



RAPPORT D'ACTIVITES

2017

DU RAPPORT DE GESTION ET DE FONCTIONNEMENT AU RAPPORT D'ACTIVITES

L'EMS Eynard-Fatio est au bénéfice d'un contrat quadriennal de prestations avec le Canton de Genève, à l'instar des autres EMS du canton. 2017 est la dernière année de la période administrative 2014-2017, mais elle a aussi été le « théâtre » des préparatifs pour le contrat de prestations 2018-2021, où collectivement nous avons tenté d'amender le projet de contrat, comme la pleine compensation des mécanismes salariaux, revisiter les missions de base d'un EMS ou adapter les indicateurs d'évaluation.

Parmi les changements prévus, l'un touche la présentation d'un rapport d'activités, qui est nouvellement prévu explicitement dans le contrat de prestations. Nous avons décidé de tester l'exercice en amont, et de rédiger un rapport d'activités avant l'heure, et de le rendre public (concrètement le mettre sur notre site internet), une fois approuvé. En 2019, nous revisiterons également la **forme** du rapport, pour le rendre plus attractif (avec la modestie qui sied à un tel document au vu de son lectorat certes éclairé mais limité).

L'ESSENTIEL

L'EMS Eynard-Fatio est un établissement médico-social accueillant des personnes âgées reconnu au sens de la loi fédérale sur l'assurance maladie (LAMal) et de la loi cantonale sur la gestion des établissements pour personnes âgées (LGEPA). L'EMS dispose d'une capacité d'accueil de 98 lits pour l'hébergement de longs séjours.

Le Bureau central d'aide sociale (BCAS), propriétaire du bâtiment, a inauguré l'EMS en 1974. Son exploitation est assurée par l'association BCAS Eynard Fatio, disposant d'un comité (répondant légal formel), qui désigne une Commission administrative (organe stratégique). La gestion opérationnelle est déléguée à la direction de l'établissement.

Au 31 décembre 2017, le nombre de résidents était de 96, pour une capacité maximale de 98 places, avec un taux d'occupation annuel de 98,2 %. Le nombre d'employés s'élevait à 89.4 équivalents plein-temps (105 personnes, hors prestataires externes).

LE COMITE ET LA COMMISSION ADMINISTRATIVE

Le Comité de l'association était composé au 31 décembre 2017 de 3 membres:

- M. Jean-Charles Roguet (Président du BCAS)
- M. Bertrand Tournier (Président de la Commission administrative)
- Mme Christa Balsler-von Rohr

La Commission administrative était composée au 31 décembre 2017 de 7 membres :

M. Bertrand Tournier (Président)	Mme Béatrice Weber-Jauslin
Mme Diane Devaux (secrétaire générale du BCAS)	M. Gabriel Barrillier
Mme Christa Balsler-von Rohr	M. Charles Lassauce
	M. Baudouin Legast

Participent ex officio aux séances de la Commission administrative:

- M. Florian Hübner, directeur de l'EMS Eynard-Fatio
- Dr Laurent Gauthey, médecin-répondant de l'EMS Eynard-Fatio

La Commission administrative s'est réunie à 6 reprises en 2017, auxquelles se rajoute le traditionnel repas de l'Escalade avec les résidents de l'EMS.

DIRECTION

La direction de l'EMS Eynard-Fatio était composée des personnes suivantes en 2017:

- M. Florian Hübner, directeur
- Mme Françoise Martin, infirmière-chef
- Mme Manuela Ward, responsable des ressources humaines
- Mme Maria Dupont, intendante et responsable de l'animation

Des rencontres régulières ont lieu avec notre médecin-répondant le Dr Gauthey, l'infirmière-chef et le directeur ; diverses questions autour des soins au sein de l'EMS Eynard-Fatio y sont abordées.

2017 EN QUELQUES MOTS

Des mouvements conséquents

2017 a été marquante à plus d'un titre, dont un élément touchant le cœur de notre mission : nos résidents. Nous avons été confrontés à 38 décès en 2017, ce qui est un nombre très élevé en comparaison des dernières années. Un décès est toujours un moment particulier. S'il est unique pour les proches, il peut également être éprouvant pour les professionnels (qui restent heureusement des humains) ; une forme de deuil doit se faire à chaque fois, et cela prend du temps.

En même temps, la froide réalité des chiffres fait qu'un lit vide est un lit qui coûte (en fait qui ne rapporte pas), et il est chaque fois relativement urgent de trouver une nouvelle personne résidente. Et lorsque vous avez 6 décès dans le mois comme en mars ou mai 2017, il est extrêmement difficile de respecter la contrainte du taux d'occupation fixée à 98% par l'Etat. En quelque sorte à l'opposé, nous avons accueilli 41 nouvelles personnes résidentes en 2017, soit 80 mouvements en tout (il y avait également une sortie vers une structure hospitalière). Effet collatéral, les entrées et sorties engendrent un travail administratif conséquent, qu'il est évidemment difficile de planifier à l'avance.

L'EMS Eynard-Fatio a par ailleurs complètement basculé dans l'interface web Gestplace, qui permet de faciliter les demandes d'admission pour les personnes hospitalisées (HUG), et renforcé la coordination interne (préavis médical, administratif, visite) tout en travaillant sur la visibilité institutionnelle (insert dans « Le Chênois », affichettes distribuées auprès de partenaires institutionnels, ouverture au public de certaines animations, sensibilisation des prescripteurs comme les médecins traitants ou les assistantes sociales des HUG).

Les gestes qui sauvent

Un EMS est un lieu de vie et donc très vivant. Il peut arriver des petits ou grands accidents (chute, malaise, fausse-route, départ d'incendie). Si la prise en charge médicale est garantie (présence infirmière 24h/24), la gestion de situation de crise est plus délicate. En clair, comment sauver les vies avant l'arrivée des professionnels (144, 118) ? Dans ce but, deux formations ont été mises sur pied, l'une pilotée par notre comité feu et s'adressant à l'ensemble du personnel, touchant la prévention incendie et

durant une demi-journée (gestes utiles en cas de feu comme évacuation de chambre, emplacement des extincteurs et des couvertures anti-incendie, avec exercice pratique à la clé) ; l'autre, s'adressant au personnel du restaurant, de l'animation et aux aides-soignant-e-s, d'une durée de 3 heures et délivrée par les Samaritains de Genève, porte sur les gestes qui sauvent : malaise, arrêt cardiaque, fausse route, soit des situations où il faut agir vite et juste dans les minutes qui suivent. Résultat : des professionnels plus confiants en leur capacité de réaction, et donc plus détendus face au risque d'accident.

Autre geste qui sauve, évidemment sans la dramaturgie de l'instant critique, le personnel soignant bénéficie depuis fin décembre d'une formation ad hoc en hygiène bucco-dentaire, afin de renforcer l'état de santé de nos résidents. Des expériences similaires dans d'autres EMS ont montré l'impact collatéral significatif sur la santé globale de nos résidents. A terme, quelques aides-soignantes seront formées comme personnes-ressource afin d'épauler leurs collègues dans les suivis individuels.

De la vie à la mort, ou l'importance des rituels

Le parcours d'une personne résidente au sein de l'EMS Eynard-Fatio a continué à être revu, en améliorant dans la mesure du possible la qualité de chaque étape. En amont d'une admission, des renseignements sont ainsi pris auprès de la future personne résidente ou ses proches, ce qui permet de l'accueillir avec une petite idée de son parcours de vie et ses centres d'intérêts. Cette information est diffusée au sein de l'institution afin que chaque professionnel-le connaisse le nouvel arrivant. L'accueil proprement dit a aussi été revu, afin de permettre une arrivée par étapes, avec présentation successive des différentes personnes ressources. Une visite de l'institution est organisée dans les jours qui suivent et après quelques semaines, le nouveau résident et ses éventuels proches sont conviés à un repas de bienvenue avec le directeur, repas qui permet de faire le point sur les petits ou grands soucis du moment.

Au terme du séjour, soit le décès de la personne résidente, outre une séance de coordination dite post-mortem instaurée déjà en 2016, afin de mettre en circulation l'information entre acteurs institutionnels, nous avons réfléchi sur ce moment si unique qu'est la mort, et le personnel et quelques résidents ont été sondés sur cette question ultime. L'institution est systématiquement représentée aux obsèques, un recueillement musical est organisé avec la famille, ouvert aux autres résidents et membres du personnel. Au terme de cette cérémonie, une plaquette avec le nom du résident est accrochée à un rosier du souvenir, dans le jardin de l'EMS Eynard-Fatio. Dernière étape, une catamnèse interdisciplinaire réunissant les personnes référentes des différents services, pour passer en revue les éventuels enseignements à tirer -positifs ou négatifs- de la prise en charge de la personne décédée. Début 2018, il nous semble que ce processus de deuil est désormais complet et fait pleinement sens.

Des approches innovantes

Un nouvel espace a été mis sur pied par l'équipe d'animation, intitulé Agora, qui permet aux résidents d'évoquer tout thème touchant la vie de l'institution, et à cette dernière d'interroger les résidents sur toute question générale. Tenue tous les deux mois, une Agora dure environ une heure, et les résidents sont sondés en amont pour faciliter l'émergence de points à discuter. Entre 15 et 20 résidents y participent plus ou moins activement, et de sujets aussi variés que la pétanque, la douche, l'heure du coucher, la taille de la police du programme hebdomadaire, la sexualité ou la mort y ont été abordés. L'équipe d'animation prépare et anime la séance, le directeur y participe pour écouter et répondre aux questions posées. La dynamique est intéressante.

Une aide-soignante a interpellé l'institution en 2017 afin d'adapter son cahier des charges, au profit d'une prise en charge différente des personnes résidentes, entre le soin traditionnel et l'animation. Après une phase pilote de quelques mois, ce changement a été entériné, au vu de l'effet extrêmement positif sur les résidents suivis. Entre activité individuelle -par exemple bain thérapeutique, ou collective -par exemple activités créatrices ou sensorielles, cette prise en charge différente mais complémentaire des autres prises en charge a provoqué des effets totalement inédits : motricité ou usage de la parole partiellement retrouvées, décrispation et détente. Beau succès de ce que nous appelons à l'interne « l'effet Lamia » !

Les petits ajustements

En termes d'organisation du travail, l'EMS Eynard-Fatio a continué son évolution, préférée à la révolution. Des petites améliorations ont été mises en place comme la diffusion encore plus anticipée des horaires (permet de mieux concilier vie professionnelle et vie privée), une pause de midi standardisée à 45 minutes minimum (pour manger ... et souffler un peu) ou encore une planification anticipée des vacances.

Un important travail réglementaire a été initié en 2017 pour revisiter le règlement interne, mais également formaliser la prévention de la maltraitance ou des risques psycho-sociaux (harcèlement). Ces documents seront diffusés en 2018.

Pour la cuisine, un sondage de satisfaction a été mené par Eldora. En ressort une satisfaction générale, avec quelques pistes d'amélioration comme une plus grande variété, suivre les saisons, plus de poissons ou une proposition du chef pour le mois. En parallèle, un terminal bancaire a été installé au restaurant ainsi qu'un service de vin au verre pour le restaurant.

L'effort de coordination et de mise en circulation de l'information à l'interne a été poursuivi, afin que chacune et chacun puisse bénéficier des informations utiles à son travail. Tous les services accèdent désormais au système informatique de l'EMS.

Bâtissons !

A l'aube de ses 44 ans, le bâtiment a vu quelques adaptations supplémentaires, axées principalement sur le confort des personnes résidentes. L'ultime chambre encore occupée au rez a été fermée, la personne résidente déplacée au 8^e étage sur indication médicale. Du coup, l'organisation des soins a été simplifiée, la sécurité de cette personne améliorée, et la chambre transformée en « petit salon », soit un espace pour recevoir les familles ou mener divers entretiens nécessitant une certaine quiétude. La capacité de l'EMS n'a pas été impactée par ce changement.

L'EMS Eynard-Fatio a connu en mai 2017 une fâcheuse panne électrique totale durant près de 90 minutes, à un moment particulièrement critique, celui d'une cérémonie funéraire publique au 7^e étage ! Une partie des visiteurs sont montés à pied (sic), l'apéritif prévu au terme de la cérémonie également. Cet incident –une rupture d'un câble électrique entraînant la disjonction totale de l'arrivée d'électricité- a montré quelques failles dans notre infrastructure : si les ascenseurs sont logiquement restés bloqués, tout le système informatique et la téléphonie sont également tombés en panne. Inspiré par une forme de culture de l'incident, nous avons passé en revue les différents problèmes, et trouvé des solutions pour éviter à l'avenir la plupart des conséquences négatives.

Les fenêtres des espaces de vie des 1^{er} et 2^e étages ont pu être changées grâce à l'appui du BCAS (meilleure isolation) et des stores thermiques ont été posés dans tous les couloirs des étages (protection canicule).

Dans les projets futurs à explorer, le changement de la ventilation du sous-sol (lingerie et laverie), un monte-charge dans la cour de livraison, l'agrandissement de l'entrée (intérieure) du restaurant, ainsi qu'une chambre de visite et/ou UATR.

La force du réseau

L'EMS Eynard-Fatio interagit avec son réseau tant vicinal (la FLPAI voisine, le Nouveau Prieuré avec lequel une séance de direction commune a été organisée en octobre, la Résidence de la Gradelle, mais aussi la Migros pour négocier un accès spécifique et sans barrière pour nos résidents), communal (la Mairie de Chêne-Bougeries est toujours fidèle à nos anniversaires « ronds ») ou institutionnel, avec la Fegems comme partenaire principal. Des échanges réguliers ont lieu avec d'autres EMS, et nous sommes activement présents dans les associations professionnelles comme l'ADEPAG (directeurs), l'API (intendant-e-s), l'AGIC (infirmières cheffes) ou Ortra Intendance.

Depuis le printemps 2017, le directeur représente la Fegems au sein de la Plateforme romande de Curaviva ainsi que dans le Comité exécutif du domaine spécialisé personnes âgées de cette même Curaviva. Cela permet d'avoir un modeste effet de levier sur le contexte national, en s'appuyant sur l'expérience du terrain et surtout la réalité de vie de nos résidents, dont la voix n'est pas toujours très audible dans les instances officielles.

L'agréable collaboration avec nos aumôneries continue, et nous avons signé une convention avec les deux Eglises (protestante et catholique) pour formaliser cette collaboration, avec contribution financière de notre part à la clé. Un moment d'échange est organisé chaque année entre les aumôniers et la direction, pour évoquer petites (communication sur les changements chez nos résidents) et surtout grandes questions (les Eglises face au suicide assisté).

Quand Eynard-Fatio fait son cinéma

Eynard-Fatio est un lieu de vie, mais de vie qui se veut joyeuse ! Nous avons mis en place un grand nombre d'activités, animations, tant individuelles que collectives, internes ou externes, où chacun-e est libre de participer, selon ses envies et capacités.

Initié fin 2016 et officialisé en 2017, le résident a l'occasion de choisir un menu spécial pour son **anniversaire**, soit avec sa tablée, soit avec ses proches. Nos résidents sont raisonnables dans leur choix, mais la démarche a été très appréciée et permet à la cuisine de faire preuve de son talent créatif.

Bollywood ! La grande Fête de l'été a ... été placée sous le signe de Bollywood, avec cuisine indienne et personnel portant haut les couleurs indiennes (sari). La température estivale a permis de faire la Fête dans notre jardin.

Vacances à Lyon : 2017 n'a pas failli à la tradition des vacances avec les résidents. Nous sommes partis à 14 (8 résidents et 6 membres du personnel) pour un périple gourmand lyonnais. Sous une météo modérément engageante, nous avons découvert bouchons lyonnais, zoo de la Tête d'Or ou encore la confluence entre Saône et Rhône en bateau. Moments sympatiques, qui permettent de vivre autrement les relations entre résidents et professionnels. Pour la 2^e année consécutive, le directeur a été de la partie.

La joie étant contagieuse et pour la 2^e année de suite, une équipe « joyeux gang d'Eynard-Fatio » a participé à la **marche de l'Escalade**, composée d'une vingtaine de

collègues et intervenants de l'EMS ainsi que d'un courageux membre de la commission administrative, qui a bravé le froid glacial avec bonne humeur.

Eynard-Fatio a servi de décor à la série « **Quartier des banques** » de la TSR, transformé le temps d'une semaine -plutôt invasive- de tournage en clinique de luxe, et rendu célèbre dans le monde entier, même si c'est de manière anonyme, seul le logo « EF » apparaissant à l'écran.

Et il convient de mentionner un bel exploit d'une de nos résidentes -appelons-la Lucienne- qui du haut de ses 90 ans a décidé de ... sauter en **parapente** depuis le Salève. Exploit d'autant plus méritoire qu'elle ne se déplace plus sans aide (rollator). Une vidéo montée par ses enfants présentant préparatifs, envol, vol et atterrissage a été montrée aux résidents en présence de la star, totalement détendue durant son vol !

Le jardin, les lapins et les voisins

Espace de contemplation, de passage et de jardinage (le jardin thérapeutique a été officiellement inauguré en juin 2017 et a rencontré un vif succès), notre jardin est également un lieu de vie ! En effet, outre les poissons anonymes, les stars sont nos lapins. Ils suscitent admiration chez les petits, dont les enfants de la crèche voisine qui nous rendent régulièrement visite, mais sont également sujet de préoccupation de quelques habitantes de l'immeuble voisin, qui nous dénoncent régulièrement, qui au vétérinaire cantonal, qui à la SPA, quand ce n'est pas la ligue suisse contre la vivisection ! Et à chaque intervention, confirmation que nos lapins sont parfaitement bien traités ...

Nous avons acheté une souffleuse à feuille électrique pour la quiétude du voisinage, et celles de nos collaborateurs du service technique. Et petite révolution florale en 2017 ! Les géraniums sont désormais mis à disposition pour chaque personne résidente qui le souhaite, avec un bac gratuit. Impact visuel immédiat, avec des balcons fleuris à chaque étage, rendant le cadre de verdure de notre jardin encore plus complet.

QUELQUES ELEMENTS STATISTIQUES

Les personnes résidentes

En 2017, nous avons accueilli 41 nouvelles personnes résidentes, soit 28 femmes et 13 hommes. Leur âge à l'admission variait entre 74 et 98 ans avec une moyenne d'âge de 87 ans. Pour l'ensemble de l'EMS, l'âge varie entre 74 et 100 ans, avec une moyenne d'âge de 88 ans.

22% sont arrivés directement depuis leur ancien domicile, 75% des différents sites des HUG et 1 personne en provenance d'une institution tierce. 29% étaient domiciliées dans une commune des Trois-Chênes, 46% à la Ville de Genève, principalement le quartier des Eaux-Vives, 17% d'une commune Arve & Lac, 5% d'autres communes, ce qui dénote l'importance de la proximité géographique entre l'EMS et l'ancien domicile. Près de 80% sont de nationalité suisse, et 34% perçoivent des prestations complémentaires (contre 50% pour l'ensemble de l'EMS).

38 résidents sont décédés, soit 26 femmes et 12 hommes. La plus âgée avait 101 ans et la plus jeune 75 ans. L'âge moyen a été de 92 ans et demi au moment du décès. A noter une sortie définitive d'un résident (admission en structure hospitalière). La durée moyenne du séjour des résidents décédés est de 3 ans et demi, le plus long séjour étant de 16 ans et demi, le plus court de ... 19 jours ! Nous avons observé une augmentation

relative de personnes entrant en EMS avec un état de santé péjoré, et dont le séjour est réduit en conséquence.

Au 31 décembre 2017, la répartition dans les classes du système PLAISIR et PLEX des 96 résidents présents était la suivante, avec une moyenne des minutes soins de 159.084 par jour. Les classes ont une incidence directe sur le forfait journalier payé par les caisses-maladie et indirecte (moyenne) sur la subvention cantonale.

Classe 3 (CHF 27)	5 pers.	Classe 8 (CHF 72)	6 pers.
Classe 4 (CHF 36)	9 pers.	Classe 9 (CHF 81)	5 pers.
Classe 5 (CHF 45)	9 pers.	Classe 10 (CHF 90)	12 pers.
Classe 6 (CHF 54)	5 pers.	Classe 11 (CHF 99)	6 pers.
Classe 7 (CHF 63)	16 pers.	Classe 12 (CHF 108)	23 pers.

Le personnel

Nous avons terminé l'année avec 89.40 postes équivalents plein temps pour 105 employés (budget 91.85). Nous avons accueillis 7 nouvelles personnes en 2017, dont 5 aides-soignantes. 10 personnes nous ont quittés durant cette période, dont 4 en retraite ou pré-retraite, occasion de souligner une remarquable longévité professionnelle à Eynard-Fatio : 27 personnes avaient plus de 20 ans d'ancienneté en 2017, la recordwoman étant à 36 ans ! 11 personnes ont modifié leur taux d'activité, à la hausse ou à la baisse. Le pourcentage de rotation est de 9.8 %, en hausse par rapport aux années précédentes.

Dans les éléments significatifs, 2 aides-soignantes ont quitté l'institution après avoir terminé une formation en cours d'emploi (validation des acquis) d'ASSC, Eynard-Fatio n'offrant pas de tels postes. Un poste de secrétaire médicale a été testé au début 2017, avec un succès mitigé. Dorénavant la réceptionniste intervient une matinée par semaine en décharge administrative du secteur soins, étant elle-même remplacée à la réception.

Le taux d'absentéisme global pour maladie et accident est de 6.31%, légèrement au-dessus de la cible fixée par le canton ; on peut cependant affiner l'analyse de ce chiffre, en isolant les cas maladie liés à une grossesse : ainsi, le taux « hors grossesses » est de 4.60%, ce qui est tout à fait honorable. A noter que les mesures d'accompagnement et de suivi se poursuivent et ont même été renforcées en 2017, avec des entretiens systématiques avec la responsable RH et le directeur après des absences maladie d'une certaine durée, pour faire le point avec la personne concernée.

LIEU D'INTÉGRATION ET DE VIE PROFESSIONNELLE

Si l'EMS Eynard-Fatio est un lieu de vie pour les personnes résidentes, c'est également un lieu de vie professionnelle pour plus d'une centaine de professionnel-le-s, auquel-le-s s'ajoutent une trentaine de stagiaires divers, sans oublier les personnes intérimaires, qui permettent une continuité dans la prise en charge de nos résidents. Nous prenons à cœur notre rôle d'entreprise formatrice ou plus simplement de « facilitatrice de découverte du monde des EMS », ces stagiaires étant en partie des professionnels du futur. En collaboration avec l'Hospice général, nous offrons également des possibilités de stage pour des jeunes migrants en intégration.

L'EMS poursuit donc sa mission de partenaire actif dans la formation de professionnels du secteur et nous collaborons principalement pour cela avec les écoles HES et de culture générale, ainsi qu'avec les OrTra du domaine santé-social et de l'intendance, mais examinons également les demandes d'organismes tels que l'Hospice Général,

l'OSEO, des associations de réinsertion (EPI, IPT, Réalise). Nous avons ainsi accueilli une trentaine de stagiaires dans les secteurs des soins, de l'animation et de l'hôtellerie : étudiants HEdS, stagiaires maturité spécialisée, stagiaires ASE, stagiaires au service hôtelier, pour des durées allant de 2 à 32 semaines, ainsi que 7 apprentis dans les secteurs des soins, de l'animation et de l'administration. Ces derniers représentent 4.09 EPT en 2017, soit 4.57% des EPT globaux (2.37% pour les soins) ; quant au volume de mois de stage, il représente 3.34% des EPT globaux (tous secteurs confondus) et 2.61% pour le secteur des soins uniquement. En juin 2017, nous avons fêté le premier CFC d'ASE (assistant socio-éducatif) obtenu par un apprenti d'Eynard-Fatio. A la rentrée d'août, nous avons engagé notre troisième apprentie ASE (CFC en trois ans) et deux nouvelles apprenties ASA (aide en soins et accompagnement, AFP en deux ans).

En ce qui concerne la formation continue, nos collaborateurs ont suivi diverses formations internes ou externes en collaboration avec la FEGEMS, les HUG, la FER, Curaviva, les Samaritains de Genève, l'OFPC, ValeurPlus et d'autres formateurs en fonction des besoins. La formation intra muros interdisciplinaire intitulée « la musique des mots et des gestes : boîte à outil de soins relationnels », initiée en 2015, s'est poursuivie en 2017, avec trois nouveaux groupes de 12 personnes formées, soit la presque totalité (94.6%) du personnel formé à l'accompagnement des personnes atteintes de démence. L'impact est réel sur la qualité de la prise en charge interdisciplinaire, et l'effort sera poursuivi en 2018.

La formation en soins palliatifs s'est poursuivie en 2017, avec un groupe pluridisciplinaire de 16 collaborateurs ayant participé à la sensibilisation dispensée via la plateforme Fegems, tandis que l'infirmière-ressource continue à participer au groupe de suivi. A fin 2017, 51.6% du personnel actif avait suivi la formation. A noter que sont organisées à l'interne des journées de sensibilisation à l'ergomotricité, dispensée par l'aide-soignante ressource ayant terminé sa formation en 2016.

Le facteur humain étant central, une formation spécifique pour les infirmières a été mise en place sur le thème du management d'équipe et la gestion des conflits, afin de renforcer leurs compétences managériales. Cette formation a été très appréciée et a porté ses premiers fruits, en élargissant la zone de confort de nos collègues.

Les jours de formation continue du personnel fixe s'élèvent à 412 pour l'année 2017.

Les personnes ressources

L'institution a progressivement mis en place dans le secteur des soins un système de personnes ressources, formées dans des domaines spécifiques : « plaies et cicatrisation » en 2014, « mobilité et prévention des chutes » et « ergomotricité » en 2015, « soins palliatifs » et « basse vision » en 2016, et dès 2017 « hygiène bucco-dentaire » et « boîte-à-outils ». Ces personnes ressources suivent des formations continues, participent à des congrès ou des groupes de suivi et permettent d'adapter les pratiques institutionnelles et conseiller utilement leurs collègues dans leur domaine de compétence.

LES FINANCES

Le prix de pension à charge du résident n'a pas changé, il est de CHF 208.- par jour et par résident, auquel s'ajoute la contribution personnelle aux coûts des soins de CHF 8.- par jour et par résident. Pour les résidents bénéficiaires des prestations complémentaires, cette contribution est prise en charge. Occasion de rappeler que ce

sont les résidents et leurs proches qui représentent la moitié de nos entrées financières, les caisses-maladie un quart et le canton de Genève le dernier quart.

La SFG Conseil SA a effectué l'audit des comptes 2017 pour la 7^{ème} et dernière année du mandat. Pour les détails nous renvoyons à leurs rapports.

Total du bilan	CHF	3'640'355.-
<i>dont les actifs circulants</i>	<i>CHF</i>	<i>2'267'749.-</i>
<i>et les actifs immobilisés</i>	<i>CHF</i>	<i>1'372'606.-</i>
Total des fonds propres	CHF	2'067'711.-
Total produits	CHF	13'540'828.-
Total charges	CHF	13'947'483.-
Résultat d'exploitation après thésaurisation	CHF	-270'815.-

Le coût en personnel et en sous-traitance représente CHF 11'080'125.- soit 79.44 % du coût de fonctionnement. Les autres charges d'exploitation totalisent la somme de CHF 2'867'358.-. La rubrique « Sous-traitants et personnel extérieur » connaît un dépassement budgétaire (dépassement des honoraires des soins qui sont en partie compensés par les indemnités perte de gains reçues -prévues au budget- et du budget personnel soins non utilisé). Les charges de personnel et sous-traitance sont inférieures de CHF 171'266.- par rapport au budget 2017. A titre d'information, près de 125 personnes différentes sont intervenus en 2017 comme intérimaires, principalement dans le secteur soins, représentant l'équivalent de 7 EPT, avec une moyenne d'intervention de 115 heures.

Une provision de CHF 36'450.- liée au litige entre les assureurs caisse maladie et l'EMS a été comptabilisée. Cette provision concerne le recouvrement des CSB 2017. (CSB = temps consacré aux Communications au Sujet des Bénéficiaires). Le total provisionné pour les CSB (2011 à 2017) au 31.12.2017 s'élève à CHF 280'339.-. La provision pour les forfaits caisses maladie non encaissés de 2010 à 2011, s'élève à CHF 17'156.- au 31.12.2017. (CHF 31'406.- au 31.12.2016)

Une provision de CHF 957.- pour les forfaits LiMA 2017 non encaissés, a été comptabilisée. (LiMA = liste des moyens et appareils CHF. 3.-/jour/résident). Une décision du Tribunal fédéral des assurances de septembre 2017 a un impact sur ces forfaits, les caisses-maladie n'étant plus obligées de verser ces montants, et les EMS suisses sont dans l'expectative pour voir quelle solution les autorités fédérales ou cantonales vont proposer, le Tribunal fédéral des assurances évoquant la responsabilité financière des collectivités publiques. A suivre certainement en 2018.

Comme le budget avait été établi avec un taux d'occupation à 99 % -en réalité 98.23 %- les recettes pension et caisses maladie ont été inférieures aux prévisions. S'y ajoutent 340 jours d'hospitalisation de résidents, où les caisses-maladie ne versent pas le forfait.

De manière générale, les charges sont maîtrisées et le budget respecté. L'exercice 2017 se termine par une perte de CHF 270'815.- après déduction du 25%, soit CHF 90'272.-, représentant la part de l'Etat. La part du résultat à restituer à l'Etat en fin de période quadriennale 2014-2017, s'élève à CHF 136'832.-.

SCI (Système Contrôle Interne)

Le SCI a été revu et validé par la Commission administrative lors de sa séance du 2 novembre 2017. Nous répondons ainsi aux exigences comptables et cantonales.

CONCLUSION : QUELLE PLACE POUR LA PERSONNE RESIDENTE ?

Officiellement, tout tourne autour de la personne résidente dans un EMS. Ici, nous allons même jusqu'à dire que c'est le ou la chef-fe d'orchestre, celui ou celle qui donne le ton, le rythme, et coordonne les prestations dont il ou elle bénéficie.

Dans la vraie vie, on doit toujours s'interroger si cette image est réaliste, tant la pression de l'institution et de son organisation est forte, sans oublier qu'il est parfois difficile de demander quelque chose en tant que personne résidente, alors qu'on dépend déjà fortement d'autrui.

Une de nos stagiaires a rédigé son travail de maturité sur le thème de l'infantilisation. Elle a interrogé une vingtaine de résidents, et le résultat était plutôt rassurant : le sentiment d'être infantilisé n'est pas répandu. La limite est toutefois tenue entre empathie, bienveillance et infantilisation, et une attention particulière doit y être portée.

Et la dernière ligne sera celle de la gratitude, tant vis-à-vis des professionnel-le-s de l'EMS Eynard-Fatio pour leur engagement quotidien, que des instances dirigeantes, Commission administrative respectivement BCAS pour leur soutien et les ressources mises à disposition pour remplir cette magnifique mission : prendre soin des personnes âgées qui nous sont confiées.

Chêne-Bougeries, mai 2018

