger le personnel. La nomination d'un nouveau coordinateur de Sécurité (COSE), Monsieur Frédéric Stepczynski, Directeur des ressources humaines, a permis de relancer la thématique.

À l'avenir, il sera aidé par les PERsonnes de COntact (PERCO) qui représenteront les différents services, un médecin du travail et la consultante qualité. Ce comité MSST (nom de la directive sur la Santé et Sécurité au Travail) devrait être mis en place début 2021 avec pour principales préoccupations la réduction de l'absentéisme et l'identification des dangers sur le lieu de travail.

Enfin, le projet de diminution de l'impact de la MRPS sur l'environnement n'a pas pu débuter en 2020 mais fera l'objet d'un groupe de travail en 2021. Il sera chargé d'analyser les pratiques internes et de proposer des actions d'amélioration pour contribuer, à notre niveau, à la sauvegarde de notre planète.

Pour conclure, 2020 a été l'occasion d'initier des projets d'amélioration dans les domaines transversaux de la Qualité et de la Santé et Sécurité au travail qui se poursuivront en 2021. Ces domaines ainsi que la protection de l'environnement sont l'affaire de tous.

Chaque collaborateur est invité à s'impliquer dans ces démarches, à son niveau, et à nous faire part de toute suggestion d'amélioration.

Laure Gaignard
Chargée qualité

6. Communication

COVID-19

Situation sanitaire oblige, la communication de la Maison de Retraite du Petit-Saconnex a dû s'adapter au jour le jour en suivant au plus près les recommandations fédérales et cantonales. Dès le début de la pandémie, nous avons créé au plus vite une page internet dédiée où nous avons pu partager les directives sanitaires afin d'informer familles et proches des règlements relatifs aux visites de nos Résidants. En parallèle, une adresse email dédiée a été rapidement mise à disposition de tous afin de répondre à toutes les interrogations légitimes en rapport avec la Covid-19.

Malgré la mise en place de ces outils, devant faciliter les communications et encore en service aujourd'hui, il a fallu parfois s'improviser facteur ou photographe afin de transmettre messages et clichés des familles aux Résidants.

Les restrictions et annonces de fermeture en rapport avec le restaurant Colladon Parc nous ont également contraints à communiquer différemment. Par exemple, en mettant en place rapidement des cartes jetables et virtuelles accessibles via un QR code. La soudaineté des annonces et de leur application ont démontré, s'il en était besoin, l'importance de pouvoir gérer de A à Z en interne les mises à jour de nos sites internet et de nos communications.

Solidarité

De même que nos équipes se serraient les coudes afin de lutter contre la pandémie, nous avons pu compter sur la solidarité de nos voisins et notamment de nos jeunes voisins des écoles de Budé et des Crêts qui ont, par leurs dessins, guirlandes et messages, témoigné à nos Résidants et à notre personnel leur soutien et leur bienveillance. D'autres témoignages venus d'écoles plus lointaines et d'entreprises privées nous sont également parvenus. Je profite de ces quelques lignes pour les remercier chaleureusement aux noms de nos Résidants et des collaborateurs de la MRPS.

Communication digitale

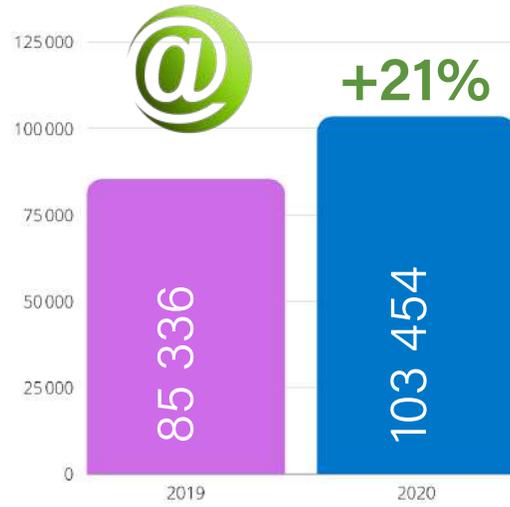
Les communications dites traditionnelles ont été fortement malmenées par les restrictions et réglementations sanitaires. Cela aura également permis de montrer à quel point il est important de disposer d'outils digitaux pour continuer de diffuser les informations nécessaires, par exemple pour la présentation de nos offres d'hébergement. Depuis sa création, le site internet de la MRPS dispose de formulaires en ligne simplifiés permettant à tout un chacun d'être rappelé le plus rapidement possible par les responsables des accueils EMS et résidences. L'ensemble des documents nécessaires à l'inscription dans notre institution étant également déjà disponible sur le site internet, nous avons aussi numérisé toutes nos plaquettes de présentation, rendant plus facile la présentation des hébergements par une simple pièce jointe.

Concernant Colladon Parc, nous avons dès le début de l'année, proposé la vente en ligne de bons prépayés pouvant être utilisés dès la réouverture de l'établissement. Puis plus tard en fin d'année, une page dédiée à la vente à l'emporter (Click and Collect) a été proposée à notre clientèle. Celle-ci sera modernisée et développée en 2021. Malgré la morosité des périodes de fermeture, la clientèle a su répondre présente lors des réouvertures. C'est ce que démontrent les graphiques ci-après qui prouvent l'intérêt grandissant pour les contenus que nous proposons sur les différents canaux numériques.

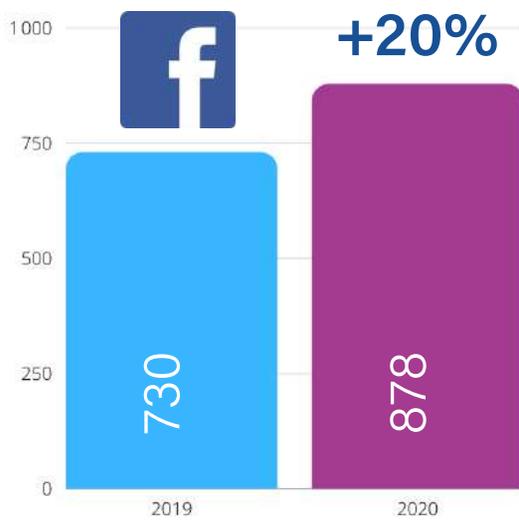
Cumul des visiteurs des sites internet de la MRPS et de Colladon Parc



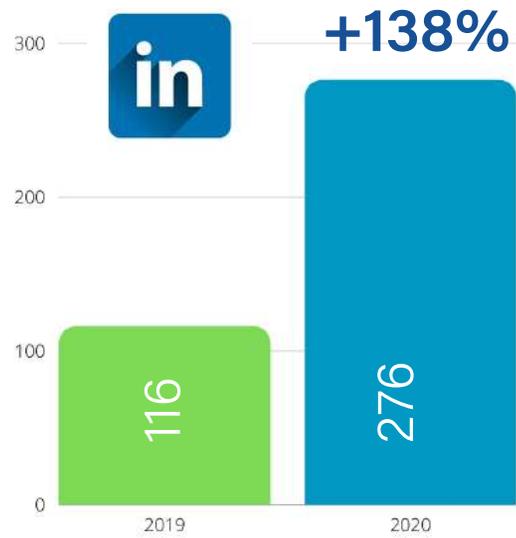
Cumul des pages vues des sites internet de la MRPS et de Colladon Parc



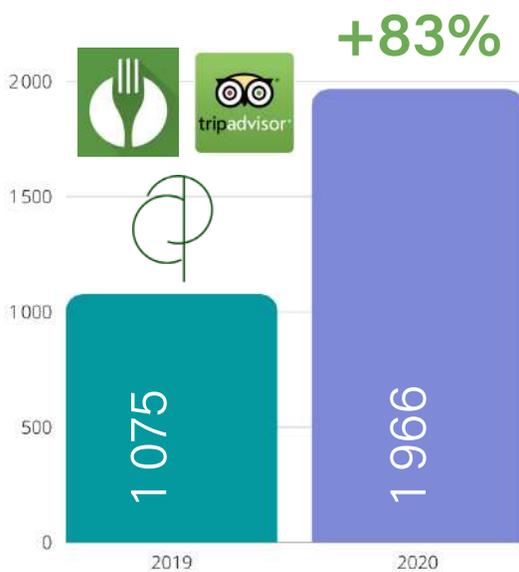
Cumul des abonnés Facebook de la MRPS et de Colladon Parc



Nombre des abonnés LinkedIn de la MRPS



Cumul des réservations digitales Colladon Parc



Cumul des vues sur les chaînes YouTube de la MRPS et de Colladon Parc

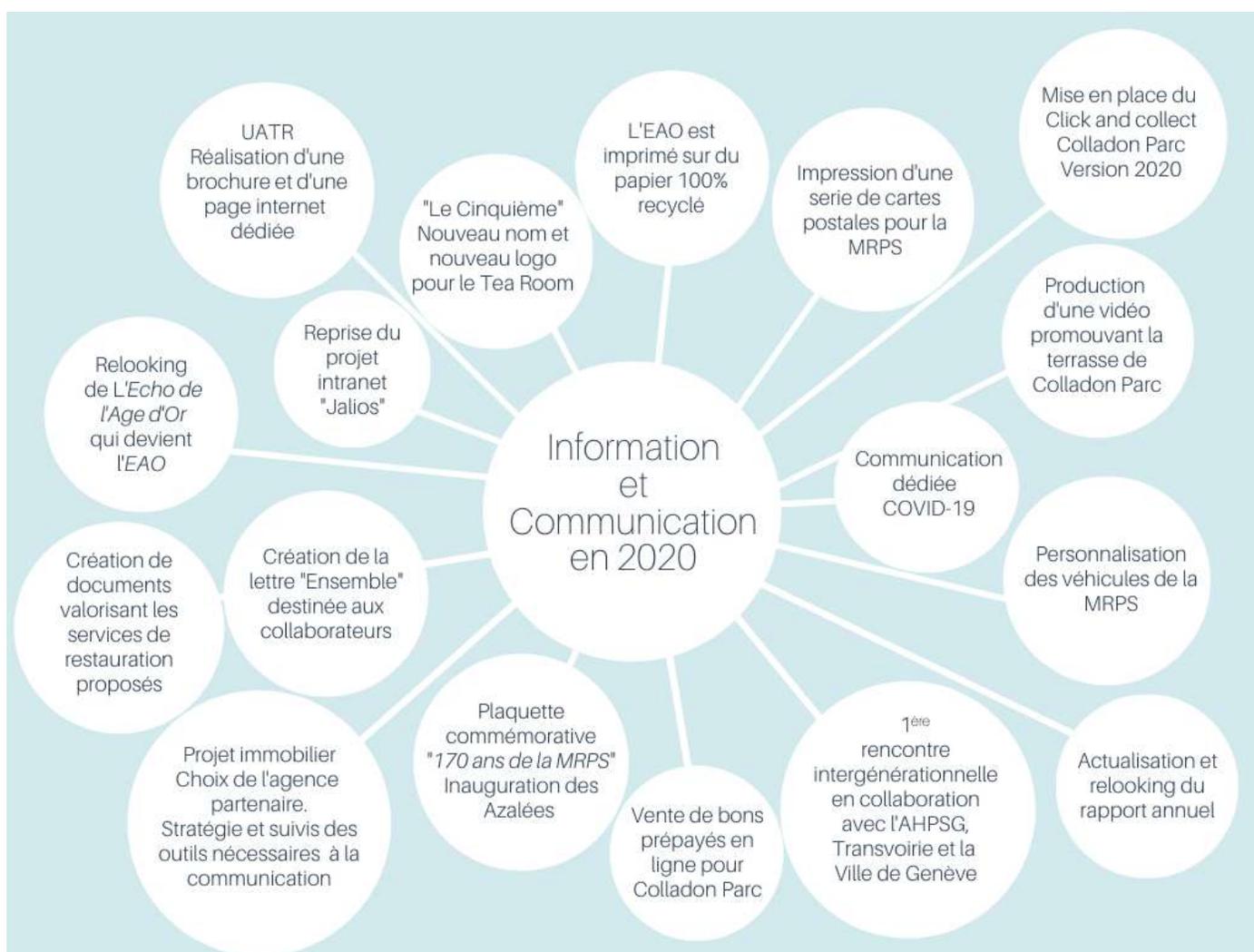


Communication conventionnelle

Heureusement, la Covid-19 n'a pas été le seul sujet de communication de notre institution. Dès janvier et sous l'impulsion de Monsieur Philippe Cassegrain, Directeur général de la MRPS, une lettre mensuelle d'information destinée aux collaborateurs fut créée. *Ensemble* paraît donc tous les mois et est distribuée à l'ensemble des employés. Elle reprend naturellement les communications officielles de la direction, mais aussi les informations pratiques de la vie de l'entreprise ainsi que les mouvements du personnel et présentations des nouveaux collaborateurs.

Cette nouvelle parution complète notre journal interne *L'Echo de l'Age d'Or*, rebaptisé *EAO*, qui, comme *L'Agenda des animations*, se voit depuis mars 2020 exclusivement imprimé sur du papier recyclé labellisé FSC. Pour conclure avec les parutions papier, citons la création d'une magnifique plaquette commémorative réalisée à l'occasion des 170 ans de la MRPS, finalisée, imprimée et distribuée à 1000 exemplaires en 2020. Je profite de ce rappel pour remercier à nouveau notre partenaire, l'entreprise générale Steiner SA, pour sa généreuse participation facilitant ainsi la production de ce précieux souvenir.

L'infographie ci-dessous reprend les principales actions des communications spécifiques à l'année passée. Elles viennent s'ajouter aux communications habituellement diffusées.



Philippe Cugniet
Chargé de l'information et de la communication



7. Les Résidants

7.1 Admissions, Accueil et Gestions - EMS

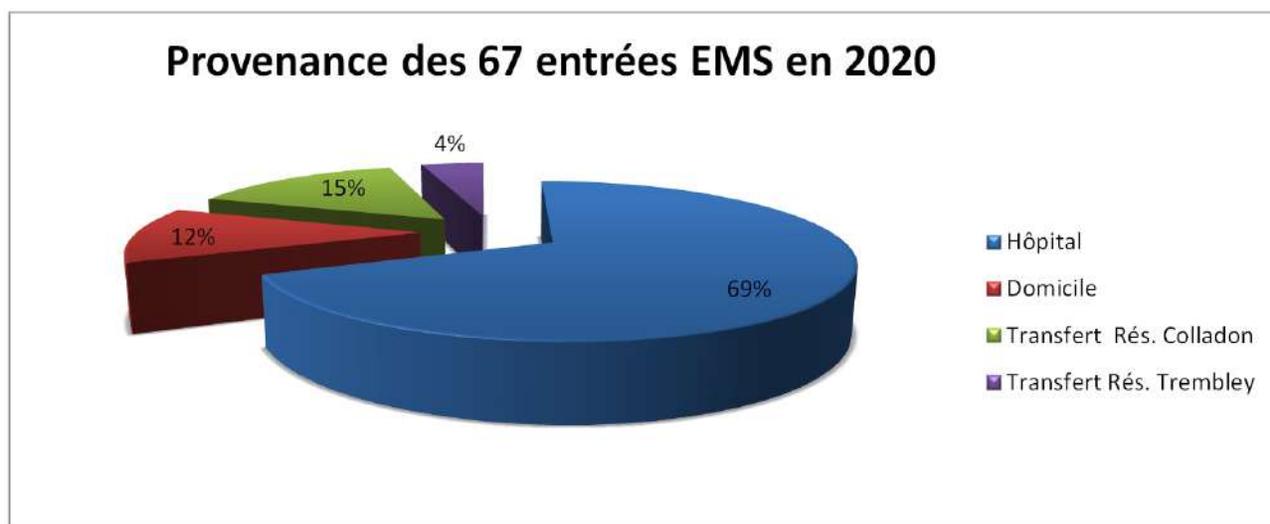
L'EMS

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a eu un impact considérable sur le service. En effet, nous avons été contraints d'interdire les visites au public durant la première vague (mars, avril, mai) et la deuxième vague (novembre, décembre), soit 5 mois durant lesquels nous n'avons pas pu faire découvrir notre institution. 75 visites ont tout de même été effectuées (contre 144 en 2019).

De ce chiffre, 19 ont abouti à une entrée et 14 candidats sont inscrits en préventif. Nous avons archivé 119 dossiers de demandes d'admission en cours durant l'année, la majorité pour cause de décès ou d'admission dans un autre EMS.

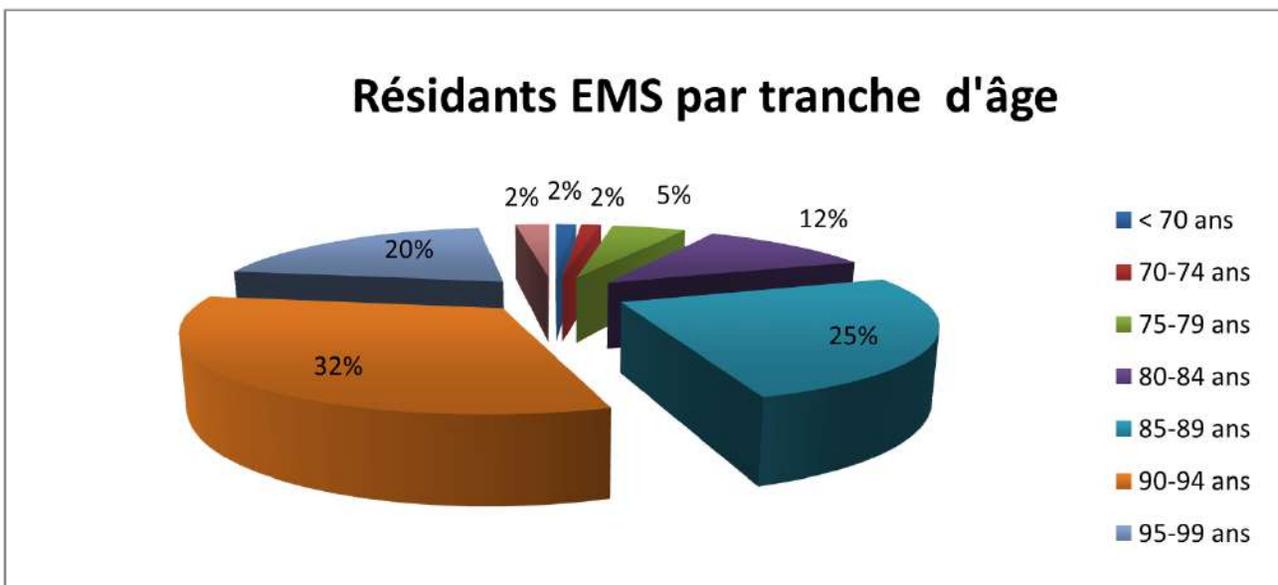
Nous enregistrons 67 entrées en EMS (39 de moins qu'en 2019), soit une diminution de 36.79%. L'écart significatif résulte de l'accueil de 24 Résidants supplémentaires aux Azalées en 2019.

Le nombre de décès est de 67 contre 70 en 2019, soit une diminution de 4.29%. De ce nombre, 13 décès liés à la Covid-19 sont à déplorer. 5 Résidants ont quitté la MRPS pour rejoindre leur domicile ou un autre EMS. La moyenne d'âge des Résidants décédés ou partis est de 90 ans. 69 % des Résidants entrés provenaient de l'hôpital, 19% des Résidences Colladon et Trembley, et 12% du domicile.

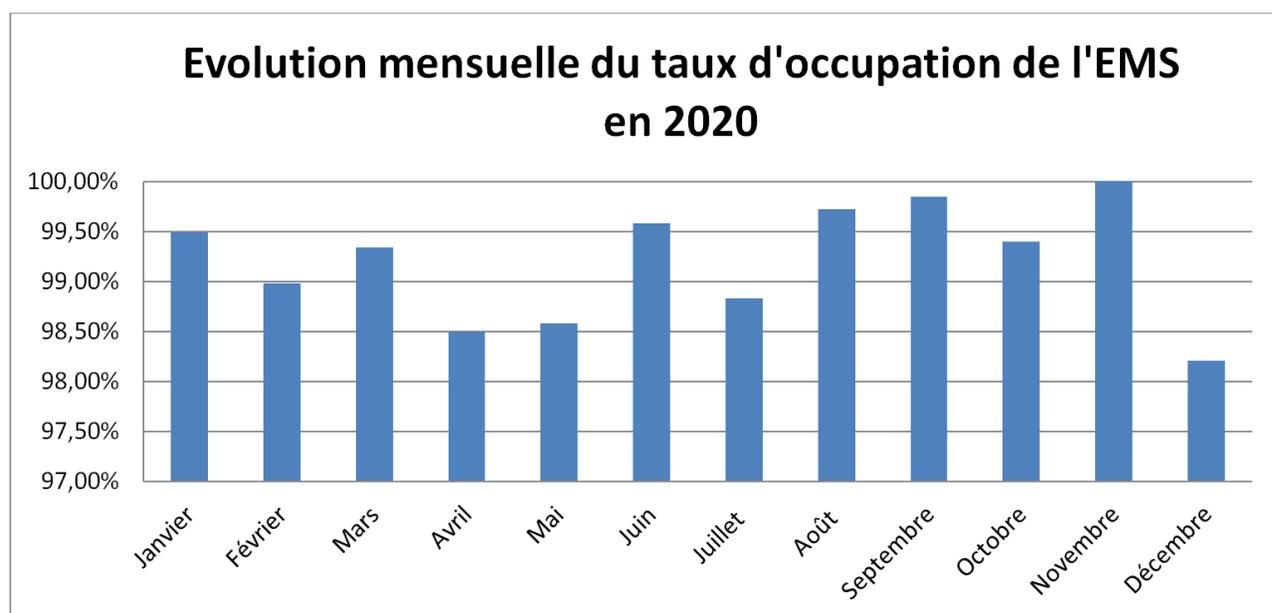


La moyenne d'âge des Résidents est de 89.48 ans, alors que celle des Résidents entrés est de 88.33 ans.

Les tranches d'âge des Résidents se répartissent de la façon suivante :



Le taux d'occupation EMS est de 99.21 %. Force est de constater que malgré la crise sanitaire, nous avons réussi à maintenir un taux particulièrement favorable.



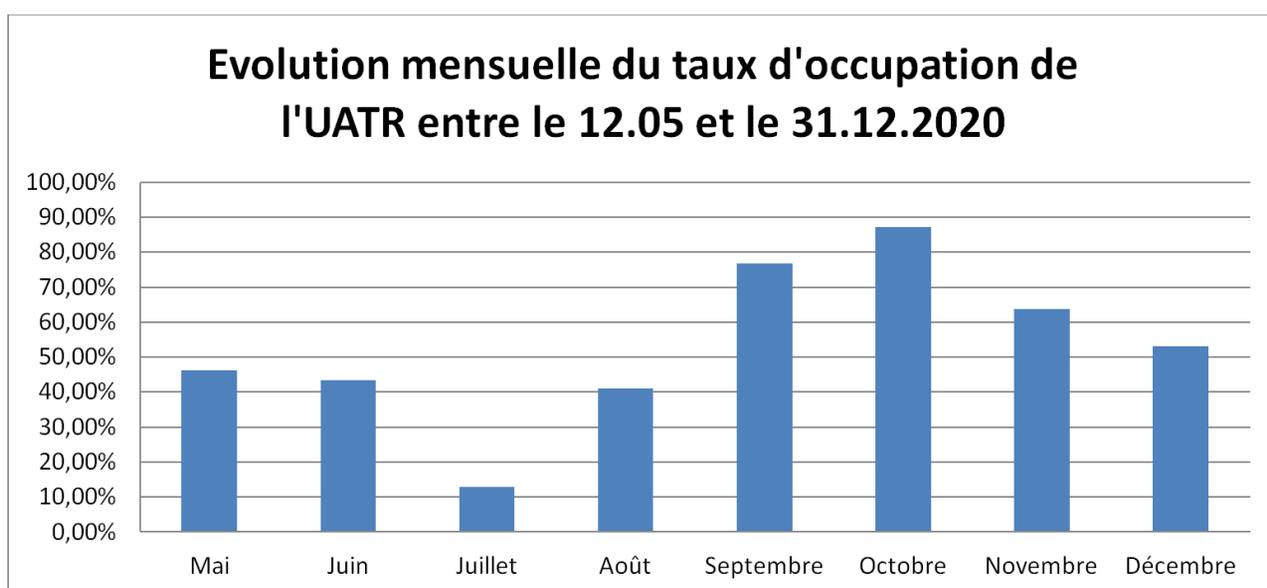
L'UATR

Le service a également été très sollicité par l'ouverture de nos 4 lits UATR, situés au 1^{er} étage du bâtiment des Erables.

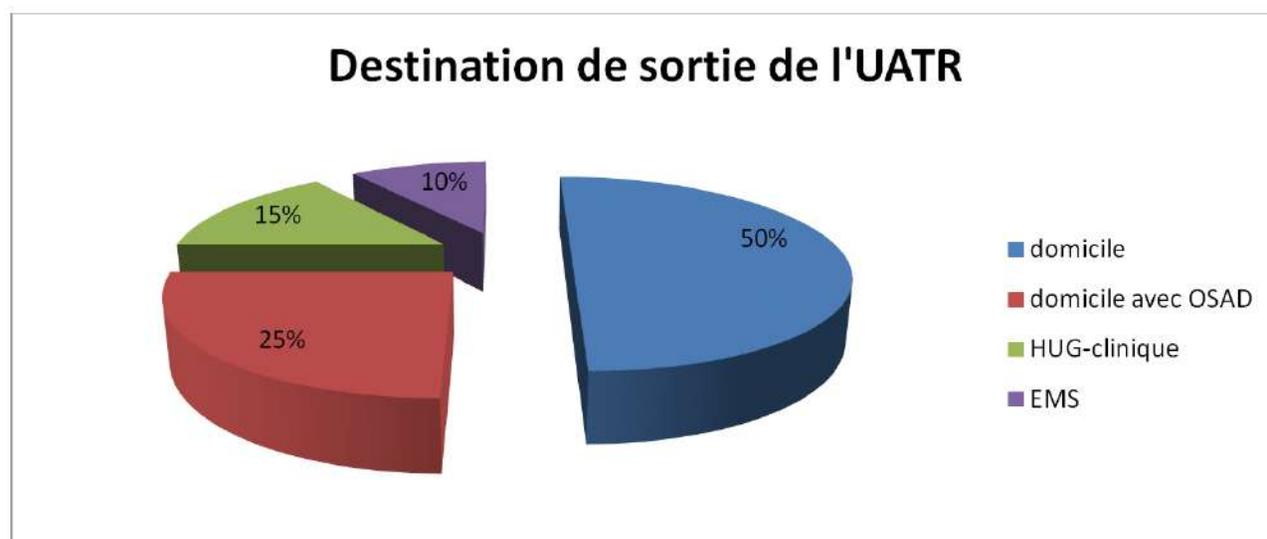
4 lits en avril et mai et 3 lits en novembre et décembre ont été transformés en lits « long séjour » afin de permettre aux HUG de libérer des unités pour les malades de la Covid-19.

Nous avons également ouvert provisoirement entre avril et mai, à la demande de la Direction générale de la santé (DGS), une unité d'accueil temporaire de répit au 4^e étage du bâtiment des Erables, destinée aux proches aidés asymptomatiques devant être pris en charge lorsque leur proche aidant fait défaut en raison de la Covid-19. Nous avons ainsi pu accueillir 4 personnes supplémentaires durant la 1^{ère} vague.

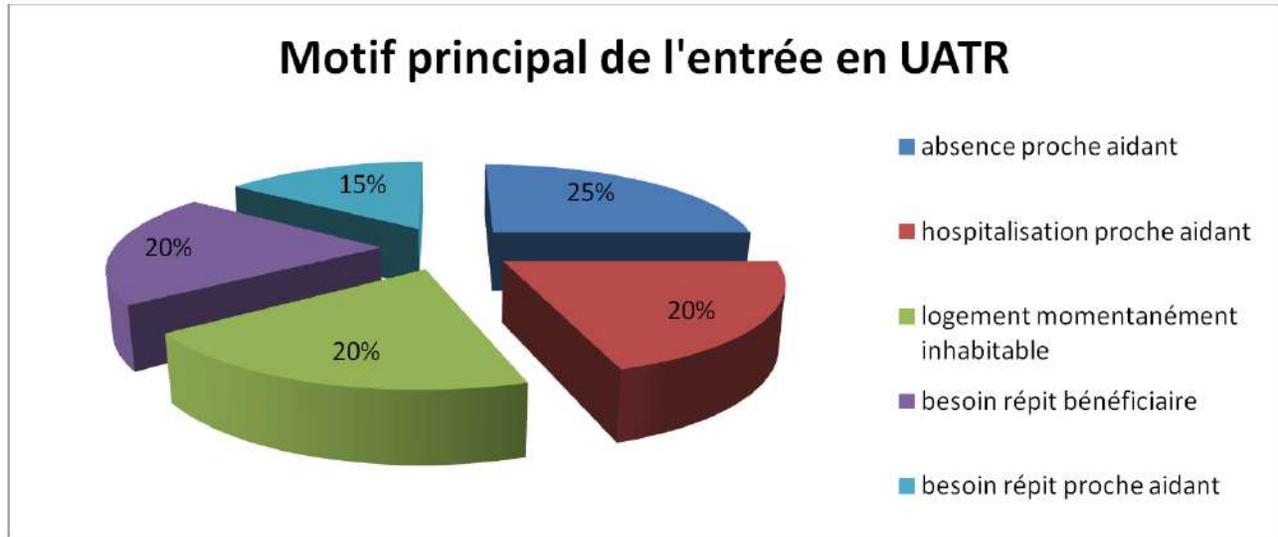
Cette première année d'exploitation a donc été quelque peu chamboulée par la crise sanitaire. Le taux d'occupation UATR est de 53.06%. Malgré un taux relativement bas, nous avons obtenu de bons résultats pour les mois de septembre avec 76.67% et d'octobre avec 87.10%.



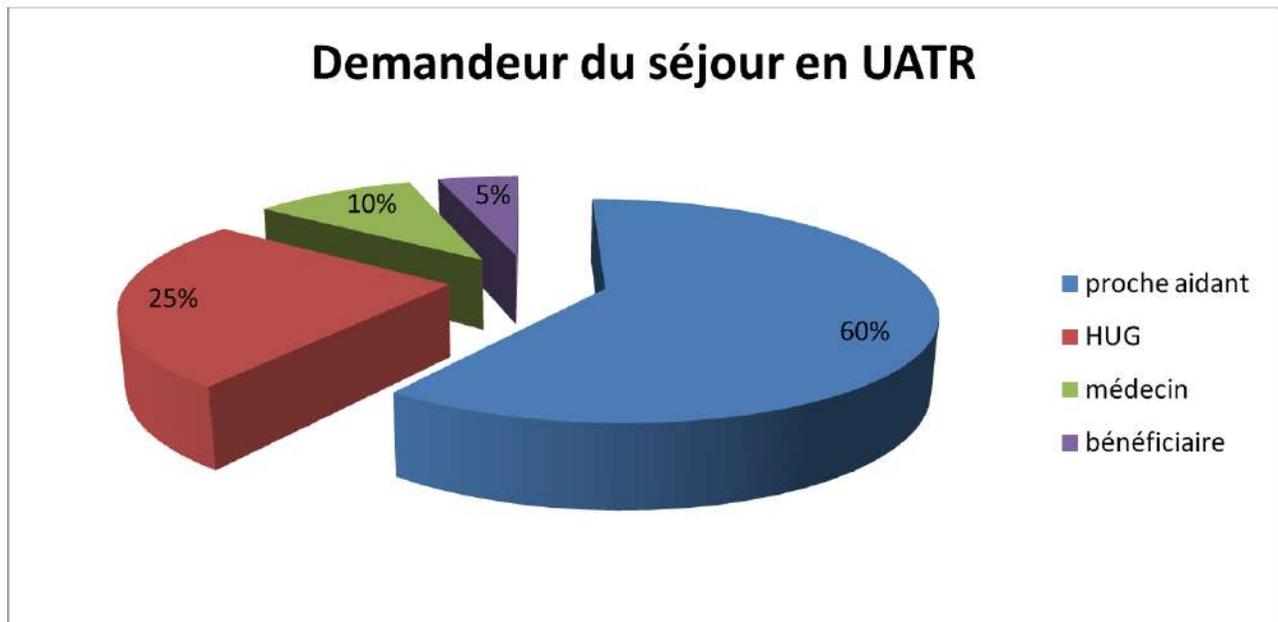
Nous avons accueilli 20 personnes dans l'UATR dont la moyenne d'âge est de 86 ans. La majorité (75%) a rejoint le domicile avec l'aide d'une OSAD ou sans.



Les motifs de séjour en unité d'accueil temporaire de répit sont l'absence ou l'hospitalisation du proche aidant, le logement momentanément inhabitable ou inaccessible, le besoin de répit du bénéficiaire ou le besoin de répit du proche aidant. La répartition est quasiment égale entre tous.



À 60%, la demande de séjour en unité d'accueil temporaire de répit est motivée par le proche aidant.



La durée moyenne d'un séjour est de 20 jours.
 4 demandes de séjours ont été annulées par le bénéficiaire, en lien avec la crise sanitaire.
 Aucune demande de séjour n'a été refusée par la MRPS.
 La charge administrative du service a augmentée d'environ 15%.

Le service social

Il est composé de deux assistants sociaux qui pratiquent un travail social individualisé avec les Résidants, les familles et les tiers. Ils mettent tout en œuvre pour défendre les intérêts des Résidants et anticiper l'obtention ou la conservation de prestations en leur faveur.

Nous constatons une évolution du nombre de Résidants en gestion et surtout une explosion des demandes d'aides ponctuelles de la part des Résidants et de leurs proches :

Résidants en gestion	EMS/UATR	RESIDENCES
39	37	2
Dossiers d'aides ponctuelles	EMS/UATR	RESIDENCES
113	90	23

Une permanence a été mise en place chaque lundi après-midi et vendredi après-midi. 48 Résidants ou proches aidants ont ainsi pu bénéficier sans rendez-vous du soutien et des conseils de la part des assistants sociaux. Plus de la moitié sont des Résidants indépendants.

Au vu de l'évolution constante des demandes de gestion et des aides ponctuelles psychosociales, le service Admissions, Accueil & Gestion – EMS a repris certaines tâches du service social comme les visites administratives d'entrée en EMS et les visites de deuil entre autres activités, ce qui suit également une certaine logique quant à l'accueil et à l'accompagnement des Résidants et de leurs proches.

Les assistants sociaux ont ainsi une plus grande marge de manœuvre pour effectuer un travail de qualité et un meilleur suivi des intérêts des Résidants, l'objectif principal étant le maintien de leur bien-être social.

Sylvie Charrière
Responsable du service Admissions, Accueil & Gestion - EMS



7.2 Les Résidences

Au cours de cette année particulière, la pandémie du Coronavirus a mis à rude épreuve le secteur des Résidences pour personnes indépendantes et autonomes dont l'image avait été affaiblie en 2019 par la réduction drastique des soins à domicile (SAD).

Toutefois, les Résidences ont passé cette nouvelle épreuve avec brio en parvenant même à une légère augmentation de leur taux d'occupation.

Tout d'abord, grâce à une application stricte et une surveillance rigoureuse des mesures sanitaires, le taux de contamination a pu être maîtrisé malgré des restrictions relativement légères concernant les visiteurs et les allées et venues des Résidents à l'extérieur.

Puis tout au long de cette année difficile, la vie en Résidence s'est réinventée, en proposant des alternatives aux prestations supprimées, en aménageant au gré des directives des salles à manger communes respectant les distances, en développant une formidable solidarité, en ouvrant une épicerie, en livrant des repas, des journaux ou encore des jeux aux personnes confinées.

Le démarchage commercial s'est également adapté en développant le contact téléphonique et l'envoi de nombreux documents digitalisés. Les visites d'appartements restant peu recommandées dans ce contexte particulier, des moyens ont été imaginés pour les rendre « visibles » en effectuant un travail important d'accompagnement, en recevant malgré tout toutes les personnes intéressées pour leur décrire les différents logements, leur montrer des plans, des photographies, leur communiquer des mesures.

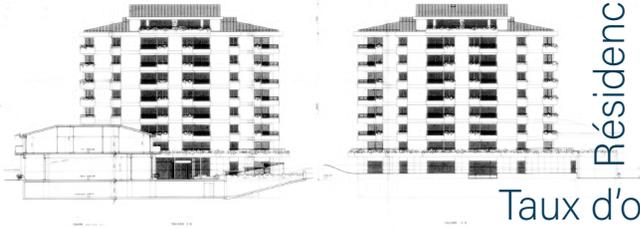
En 2020, le secteur des Résidences a poursuivi le renforcement de la qualité de ses prestations tout en réussissant à s'adapter aux événements et en proposant des prestations modulables et flexibles. Il a réussi à transmettre une image sereine et sécurisante de la vie en Résidence à une population non seulement principalement visée et fragilisée par la pandémie mais surtout particulièrement anxieuse de rejoindre un lieu communautaire confondant EMS et Résidence.

Le bilan de l'année écoulée reste encourageant. Le taux moyen d'occupation de Colladon a légèrement augmenté et, forte de son succès auprès des étudiants, la résidence Trembley a eu le plaisir de proposer des contrats de location à durée déterminée à 25 étudiants. Le secteur Résidence côté Trembley qui accueillait encore 18 Résidents en fin d'année n'a pas été mis en avant durant l'année 2020 en attendant une réhabilitation du bâtiment.

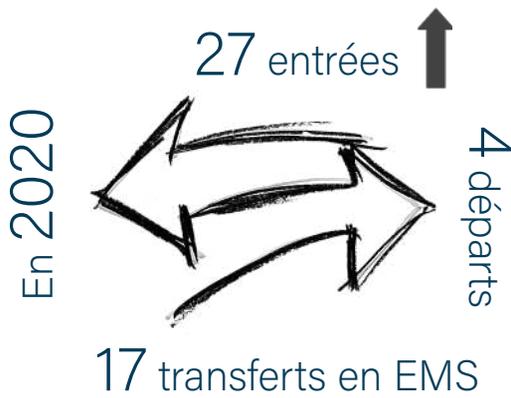
Catherine Pélaz
Responsable du service Gestion & Accueil
Services aux Résidents

Les Résidences en chiffres

130 appartements
2 studios visiteurs



Nos 151 résidents indépendants



Âge moyen en Résidences



8. Prestations

8.1 Soins et accompagnement

L'année 2020 fut marquée et rythmée par la pandémie de la Covid-19. Même si cela n'a pas arrêté le travail en cours réalisé au sein du département, nous avons dû réorienter certaines de nos actions.

Organisation des unités

Renforcement de l'équipe d'encadrement :

- Réouverture du poste d'Adjoint à la Direction des soins.
- Révision des secteurs pour les IRUV passant de 3 à 5 IRUV.

L'objectif visé est de renforcer le soutien des équipes et la présence cadre sur le terrain.

Renforcement des compétences clés en révisant l'attribution des tâches :

- Infirmière Plex/Plaisir.
- Infirmière référente des plaies.
- Infirmière clinicienne.

L'objectif visé est une optimisation des résultats (PLAISIR) et un meilleur accompagnement sur le terrain (référente plaies, clinicienne).

Mise en place d'un partenariat avec l'Hospice général dans le but de pouvoir renforcer les ressources humaines dans l'accompagnement offert à nos Résidents. Nous avons donc revu en conséquence la répartition des tâches. Les équipes de soins bénéficient d'un renfort d'un membre de l'Hospice général de 4h le matin (du lundi au dimanche) et de 4h l'après-midi (du lundi au vendredi) par unité.

Gestion des ressources humaines

Gestion des absences en lien avec la Covid-19 : report de vacances sur la base du volontariat pour limiter le recours aux intérimaires (lors de la première vague), mise en place d'un pool d'étudiants infirmiers (pour favoriser la continuité dans les soins et limiter le coût des remplacements).

Elaboration d'un processus de gestion des absences et des remplacements.

Formations continues

- Formation ASA : 2
- Formation ASSC : 2
- CAS plaies : 1
- DAS management des institutions de la santé : 1 IRUV

Stagiaires : nous avons souhaité pouvoir continuer à accueillir des stagiaires malgré les restrictions liées à la Covid-19. Nous avons donc limité l'accès aux stages seulement de longue durée pour minimiser les risques.

Prises en soin

Cette pandémie aura bousculé les objectifs fixés pour cette année 2020. Mais dans le même temps, elle aura eu le mérite de mettre l'accent sur des points essentiels que nous devons prendre en compte dans nos accompagnements et dans notre organisation. En voici un aperçu :

Résidants

- L'importance de pouvoir bénéficier d'une organisation suffisamment souple pour pouvoir absorber les imprévus et adapter un maximum les accompagnements en conséquence, cela en renforçant le rôle de chacun à travers une clarification des tâches.
- La nécessité de renforcer le lien avec l'entourage des Résidants et d'obtenir une plus grande implication de leur part (réseau famille, plus grande proximité entre IRUV/soignants/famille...).

Renforcement de la collaboration interservices

- Harmonisation de nos pratiques.
- Partage des problématiques rencontrées (retours d'expérience, colloques pluridisciplinaires).
- Circulation des informations (colloques de département, de secteur, optimisation de l'outil SADIES).

L'importance de la solidarité entre collègues n'est plus à démontrer aujourd'hui, nous devons tous penser MRPS et non unité.

Le travail en réseau

- Taskforce COVID
- GRESI
- Protection civile.

La mutualisation des compétences et des ressources a été primordiale dans la gestion de cette pandémie pour orienter nos mesures mais aussi pour accompagner nos Résidants et leur entourage, et également pour permettre aux collaborateurs de traverser cette situation inédite plus sereinement, en disposant d'informations venant d'experts en la matière.

Actualisation et développement des compétences en interne

Un gros travail a été fait pour soutenir les équipes tout au long de cette année en rappelant, par exemple, les fondamentaux en termes d'hygiène hospitalière.

Objectif 2021

Notre objectif pour l'année à venir sera de poursuivre le travail entrepris à travers un certain nombre de travaux comme par exemple la création de divers groupes de travail dans les domaines suivants :

- Prise en soin standard d'un Résidant à la MRPS
- Organisation du travail de nuit
- Organisation du fonctionnement de l'UATR
- Organisation du fonctionnement des Résidences.

Tout cela en développant notre offre d'hébergement et en modernisant nos pratiques à travers par exemple les groupes de travail suivants :

- Mobidir
- Unité spécialisée.

Evaluations

PLAISIR/PLEX

2020 : ouverture de l'UATR rattachée à l'unité Azalées 1 (4 lits).

Les personnes âgées venant en UATR font de courts séjours. Les évaluations PLEX sont effectuées entre J3 et J7, selon la durée du séjour. Elles sont facturées ; il n'y a pas d'évaluation PLAISIR en suivi.

2020 : Contexte COVID

Première vague

- La Commission technique (CT) a donné l'autorisation de mettre les évaluations PLAISIR en standby et d'effectuer, au besoin, des évaluations PLEX pour des situations « urgentes » (grande péjoration de l'état de santé). Nous en avons effectué 15.
- 4 lits UATR ouverts en « long séjour » en attente de placement en EMS.

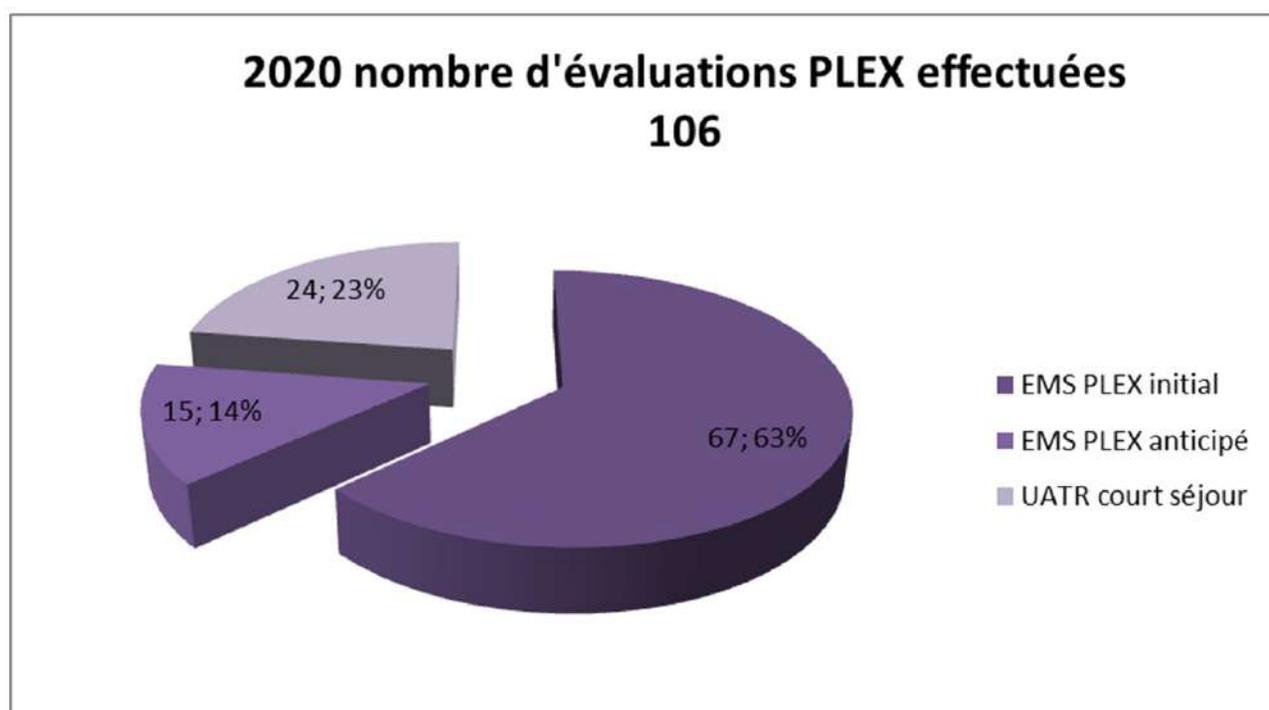
Deuxième vague

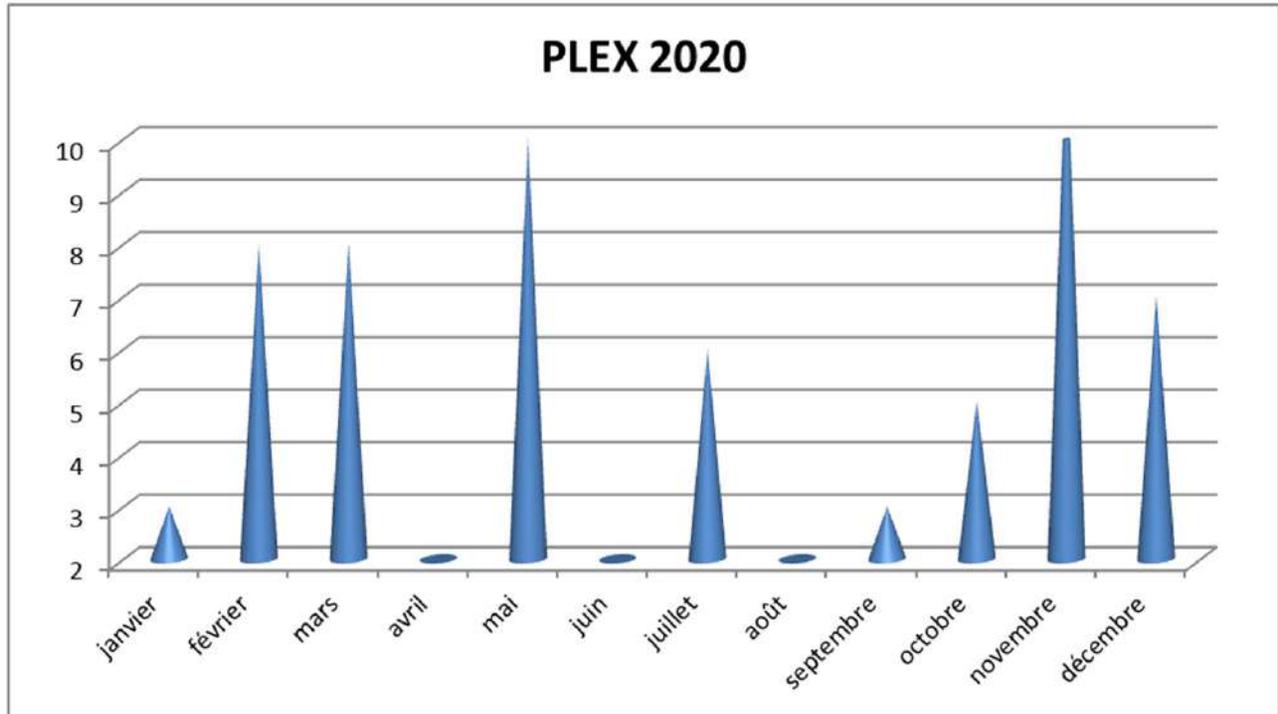
- 3 lits UATR ouverts pour Résidents EMS et passage à 23 lits aux Azalées 1.

Moyen de suivi et d'anticipation des évaluations :

- Utilisation des différents items de SADIES comme recueil des données
- Nécessité d'affiner les données sur le profil bio-psycho-social, carte AVQ – utilisation d'un guide lexique – et de retrouver les relations d'aide ou communication de soutien dans le DIR
- Relevé des soins requis
- Relevé sur les différents documents des résultats PLEX et PLAISIR.

PLEX : 106 évaluations PLEX - toutes confondues

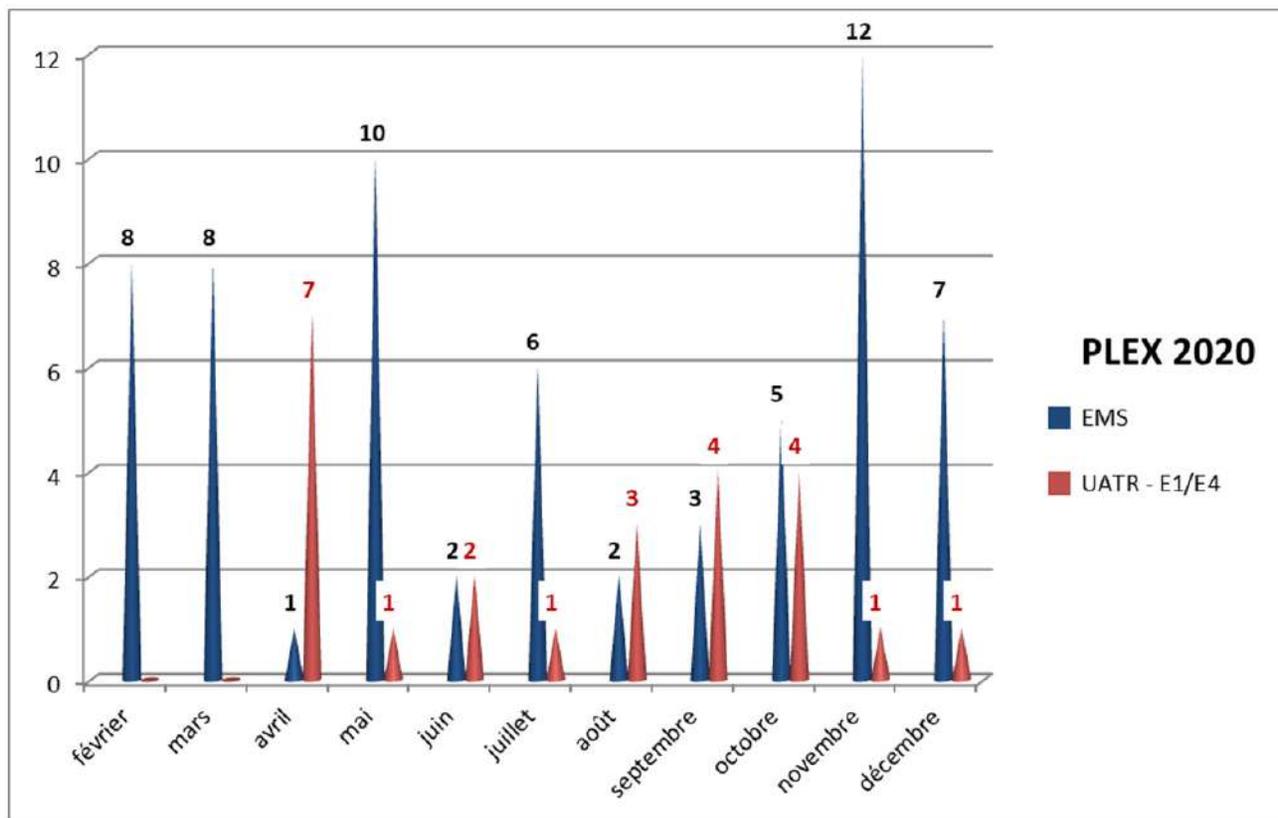




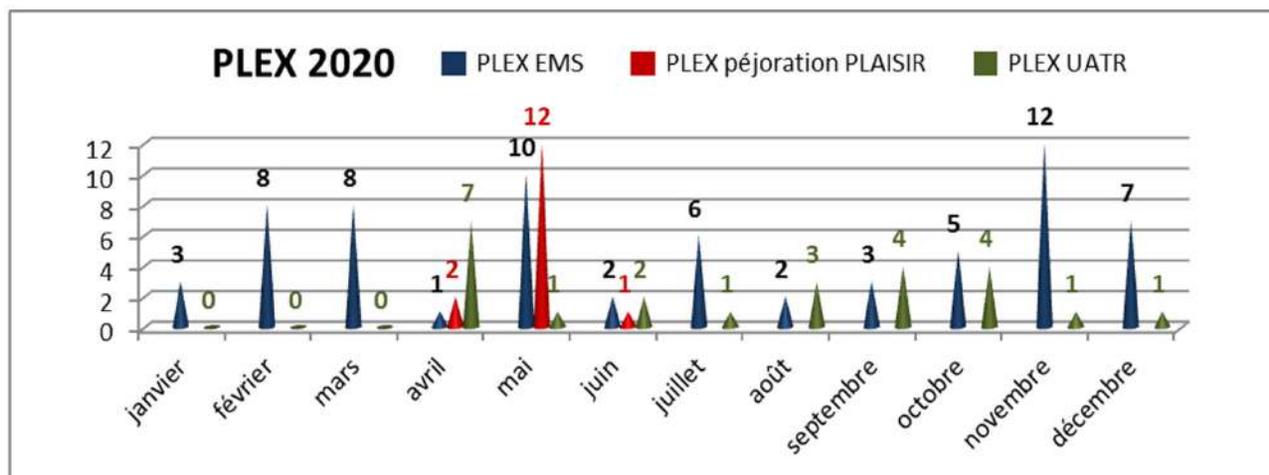
Les évaluations PLEX sont effectuées, en général, à J6 de l'entrée.

À noter :

- Pic des évaluations période COVID ou post COVID
- En fin d'année, nous avons eu de nombreux décès et peu d'entrées.



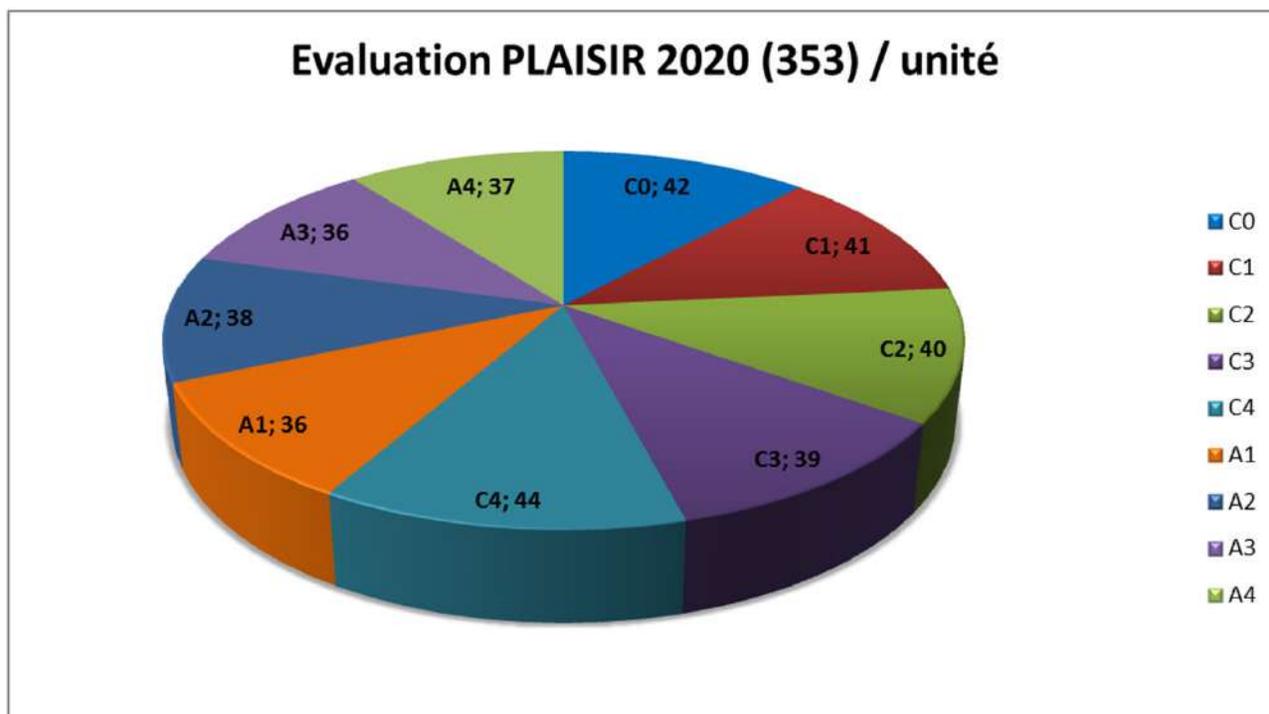
Les évaluations PLEX restent plus nombreuses en EMS.



15 évaluations PLEX ont été effectuées en remplacement d'évaluations PLAISIR.
 1 assurance a refusé l'évaluation. Ces évaluations ont été refaites en évaluation PLAISIR à 6 semaines du PLEX.

PLAISIR

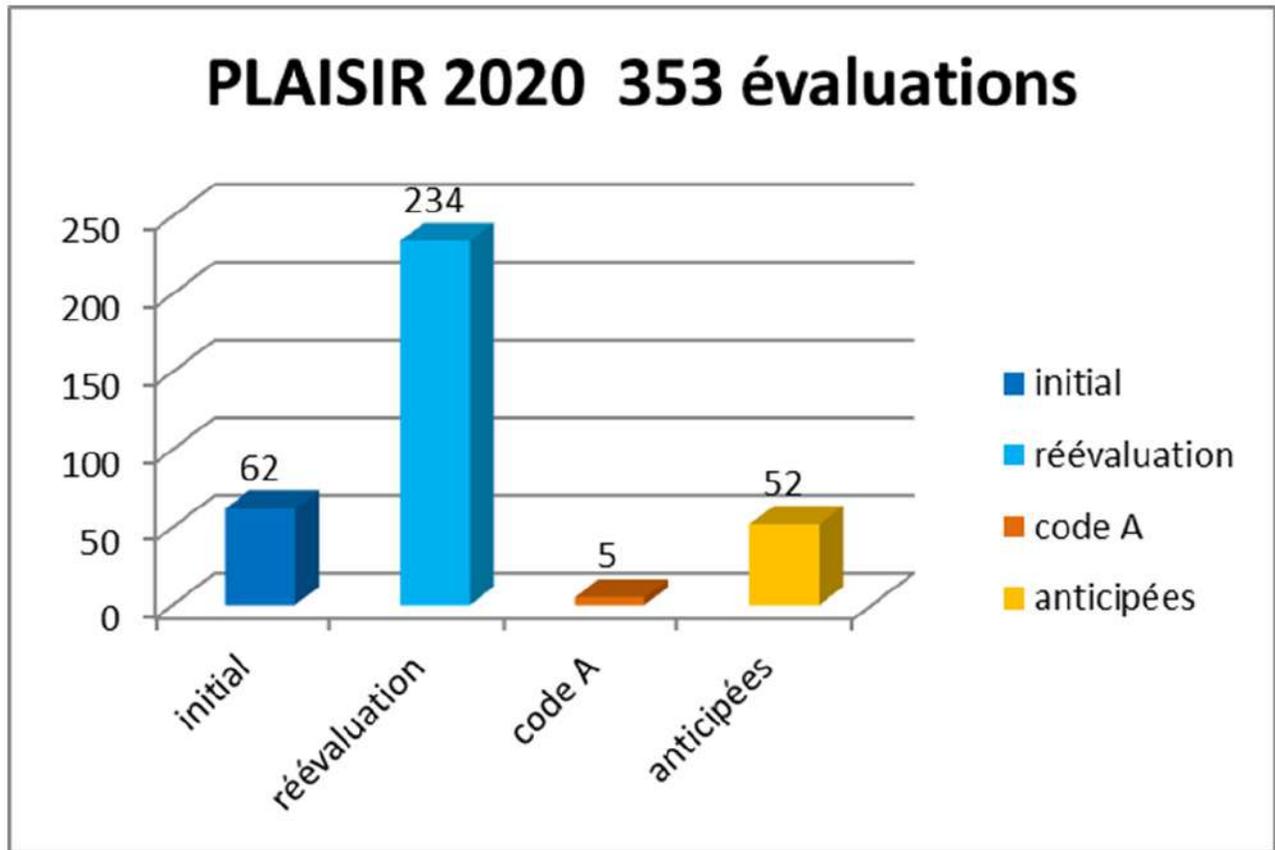
2020 : passage aux évaluations tous les 9 mois, au lieu de tous les 2 ans, 353 évaluations sur l'ensemble de l'EMS.



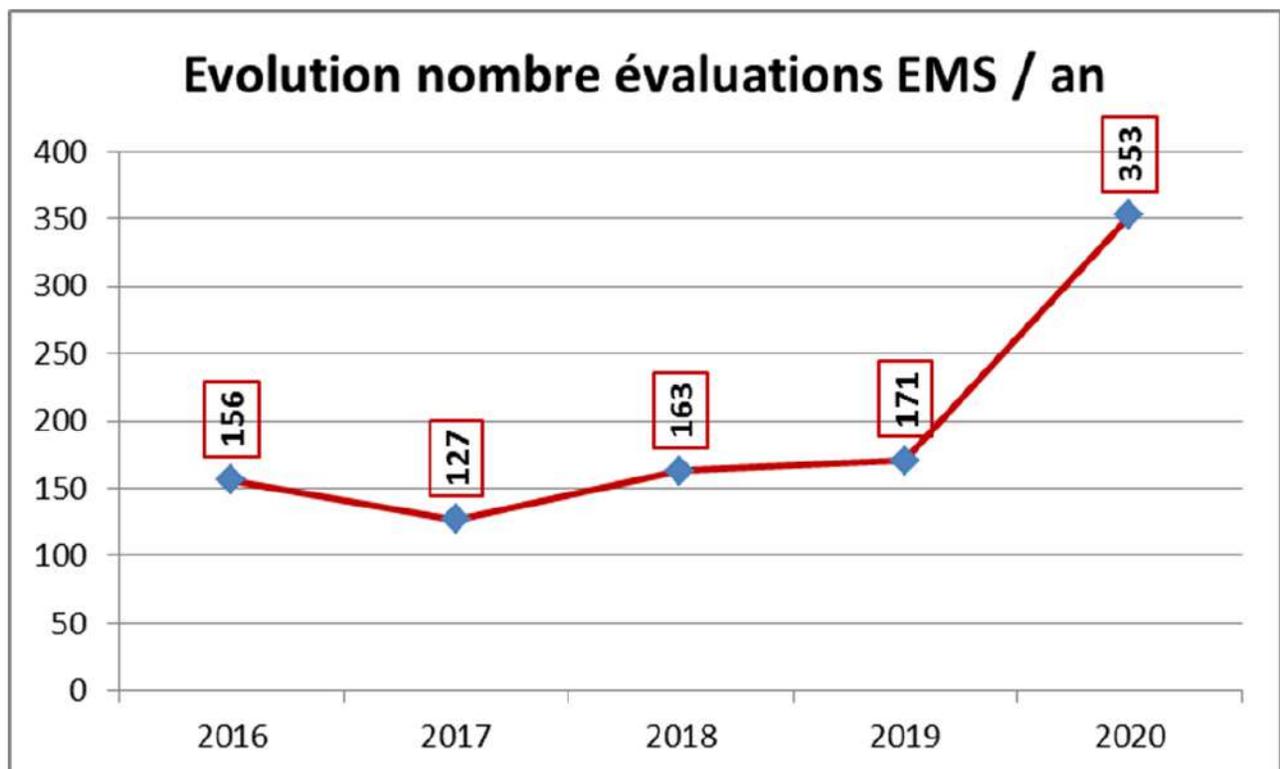
À noter :

- 11 Résidents entrés fin 2020 ont été évalués début 2021
- Durant la première vague COVID, les évaluations PLAISIR ont été mises en standby.
- La totalité des évaluations pour l'ensemble de notre EMS ont été effectuées pour le 31.07.2020 afin de se mettre à jour avec les directives de la CT.

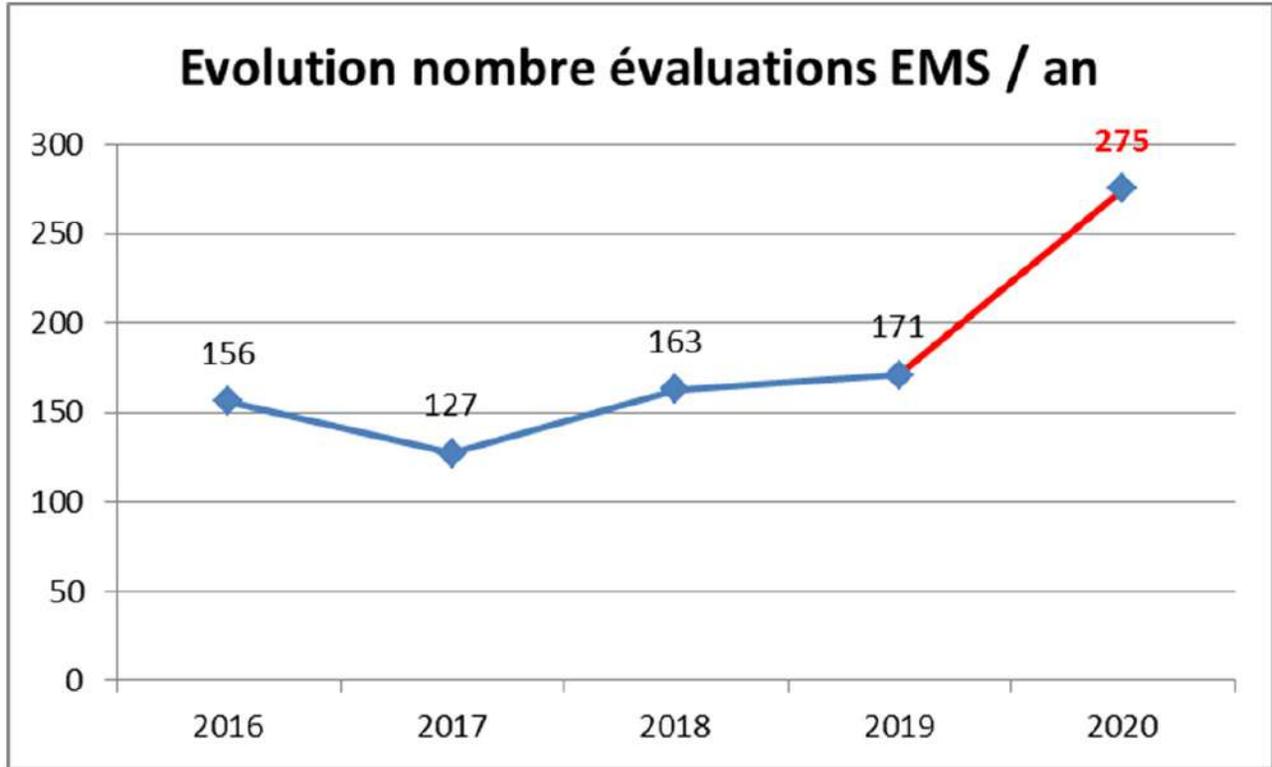
Les réévaluations restent, évidemment, la majorité.



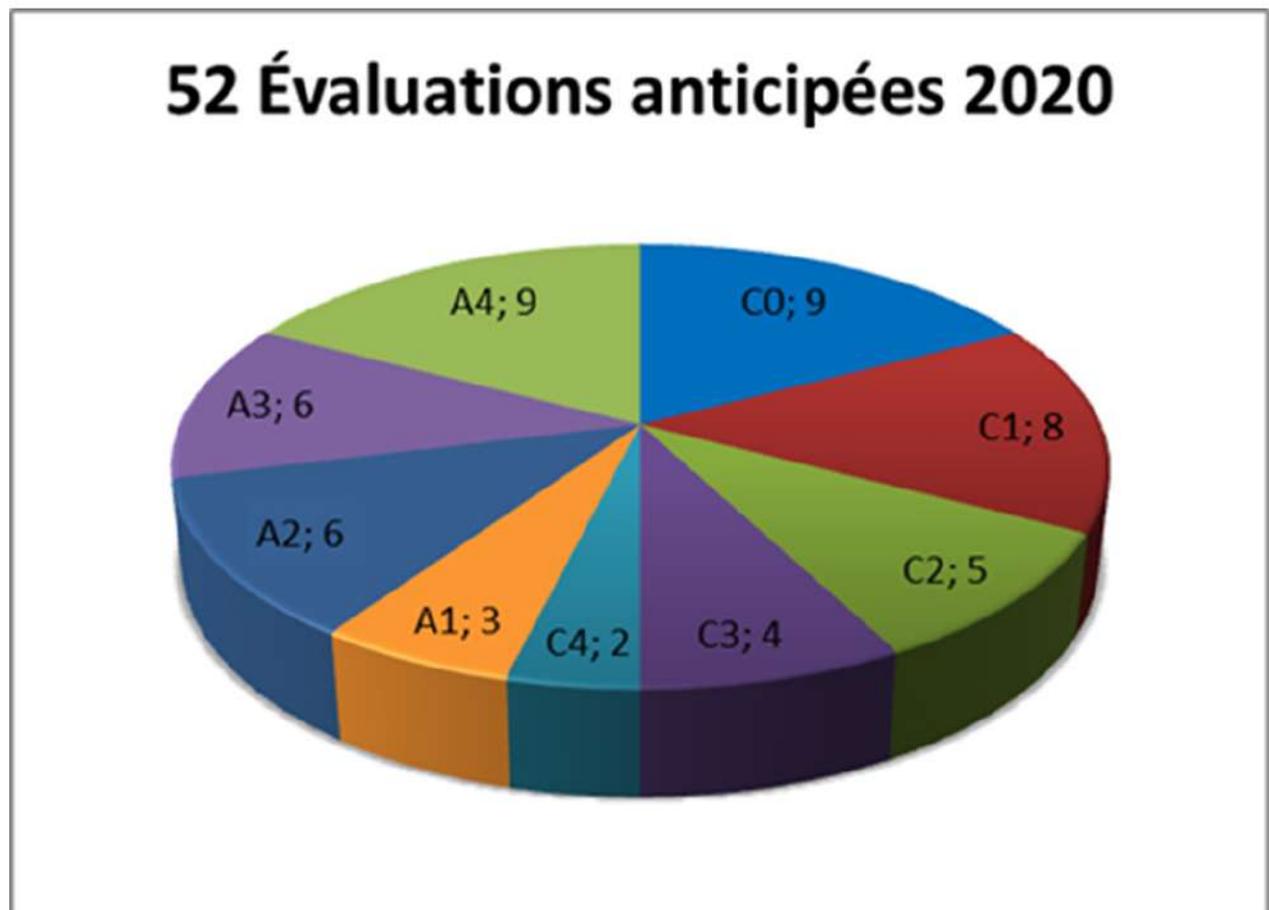
Nous avons tout de même effectué des évaluations anticipées, pour baisse de l'état général et complexification de la prise en soins. Avec le nouveau rythme d'évaluations à effectuer, passant de 2 ans à 9 mois, le nombre explose.



Et correspond à l'hypothèse que nous avons posée en 2019.

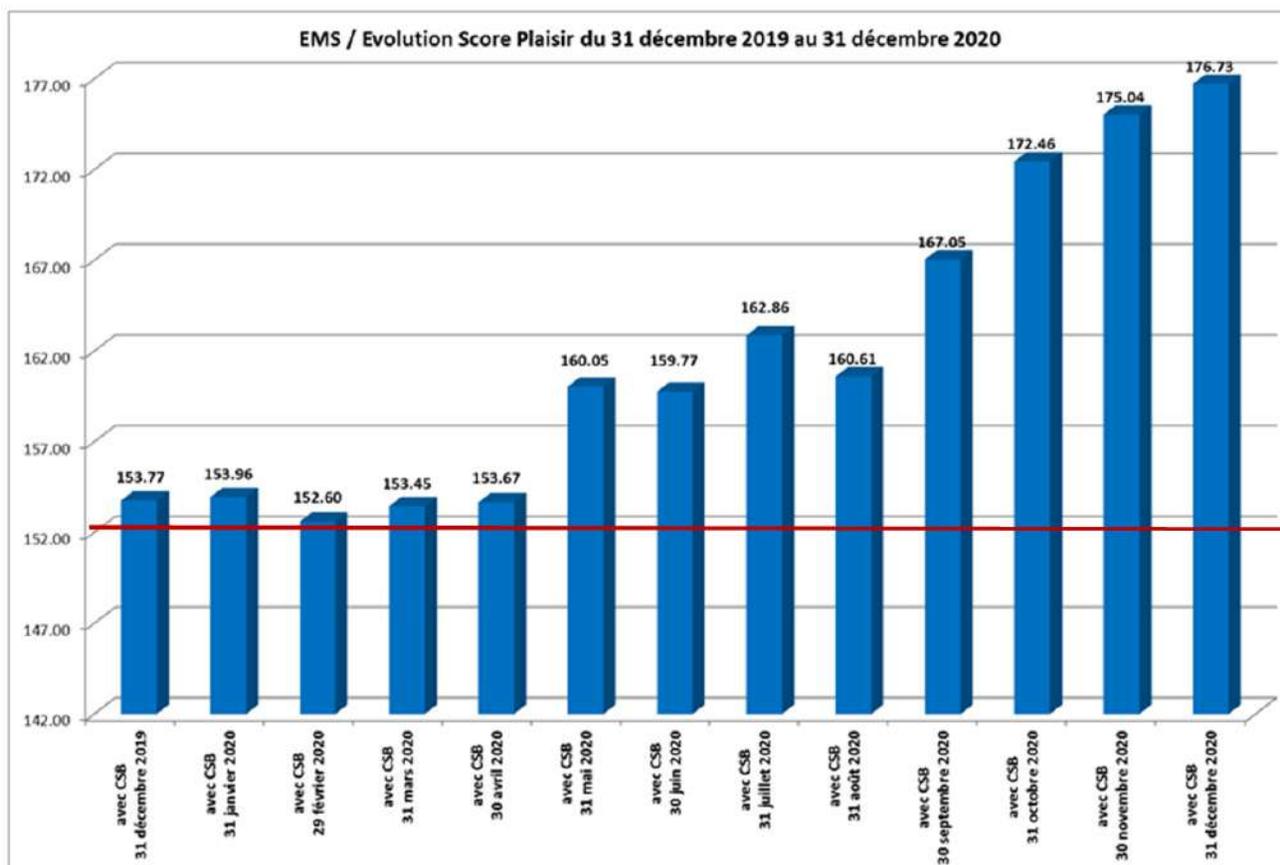


Non seulement nous répondons aux exigences de planification des évaluations initiales et réévaluations à 9 mois, mais nous sommes attentifs (ICS, équipes et évaluatrices) aux changements de situations de soins et nous continuons à anticiper les réévaluations (= 52 réévaluations anticipées en 2020 versus 25 en 2019).



Graphique Minutes - Soins - MRPS évolution moyenne en 2020

La prise en soins s'est complexifiée et alourdie tout au long de l'année.

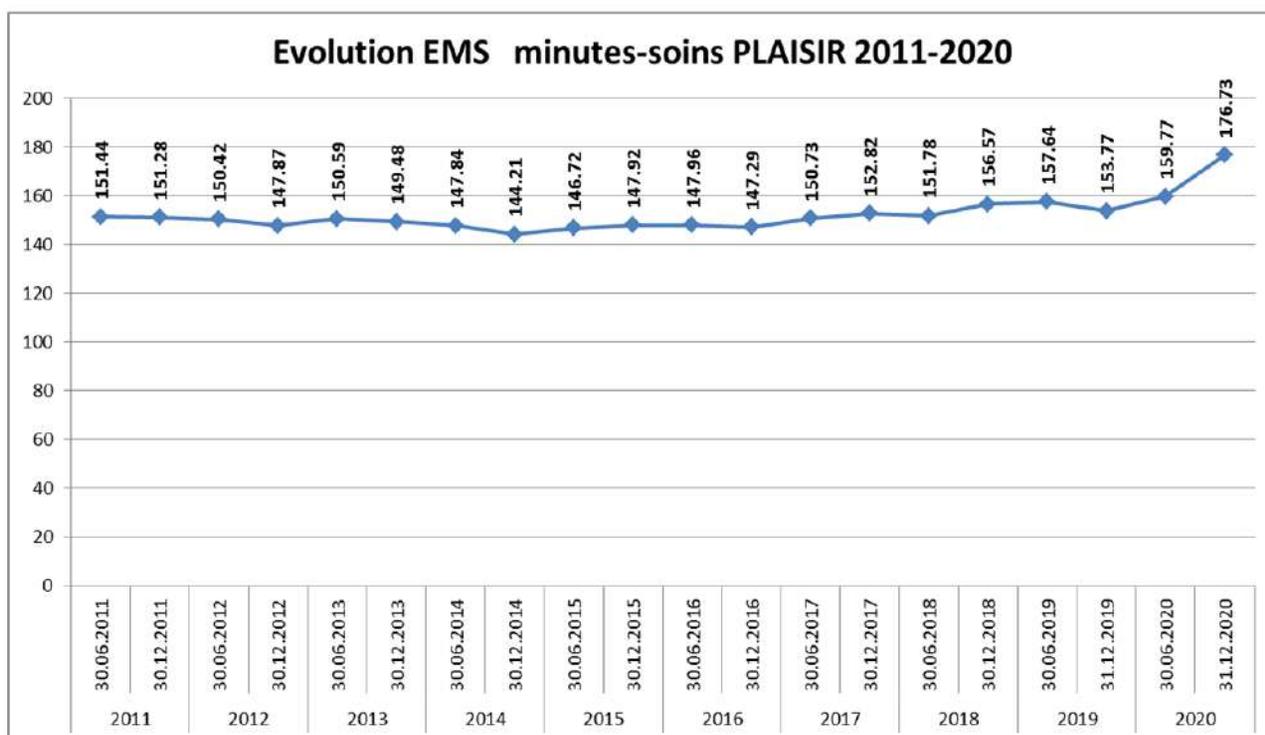


La moyenne minutes soins demandée par l'Etat de Genève est à 152.31.

Suppositions :

- Dossier de soins plus complexe, diagnostic lourd
- Vieillesse de nos Résidents
- Contexte Covid-19
- Analyse poussée pour le remplissage des frans PLAISIR – collaboration étroite et analytique entre évaluatrice et ICL ou ID = temps donné à la validation des frans
- Evaluations anticipées
- Réévaluations à 9 mois
- Depuis juillet 2019 : 220 lits (avant : 196)
- 3 lits supplémentaires sur courte période fin 2020 (COVID).

Graphique des moyennes semestrielles des minutes soins avec CSB 2011 - 2020 :



De 2017 à 2018, un travail conséquent a été effectué non seulement par les évaluatrices dans leur recueil et analyse en vue d'évaluer les soins requis, mais aussi par les équipes de soins au travers de leur prise en soins et des transcriptions dans le DIR SADIÉS.

Nous pouvons voir l'évolution « grimpante » des minutes soins depuis 2017.

2019 est une année de grands changements, non seulement par l'agrandissement en nombre de lits EMS (196->220), le déménagement des 2 unités Erables au bâtiment Azalées (4 unités) mais aussi par la mise en place du projet Equilibre.

2020 nous a fait vivre d'autres changements avec l'apparition de la Covid-19.

Ces nombreux changements ont eu un impact sur le suivi et la précision des transmissions écrites dans le dossier informatisé Résidant (DIR). La présence des infirmières cliniciennes a été mise à rude épreuve mais les résultats atteints démontrent leur importance ; elles sont le soutien des équipes.

Fin 2019, l'instauration d'une fréquence plus élevée des évaluations PLAISIR (tous les 9 mois) ainsi que la mise en place des évaluations Indice Qualité Médicale (IQM), relancent la réflexion sur notre répartition des évaluations et du nombre d'évaluatrices/évaluateurs à avoir au sein de la MRPS. En 2019, nous évoquions que 2020 s'annonçait complexe ; c'était sans compter la pandémie.

Gwendal Boucaud
 Directeur (ad-intérim) des soins et de l'accompagnement

Olivier Bugnon
 Médecin répondant

Martine Hulin
 Evaluatrice PLAISIR



8.2 Animation socio-culturelle

Intergénération

Dès le début de l'année, la Maison de Retraite du Petit-Saconnex (MRPS) et l'Association des Habitants du Petit-Saconnex-Genève (AHPTSG) ont organisé, en étroite collaboration, un cycle de quatre « Rencontres intergénérationnelles », soit une rencontre par trimestre.

L'objectif de ces rencontres est de mettre en évidence le parcours de vie d'un senior autour d'un thème d'actualité, et de le partager avec les Résidents et étudiants invités à interagir lors de la conférence.

La première rencontre a eu lieu le 20 février 2020 à 18h30 à la salle de spectacles de la MRPS. Cet événement s'est organisé autour de la personne de Monsieur Henri Sutter, 97 ans, fondateur de la société Transvoirie, qui nous a raconté l'histoire de la gestion des déchets à Genève.

Si cette première rencontre fort intéressante a bien eu lieu en la présence d'un public attentif, des autorités de la Ville et des intervenants de Transvoirie, les autres rendez-vous, à cause du Coronavirus, n'ont malheureusement pas été reconduits.

Covid-19

Comme partout, l'arrivée de la Covid-19 a eu un impact considérable au sein des établissements médico-sociaux, tant pour les Résidents et leurs familles, que pour les professionnels. La MRPS ne faisant pas exception, c'est sa vie interne – et externe – qui s'est vue modifiée et, conséquemment, une part de son organisation.

Ainsi, pour pallier à cet événement – qui a mis des entraves, voire annihilé, passablement d'activités – le service animation s'est vu dans l'obligation de s'adapter et de se réinventer.

Son défi principal a été de répondre à la question suivante : « comment continuer à créer le lien social et à le favoriser lorsque les espaces communs au sein de l'institution ne sont plus à même d'être investis, occupés ni même vécus ? ».

Une des réponses se trouve dans l'accompagnement individualisé et/ou en petit comité d'une part et, dans la technologie d'autre part. Effectivement, les animations s'étant vues limitées aux étages – pas de mélanges entre les diverses unités dans les lieux communs – l'animateur s'est retrouvé à passer plus de temps dans son unité de référence et, conséquemment, avec ses Résidents. D'autre part, pour pallier à l'amenuisement des visites de leurs proches, des « permanences en visioconférence » ont été mises sur pied et assurées plusieurs fois par semaine par les animateurs.

Devant un tel succès, dix tablettes ont été achetées par la MRPS afin qu'il y en ait une à disposition dans chaque unité.

En outre, des projets collectifs, mais réalisés en petits groupes – voire en individuel – ont pu voir le jour et créer ainsi une certaine cohésion et un vivre ensemble. C'est notamment le cas du « projet mandalas ». Ces derniers ont été coloriés par les Résidents en fonction de la couleur de l'unité de vie. Le fait de garder un code de couleur – relatif à l'étage – assure une meilleure faculté à se repérer, notamment pour les personnes ayant des troubles cognitifs.

À la fin de cette première étape, nous sommes passés à la disposition des mandalas réalisés par les Résidents de chaque unité, et les avons fixés sur le haut des ascenseurs. Les Résidents ont ainsi pu voir leurs œuvres mises en avant et en ont été ravis.

Maintenir le lien

De plus, un projet numérique, « Smile for Geneva », a été réalisé avec la création d'une page Instagram et d'une page Facebook regroupant plusieurs photos et vidéos en rapport avec le thème proposé : transmettre des images qui donnent le sourire afin de pouvoir les partager avec nos aînés qui étaient, à ce moment-là, complètement privés de visites.

Ces images étaient également destinées aux soignants, qui luttent jour et nuit contre la maladie, aux familles et aux proches. Une promotion en direct sur la Radio « One FM » nous a donné une belle visibilité.

Par ailleurs, l'institution s'est pourvue de points de rencontres physiques. Le Résidant pouvait rencontrer des proches sur rendez-vous et pour un laps de temps donné, tout en maintenant les gestes barrières.

Durant cette période, il est important de souligner la présence et l'aide apportée par la Protection civile. En effet, cette dernière s'est investie sur plusieurs plans, tant sur le côté social (présence aux étages, balades avec les Résidants, etc.), que logistique et hygiène (distribution des plateaux repas et nettoyage des surfaces).

Solidarité

Par ailleurs, d'autres projets qui ont trait avec l'extérieur ont émergé au cours de l'année 2020. C'est notamment le cas avec « j'adoore.ch » - en partenariat avec « culture-loisirs.ch » - qui, dès le mois de mars a lancé un concours de dessin invitant des enfants à soutenir les soignants et tous les autres collaborateurs engagés contre l'épidémie. Ainsi, avec « Tous contre le Covid-19 » pour sauver des vies, c'est plus de 200 enfants qui se sont impliqués afin de réaliser de magnifiques dessins regroupés dans un recueil, témoignage immuable de leur solidarité.

Au mois d'avril, c'est au tour d'élèves en classe de 4P (7-8 ans) de l'école de Contamines qui ont envoyé des dessins à l'intention de nos Résidants et de notre personnel. Ces petits gestes ont été d'un grand réconfort pour nos aînés et nos collaborateurs.

L'année 2020 a aussi été marquée par l'exposition « Balade à la découverte de l'autre ». Ici, il s'agit d'un parcours photographique pour la promotion de l'intégration et de la culture et pour la sensibilisation à la fragilité de notre environnement. Nos Résidants retenus et photographiés étaient invités à témoigner sur la période et la Covid-19.

Cette balade photographique (réalisée par la photographe Marina Cavazza) se développe autour de quarante panneaux exposés dans plusieurs parcs de la « pénétrante verte » qui relie l'aéroport à la gare.

Au mois de décembre, en période de Noël, les collaborateurs d'« Expedia group » ont eu la gentillesse d'écrire lettres et cartes à nos Résidants. Ces courriers ont été distribués le matin dans les étages de notre EMS, pour leur plus grande surprise.

Bien que cette période n'ait été facile pour qui que ce soit, elle a su démontrer que les collaborateurs de la MRPS savent faire preuve d'adaptation et de soutien envers les Résidants et leurs familles ; et par ailleurs démontré et soudé l'esprit d'équipe à l'intérieur et à l'extérieur de l'institution.

Vincenzo Costa
Responsable de l'animation

8.3 Hôtellerie

Restauration

Comme l'ensemble des services de la MRPS, la restauration a subi de plein fouet les conséquences de la Covid-19, principalement sur ses points de vente ouverts au public à savoir le restaurant Colladon Parc ainsi que la cafétéria / tea-room renommé « Le Cinquième ».

Malgré les périodes tumultueuses dues à cette pandémie, les équipes ont su s'adapter et rester mobilisées tout au long de l'année afin de produire et servir plus de 600 repas journaliers à nos Résidents et collaborateurs.

Avec de nombreuses absences et des protocoles de service qui s'adaptèrent en fonction de la situation sanitaire, les maîtres-mots de cette année 2020 furent « adaptation et polyvalence ». Grâce à tous les collaborateurs, le service de la restauration a su faire face aux différents défis et a permis la continuité, voire le dépassement de ses prestations avec, par exemple, la création d'une épicerie éphémère pour les Résidents.

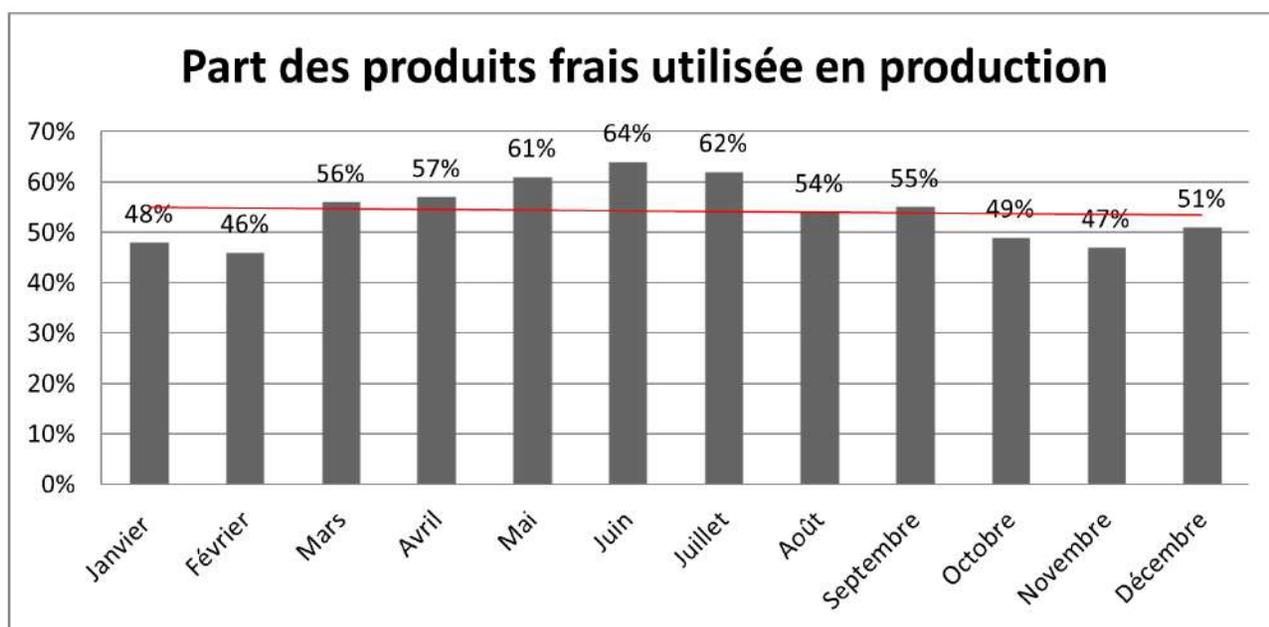
Cuisine Colladon

Les effectifs de la cuisine Colladon sont restés stables et ont su renforcer les équipes de la Cuisine Trembley durant les différentes périodes de fermeture du restaurant.

Cuisine Trembley

Le changement de politique d'approvisionnement s'est confirmé sur l'année 2020 avec plus de 50% de produits frais utilisés quotidiennement. Les potages ainsi que les desserts sont à plus de 90% « fait maison » et l'exigence de produits de qualité a été renforcée auprès de nos fournisseurs.

Le nouveau projet de distribution des repas dans les étages a considérablement réorganisé la cuisine Trembley, avec notamment la production des petits déjeuners et le renforcement des équipes d'aides de cuisine.



4.5 EPT (équivalents plein temps) ont été recrutés auprès des services de l'OCE et de l'Hospice général. À ce titre, un coordinateur a été nommé en la personne de Monsieur Suleiman Mohamed et une refonte des plannings a permis la réduction de 50% des horaires dits « coupés ». En début d'année, un cuisinier est venu renforcer les équipes en place afin de faire évoluer notre offre culinaire du Cinquième et développer notre offre « traiteur ».

Restaurant « Colladon Parc »

Avec un chiffre d'affaires en progression constante depuis 2016, l'année 2020 devait être une nouvelle année record mais la Covid-19 a retardé cet objectif.

Le restaurant aura été fermé durant 120 jours et n'aura laissé que 6 mois complets d'exploitation. Toutefois, chacun de ces mois a vu une progression du chiffre d'affaires, par rapport à 2019, comprise entre 15% et 35% avec un record pour le mois de septembre puisque les CHF 160 K ont été pratiquement atteints.

Avec une augmentation des mesures de confinement et de quarantaine, une offre de repas à l'emporter pour les Résidents s'est mise en place et une offre de « Click & Collect » pour les clients extérieurs a vu le jour en fin d'année avec des résultats encourageants qui devraient se maintenir en 2021.

Restaurant et tea-room « Le Cinquième »

Fort des résultats de 2019, le tea-room a continué sa transformation et s'est donné une nouvelle identité visuelle tout en changeant de nom pour s'appeler dorénavant « Le Cinquième ».

Avec une nouvelle offre culinaire, l'organisation de cocktails et de réceptions, un service à table et de fréquentes animations, le chiffre d'affaires a progressé de 33% sur les deux premiers mois augurant d'une année exceptionnelle.



Du 9 mars au 9 juin, puis du 3 novembre au 31 décembre, cet espace a été contraint de fermer son accès aux familles ainsi qu'aux personnes extérieures à l'institution.

Durant ces 149 jours, Le Cinquième s'est transformé en restaurant dédié aux collaborateurs. Malgré ces obstacles, les profondes adaptations mises en place et les efforts des équipes ont permis au Cinquième d'atteindre son objectif en termes de résultat.

Christophe Guillon
Responsable de la Restauration

Intendance

Au cours de l'année écoulée, la propagation rapide de la Covid-19 nous a forcés à revoir toute notre organisation au niveau institutionnel.

Nous avons dû repenser toute notre manière de faire et nos procédures, de façon à être plus efficaces sur l'hygiène des locaux, notamment les parties communes aux Résidants.

Nous avons aménagé tout un étage dans le bâtiment des Erables afin d'accueillir et loger des personnes en quarantaine venant de l'extérieur.

De plus, au mois de septembre, nous avons changé toute l'organisation de la distribution des repas aux Résidants. Cette tâche, qui était du ressort du personnel de l'intendance, fait désormais partie du travail des soignants, le service du repas étant un acte de soins. Les plateaux repas déjà tout préparés par la cuisine arrivent sur des chariots et sont servis directement aux Résidants.

De ce fait, les femmes de chambre peuvent consacrer leur temps essentiellement à l'hygiène des chambres et des locaux communs des unités. La qualité du travail est améliorée.

Cela nous a permis également de supprimer l'horaire coupé des femmes de chambre et donc d'améliorer leurs conditions de travail.

Plusieurs cadres et responsables de l'institution ont bénéficié d'un coaching sur le management avec Monsieur Daniel Von Wittich de la société Nexion Consulting, dont la Cheffe du service de l'intendance. Cette formation a connu un vif succès et a été très appréciée des collaborateurs qui l'ont suivie.

Cathy Mejia
Cheffe du service de l'intendance

Logistique & Infrastructures

Afin d'améliorer la sécurité et de répondre à des attentes élevées, la MRPS a externalisé l'exploitation, la maintenance et le support informatique.

Nous en avons profité pour renouveler toutes les machines virtuelles.

Une fibre optique redondante a été tirée afin de garantir l'accès au réseau internet en cas de sinistre sur la première.

La fibre optique a été déployée dans les appartements de Colladon dont les locataires en avaient fait la demande. Celle-ci permet d'avoir le choix de l'opérateur internet et des prestations. Les travaux ont été réalisés fin août.

Nous avons commencé à déployer le système de contrôle d'accès smart'air à la MRPS. Pour rappel, celui-ci équipe déjà le bâtiment Azalées depuis sa rénovation en 2019.

Plusieurs études ont été engagées pour la rénovation du patrimoine bâti :

- Rénovation complète du bâtiment des Erables
- Rénovation des façades du bâtiment des Cèdres.

Joël Demierre
Chef du service logistique & infrastructures

Réorganisation de la distribution des repas

En septembre 2020, l'organisation de la distribution des repas aux Résidants a été modifiée. Nous avons réactivé un contrat « en contrepartie » avec l'Hospice général. Nous intégrons dorénavant des personnes de l'Hospice à raison de 20h par semaine. Elles aident au petit déjeuner, à l'installation des Résidants, au service des repas, et aux différentes tâches simples et formatrices mais chronophages pour les soignants.

Pour le petit déjeuner : avant septembre, les femmes de chambre se chargeaient entièrement du petit déjeuner (préparation, distribution, débarrassage, nettoyage).

Aujourd'hui, le personnel de l'Hospice général a pris le relais avec l'aide des femmes de chambre lorsque cela est nécessaire. Les plateaux arrivent tout faits de la cuisine, il n'y a plus qu'à préparer la boisson chaude et à servir.

Pour le déjeuner et le dîner : avant septembre, les plateaux arrivaient de la cuisine, les équipes soignantes et les femmes de chambre servaient chaque plat à la suite, ce qui nécessitait de nombreux allers-retours pour servir et débarrasser. Aujourd'hui, les plateaux sont servis tels quels devant le Résidant, cela permet à celles et ceux qui ont un rythme de repas différent de prendre le temps nécessaire. Les soignants ont eux aussi plus de disponibilité pour s'occuper des Résidants qui en ont besoin.

Les plateaux sales sont remis tels quels dans le chariot, celui-ci est descendu et traité au niveau de la plonge centrale. Cette augmentation de travail pour les plongeurs a été compensée par une dotation plus importante en aide de cuisine et une réorganisation des horaires limitant les coupés.

Les femmes de chambre ne participent plus au service du midi et du soir, elles ne font plus d'horaires coupés depuis septembre, elles ont plus de temps pour appliquer les protocoles de nettoyage des chambres et des lieux publics.

Cette réorganisation a permis de prévoir un budget « Bien-être » pour les collaborateurs.

Massages et ateliers « Bien-être »

En réorganisant la distribution des repas, nous avons réussi à dégager un budget pour des massages assis (AMMA) pour les collaborateurs de la MRPS.

3 jours par semaine, un prestataire externe (Zen at work) propose des séances de massages assis de 15 minutes aux employés. Après calcul, chaque employé peut, s'il le désire, bénéficier d'un massage par mois. Au vu du succès rencontré et de la rapidité à laquelle les inscriptions sont formulées, nous sommes convaincus que cette prestation proposée gratuitement au personnel peut, outre le plaisir de se faire masser, réduire les troubles musculo-squelettiques, augmenter la satisfaction et, nous l'espérons, certainement diminuer les arrêts de travail pour entre autres le mal de dos.

Nous avons également commencé à proposer des ateliers de groupe tels que la gymnastique du dos ou la méditation. Malheureusement, les restrictions sanitaires ont stoppé net ces activités que nous espérons pouvoir reprendre au plus vite.

Yves Bassières
Directeur de l'hôtellerie



8.4 Aumôneries

La situation de la pandémie Covid-19 que nous avons vécue durant l'année 2020 a modifié la présence des aumôneries et le type d'activités, en raison des normes sanitaires à respecter.

Aumônerie catholique

De nombreux accompagnements sont réalisés à la MRPS : visites, accompagnements de fin de vie, suivis, rencontres avec les soignants et divers membres du personnel et familles, services funèbres, sacrements de l'eucharistie et onctions. Madame Espy-Ruf a été présente toutes les semaines durant la pandémie auprès des soignants pour visiter les Résidants en besoin spirituel.

Messes à la chapelle MRPS : nous avons eu la messe les samedis matin (sauf en été, une semaine sur deux) avec Eucharistie et une moyenne de 45 participants dont environ 25 fauteuils roulants, et chaque samedi 7 à 8 bénévoles/invitants pour aller chercher les Résidants.

Nous avons dû cesser les messes dès le 12 mars lors du 1^{er} confinement puis nous avons pu les reprendre le 9 mai avec distance, désinfection des mains et masques, ceci jusqu'au 24 octobre pour le 2^e semi-confinement.

Parole et communion : depuis la cessation des messes, durant le temps de l'Avent, Madame Espy-Ruf a proposé un temps de parole et communion les jeudis à 16h pour les Résidants des Résidences à la chapelle, par petits groupes de 5 ou 6 pour respecter les recommandations fédérales. La communion a été distribuée en chambre par les aumônières Madame Satchi et Madame Espy-Ruf, selon les demandes et les besoins des Résidants EMS et Résidence de nombreuses fois en respectant les mesures sanitaires.

Madame Espy-Ruf est restée en contact avec les 16 bénévoles par courriel, par téléphone et en présence durant les périodes où nous avons la messe.

Plusieurs formations pour les bénévoles ont été proposées durant l'année 2020 par visio-conférence.

L'abbé Jean-François Cherpit, prêtre référent pour la MRPS, est en arrêt longue durée depuis septembre 2020. Il a été remplacé par frère Claude Doctoreanu et abbé Giovanni Fognini.

Aumônerie protestante

De nombreux accompagnements sont réalisés à la MRPS : visites, accompagnements de fin de vie, suivis, rencontres occasionnelles avec les soignants et divers membres du personnel et familles, services funèbres.

Cultes à la chapelle MRPS : les cultes sont célébrés le mardi matin avec Sainte Cène une fois par mois (30 à 40 participants chaque semaine) soutenus par un petit groupe de Résidants de Colladon et de paroissiennes du Petit-Sacconnex. Deux Résidantes musiciennes accompagnent les cultes.

Nous avons dû cesser les cultes dès le 12 mars lors du 1^{er} confinement puis nous avons pu les reprendre le 12 mai avec distance, désinfection des mains et masques, ceci jusqu'au 20 octobre pour le 2^e semi-confinement.

Services funèbres

Les aumônières ont célébré plusieurs services funèbres dans les chapelles de St Georges ou à la chapelle de la MRPS, à la demande des familles.

Activités œcuméniques

1 célébration œcuménique : Noël, jeudi 24 décembre (salle de Colladon pour 30 Résidants des Résidences pour respecter les distances sanitaires).

Méditations œcuméniques de la semaine Sainte organisée par feuillets distribués largement dans la MRPS auprès des Résidants demandeurs.

Message pour Noël par un feuillet, ainsi que la rédaction de la page œcuménique tous les deux mois dans l'Echo de l'Age d'Or.

La carte de Noël a été distribuée à tous les Résidants de la MRPS.

Cérémonies du souvenir le jeudi 18 juin et le 17 septembre à la chapelle pour les familles endeuillées des Résidants défunts de la MRPS.

Il est remarquable que les familles qui ne peuvent pas venir prennent la peine d'envoyer un mot et expriment leur reconnaissance pour cette démarche. Nous pensons important que la MRPS continue d'offrir cette possibilité d'accompagnement du deuil.

La réception de la liste des Résidants nous rend un service inestimable. Merci.

Nous souhaitons poursuivre les rencontres avec les IRUV, car elles nous permettent de rappeler nos divers accompagnements humains, spirituels ou religieux pour les Résidants qui le souhaitent.

Nous tenons à remercier tout particulièrement la direction de son accueil durant cette pandémie. Un merci aussi aux personnes chargées des relations avec les Résidants, le personnel soignant et l'animation pour leurs collaborations multiples soit dans l'organisation des activités, soit dans l'accompagnement des Résidants et de leurs proches.

Cathy Espy-Ruf
Responsable de l'aumônerie catholique

Irène Monnet
Responsable de l'aumônerie protestante

9. Résultats financiers

Généralités

L'année 2020 a très mal commencé. En effet, dès le début, la Covid-19 a eu un effet marquant et significatif dans nos comptes.

Notre restaurant Colladon Parc s'est vu contraint de fermer ses portes dès le mois de mars et notre tea-room, lui, a dû fermer à la clientèle externe. Ceci a eu pour effet une chute drastique de notre chiffre d'affaires restauration. À cela, sont venues s'ajouter des charges supplémentaires d'exploitation, aussi bien en matériel pour combattre la pandémie qu'en coûts salariaux. Le budget intérimaire a en effet été totalement dépassé.

La bonne nouvelle est que notre établissement a été relativement épargné par les décès de Résidants, ce qui nous a permis de maintenir un taux d'occupation élevé.

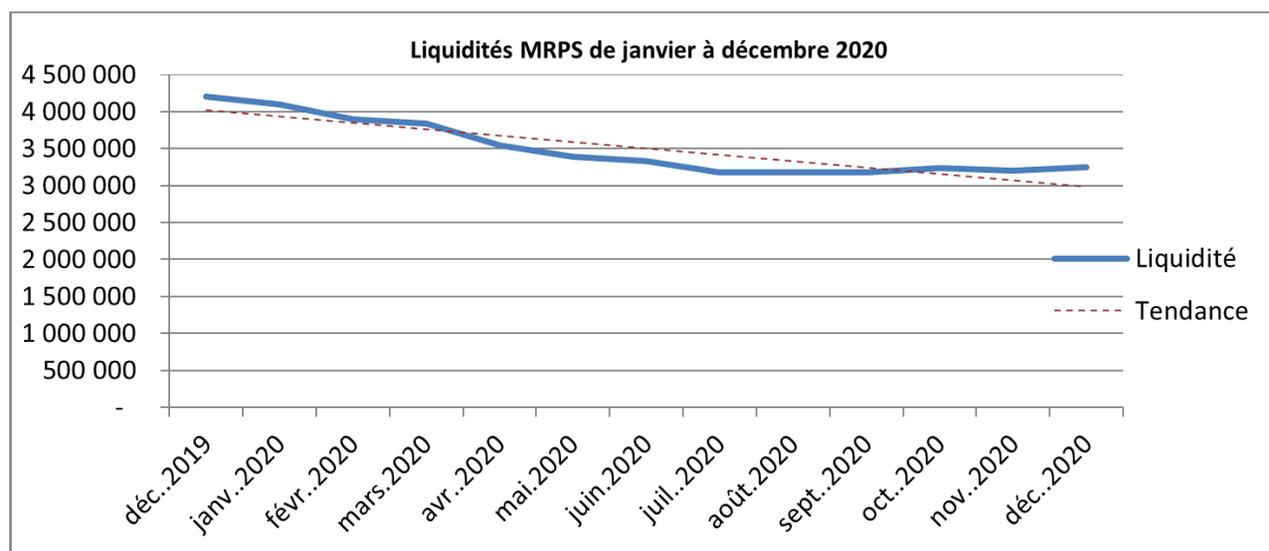
Nous avons par ailleurs ouvert au 2^e trimestre 4 lits UATR. Ces derniers ont également été impactés par la Covid-19, puisqu'au plus haut de la crise, 3 lits ont été transformés en lits long séjour, afin de soulager les HUG.

Finances

En 2020, la subvention cantonale totale pour l'EMS a été augmentée de CHF 304'591.- à CHF 6'844'1770.-. Quant au prix de pension, il est passé à CHF 233.- par jour.

Pour ce qui est de l'UATR, une subvention de CHF 176'555.- a été accordée pour 2020.

Le niveau de trésorerie est passé de CHF 4'201'967.- au 1^{er} janvier à CHF 3'248'087.- au 31 décembre, diminuant ainsi de CHF 953'880.-.

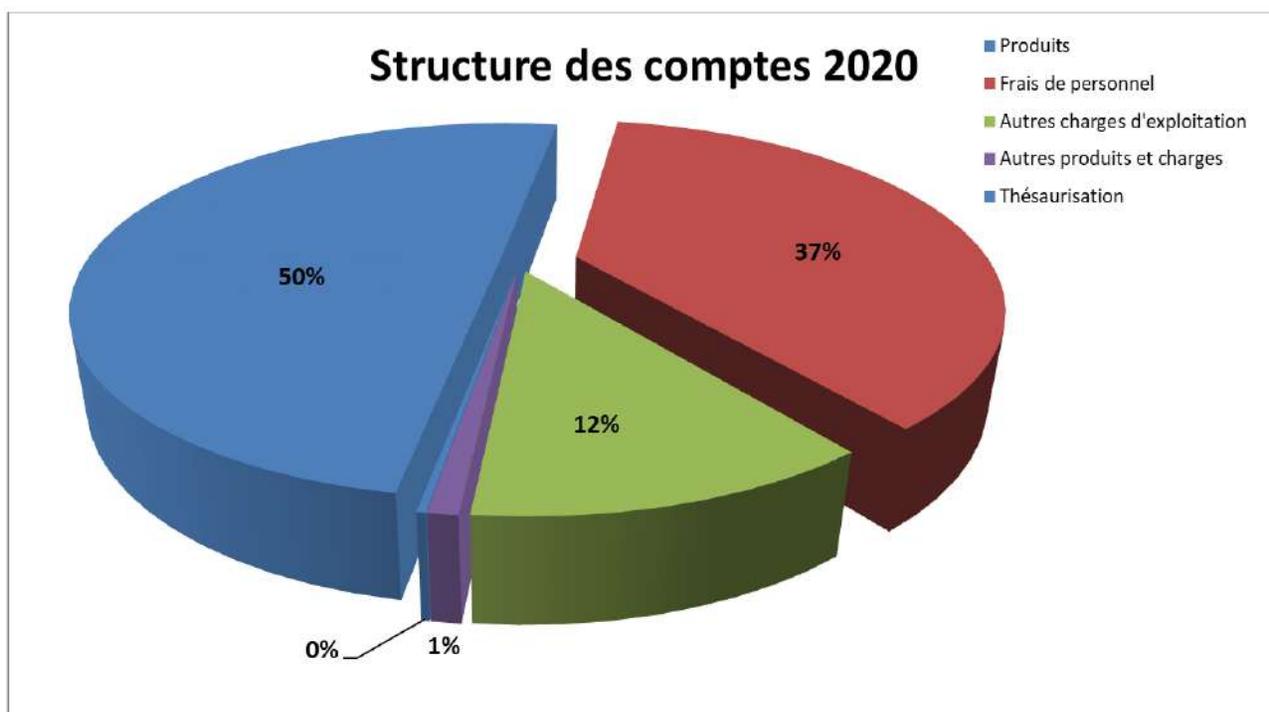


Concernant les comptes de fonctionnement, les frais de personnel montrent une hausse de CHF 933'179.- pour passer à CHF 31'705'740.-.

Les autres charges d'exploitation de CHF 10'308'180.- voient également une augmentation de CHF 172'716.-.

Ces augmentations de charges sont directement liées à la pandémie de Covid-19.

Avec un montant de CHF 42'717'440.-, les revenus globaux sont en augmentation de CHF 3'482'739.- (+8.20%). Cette hausse est expliquée par non seulement le taux d'occupation de l'EMS au-dessus de 99%, mais également par l'augmentation des points PLAISIR de nos Résidents, et l'ouverture de 4 lits UATR au 2^e trimestre 2020.



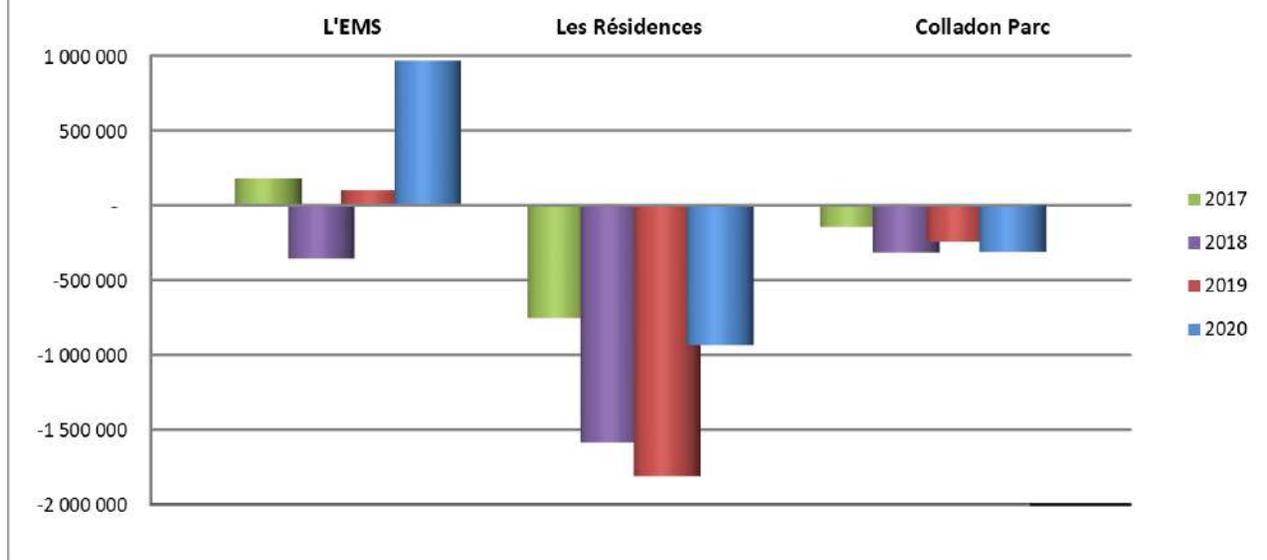
Le résultat d'exploitation en 2020 montre une perte consolidée de CHF 300'900.-. Elle s'explique par un manque à gagner de notre activité restauration, ainsi que l'augmentation des charges due à la Covid-19.

Enfin, notre bâtiment Erables n'est occupé qu'à 38% de sa capacité. Une réflexion est en cours afin de lui donner une nouvelle orientation et pouvoir le rentabiliser au mieux.

Colladon Parc affiche toujours une perte pour 2020. Elle est de CHF 311'135.-.

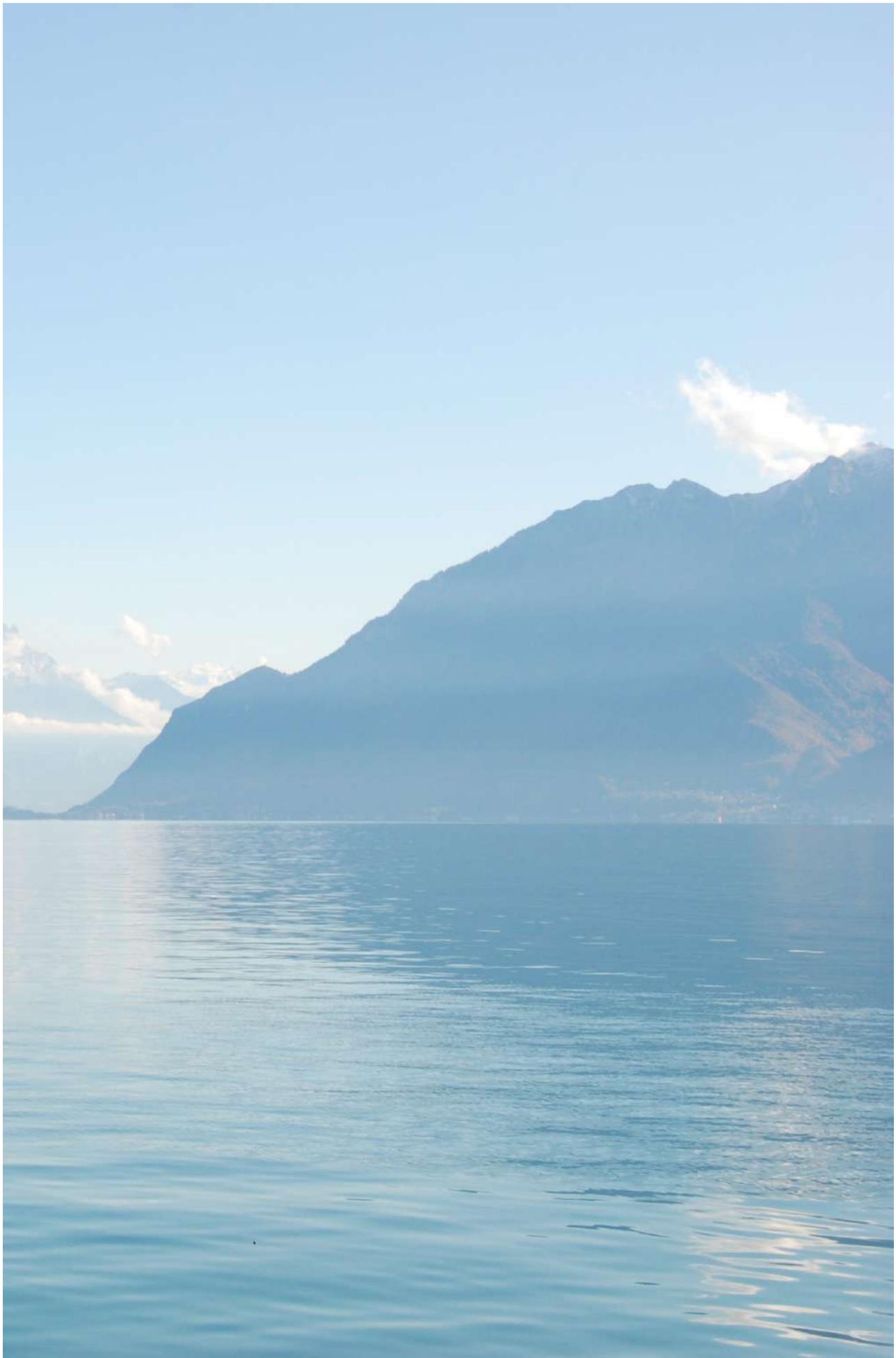
Le travail de repositionnement commencé en 2018 a été stoppé net par la pandémie. Toutefois, les signaux envoyés avant ce coup de frein nous permettent d'être optimistes dès que l'activité reviendra à la normale.

Résultats par section principale



À noter que la section tea-room et kiosque est totalement intégrée à l'EMS.

Ramon Sanchez
Directeur des finances



10. Remerciements

Nous remercions pour leur contribution à la rédaction du présent rapport annuel :

Madame Floriane Ermacora, Présidente de la Commission administrative, et le Dr Olivier Bugnon, Médecin-répondant.

Mesdames :

Sylvie Charrière, Emilie Dubaele, Laure Gaignard (consultante qualité), Martine Hulin, Cathy Mejja, Catherine Pélaz, et Anabel Rodriguez.

Messieurs :

Yves Bassières, Gwendal Boucaud, Vincenzo Costa, Philippe Cugniet (réalisation du présent rapport), Joël Demierre, Christophe Guillon et Ramon Sanchez.

Pour les aumôneries, Mesdames Cathy Espy-Ruf et Irène Monnet.

Nous tenons également à remercier :

les médecins traitants pour leur collaboration, nos partenaires tels que les services de l'Etat, les mandataires externes, les autres institutions, pour leurs prestations.

Nous remercions vivement et nous félicitons sincèrement les collaboratrices et les collaborateurs de la MRPS pour le dévouement dont elles-ils ont fait preuve tout au long de l'année 2020 et en particulier pendant la crise sanitaire sans précédent que nous avons vécue. Ils méritent notre reconnaissance et nos applaudissements.

Enfin, nous exprimons notre gratitude envers nos Résidants, leurs familles et leurs proches pour leur confiance renouvelée.

Genève, avril 2021

Philippe Cassegrain
Directeur général



Bilan au 31 décembre 2020

Prestations : Mise à disposition en 2018 de 196 lits d'EMS et dès septembre 2019 de 220 lits d'EMS pour l'hébergement de long séjour						
Objectif	Indicateurs d'efficacité	Valeurs cibles				Indicateurs
		Contrat	2018	2019	2020	
Optimiser les taux d'occupation eu égard à la liste d'attente en EMS	Taux d'occupation moyen annuel	98.00%	97.40%	97.61%	99.21%	

Encadrement : Prestations de soins en faveur des personnes âgées que l'EMS héberge						
Objectif	Indicateurs d'efficacité	Valeurs cibles				Indicateurs
		Contrat	2018	2019	2020	
Être dans la cible de la charge en soins retenue pour le calcul du niveau de subventionnement quadriennal	Minutes moyennes de soins requis par jour avec CSB	152.31	156.57	156.09	162.35	
	Minutes moyennes de soins requis par jour hors CSB	140.96	144.81	144.38	150.50	



Tableaux de bord des objectifs et indicateurs pour le suivi des prestations 2018-2021 Bilan au 31 décembre 2020

Encadrement : Prestations de soins en faveur des personnes âgées que l'EMS héberge							
Objectif	Indicateurs de qualité	Valeurs cibles					Indicateurs
		Contrat	2018	2019	2020	2021	
	Composition du personnel soignant	25% à 35%	32.60%	29.34%	24.82%		
	Secondaire 2 : CFC ASSC et ASE - Secondaire 1 : AFP, aides-soignant-e-s qualifié-e-s	35% à 50%	43.80%	48.84%	49.64%		
	Aides-soignant-e-s non qualifié-e-s	25% à 30%	23.60%	21.82%	25.54%		
Garantir une qualité et une sécurité des soins de manière continue	Nombre de critères non conformes relevés par le Groupe Risque pour l'Etat de santé et Inspectorat (GRESI) :						
	- Evaluation de la douleur (2 critères) :						
	• L'évaluation de la douleur se base sur des outils de référence	oui	oui	oui	oui		
	• Des observations écrites concernant la douleur physique des résidents sont relevées dans le dossier d'accompagnement	oui	oui	oui	oui		
	- Mesures de contention (4 critères) :						
• Une procédure décrit les démarches à entreprendre lors de l'utilisation de mesures de contention	oui	oui	oui	oui			
• L'utilisation de mesures de contention fait l'objet d'une prescription médicale	oui	oui	oui	oui			
• L'utilisation de mesures de contention fait l'objet d'un consensus avec la personne et/ou sa famille	oui	oui	oui	oui			
• Le maintien de mesures de contention fait l'objet d'évaluations régulières documentées	oui	oui	oui	oui			
Zéro mesures d'améliorations apportées dans les délais							



Bilan au 31 décembre 2020

Encadrement : Prestations de soins en faveur des personnes âgées que l'EMS héberge						
Objectif	Indicateurs d'efficacité	Valeurs cibles				Indicateurs
		Etat	2018	2019	2020	
Veiller à assurer une formation professionnelle et garantir une formation (formations du Réseau de soins, dispositifs Fegems et autres)	D'ici à 2021 Qualification et formation professionnelle du personnel soignant : - proportion d'apprentis (1 apprenti engagé équivaut à 1 EPT) - volume de mois de stage (6 mois de stage = 0.5 EPT)	Proportion d'apprenants A.F.P. et C.F.C./ou stagiaires : au minimum 4% des EPT du personnel soignant soumis aux mécanismes salariaux en moyenne sur 4 ans	6	10	9	
		Formation professionnelle du personnel toute catégorie confondue : - nombre de jours de formation	422.50	452.30	549.00	N/A
		- coût des formations	70 121	114 059	77 028	N/A
		Cf. à l'art. 14 al. 3 du contrat de prestations				



Bilan au 31 décembre 2020

Ressources humaines : Gestion							
Objectif	Indicateurs d'efficacité	Valeurs cibles					Indicateurs
		Etat	2018	2019	2020	2021	
Réduire l'absentéisme au sein de l'institution, notamment les absences périées	Taux d'absentéisme par durée	6.0%	7.40%	7.40%	9.89%		
	- maladie 1 à 3 jours		1.10%	0.90%	0.60%		
	- maladie 4 à 10 jours		1.10%	1.00%	1.37%		
	- maladie 11 jours et plus		4.00%	4.20%	6.36%		
	- maladie prématernité		0.10%	0.40%	0.23%		
- accident professionnel et non professionnel		1.10%	0.90%	1.33%			



MRPS

Maison de Retraite
du Petit-Saconnex