

Projet présenté par le Conseil d'Etat

Date de dépôt : 30 avril 2015

Projet de loi

approuvant le rapport d'activité de l'institution de maintien, d'aide et de soins à domicile (IMAD) pour l'année 2014

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève,
vu l'article 60 de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat, du 4 octobre 2013;

vu les articles 18, alinéa 2, lettre k, et 32, alinéas 2 et 3, de la loi sur l'institution de maintien, d'aide et de soins à domicile du 18 mars 2011;

vu l'article 20 du règlement sur l'établissement des états financiers, du 10 décembre 2014;

vu le rapport d'activité de l'institution de maintien, d'aide et de soins à domicile pour l'année 2014;

vu la décision du conseil d'administration de l'institution de maintien, d'aide et de soins à domicile du 12 mars 2015,

décète ce qui suit :

Article unique Rapport de gestion

Le rapport annuel d'activité de l'institution de maintien, d'aide et de soins à domicile pour l'année 2014 est approuvé.

Certifié conforme

La chancelière d'Etat : Anja WYDEN GUELPA

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames et
Messieurs les députés,

Le projet de loi qui vous est présenté vise à approuver le rapport annuel d'activité de l'institution de maintien, d'aide et de soins à domicile (ci-après : IMAD) pour l'exercice 2014.

Actrice majeure du maintien à domicile et deuxième régie publique du canton par le nombre de ses collaboratrices et collaborateurs, l'IMAD a entrepris, tout au long de l'année 2014, différentes actions pour développer ses activités en regard des besoins exprimés, tant par sa clientèle que par ses collaborateurs, dans le cadre de deux enquêtes de satisfaction.

Pour ses clients, l'institution poursuit son engagement au travers de différents projets visant une amélioration de la prise en charge d'une façon globale et coordonnée, à l'heure où le vieillissement de la population, l'augmentation des maladies chroniques, des patients complexes et des troubles cognitifs sont autant de défis qui rendent cruciale une bonne gestion des interfaces entre les différents acteurs du réseau.

Les chiffres-clés mentionnés ci-après démontrent des niveaux de prestations en constante augmentation :

- 16 621 clients
- 6 000 prestations par jour en moyenne
- 586 552 heures de soins
- 388 694 heures d'aide
- 434 309 repas livrés
- 4 178 clients sécurité à domicile
- 1 253 locataires en immeuble avec encadrement (IEPA)
- plus de 298 000 heures de déplacement.

Par ailleurs, le soutien des proches aidants est une orientation majeure de l'institution pour assurer le développement d'un maintien à domicile de qualité. Au travers de diverses études en cours, l'IMAD souhaite cerner le profil et les besoins spécifiques de ces proches aidants qui facilitent la mission accomplie quotidiennement par les professionnels de l'institution.

Avec 92,2% des ressources directement affectées aux prestations à la clientèle, la mise en place de conditions de travail adéquates et adaptées pour ses collaborateurs est un axe prioritaire de l'institution. Véritable première, l'enquête de satisfaction menée en 2014 auprès de l'ensemble du personnel s'est inscrite dans l'adaptation du dispositif de gouvernance qui favorise la communication, l'encadrement de proximité et la valorisation des professionnels, de leur engagement et de leur expertise.

Accomplir des prestations, 365 jours par année, auprès de plus de 16'500 clients pour leur permettre, selon leur souhait de rester à domicile le plus longtemps possible, dans le respect de leur dignité humaine, représente le défi majeur que l'IMAD relève quotidiennement avec conviction. Il en va de même lorsqu'il s'agit d'assurer à 2 200 collaborateurs des conditions de travail satisfaisantes permettant de construire l'avenir en regard de l'évolution de la société et des enjeux démographiques, socio-sanitaires et économiques.

Au bénéfice de ces explications, nous vous remercions, Mesdames et Messieurs les Députés, de réserver un bon accueil au présent projet de loi.

Annexe :

Rapport d'activité pour l'année 2014



imad - Secrétariat général
Service communication
Avenue Cardinal-Mermillod 36
CP 1731
1227 Carouge

www.imad-ge.ch

Rapport annuel

2014

« Quant à l'avenir, il ne s'agit pas de le prévoir, mais de le rendre possible. »

Antoine de Saint-Exupéry

Validé par le conseil d'administration du 12 mars 2015

Sommaire rapport annuel 2014

| | |
|---|----|
| Message Présidence et direction générale..... | 5 |
| Rapport du conseil d'administration imad | 7 |
| Gouvernance institutionnelle | 9 |
| • FSASD en liquidation | 9 |
| • Plan stratégique et de management | 9 |
| • Gestion des risques principaux | 9 |
| • Mise en place des comités de gestion dans les CMD | 9 |
| • Direction des prestations renforcée..... | 10 |
| Clients..... | 11 |
| • Satisfaction des clients : un suivi régulier..... | 11 |
| • Evaluation des besoins : l'outil évolue..... | 11 |
| • Les proches aidants | 12 |
| • Itinéraire dénutrition : un axe de prévention prioritaire..... | 13 |
| • Hospitalisation à domicile : l'obligation d'admettre..... | 13 |
| • Punaises de lit | 13 |
| • Collaboration avec les assurances..... | 14 |
| • Protection de l'adulte et de l'enfant : des comparutions en augmentation..... | 14 |
| • Statistiques | 14 |
| • L'expertise unique des immeubles avec encadrement | 21 |
| Organisation..... | 23 |
| • Sécurité des systèmes d'information..... | 23 |
| • Externalisation des « salles machines » | 23 |
| • Sécurité des données et gestion des appareils mobiles | 23 |
| • Login pour tous | 24 |
| • Politique de recyclage des déchets..... | 24 |
| • Label Qualité « 1 + pour tous » | 24 |
| • « Le respect, ça change la vie » | 24 |

Collaborateurs 25

| | |
|---|----|
| • Enquête de satisfaction | 25 |
| • La promotion de la santé des collaborateurs | 25 |
| • La formation..... | 25 |
| • Séance d'information pour les collaborateurs | 26 |
| • Un référentiel pour les cadres réalisé par les cadres | 26 |
| • Le forum des cadres : une instance de gouvernance | 27 |
| • Le forum des responsables d'équipe : un lieu interactif d'échange de pratiques | 27 |
| • Chaperon rouge : un service de garde pour les enfants des collaborateurs | 27 |
| • Un sentiment d'appartenance grandissant..... | 28 |
| • Un plan de mobilité cité en exemple | 28 |
| • Statistiques | 30 |

Finances 33

| | |
|--|----|
| • Comptabilité analytique : un objectif stratégique..... | 33 |
| • Acquisition d'un outil de gestion budgétaire | 33 |
| • Résultats exercice 2014 | 33 |

Réseau 35

| | |
|---|----|
| • HUG..... | 35 |
| • Unité de soins palliatifs communautaire : une collaboration en plein développement | 35 |
| • Unité d'accueil temporaire de répit : évaluation cantonale..... | 35 |
| • Inspectorat GRESI..... | 35 |
| • Groupe Alzheimer..... | 36 |
| • Commission cantonale du réseau de soins..... | 36 |
| • Commission consultative des proches aidants | 36 |
| • Comité de pilotage de la planification sanitaire du réseau de soins | 36 |
| • Comité sur les violences domestiques | 37 |
| • Partenariat avec les communes genevoises..... | 37 |
| • Mon dossier médical..... | 38 |
| • Projet de réseau de soins intégré aux malades (PRISM) | 38 |
| • Colloques, séminaires, conférences | 38 |
| • imad employeur | 39 |
| • Prix imad : mise en valeur des pratiques domiciliaires | 39 |
| • Accueil de la nouvelle députation..... | 39 |
| • Journée intercantonale des proches aidants..... | 39 |
| • Le prix suisse de l'Ethique..... | 40 |
| • Association suisse d'aide et de soins à domicile..... | 40 |
| • Collaboration imad – AVASAD : le maintien à domicile dans l'arc lémanique | 40 |
| • Un « club utilisateurs » réunis autour d'un logiciel commun | 41 |

Message de la Présidence et de la direction générale

Actrice majeure du maintien à domicile et deuxième régie publique du canton par le nombre de ses collaborateurs, **imad** a entrepris, tout au long de l'année 2014, différentes actions pour développer ses activités, en regard des besoins exprimés, tant par sa clientèle que par ses collaborateurs, dans le cadre de deux enquêtes de satisfaction.

Pour ses clients, l'institution poursuit son engagement au travers de différents projets visant une amélioration de la prise en charge d'une façon globale et coordonnée, à l'heure où le vieillissement de la population, l'augmentation des maladies chroniques, des patients complexes et des troubles cognitifs sont autant de défis qui rendent cruciale une bonne gestion des interfaces entre les différents acteurs du réseau. Il est ainsi possible d'éviter des déperditions d'informations, des répliquations d'actes ou encore des lacunes de prise en charge.

Par ailleurs, le soutien des proches aidants est une orientation majeure de l'institution pour assurer le développement d'un maintien à domicile de qualité. Dans le canton de Genève, ce sont quelque 55'000 personnes qui s'occupent presque quotidiennement d'un proche, soit 14% de la population. Dans la grande majorité, ce sont des femmes de moins de 65 ans qui remplissent cette fonction essentielle. Au travers de différentes études en cours, **imad** souhaite cerner le profil et les besoins spécifiques de ces proches aidants qui facilitent la mission accomplie quotidiennement par les professionnels de l'institution.

Ces derniers font preuve d'un professionnalisme et d'une motivation exemplaires dans l'ensemble des prestations et des collaborations qu'ils mettent en œuvre au sein du réseau de soins ou avec des partenaires d'autres cantons. Pour cet engagement indéfectible auprès de l'ensemble de nos clients, nous tenons à les remercier vivement.

Avec 92,2% des ressources directement affectées aux prestations à la clientèle, la mise en place de conditions de travail adéquates et adaptées est un axe prioritaire de l'institution, pour ses collaborateurs. Véritable première, l'enquête de satisfaction menée en 2014 auprès de l'ensemble du personnel s'est inscrite dans l'adaptation du dispositif de gouvernance qui favorise la communication, l'encadrement de proximité et la valorisation des collaborateurs, de leur engagement et de leur expertise.

Accomplir des prestations, 365 jours par année, auprès de quelque 16'500 clients pour leur permettre, selon leur souhait de rester à domicile le plus longtemps possible, dans le respect de leur dignité humaine, représente le défi majeur que nous sommes fiers de relever et d'accomplir quotidiennement avec conviction. Il en va de même lorsqu'il s'agit d'assurer à nos 2'200 collaborateurs des conditions de travail satisfaisantes permettant de construire l'avenir en regard de l'évolution de la société et des enjeux conjoncturels.

Le développement du maintien à domicile nous tient à cœur et nous sommes heureux d'y participer au sein du réseau de soins !

Rapport du conseil d'administration

En 2014, les membres du conseil d'administration (CA) se sont réunis à dix reprises. Le CA a ainsi

- validé les comptes et le bilan 2013 en présence de l'organe de contrôle PWC (PricewaterhouseCoopers)
- adopté le budget 2014
- invité M. Mauro Poggia, conseiller d'Etat chargé du département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé (DEAS)
- adopté les règles de fonctionnement du comité d'audit du conseil d'administration
- validé le document « profil des risques principaux 2014 »
- accepté la mise à jour du document « compétences et signatures »
- consacré une journée de réflexion, avec le comité de direction, sur la thématique du plan stratégique **imad**.

Par ailleurs, le CA a été partiellement renouvelé. Deux nouveaux membres et un nouveau vice-président ont ainsi été désignés. M. Mauro Poggia a exhorté ce nouveau conseil, selon la loi sur les commissions officielles, en rappelant les droits et devoirs liant les membres d'un conseil d'administration.

Conformément à la loi sur l'institution de maintien, d'aide et de soins à domicile (ci-après LIMAD), un comité d'audit a été créé en automne 2014. Il est formé de trois membres du CA, dont le président, et a pour principales missions d'apprécier l'efficacité de l'audit interne et d'évaluer l'analyse des risques institutionnels.

A la date du 31 décembre 2014, le conseil d'administration est composé comme suit :

- Président :
M. Moreno Sella
- Vice-président :
M. Serge Raemy
- Secrétaire :
M. Philippe Aegerter
- Membres :
M. François Baertschi
M. Didier Châtelain
Mme Sabine de Clavière
M. Christophe Dunner
Mme Marie-Thérèse Engelberts
Mme Corinne Khaouchi
Mme Sandrine Longet Di Pietro
Mme Eliane Michaud-Ansermet
M. Radhouane Nouicer
M. Lionel Ricou
- Représentante élue du personnel :
Mme Malika Fischer-Lagabi

Gouvernance institutionnelle

FSASD en liquidation

Suite au transfert de son patrimoine en faveur de **imad**, la fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD) a été dissoute et mise en liquidation en juin 2013.

En 2014, les liquidateurs ont finalisé les divers documents et l'autorité cantonale de surveillance des fondations et des institutions de prévoyance (ASFIP) a décidé, en date du 13 novembre 2014, la radiation de la FSASD en liquidation et de requérir le Registre du Commerce de procéder aux inscriptions et publications nécessaires, qui seront dûment effectives début 2015.

Plans stratégique et de management

Les plans stratégiques et de management sont en bonne voie de réalisation. Etant toutefois étroitement liés aux travaux du DEAS sur la planification sanitaire cantonale, ils seront finalisés en 2015.

Gestion des risques principaux

L'analyse des risques principaux 2014 fait apparaître que l'institution ne présente aucuns risques définis comme majeurs ou significatifs au sens des critères de l'Etat, suite à la mise en place d'actions correctives.

Mise en place des comités de gestion au sein des centres de maintien à domicile (CMD)

Afin de répondre aux articles 26 et 27 de la LIMAD, un règlement interne, approuvé par le Conseil d'Etat, le 30 octobre 2013, a été rédigé sur l'organisation des CMD et leurs antennes. Ces comités sont composés de la direction du CMD (présidence), accompagnée par le responsable des pratiques professionnelles, deux responsables d'équipe, le responsable des ressources humaines, le responsable administratif ainsi qu'un représentant élu du personnel. Une base d'organisation homogène pour l'ensemble des comités a été mise en place. Ces comités de gestion sont chargés de soutenir les directeurs de CMD dans l'accomplissement de leurs tâches.

Les élections relatives aux représentants du personnel et aux deux représentants des responsables d'équipes ont eu lieu dans le courant du premier semestre 2014, permettant la tenue des premiers comités de gestion dès le mois de septembre.

Direction des prestations renforcée

Depuis l'automne 2014, la direction des prestations s'est dotée d'un directeur adjoint, membre de plein droit du comité de direction. Outre son rôle spécifique de direction adjointe à la direction des prestations, son domaine de compétences propre comprend la direction du service des pratiques professionnelles, la direction du service de la liaison et de la ligne d'accueil des demandes.

Clients

Satisfaction des clients : un suivi régulier

A la suite de l'enquête réalisée en 2013 auprès de l'ensemble des clients, 2014 a permis d'établir et de mettre en place les premières mesures favorisant notamment la planification des prestations selon des plages de temps de deux heures communiquées en amont à la clientèle, l'information en cas de retard et celle relative à l'ensemble des prestations. Dans la foulée, 2015 permettra, en outre, la mise en place d'un suivi régulier de la satisfaction des clients.

Evaluation des besoins : l'outil évolue

L'introduction d'un nouvel outil informatique depuis 2012 permet à l'institution d'analyser l'ensemble des données RAI-Home Care* - instrument d'évaluation des besoins requis du client -, saisies lors de l'évaluation ou de la réévaluation des soins de chaque client ; elle dispose ainsi d'une vision clinique élargie de la clientèle au bénéfice de prestations de soins. Ceci lui permet par ailleurs de dégager les axes prioritaires de travail, notamment dans l'évolution des prestations et la détermination d'actions de prévention.

Dans le cadre de la nouvelle certification RAI, adaptée aux exigences de l'Association suisse d'aide et de soins à domicile (ASSASD) et prévue pour février 2015, la qualité de l'évaluation des besoins des clients s'améliore considérablement puisque leur environnement sera pris en compte. Ainsi, l'apport des proches aidants sera intégré et permettra d'apprécier, de façon plus précise, les besoins d'un client et de sa prise en charge.

Avec ce regard qui s'élargit, les soins à domicile et, par là, l'expertise même de l'institution, seront mis en valeur. La nouvelle certification permettra aussi de mieux répondre qualitativement aux demandes des caisses-maladie. Au niveau national, **imad** travaillera ainsi avec un outil et une vision identiques et des standards reconnus, en tous points comparables et partagés par toutes les organisations membres de l'ASSASD.

Cette nouvelle certification nécessitant des changements dans la plateforme informatique de l'institution, une formation a été mise en place pour accompagner les collaborateurs concernés. Ainsi, près de 70 ateliers de proximité ont été organisés, dès novembre 2014, pour expliquer les nouveautés et permettre à chacun de les intégrer dans sa pratique professionnelle, avant le déploiement prévu pour février 2015.

*(resident assessment instrument)

Les proches aidants

Partenaires de première ligne, les proches aidants sont au cœur des préoccupations de l'institution au travers de trois études en cours.

Enquête sur les besoins des proches aidants

La direction générale de la santé (DGS) a mandaté **imad** afin de mener une enquête sur la situation des proches aidants de sa clientèle. Le projet s'est développé en partenariat avec l'Université de Lausanne, en s'appuyant sur la méthodologie utilisée lors de l'enquête nationale diligentée par l'ASSASD, AgeCare SwissLatine en 2010.

Près de 900 proches aidants et 400 référents de situation ont été sollicités pour répondre à un questionnaire. Les résultats de l'enquête seront restitués à la DGS dès le premier trimestre 2015, permettant de mettre en relief les besoins des proches aidants et de développer des réponses adaptées.

Mandat suppléance parentale

Dans le cadre du développement de l'offre en prestations de répit aux proches aidants, le département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé (DEAS) a mandaté **imad** afin d'étudier la création d'une prestation à l'attention des parents d'enfants gravement malades.

Le mandat de projet a été confié à une infirmière spécialiste clinique, et un groupe de travail a été mis en place afin de :

- recenser l'offre en prestations actuelles
- analyser le besoin et le dispositif courant
- proposer des actions ciblées ainsi que leur financement.

Un rapport a été envoyé à la DGS avec la proposition de mettre en place un pilote pour une offre de prestations visant le répit des familles, avec un enfant gravement malade.

Programme de formation aux proches aidants

Une étude de faisabilité pour une formation psycho-éducative en faveur des proches aidants est en cours de réalisation, en partenariat avec la Haute école spécialisée (HES) de Fribourg. Novateur et soutenu par la fondation Leenaards, ce projet vise à tester un dispositif de formation développé au Canada. Il consiste à mettre en place un projet pilote à l'intention des proches aidants permettant de développer à Genève ainsi qu'à Fribourg une collaboration avec l'association Alzheimer des deux cantons.

L'intervention se déroule en quinze séances de groupe, à raison de deux heures par semaine, animées par deux infirmiers spécialistes cliniques de l'institution.

En septembre 2015, à la fin de l'étude de faisabilité, une évaluation du dispositif permettra d'établir le bien-fondé de celui-ci, d'adapter le programme et d'envisager son implémentation.

Itinéraire dénutrition : un axe de prévention prioritaire

L'étude clinique relative à la problématique de la dénutrition chez la personne âgée – menée au sein de l'institution - a été achevée en juillet 2014. Le rapport final a été complété par des propositions d'actions préventives et l'élaboration de pistes stratégiques permettant d'accompagner l'ensemble des équipes de maintien à domicile dès 2015 sur cet axe prioritaire. Pour les clients, l'objectif est de maintenir ou d'améliorer à terme leur état de santé et de réduire les complications liées à la dénutrition telles que par exemple les risque d'infections, la mauvaise cicatrisation, des ulcères plus fréquents ou une augmentation des risques de chutes et des complications liées.

Parallèlement, des communications écrites ont été initiées, telles que la parution d'un article dans la revue Aide et soins à domicile de l'ASSASD en octobre 2014, la réalisation d'une présentation lors du symposium interdisciplinaire des soins palliatifs en novembre 2014 aux HUG.

Hospitalisation à domicile : demandes en augmentation

Afin de répondre aux demandes croissantes de prestations d'hospitalisation à domicile, une réorganisation de ce service est en cours. Sur la base de l'obligation d'admettre, elle vise la mise en place d'un dispositif permettant d'assurer la réponse à court terme pour l'ensemble des prises en charge.

Punaises de lit

Sur l'année 2014, les collaborateurs de l'institution ont été confrontés à de nouvelles situations d'infection par des punaises de lit aux domiciles des clients lors de leurs interventions. Afin de garantir leur sécurité ainsi que celle des clients, une directive et des fiches techniques ont été élaborées en partenariat avec les HUG, pour donner les indications de bonnes pratiques aux professionnels et aider les clients dans la réalisation des démarches nécessaires.

Dans la majorité des situations, **imad** a proposé aux clients concernés un placement temporaire en UATR (unité d'accueil temporaire de répit) facilitant l'intervention d'entreprises spécialisées à leur domicile. Une cartographie a été élaborée et mise à jour mensuellement permettant de donner à la direction générale de la santé des éléments concrets quant à la situation dans le canton.

Parallèlement, à la demande du Conseil d'Etat, un groupe cantonal, sous la présidence du médecin cantonal, a été mis en place. **imad** y participe activement, toujours dans le souci d'informer la population des bonnes pratiques, de déterminer les leviers possibles pour combattre cette infection et de coordonner les actions des différents acteurs concernés (propriétaires d'immeuble, régies, institutions publiques ou privées, etc.).

Collaboration avec les assurances

Outre les demandes importantes de documentations complémentaires (506 en 2014 ; 422 en 2013), les contestations des assurances ont augmenté en 2014. Le nombre de limites de prises en charge est lui aussi en progression, atteignant 672 échanges pour 410 clients différents, soit 20% de plus qu'en 2013 (599 échanges).

Ces contestations sont sources de travail administratif important au sein de l'institution. C'est pourquoi, deux rencontres avec tarifsuisse ont eu lieu en 2014 afin d'aborder les points de frottement. **imad** cherchait ainsi à aplanir ces points et à juguler le flux des demandes et des limites posées par les assurances grâce à une meilleure compréhension partagée des enjeux entre les deux parties.

Par ailleurs, ces limites posées par les assureurs, en regard de la comparaison des coûts entre les soins à domicile et ceux dispensés en établissement médico-social, questionnent d'un point de vue éthique notamment. En effet, comme l'a rappelé le tribunal fédéral, d'autres critères que le seul critère financier, notamment les activités professionnelles et sociales ou encore les liens au sein de la cellule familiale, doivent être pris en compte afin de juger de la pertinence de l'institutionnalisation de la personne. Il y a un enjeu de société sur lequel l'institution est très attentive afin d'informer régulièrement le CA et son autorité de surveillance.

Protection de l'adulte et de l'enfant : des comparutions en augmentation

Suite à l'entrée en vigueur du nouveau droit en 2013, le tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant a cité en qualité de témoins 66 collaborateurs **imad**, soit une augmentation de 37% par rapport à 2013.

Les principaux motifs évoqués se sont concentrés autour des incapacités à gérer le patrimoine et les affaires administratives, de la prévention liée à la mise en danger de soi-même ainsi que d'éventuelles négligences de tiers.

Les levées de secret de fonction et de secret professionnel ainsi que les renseignements donnés aux Tribunaux doivent respecter les conditions drastiques liées à la préservation de la confidentialité des données personnelles sensibles de la clientèle.

Statistiques

Profil des clients

En 2014, **imad** a dispensé ses prestations à 16'621 clients (16'502 clients en 2013) soit une augmentation de 0.7%, la population genevoise ayant augmenté de 1.4% durant la même période. Les clients ayant bénéficié de soins ont augmenté de 1.7% (11'147 contre 10'962 en 2013). Le nombre de clients de 65 ans et plus s'établit à 12'604 ce qui représente 75.8% de la clientèle en 2014 (76% en 2013). Le nombre de clients de 80 ans et plus s'établit à 7'980 ce qui représente 48% de la clientèle en 2014 (47.4% en 2013).

De manière générale, on distingue dans la clientèle **imad** :

- 67.6% de femmes (68% en 2013)
- 27% de personnes au bénéfice du service des prestations complémentaires (SPC) (comme en 2013)
- 8% de personnes au bénéfice de l'AI (7.8% en 2013).

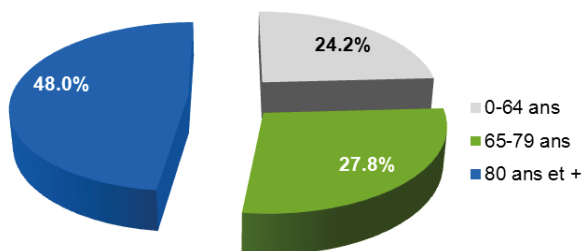
Répartition en % des clients par âge et par type de prestations en 2014

| Groupes d'âge | total % du canton | aide | soins ^o | repas | sécurité | total % imad ^{oo} |
|----------------|-------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|----------------------------|
| 0 - 64 ans | 83.6% | 24.3% | 24.0% | 9.9% | 3.8% | 24.2% |
| 65 - 79 ans | 11.7% | 28.9% | 28.0% | 27.0% | 18.4% | 27.8% |
| 80 ans et plus | 4.7% | 46.8% | 48.0% | 63.1% | 77.8% | 48.0% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

^o les soins comprennent les soins infirmiers, les soins de base et l'ergothérapie

^{oo} la colonne « total » ne correspond pas à l'addition des pourcentages des 4 prestations, certains clients bénéficiant de plus d'une prestation.

Clients par tranche d'âges



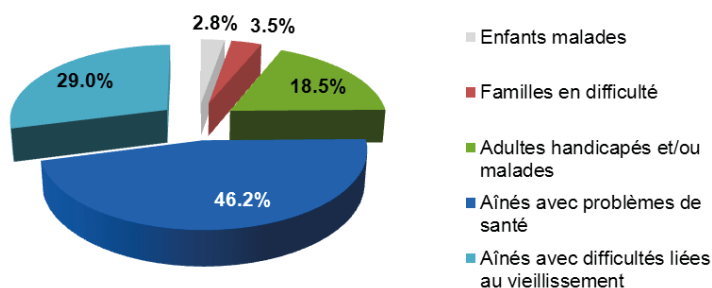
Les cinq profils de population bénéficiaires de l'aide et des soins à domicile en 2014 :

- Les enfants malades, qui représentent 2.8% des clients de l'institution. Ces enfants sont atteints d'une maladie physique (cancer, mucoviscidose, hémophilie, etc.), d'un handicap physique ou mental (maladies congénitales) ou ont subi un traumatisme (accident).
- Les familles en difficulté, qui représentent 3.5% des clients de l'institution. Les motifs de ces difficultés sont divers :
 - changement de l'état de santé du ou d'un parent, en raison d'une maladie, d'un accident ou d'un handicap
 - diminution ou perte d'autonomie du ou d'un parent
 - suspicion de négligence ou de maltraitance, absence de réseau primaire et de soutien du réseau social.
- Les adultes handicapés et/ou malades, de manière aiguë ou durable, qui représentent 18.5% des clients de l'institution, atteints de maladies physiques (cancer, ulcère variqueux, diabète, etc.) ou psychiques (troubles du comportement, dépression, psychose, etc.), les malades en fin de vie ou handicapés (para tétraplégiques), les adultes atteints de maladies évolutives (telles que la sclérose en plaques, les fibromyalgies, etc.).
- Les personnes âgées avec problèmes de santé, qui représentent 46.2% des clients de l'institution. Les problématiques de santé concernent les maladies physiques et/ou les handicaps, les maladies psychiques invalidantes (dépression, anxiété, etc.), les troubles cognitifs (maladie d'Alzheimer, démences vasculaires, etc.).
- Les personnes âgées avec difficultés liées au vieillissement, qui représentent 29% des clients de l'institution. Ces personnes rencontrent des difficultés dans l'accomplissement des activités de la vie quotidienne (préparer les repas, faire le ménage, les courses, etc.). Ces difficultés peuvent être associées à des pertes d'autonomie dans les activités, telles que se lever, se coucher, se laver, se mobiliser, s'alimenter.

Profils de clientèle

| Profils de clientèle | 2013 | 2014 | Evolution |
|---|---------------|---------------|--------------|
| Enfants malades 0 à 17 ans | 398 | 460 | +15.6% |
| Familles en difficulté | 607 | 586 | -3.5% |
| Adultes handicapés et/ou malades 18 à 64 ans | 2'948 | 3'068 | +4.1% |
| Personnes âgées avec problèmes de santé 65 à 79 ans | 2'805 | 2'738 | -2.4% |
| Personnes âgées avec problèmes de santé 80 ans et plus | 4'919 | 4'944 | +0.5% |
| Personnes âgées avec difficultés liées au vieillissement 65 à 79 ans | 1'921 | 1'791 | -6.8% |
| Personnes âgées avec difficultés liées au vieillissement 80 ans et plus | 2'904 | 3'034 | +4.5% |
| Total | 16'502 | 16'621 | +0.7% |

Clients par profil

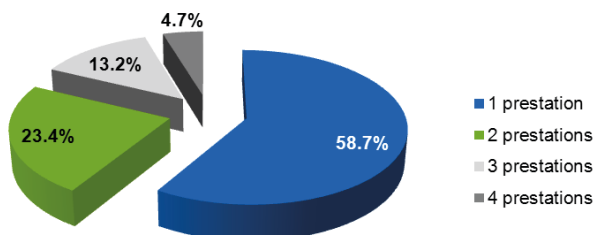


Nombre de clients bénéficiant de plusieurs prestations en 2014

| Nombre de prestations | type de prestation | nombre de clients | % total 2014 | total 2014 | % total 2014 | % total 2013 |
|-----------------------|---------------------------------|-------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
| 1 prestation | aide | 2'611 | 15.7% | 9'753 | 58.7% | 59.1% |
| | soins* | 5'089 | 30.7% | | | |
| | repas | 910 | 5.5% | | | |
| | sécurité | 1'163 | 7.0% | | | |
| 2 prestations | aide et soins* | 1'747 | 10.5% | 3'882 | 23.4% | 23.0% |
| | aide et repas | 297 | 1.8% | | | |
| | aide et sécurité | 234 | 1.4% | | | |
| | soins* et repas | 701 | 4.2% | | | |
| | soins* et sécurité | 723 | 4.4% | | | |
| | repas et sécurité | 180 | 1.1% | | | |
| 3 prestations | aide, soins* et repas | 1'068 | 6.4% | 2'187 | 13.2% | 13.3% |
| | aide, soins* et sécurité | 690 | 4.2% | | | |
| | aide, repas et sécurité | 79 | 0.5% | | | |
| | soins*, repas et sécurité | 350 | 2.1% | | | |
| 4 prestations | aide, soins*, repas et sécurité | 779 | 4.7% | 779 | 4.7% | 4.6% |
| Total | | 16'621 | 100% | 16'502 | 100% | 100% |

* Les soins comprennent les soins infirmiers, les soins de base, les soins aigus et de transition et l'ergothérapie.

Clients multi-prestations



Nombre de clients par commune et par type de prestations en 2014

| N° | Commune ou secteur pour la ville de Genève | habitants* | total clients* | clients aide pratique | clients soins de base | clients soins infirmiers | clients SAT | Clients UATR | clients ergo-thérapie | clients repas | clients sécurité |
|----|--|----------------|----------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|-------------|---------------|-----------------------|---------------|------------------|
| 1 | Aire-la-Ville | 1'155 | 20 | 8 | 12 | 16 | 1 | | 1 | 4 | 1 |
| 2 | Anières | 2'495 | 43 | 9 | 8 | 28 | 1 | | 3 | 9 | 14 |
| 3 | Avully | 1'779 | 36 | 20 | 12 | 20 | 2 | | 2 | 11 | 6 |
| 4 | Avusy | 1'452 | 29 | 5 | 15 | 24 | | | 2 | 6 | 4 |
| 5 | Bardonnex | 2'259 | 68 | 16 | 10 | 28 | 1 | | 2 | 40 | 15 |
| 6 | Bellevue | 3'238 | 52 | 14 | 11 | 38 | | | 4 | 10 | 9 |
| 7 | Bernex | 9'925 | 298 | 114 | 113 | 193 | 4 | | 21 | 89 | 55 |
| 8 | Carouge | 21'204 | 777 | 387 | 253 | 498 | 5 | | 82 | 181 | 180 |
| 9 | Cartigny | 875 | 31 | 8 | 12 | 27 | | | 3 | 4 | 12 |
| 10 | Céligny | 691 | 21 | 4 | 8 | 16 | | | 1 | 9 | 9 |
| 11 | Chancy | 1'521 | 27 | 8 | 8 | 22 | 2 | | 1 | 4 | 4 |
| 12 | Chêne-Bougeries | 11'181 | 478 | 192 | 197 | 314 | 5 | | 57 | 133 | 163 |
| 13 | Chêne-Bourg | 8'194 | 318 | 157 | 103 | 197 | 2 | | 31 | 90 | 78 |
| 14 | Choulex | 1'118 | 25 | 8 | 6 | 16 | | | 4 | 5 | 7 |
| 15 | Collex-Bossy | 1'679 | 26 | 5 | 8 | 15 | | | 1 | 2 | 4 |
| 16 | Collonge-Bellerive | 7'836 | 234 | 56 | 72 | 148 | 2 | | 31 | 43 | 79 |
| 17 | Cologny | 5'131 | 150 | 23 | 52 | 108 | | | 21 | 26 | 49 |
| 18 | Confignon | 4'471 | 109 | 27 | 41 | 73 | 2 | | 10 | 21 | 28 |
| 19 | Corsier | 2'022 | 53 | 12 | 18 | 41 | | | 4 | 14 | 17 |
| 20 | Dardagny | 1'543 | 31 | 11 | 11 | 21 | | | 4 | 6 | 6 |
| 21 | Genève | 197'376 | 7'398 | 3'636 | 2'526 | 4'695 | 80 | 296 | 687 | 1'978 | 1'997 |
| | Champel | 25'537 | 971 | 300 | 352 | 618 | 6 | | 112 | 275 | 405 |
| | Eaux-Vives | 28'915 | 1'084 | 551 | 404 | 728 | 17 | 296 | 100 | 263 | 309 |
| | Grottes | 21'371 | 800 | 416 | 307 | 532 | 10 | | 68 | 234 | 200 |
| | Jonction | 15'945 | 629 | 386 | 210 | 412 | 6 | | 63 | 175 | 134 |
| | Pâquis | 20'230 | 527 | 254 | 162 | 348 | 5 | | 40 | 105 | 100 |
| | Plainpalais | 29'095 | 1'051 | 530 | 349 | 655 | 13 | | 95 | 286 | 246 |
| | Servette/Petit-Saconnex | 31'209 | 1'331 | 651 | 435 | 834 | 10 | | 120 | 371 | 360 |
| | St-Jean/Charmilles | 25'074 | 1'005 | 548 | 307 | 568 | 13 | | 89 | 269 | 243 |
| 22 | Genthod | 2'776 | 63 | 21 | 23 | 45 | | | 4 | 22 | 17 |
| 23 | Grand-Saconnex | 12'061 | 297 | 126 | 128 | 208 | 3 | | 25 | 79 | 93 |
| 24 | Gy | 501 | 10 | 3 | 5 | 7 | 1 | | 0 | 3 | 4 |
| 25 | Hermance | 1'018 | 31 | 5 | 10 | 23 | | | 3 | 6 | 13 |
| 26 | Jussy | 1'275 | 38 | 7 | 10 | 26 | | | 3 | 6 | 11 |
| 27 | Laconnex | 620 | 18 | 2 | 6 | 11 | 1 | | 0 | 1 | 6 |
| 28 | Lancy | 31'126 | 1'138 | 532 | 346 | 725 | 12 | | 83 | 307 | 276 |
| 29 | Meinier | 2'083 | 64 | 21 | 21 | 43 | | | 2 | 19 | 11 |
| 30 | Meyrin | 22'075 | 717 | 316 | 233 | 472 | 11 | | 65 | 169 | 145 |
| 31 | Onex | 18'366 | 794 | 371 | 251 | 504 | 10 | | 73 | 250 | 167 |
| 32 | Perly-Certoux | 3'080 | 70 | 29 | 23 | 44 | | | 4 | 12 | 18 |
| 33 | Plan-les-Ouates | 10'344 | 236 | 84 | 74 | 160 | 3 | | 23 | 44 | 61 |
| 34 | Pregny-Chambésy | 3'589 | 72 | 18 | 26 | 57 | | | 8 | 19 | 16 |
| 35 | Presinge | 686 | 16 | 5 | 5 | 13 | 1 | | 2 | 2 | 4 |
| 36 | Puplinge | 2'042 | 55 | 16 | 18 | 36 | 1 | | 5 | 8 | 16 |
| 37 | Russin | 506 | 7 | 2 | 3 | 4 | | | 1 | 5 | 1 |
| 38 | Satigny | 4'040 | 78 | 22 | 28 | 51 | 5 | | 5 | 13 | 25 |
| 39 | Soral | 768 | 11 | 1 | 3 | 6 | 2 | | 0 | 2 | 3 |
| 40 | Thônex | 14'057 | 571 | 247 | 189 | 363 | 5 | 74 | 47 | 167 | 129 |
| 41 | Troinex | 2'332 | 79 | 26 | 26 | 42 | | | 4 | 23 | 29 |
| 42 | Vandoeuvres | 2'589 | 51 | 12 | 17 | 31 | | | 5 | 11 | 13 |
| 43 | Vermier | 35'164 | 1'412 | 720 | 467 | 918 | 15 | | 127 | 349 | 246 |
| 44 | Versoix | 13'244 | 333 | 127 | 110 | 217 | 5 | | 25 | 101 | 80 |
| 45 | Veyrier | 11'058 | 236 | 74 | 75 | 153 | 3 | | 18 | 62 | 57 |
| | Total 2014 | 482'845 | 16'621 | 7'607 | 5'593 | 10'697 | 185 | 370 | 1'504 | 4'365 | 4'178 |
| | Total 2013 | 476'006 | 16'502 | 7'648 | 5'523 | 10'432 | 380 | 371 | 1'474 | 4'148 | 4'038 |
| | Variation en unité | +6'539 | +119 | -141 | +70 | +265 | -195 | -1 | +30 | +217 | +140 |
| | Variation en % | +1.37% | +0.72% | -1.84% | +1.27% | +2.54% | -51% | -0.27% | +2.04% | +5.23% | +3.47% |

* total des habitants au 31.12.2014 (OCSTAT)

° le nombre total de clients est inférieur à la somme des clients par prestation, certains ayant plusieurs prestations

Nombre d'heures réalisées et quantités de prestations par commune en 2014

| N° | Commune ou secteur pour la ville de Genève | habitants* | total clients | heures aide pratique | heures soins de base | heures soins infirmiers | heures SAT | soins UATR | heures ergothérapie | nb repas livrés | nb repas salle à manger | nb abos sécurité |
|----|--|----------------|---------------|----------------------|----------------------|-------------------------|--------------|---------------|---------------------|-----------------|-------------------------|------------------|
| 1 | Aire-la-Ville | 1'155 | 20 | 326 | 833 | 317 | 5 | | 3 | 947 | | 1 |
| 2 | Anières | 2'495 | 43 | 388 | 958 | 485 | 4 | | 9 | 905 | | 14 |
| 3 | Avully | 1'779 | 36 | 734 | 629 | 233 | 5 | | 10 | 1'467 | | 6 |
| 4 | Avusy | 1'452 | 29 | 130 | 1'884 | 297 | | | 5 | 379 | | 4 |
| 5 | Bardonnex | 2'259 | 68 | 467 | 699 | 356 | 2 | | 7 | 476 | | 15 |
| 6 | Bellevue | 3'238 | 52 | 469 | 425 | 421 | | | 84 | 444 | | 9 |
| 7 | Bernex | 9'925 | 298 | 4'351 | 7'335 | 3'209 | 17 | | 110 | 5'090 | 3'103 | 55 |
| 8 | Carouge | 21'204 | 777 | 19'295 | 20'057 | 14'450 | 16 | | 560 | 19'449 | | 180 |
| 9 | Cartigny | 875 | 31 | 448 | 613 | 353 | | | 11 | 439 | | 12 |
| 10 | Céligny | 691 | 21 | 133 | 289 | 477 | | | 3 | 1'413 | | 9 |
| 11 | Chancy | 1'521 | 27 | 347 | 973 | 243 | 34 | | 2 | 345 | | 4 |
| 12 | Chêne-Bougeries | 11'181 | 478 | 8'894 | 12'577 | 7'988 | 66 | | 370 | 10'438 | 1'419 | 163 |
| 13 | Chêne-Bourg | 8'194 | 318 | 8'583 | 6'078 | 5'209 | 17 | | 181 | 9'734 | | 78 |
| 14 | Choulex | 1'118 | 25 | 618 | 1'393 | 323 | | | 20 | 367 | | 7 |
| 15 | Collex-Bossy | 1'679 | 26 | 204 | 755 | 184 | | | 5 | 542 | | 4 |
| 16 | Collonge-Bellerive | 7'836 | 234 | 2'163 | 6'373 | 2'960 | 29 | | 155 | 3'646 | | 79 |
| 17 | Cologny | 5'131 | 150 | 1'092 | 2'821 | 2'095 | | | 106 | 3'463 | | 49 |
| 18 | Confignon | 4'471 | 109 | 1'088 | 3'708 | 1'215 | 8 | | 57 | 1'215 | | 28 |
| 19 | Corsier | 2'022 | 53 | 440 | 1'167 | 669 | | | 19 | 1'062 | | 17 |
| 20 | Dardagny | 1'543 | 31 | 237 | 407 | 396 | | | 25 | 905 | | 6 |
| 21 | Genève | 197'376 | 7'398 | 202'258 | 141'035 | 114'531 | 557 | 10'376 | 4'211 | 208'444 | 5'109 | 1'997 |
| | Champel | 25'537 | 971 | 13'963 | 17'823 | 13'154 | 65 | | 667 | 28'354 | | 405 |
| | Eaux-Vives | 28'915 | 1'084 | 33'296 | 25'276 | 18'263 | 110 | 10'376 | 572 | 29'957 | | 309 |
| | Grottes | 21'371 | 800 | 21'820 | 16'587 | 15'368 | 47 | | 254 | 23'896 | | 200 |
| | Jonction | 15'945 | 629 | 25'190 | 15'631 | 12'669 | 68 | | 376 | 15'607 | | 134 |
| | Pâquis | 20'230 | 527 | 15'067 | 10'788 | 8'163 | 28 | | 157 | 12'861 | | 100 |
| | Plainpalais | 29'095 | 1'051 | 28'486 | 18'421 | 15'614 | 116 | | 757 | 30'765 | 2'561 | 246 |
| | Servette/Petit-Saconnex | 31'209 | 1'331 | 31'979 | 18'551 | 19'823 | 56 | | 782 | 41'101 | 2'548 | 360 |
| | St-Jean/Charmilles | 25'074 | 1'005 | 32'458 | 17'957 | 11'476 | 67 | | 645 | 25'903 | | 243 |
| 22 | Genthod | 2'776 | 63 | 1'366 | 2'257 | 919 | | | 19 | 3'140 | | 17 |
| 23 | Grand-Saconnex | 12'061 | 297 | 6'262 | 8'584 | 4'239 | 44 | | 98 | 11'342 | | 93 |
| 24 | Gy | 501 | 10 | 128 | 62 | 108 | 5 | | | 318 | | 4 |
| 25 | Hermance | 1'018 | 31 | 178 | 548 | 350 | | | 24 | 607 | | 13 |
| 26 | Jussy | 1'275 | 38 | 343 | 933 | 480 | | | 15 | 376 | | 11 |
| 27 | Laconnex | 620 | 18 | 117 | 63 | 102 | 7 | | | 2 | | 6 |
| 28 | Lancy | 31'126 | 1'138 | 24'907 | 17'442 | 15'099 | 63 | | 464 | 26'863 | 4'486 | 276 |
| 29 | Meirier | 2'083 | 64 | 750 | 535 | 1'102 | | | 6 | 1'204 | | 11 |
| 30 | Meyrin | 22'075 | 177 | 14'529 | 11'408 | 9'701 | 61 | | 423 | 18'996 | | 145 |
| 31 | Onex | 18'366 | 794 | 16'255 | 17'540 | 13'345 | 37 | | 376 | 22'735 | 4'938 | 167 |
| 32 | Perly-Certoux | 3'080 | 70 | 1'315 | 1'352 | 739 | | | 50 | 1'719 | | 18 |
| 33 | Plan-les-Ouates | 10'344 | 236 | 3'969 | 7'005 | 3'128 | 10 | | 204 | 5'560 | 80 | 61 |
| 34 | Pregny-Chambésy | 3'589 | 72 | 750 | 2'370 | 949 | | | 16 | 3'480 | | 16 |
| 35 | Presinge | 686 | 16 | 179 | 92 | 139 | 10 | | 9 | 210 | | 4 |
| 36 | Puplinge | 2'042 | 55 | 676 | 1'017 | 792 | 3 | | 27 | 1'276 | | 16 |
| 37 | Russin | 506 | 7 | 50 | 240 | 54 | | | 2 | 499 | | 1 |
| 38 | Satigny | 4'040 | 78 | 878 | 1'227 | 1'036 | 53 | | 22 | 1'658 | | 25 |
| 39 | Soral | 768 | 11 | 70 | 42 | 68 | 6 | | | 455 | | 3 |
| 40 | Thônex | 14'057 | 571 | 11'813 | 13'005 | 9'323 | 24 | 2'546 | 415 | 12'248 | 6'074 | 129 |
| 41 | Troinex | 2'332 | 79 | 1'123 | 1'254 | 874 | | | 15 | 1'872 | | 29 |
| 42 | Vandoeuvres | 2'589 | 51 | 472 | 2'650 | 583 | | | 30 | 1'533 | | 13 |
| 43 | Vernier | 35'164 | 1'412 | 41'276 | 26'385 | 21'006 | 59 | | 755 | 33'228 | 6'449 | 276 |
| 44 | Versoix | 13'244 | 333 | 6'613 | 7'819 | 3'980 | 28 | | 120 | 8'180 | | 80 |
| 45 | Veyrier | 11'058 | 236 | 2'009 | 4'610 | 2'576 | 33 | | 103 | 5'638 | | 57 |
| | Total 2014 | 482'545 | 16'621 | 388'694 | 339'449 | 247'103 | 1'203 | 12'922 | 9'147 | 434'309 | 31'658 | 4'178 |
| | Total 2013 | 476'006 | 16'502 | 389'998 | 311'045 | 236'685 | 2'197 | 12'736 | 7'756 | 419'347 | 31'304 | 4'038 |
| | Variation en unité | +6'539 | +119 | -1'303 | +28'404 | +10'418 | -994 | +186 | +1'391 | +14'962 | +354 | +140 |
| | Variation en % | +1.37% | +0.72% | -0.33% | +9.13% | +4.40% | -45% | 1.46% | +17.93% | +3.57% | +1% | +3.47% |

* total des habitants au 31.12.2014 (OCSTAT)

L'expertise en matière d'immeubles avec encadrement pour personnes âgées (IEPA)

Dans le cadre de nombreux projets de construction d'IEPA dans le canton de Genève, **imad** a fréquemment été sollicitée par différentes instances (communes, bureaux d'architectes, etc.) afin d'apporter son expertise et son expérience spécifique dans ce domaine en plein développement.

Par ailleurs, l'organisation de « repas festifs » une fois par mois, instaurés depuis 2013 dans certains IEPA, fait dorénavant partie du concept d'animation de ces structures et remporte un vif succès.

Entrées et sorties de locataires en 2014

| | |
|----------------------------|-------|
| • Locataires au 31.12.2013 | 1'264 |
| • Sorties en 2014 | -105 |
| • Entrées en 2014 | 94 |
| • Locataires au 31.12.2014 | 1'253 |

Profil des locataires

- 96% des locataires sont en âge AVS, avec 49% entre 65 et 79 ans et 47% qui ont 80 ans et plus
- 67% des locataires sont des femmes et 33% sont des hommes
- La moyenne d'âge s'établit à 79 ans, 80 ans pour les femmes et 76 ans pour les hommes
- La moyenne d'âge des locataires en âge non AVS, soit 4%, est de 60 ans (avec 55% de femmes).

Appartements disponibles

- A fin décembre, seuls trois logements étaient disponibles, ce qui représente 0.25% sur l'ensemble des immeubles (0.2% fin 2013).

| Immeubles avec encadrement pour personnes âgées | Appartements | Locataires | Encadrement imad | Permanence nocturne | Hommes | Femmes |
|---|--------------|--------------|------------------|---------------------|------------|------------|
| Ansermet | 70 | 71 | non | oui | 18 | 53 |
| Arc en Ville (Plainpalais) | 42 | 40 | oui | oui | 7 | 33 |
| Les Avanchets (Vernier) | 110 | 115 | oui | oui | 70 | 45 |
| Bernex / Saule | 83 | 91 | oui | oui | 24 | 67 |
| Carouge-Centre | 27 | 26 | oui | non | 8 | 18 |
| Champs-Frêchets (Meyrin) | 69 | 79 | oui | non | 36 | 43 |
| Chapelly (Thônex) | 56 | 55 | oui | oui | 12 | 43 |
| Chêne-Bourg | 24 | 29 | oui | oui | 7 | 22 |
| La Chevillarde (Chêne-Bougeries) | 68 | 73 | oui | oui | 14 | 59 |
| La Florimontaine (Petit-Lancy) | 38 | 39 | oui | oui | 17 | 22 |
| Les Franchises (Charmilles) | 162 | 173 | non | oui | 40 | 133 |
| Les Jumelles (Thônex) | 54 | 53 | oui | oui | 26 | 27 |
| Le Lignon (Vernier) | 142 | 154 | oui | oui | 53 | 101 |
| Meyrin-Liotard (Servette) | 18 | 20 | oui | oui | 4 | 16 |
| Onex III | 132 | 137 | oui | oui | 49 | 88 |
| Les Palettes (Grand-Lancy) | 26 | 30 | oui | non | 8 | 22 |
| Les Rasses (Veyrier) | 29 | 29 | non | oui | 12 | 17 |
| Reposa (Servette) | 43 | 39 | oui | oui | 12 | 27 |
| Total | 1'193 | 1'253 | | | 417 | 836 |

Organisation

Sécurité des systèmes d'information

La fonction de responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) a été créée dans le courant de l'été 2013 suite à une recommandation de l'audit interne de l'Etat (ex-Inspection cantonale des finances). Cette fonction, couvrant l'ensemble des informations sous gestion, répond au besoin impératif de déterminer les règles internes assurant la conformité avec les lois en vigueur en matière de protection et de sauvegarde des données, informatiques ou physiques.

L'année 2014 a été essentiellement consacrée à la mise en œuvre de la gouvernance de la sécurité de l'information, en conformité avec les recommandations des audits interne et externe ainsi que les bonnes pratiques en la matière. Un comité de la sécurité de l'information a été désigné pour prendre les décisions de traitement des risques et corroborer l'identification des mesures de sécurité avec les besoins liés aux métiers de l'institution.

Externalisation des « salles machines »

L'obsolescence de la « salle machine » à Carouge et la résiliation des baux aux Acacias ont nécessité le déménagement des deux salles contenant tous les serveurs informatiques.

En préambule à ce déménagement, la direction des systèmes d'information (DSI) a organisé deux tests d'arrêt afin de valider le bon fonctionnement des infrastructures en cas de panne complète de l'une des salles. Ces tests furent un succès et ont démontré que les infrastructures redondantes permettent la poursuite des activités sans la moindre interruption lors d'une éventuelle panne.

Forte de cette expérience, la DSI a effectué les déménagements sereinement, vers les nouvelles salles du Lignon et de Confédération Centre. Les deux déménagements et les tests d'arrêt ont été menés lors de quatre week-ends et ont mobilisé une vingtaine de collaborateurs pour valider le bon fonctionnement des applications. Il faut souligner que ces travaux majeurs ont été réalisés sans aucune rupture de la continuité de service, malgré leur complexité et leur importance.

Sécurité des données et gestion des appareils mobiles

Soucieuse de la sécurité des données en lien avec son activité auprès de 16'500 clients à domicile, l'institution s'est dotée d'une solution informatique permettant d'améliorer de manière significative la sécurité des informations quotidiennement utilisées au travers d'outils mobiles (smartphones, tablettes) chez les clients.

Ce logiciel permet également une gestion optimisée à distance de ces outils, grâce au blocage de leur utilisation en cas de perte ou de vol, ou à l'assistance en direct.

La première phase de déploiement de ce logiciel a démarré en septembre et a permis sa mise en place sur 350 appareils. Les deux prochaines phases de déploiement sont planifiées en 2015.

Login pour tous

Permettre la consultation de l'Intranet wikimad depuis les smartphones professionnels des collaborateurs de terrain et leur donner également la possibilité d'utiliser la messagerie électronique institutionnelle, telles sont aujourd'hui les améliorations mises en place pour la communication. Pour cela, l'infrastructure technique a été adaptée, 1'000 comptes de messagerie ont été créés et 1'300 smartphones ont été paramétrés individuellement.

Politique de recyclage des déchets

Les enjeux environnementaux actuels ont amené **imad** à compléter et à élargir sa politique de recyclage des déchets. À ce titre, une collaboration avec l'Association Partage a été initiée dans le courant de l'année afin de réaliser cette prestation dans l'ensemble des centres et antennes de maintien à domicile. Ainsi, les déchets désormais traités dans ces sites sont les récipients en PET, les capsules de café et l'aluminium. La récupération du papier et du carton, déjà en vigueur, est assumée par les communes hébergeant les locaux occupés par les collaborateurs de l'institution. Le recyclage des déchets dans les locaux du centre administratif de Carouge est géré par des collaborateurs à l'interne. L'ensemble des antennes et sites (22 au total) a ainsi été équipé de centres de tri complémentaires, pour pouvoir atteindre l'objectif de 70% de récupération fixé par le plan cantonal de gestion des déchets.

Label Qualité « 1 + pour tous »

imad est engagée dans une politique de recrutement solidaire et responsable. Cet engagement a été reconnu en août 2014 par la remise du label « 1 + pour tous ». Ce label distingue les entreprises qui recrutent des chômeurs de longue durée ou en fin de droits. Il est remis pour une période de deux ans par le département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé (DEAS). Aujourd'hui labellisée, l'institution poursuit son engagement en faveur de l'emploi et de l'insertion à Genève.

« Le respect, ça change la vie »

Le respect est une valeur centrale de l'institution tant vis-à-vis des clients que des collaborateurs. À ce titre, **imad** a confirmé son adhésion à l'association « Le respect, ça change la vie » et marqué sa volonté de conduire ses actions selon ce cadre de référence.

Collaborateurs

Enquête de satisfaction

Soucieuse de la satisfaction et de la motivation de ses collaborateurs dans leur quotidien professionnel, **imad** a lancé, en mai 2014, une enquête de satisfaction.

Cette enquête a représenté une réelle opportunité pour les collaborateurs d'exprimer leur appréciation sur différentes thématiques de leur travail. Les données ont été traitées de manière totalement confidentielle et anonyme par un organisme externe, spécialisé dans les questions de satisfaction et de bien-être au travail.

Plus de 1'300 collaborateurs ont répondu à l'enquête, ce qui représente un taux de participation de 69%, particulièrement considérable pour ce genre d'enquête. Parmi les participants, 72% ont jugé la pertinence du questionnaire de bonne à excellente. Lorsque les collaborateurs se prononcent en faveur d'une attention portée sur la santé au travail, ils sont 83% à dire qu'ils sont fiers de travailler à **imad**.

La promotion de la santé des collaborateurs

Le service de santé et sécurité au travail (SST) vise à développer une politique santé qui dépasse la seule gestion des absences et s'oriente vers la promotion de la santé avec le crédo suivant « prendre soin des collaborateurs comme ils prennent soin des clients ».

Dans ce contexte, les collaborateurs ont la possibilité de faire appel aux prestations du SST tout au long de leur parcours à **imad**. Une attention toute particulière est portée sur la prévention des risques psychosociaux et sur les troubles musculo-squelettiques des zones fortement sollicitées (épaules, poignets et lombaires). Le SST est également présent lors de la gestion de crises ainsi que des supervisions en cas de prise en charge problématique d'un client.

La formation

Axe majeur de l'institution, elle doit offrir aux collaborateurs la possibilité d'évoluer dans leur fonction, de mettre à jour leurs compétences, et à l'institution de se positionner comme un partenaire de qualité auprès des écoles, participant ainsi à la relève pour l'avenir.

En 2014, **imad** a reçu le label «entreprise formatrice», qui souligne son engagement dans le domaine de la formation des apprentis.

Formation de la relève

Ayant toujours encouragé la formation de la relève, l'institution a poursuivi son engagement dans ce domaine avec le recrutement de dix apprentis assistants en soins et santé communautaire (ASSC) en première année, d'un apprenti de commerce supplémentaire et d'un étudiant en maturité professionnelle, ce qui représente un total de 34 apprentis en formation. En outre, **imad** a accueilli 83 étudiants pour des stages durant leur apprentissage, leur maturité spécialisée ou leur cursus Bachelor.

Formation en emploi et évolution professionnelle

Depuis janvier 2013, la formation d'ASSC en cours d'emploi, initialement proposée aux aides familiaux, s'est ouverte aux aides-soignants. En 2014, des démarches entreprises avec l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC) et l'Organisation du monde du travail santé-sociale Genève (OrTra), couplées avec le suivi soutenu au sein de l'institution, ont permis d'améliorer les conditions de réalisation de la validation des acquis de l'expérience pour ces collaborateurs. C'est ainsi que 14 aides-soignants ont obtenu avec succès leur CFC d'ASSC. Par ailleurs, 47 aides familiaux supplémentaires ont été diplômés, ce qui porte à 178 le nombre d'ASSC formés par l'institution depuis 2011.

Soins palliatifs : « une sensibilisation pour tous »

Un des axes majeurs du programme cantonal de développement des soins palliatifs 2012-2014, validé par le Conseil d'Etat, est d'assurer une formation de type sensibilisation à l'ensemble des collaborateurs **imad** et HUG.

Dans ce cadre, une formation, dont les contenus sont communs aux deux institutions, a débuté en septembre 2013 pour les infirmières, les ASSC et les aides en soins de l'institution et s'est poursuivie tout au long de l'année 2014. C'est au total 38 sessions qui ont été dispensées à plus de 400 collaborateurs par des infirmières spécialistes clinique et des infirmières cliniciennes en soins palliatifs. Dès le départ, l'institution a fait le choix de privilégier la modalité du cours en présentiel afin de permettre les échanges et les partages d'expériences professionnelles plébiscités par les participants, au lieu de la formation à distance via un ordinateur.

Vingt sessions sont d'ores et déjà programmées pour le premier semestre 2015.

Séance d'information pour les collaborateurs

Une fois par année, habituellement avant la période estivale, une séance d'information générale est ouverte à l'ensemble du personnel autour de plusieurs présentations portant sur des points d'actualité internes ou externes. Cette séance a pour vocation d'informer tous les collaborateurs sur les orientations du moment. L'édition 2014 a permis notamment d'informer sur le déroulement de l'enquête de satisfaction et le travail en cours sur le plan stratégique de l'institution.

Un référentiel pour les cadres réalisé par les cadres

Particulièrement consciente du rôle stratégique des cadres dans la conduite actuelle et future de l'institution ainsi que dans la bonne gestion et l'accompagnement des équipes, **imad** a mis, en 2014, leur développement et leur accompagnement au centre de ses préoccupations.

Afin d'élaborer la politique de formation pour les prochaines années, tous les cadres ont été amenés à réfléchir à leurs rôles et ce au travers d'entretiens, d'ateliers et de travaux de groupe. Ce travail participatif s'est concrétisé par la création d'un référentiel, présentant les dix rôles fondamentaux d'un cadre au sein de l'institution, leurs descriptifs et les pratiques compatibles ou non avec chacun d'entre eux. Ce référentiel a été présenté lors du forum des cadres d'octobre 2014.

Complémentaire aux cahiers des charges, ce référentiel des cadres permettra de :

- créer une vision partagée de la fonction d'encadrement/management dans le contexte spécifique de **imad**
- élaborer des dispositifs de développement et d'accompagnement
- mettre en place des processus de recrutement pour tous les cadres.

Le forum des cadres : une instance de gouvernance

Initié par la direction générale en 2012, le forum des cadres a progressivement évolué pour devenir à la fois un espace d'information et d'échange. Réunissant deux fois par an les cadres de l'institution, il permet d'instaurer un dialogue constructif autour de thématiques choisies. Bien au-delà d'une simple séance collective, le forum est aussi l'occasion pour les cadres de se rencontrer et de tisser des liens.

Le forum des responsables d'équipe : un lieu interactif d'échange de pratiques

Prendre du temps pour échanger et partager, faire remonter des informations afin d'améliorer les pratiques, tels étaient les souhaits de l'ensemble des responsables d'équipe de la direction des prestations. Afin de répondre à cette volonté, le premier forum des responsables d'équipe a eu lieu en décembre.

Placé sous le signe de la convivialité et de la créativité, ce temps de partage a eu pour objectif de mieux se connaître, de recenser les besoins et demandes, d'entendre les thématiques prioritaires qui devront être développées ainsi que d'organiser le déroulement des prochaines sessions.

Chaperon rouge : un service de garde pour les enfants des collaborateurs

La conciliation de la vie professionnelle et familiale est une priorité. Ainsi, l'institution a signé un partenariat avec la Croix-Rouge Genevoise permettant aux collaborateurs, dont les enfants (jusqu'à 12 ans) sont malades, de recourir au service de garde à domicile du Chaperon Rouge.

Mise en place depuis le 1^{er} janvier 2012, cette collaboration permet ainsi aux collaborateurs de venir travailler en toute sérénité pendant que des professionnels expérimentés de la Croix-Rouge gardent leurs enfants malades à domicile. Ce service est valable pour les personnes domiciliées sur les cantons de Genève et Vaud. Les frais de garde sont pris en charge par **imad**.

Un sentiment d'appartenance grandissant

Quotidiennement au centre des priorités institutionnelles, la satisfaction et la motivation des collaborateurs passent par différentes actions, dont on peut citer notamment :

- Le Cirque de Noël : grâce à son partenariat avec Culture & Loisirs, **imad** a offert un spectacle du Cirque de Noël aux enfants des collaborateurs, âgés de trois à onze ans. Ainsi, 520 enfants, accompagnés d'un parent ou d'un membre de leur famille, ont participé à cette manifestation, qui a eu lieu le 3 décembre, sur la Plaine de Plainpalais.
- La Course de l'Escalade : pour la deuxième année consécutive, **imad** a offert les frais d'inscription et un T-shirt aux couleurs de l'institution à quelque 250 participants qui se sont inscrits dans tous les types de course (Escaladelite, Marmite, Hommes, Femmes).
- Bike to work : l'action nationale de Pro vélo Suisse, soutenue par l'institution, qui se déroule en juin de chaque année, a motivé 85 collaborateurs répartis dans vingt-deux équipes.
- L'action anniversaire : mise en place dès janvier 2014, cette action permet à l'institution d'exprimer sa reconnaissance en offrant une attention particulière aux collaborateurs à l'occasion de leur anniversaire.

Un plan de mobilité cité en exemple

L'institution est engagée dans un plan de mobilité pour lequel elle a obtenu dès 2006 un Prix « Plan de mobilité d'entreprise » des cantons de Genève et de Vaud, et de la Ville de Genève.

Ce plan vise à mettre à disposition des collaborateurs des moyens de déplacement adaptés aux besoins du terrain: des titres de transports publics, dont des abonnements Unireso, des vélos, des vélos à assistance électrique (VAE), un cargocycle à assistance électrique, des quadricycles électriques, des voitures électriques, hybrides, au gaz naturel ou à essence.

À ce jour, 83% des équipes ont été équipées, soit 34 équipes sur 41. Les sept équipes restantes utilisent encore des véhicules privés pour se déplacer dans la campagne genevoise.

En comparant les objectifs de l'institution aux valeurs-cibles définies pour 2020 dans le plan de mobilité « MultiMobilité » de l'Etat de Genève il est intéressant de souligner que le plan de mobilité **imad** les a déjà atteints pour la plupart en 2014.

Tous les vélos et les VAE sont gérés par l'Association *Genèveroule*, une association à but non-lucratif de réinsertion professionnelle et sociale. Cette collaboration s'inscrit dans la volonté institutionnelle de concrétiser les principes du développement durable dans lesquels figurent la solidarité sociale, la responsabilité écologique et l'efficacité économique.

Les déplacements professionnels des 2'054 collaborateurs :

- 42.5 % à pied
- 1.5 % en transports publics (TPG)
- 20.0 % à vélo
- 22.5 % en voiture
- 12.5 % en autopartage (Mobility)
- 0.5 % en covoiturage
- 0.5 % en deux-roues motorisés

Les moyens mis à disposition des collaborateurs :

- 715 abonnements annuels Unireso (TPG)
- 100 abonnements Mobility Carsharing
- 172 vélos
- 228 vélos à assistance électrique (VAE)
- 12 quadricycles électriques
- 1 véhicule au gaz naturel
- 9 voitures électriques
- 2 véhicules utilitaires électriques
- 35 voitures hybrides

Statistiques

Répartition du personnel et évolution de la consommation budgétaire par fonction en effectif et en poste (EPT) au 31 décembre

| Fonction | 2013 | | 2014 | |
|--------------------------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|
| | Effectif | Poste (EPT) | Effectif | Poste (EPT) |
| Equipes de maintien à domicile | | | | |
| Responsable d'équipe | 51 | 46.80 | 51 | 50.00 |
| Assistante administrative | 102 | 90.60 | 100 | 88.90 |
| Infirmière | 602 | 481.79 | 640 | 519.85 |
| Aide familiale | 152 | 110.70 | 113 | 83.25 |
| Aide-soignante | 147 | 108.98 | 119 | 89.20 |
| ASSC | 211 | 172.29 | 282 | 225.33 |
| Ergothérapeute | 11 | 8.00 | 12 | 9.20 |
| Aide à domicile | 333 | 229.44 | 331 | 228.35 |
| Autres professions* | 212 | 141.80 | 242 | 143.65 |
| Sous-total | 1'821 | 1'390.4 | 1'890 | 1'437.73 |
| Directions et services d'appui | | | | |
| Autres professions** | 198 | 142.53 | 164 | 144.01 |
| Sous-total | 198 | 142.53 | 164 | 144.01 |
| Total | 2'019 | 1'538.33 | 2'054 | 1'581.74 |

* Les autres professions incluent les fonctions terrain, livreurs de repas, permanents nocturnes, diététiciennes, etc.

** Les autres professions incluent les fonctions de direction, administratives, logistiques, ressources humaines et finances.

Proportion des cadres en %

| | 2013 | 2014 |
|-----------------------|------|------|
| cadres supérieurs | 1.49 | 1.51 |
| cadres intermédiaires | 4.51 | 4.58 |

Nationalités en %

| Nationalités | 2013 | 2014 |
|-----------------|-------|-------|
| Suisse | 47.50 | 46.20 |
| France | 32.19 | 33.45 |
| Portugal | 11.09 | 11.10 |
| Espagne | 3.17 | 3.12 |
| Italie | 1.58 | 1.61 |
| Autres : monde | 3.32 | 3.36 |
| Autres : Europe | 1.14 | 1.16 |

Répartition selon le sexe en %

| | 2013 | 2014 |
|--------|-------|-------|
| Femmes | 83.85 | 83.84 |
| Hommes | 16.15 | 16.16 |

Âge moyen

| Sexe | 2013 | 2014 |
|-----------|-------|-------|
| Femmes | 44.35 | 44.38 |
| Hommes | 41.77 | 42.62 |
| Âge moyen | 43.93 | 44.10 |

Ancienneté en années

| Années | 2013 | 2014 |
|---------|------|------|
| Moyenne | 8.72 | 8.93 |

Répartition du personnel à temps partiel en %

| | 2013 | 2014 |
|---------------|-------|-------|
| Temps partiel | 79.25 | 78.04 |
| Plein temps | 20.75 | 21.96 |

Taux de rotation en %

| | 2013 | 2014 |
|-----------|------|------|
| Turnover* | 4.61 | 4.85 |

* contrats à durée indéterminée

Permis de travail en %

| Type de permis | 2013 | 2014 |
|----------------|-------|-------|
| Permis G | 31.00 | 32.52 |
| Permis B | 1.78 | 2.00 |
| Permis C | 20.51 | 20.25 |
| Confédérés | 46.71 | 45.23 |

Pays de résidence en %

| Pays de résidence | 2013 | 2014 |
|-------------------|-------|-------|
| Suisse | 58.99 | 57.74 |
| France | 41.01 | 42.26 |

Taux d'absence moyen annuel en %

| Absences par motif | 2013 | 2014 |
|------------------------------|------|------|
| Maladie sans pré-maternité | 6.3 | 6.4 |
| Accidents professionnels | 0.5 | 0.6 |
| Accidents non-professionnels | 1.0 | 1.0 |
| Maladie avant maternité | 0.6 | 0.7 |
| Maternité | 0.8 | 0.9 |
| Autres absences | 0.6 | 0.6 |

Finances

Comptabilité analytique : un objectif stratégique

Une comptabilité analytique fondée sur un modèle de calcul développé en 2013 a pu être mise en production et permet désormais une vision plus détaillée des coûts des prestations. En effet, deux nouveaux axes analytiques (fonctions professionnelles, prestations) sont maintenant disponibles dans le progiciel comptable. La deuxième phase du projet a débuté durant le deuxième semestre 2014 et se prolongera en 2015. Elle consiste à analyser et exploiter les données.

Acquisition d'un outil de gestion budgétaire

Le projet d'acquisition d'un outil de gestion budgétaire, lancé en cours d'année par le dépôt d'un appel d'offre sur les marchés publics, a été adjugé en novembre 2014. Les travaux ont débuté avec le soumissionnaire et se poursuivront en 2015 afin de mettre à disposition des responsables budgétaires un outil performant d'élaboration et de suivi budgétaire.

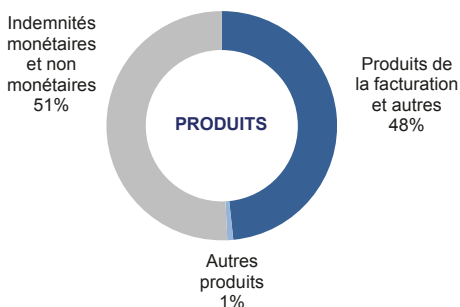
Résultats exercice 2014

Le résultat net de l'exercice 2014 se clôture sur un excédent de produits de 3,8 millions de francs.

| Produits | 2013 | 2014 |
|---|--------------|--------------|
| Produits de la facturation et autres | 63.3 | 67.1 |
| Indemnités monétaires | 141.7 | 146.0 |
| Indemnités non monétaires | 3.7 | 3.4 |
| Autres produits | 1.1 | 1.1 |
| Total des produits | 209.8 | 217.6 |
| Charges | | |
| Charges de personnel | 182.7 | 189.9 |
| Charges d'exploitation | 21.7 | 22.5 |
| Autres charges | 1.6 | 0.1 |
| Total des charges | 206.0 | 212.5 |
| Résultat de l'exercice avant répartition | 3.8 | 5.1 |
| ./ part revenant à l'Etat de Genève | -1.0 | -1.3 |
| Résultat net de l'exercice | 2.8 | 3.8 |

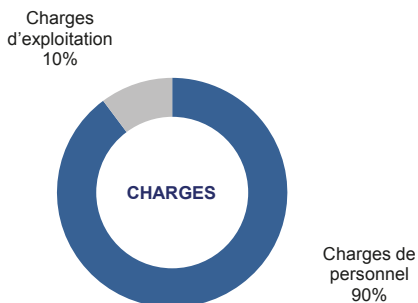
Evolution des produits

En 2014, les produits liés à la facturation des prestations ont connu une hausse de près de 6%. L'augmentation de la productivité au niveau des prestations de soins, non sans conséquences sur la surcharge des collaborateurs, se traduit en une augmentation du nombre d'heures facturées de plus de 7,4%.



Evolution des charges

En 2014, l'augmentation des frais de personnel résulte de l'augmentation de la dotation autorisée au budget et en cours d'exercice, l'octroi des mécanismes salariaux ainsi que de l'augmentation des charges sociales. L'augmentation des charges d'exploitation est corrélée à l'augmentation du volume de prestations délivrées.



Réseau

HUG

La collaboration **imad**-HUG a été active tout au long de l'année et a porté tant sur des rencontres stratégiques que sur la mise en place de groupes de travail pluridisciplinaires orientés sur l'amélioration de la collaboration actuelle et future.

En 2014, et suite à l'implémentation de nouveaux sites, le service de la liaison a augmenté son activité d'organisation de retours à domicile de plus de 25% avec des sorties des établissements hospitaliers de plus en plus précoces et complexes. Le service s'est développé, permettant de tendre vers l'objectif poursuivi, soit une sortie plus fluide et coordonnée entre les HUG et **imad**, afin de faciliter le retour à domicile des patients.

Unité de soins palliatifs communautaire (USPC) : une collaboration en plein développement

L'USPC est une structure pluridisciplinaire. Elle intervient à domicile, en EMS, en institution extrahospitalière ou en clinique.

Plusieurs événements relatifs aux soins palliatifs ont été préparés en 2014 avec la Doctoresse responsable de cette unité :

- le premier symposium interdisciplinaire en soins palliatifs et nutrition
- la rédaction d'un exposé relatif au programme de sensibilisation aux soins palliatifs et sa présentation lors du congrès national soins palliatifs
- la collaboration HUG/**imad** lors des différentes animations relatives à la semaine Réseau Douleur.

Par ailleurs, l'institution a contribué à la mise à jour de l'aide-mémoire soins palliatifs destiné aux soignants des deux institutions.

Unités d'accueil temporaire et de répit (UATR) : évaluation cantonale

L'institution est en charge de l'activité de « répit » depuis 2010, avec la gestion de 39 lits d'UATR qui lui sont confiés par le DEAS. Ce dispositif a fait l'objet d'une évaluation externe. Les résultats de celle-ci démontrent la pertinence des critères d'admission actuels et de la mission des deux sites. La direction des structures intermédiaires et des prestations centralisées est en charge de finaliser un concept d'animation innovant pour ces structures.

Inspectorat GRESI (groupe risque pour l'état de santé et inspectorat)

Dans le cadre des inspections de surveillance menées par le secteur des pratiques professionnelles sanitaires du médecin cantonal, sous l'égide de la direction générale de la santé, seize équipes de maintien à domicile, les équipes des UATR ainsi que l'équipe du service HAD ont accueilli les collaborateurs du GRESI. Ces visites ont permis de souligner la qualité des soins individualisés prodigués par l'institution.

Les quelques recommandations émises seront étudiées par les groupes de travail déjà en place visant à améliorer l'interface avec les différents partenaires du réseau de soins.

Groupe Alzheimer

Dans le cadre du projet de plan cantonal d'Alzheimer, le groupe d'experts, désignés par la DGS, a mis en place cinq groupes de travail. **imad** est représentée dans trois d'entre eux, par la directrice des prestations pour les groupes « Diagnostic, évaluation cognitive et suivi » et « Communication et coordination entre partenaires » dans le contexte de la prise en charge de personnes avec troubles cognitifs, et par une infirmière spécialiste clinique pour le groupe « Formation des soignants professionnels ».

Commission cantonale du réseau soins

Cette commission, sous l'égide de la direction générale de la santé (DGS), s'est réunie à quatre reprises. L'institution est active dans les différents groupes de travail spécifiques et participe à la progression des dossiers à dimension cantonale. En 2014, l'accent a été mis sur l'avancement et le suivi des travaux des groupes suivants :

- attentes de placement aux HUG
- plan cantonal Alzheimer
- proches aidants
- feuille de transfert entre les HUG et **imad**

Commission consultative proches aidants

La commission consultative proches aidants a été initiée par la direction générale de la santé dès 2012. **imad** siège au sein de cette instance et participe aux travaux de groupe permettant la réalisation de fiches d'actions avec l'ensemble des partenaires du réseau de soins genevois.

Ces différentes fiches devraient permettre une coordination entre chaque acteur et des mesures concrètes pour la mise en œuvre de prestations de soutien et de répit à l'intention des proches aidants du canton de Genève.

Comité de pilotage de la planification sanitaire du réseau de soins

imad participe à ce comité de pilotage et a intégré deux groupes de travail relatifs aux offres en prestations pour la gériatrie et la réadaptation ainsi que pour les soins psychiatriques.

L'analyse des données clients et les projections futures permettent d'identifier si l'offre actuelle en prestations pour chaque domaine est satisfaisante ou si des actions doivent être amorcées par les différentes structures permettant de veiller à ce que les besoins de la population soient couverts par les organisations de soins.

Les travaux devraient aboutir au printemps 2015 au dépôt d'un rapport sur la planification sanitaire cantonale 2016-2019 par le DEAS.

Comité sur les violences domestiques

Sous l'égide du département de la sécurité et de l'économie, un comité sur les violences domestiques a été constitué en automne et **imad** y participe. Lors des deux séances qui ont eu lieu, il a été discuté des objectifs de la législature 2014-2018 des institutions membres du comité et du délégué aux violences domestiques. Il a également été question de la mise en ligne, dès le mois d'octobre, d'un outil destiné aux professionnels donnant des informations concrètes visant à faciliter l'orientation vers des structures spécialisées des personnes victimes ou auteurs de violences domestiques.

Partenariat avec les communes genevoises

Plan directeur des locaux

Afin d'illustrer son plan directeur des locaux, **imad** a rencontré l'ensemble des communes genevoises dans la continuité du travail amorcé en 2013. Ces rencontres ont permis de réaliser une présentation de l'activité actuelle et des projections futures sur la base des besoins clientèle identifiés. Ces projections auront à court, moyen ou long terme des effets sur les besoins voire sur la localisation des équipes, le but permanent étant de délivrer à la population genevoise des prestations de qualité et de proximité.

La richesse des échanges a permis, d'une part, de tisser des liens et de mettre au point des synergies en vue de développer et de pérenniser ce partenariat et, d'autre part, de mettre en visibilité les prestations de l'institution à travers la rédaction d'articles d'information dans différents supports communaux.

Ces rencontres constructives ont également permis d'échanger sur les projets en cours dans chaque commune, notamment dans le cadre de la construction d'immeubles avec encadrement pour personnes âgées (IEPA).

Plan canicule : collaboration avec la Ville de Genève

Dans le cadre du plan d'action en cas de canicule, une convention de collaboration a été élaborée entre l'institution et les unités d'action communautaire (UAC) de la Ville de Genève afin d'intégrer dans leur dispositif une expertise infirmière pour le dépistage des risques de déshydratation. Des rencontres entre les UAC de quartier et les équipes basées en Ville de Genève ont été organisées afin de rendre la convention opérationnelle et de se tenir prêt en cas d'alerte canicule.

Mon dossier médical

En 2014, l'institution a participé de manière très active aux différents projets et actions de la direction générale de la santé concernant MonDossierMedical.ch, et notamment :

- la réflexion sur le plan de soins partagés
- la réorganisation du projet avec un comité de gestion de projet
- un rapport sur les besoins de l'institution en matière d'optimisation des processus de sortie des HUG
- la participation au groupe « Plan de traitement partagé ».

La formation réalisée au sein des EMD s'est poursuivie afin que chaque équipe puisse mettre en lien les clients de l'institution et ceux actifs dans MonDossierMedical.ch. L'institution est aujourd'hui en mesure de publier les informations définies comme le dossier de soins, la feuille OPAS (ordonnance sur les prestations de l'assurance maladie) et la feuille de transfert (entre les HUG et **imad**) dans MonDossierMedical.ch.

Projet de réseau de soins intégré aux malades (PRISM)

imad a participé au projet relatif à la prise en charge pluridisciplinaire (médecin, infirmière à domicile, physiothérapeute) d'un client dit complexe. Un flux de communication entre le médecin traitant et l'infirmière à domicile a été élaboré. La réflexion menée autour d'un langage commun et de l'utilisation de mots-clés a permis notamment de partager les observations cliniques entre le médecin prescripteur et le soignant au domicile.

Colloques, séminaires, conférences

Tout au long de l'année, l'institution a répondu présente à diverses manifestations, soit en qualité de participante ou d'intervenante, telles que le congrès annuel de l'Association latine pour l'analyse des systèmes de santé (CLASS), en Espagne, le forum sur « Le travail des mères/des mères au travail » organisé par la commune de Vernier, la semaine sur la douleur aux HUG, la table ronde sur l'économie du vieillissement organisée par le Cercle Silver Economie de Genève ou encore le séminaire de l'Association des anciens fonctionnaires internationaux.

Le 3^e colloque du réseau de soins a quant à lui été organisé le 21 novembre 2014 et a porté sur le thème « Réussir des prises en charge intégrées... Un enjeu quand les problèmes de santé sont de plus en plus complexes et les intervenants de plus en plus spécifiques et diversifiés », au cours duquel l'institution a effectué deux présentations en lien avec les travaux réalisés dans le domaine des soins palliatifs et la prise en charge des clients complexes.

imad employeur

Au printemps 2014, l'institution a renforcé sa visibilité d'employeur en participant au Salon de la Formation et au Forum Uni-Emploi.

Salon de la formation

Placée sous le thème « Santé et soins à la personne », l'édition 2014 du Salon de la Formation a accueilli de nombreux employeurs et organismes de formation dans le domaine de la santé. Afin de faire connaître les prestations de l'institution et de valoriser les métiers qui y sont exercés, **imad** s'est impliquée dans plusieurs présentations et lors d'un débat afin de présenter les soins à domicile à un public très varié et intéressé à découvrir les activités et les spécificités.

Forum Uni-Emploi

Pour la première fois en 2014, l'institution a participé au Forum Uni-emploi organisé par l'Université de Genève et l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC). En se rapprochant des étudiants et jeunes diplômés universitaires et en répondant à leurs questions sur un stand, **imad** a pu faire découvrir ses activités et se profiler à la fois comme entreprise formatrice et employeur reconnu. Des collaborateurs et des cadres de l'institution ont pu ainsi renseigner un large public venu s'informer des possibilités d'emploi et élargir son réseau.

Prix imad : mise en valeur des pratiques domiciliaires

Chaque année, l'institution offre un prix d'une valeur de Frs. 1'000.- pour récompenser le travail d'un étudiant ou d'un groupe d'étudiants de la Haute école de santé (HEdS) mettant en valeur les pratiques des soins et de l'aide à domicile.

Le jury du prix **imad** 2014 a sélectionné un travail de Bachelor d'une étudiante de la filière soins infirmiers et portant sur la thématique « Prévenir, détecter et soigner la dépression de la personne âgée, le rôle de l'infirmière à domicile ». Le prix a été remis à l'occasion de la cérémonie de remise des diplômes de la HEdS en novembre 2014.

Accueil de la nouvelle députation

Suite aux élections du Grand Conseil de l'automne 2013, l'institution a organisé, dans le courant du premier semestre 2014, quatre demi-journées à l'attention des députés afin de leur présenter **imad** et les enjeux et perspectives du maintien à domicile. La présentation faite au centre administratif à Carouge a été suivie par une visite d'un IEPA. L'enthousiasme et le vif intérêt suscité est un gage de réussite pour cette première rencontre avec les députés.

Journée intercantonale des proches aidants

Sous l'égide de la DGS, l'institution a participé à la journée intercantonale des proches aidants, le 30 octobre, via différentes activités, telles que la tenue d'un stand à la gare de Cornavin, des portes ouvertes dans une UATR et un IEPA, la participation à l'exposition itinérante sur les proches aidants à Carouge.

Le prix suisse de l'Ethique

L'institution a remporté le prix suisse de l'Ethique 2014 décerné par la Haute Ecole d'ingénierie et de gestion du canton de Vaud et la récompensant pour son travail dans la gestion et le tri écologique de ses déchets grâce à un partenariat social avec l'association Partage. Ces efforts récompensés répondent à l'objectif du plan cantonal de pouvoir récupérer 70% des déchets.

Association suisse d'aide et de soins à domicile (ASSASD)

L'institution, par l'intermédiaire de son secrétaire général, est présente au sein du comité central de l'ASSASD depuis 2005 ; il assume une des vice-présidences de l'association depuis 2008. Cette présence genevoise au niveau fédéral est essentielle. Elle permet de se tenir régulièrement informé des différentes évolutions en cours et également de relayer la sensibilité romande au sein du comité, tout en participant à nombre de travaux et de groupes de projets fédéraux.

Pour 2014, il faut relever la participation du secrétaire général aux groupes de travail et commissions suivants :

- comité faitier de rédaction du magazine national
- groupe de travail sur les principes directeurs de l'association suisse
- groupe de travail sur les stratégies d'action du comité de l'association
- groupe de travail sur la stratégie de marque Spitex
- commission de recrutement de la nouvelle secrétaire centrale
- présidence du groupe en relation avec tarifsuisse
- participation à la conférence régionale romande et tessinoise (CRRT) de l'association, avec la directrice des prestations.

De surcroît, **imad** a activement participé au comité de rédaction du magazine « *Aide et soins à domicile* » par délégation de la CRRT pour la partie romande.

L'institution a également relayé, comme chaque année, la journée nationale de l'aide et des soins à domicile, le samedi 6 septembre, avec un stand et différentes animations au centre commercial de Balexert.

Collaboration imad – AVASAD : le maintien à domicile dans l'arc lémanique

Depuis de nombreuses années, **imad** et l'Association vaudoise d'aide et de soins à domicile (AVASAD) entretiennent une politique de rencontres et d'échanges fructueux dans l'ensemble des domaines ayant trait au maintien à domicile.

Les deux institutions sont confrontées à des défis et des enjeux similaires. De plus, la volonté des autorités, tant vaudoises que genevoises, de favoriser les rapprochements dans l'arc lémanique fait émerger une naturelle communauté de vue et d'esprit.

Cette collaboration s'était concrétisée par la signature, à Genève, le 1^{er} février 2013, d'un accord de collaboration, qui cherche notamment à :

- mettre en place des stratégies conjointes en regard de problématiques communes (par exemple : prise en charge de la clientèle, déplacements et mobilité en lien avec le développement durable, outils de gestion nomades à disposition du personnel, développement des pratiques professionnelles, systèmes d'information, ressources humaines, finances, etc.)
- permettre une meilleure visibilité et communication sur les enjeux du maintien à domicile dans l'arc lémanique
- participer à la création d'une communauté d'utilisateurs du logiciel commun de gestion de la clientèle pour Vaud/Genève ainsi que Neuchâtel, via l'association neuchâteloise d'aide et de soins à domicile (NOMAD), dans l'optique de mutualiser les moyens et de créer une dynamique concernant les évolutions du logiciel et des outils y relatifs
- favoriser les recherches et les développements d'études de santé publique dans le domaine du maintien à domicile.

En 2014, cette collaboration s'est concrétisée par des rencontres autour des thématiques suivantes :

- l'optimisation du financement des soins à domicile
- les besoins en temps pour les prestations
- le renseignement électronique de données comme les temps de déplacements
- la documentation à disposition des assurances, cette thématique ayant été élargie aux autres cantons romands afin de se mettre d'accord sur un jeu de documentation standardisé.

Cette proximité a également permis la mise sur pied d'un stand commun **imad-AVASAD**, auquel s'est jointe NOMAD, pour la promotion du maintien à domicile au niveau romand, dans le cadre du salon Planète santé organisé en novembre à l'EPFL.

Un « club utilisateurs » réunis autour d'un logiciel commun

Depuis 2013, les trois institutions de maintien à domicile des cantons de Genève, Vaud et Neuchâtel se rencontrent régulièrement afin de construire ensemble leur collaboration avec le fournisseur du logiciel de gestion des données clients. Au cours de l'année 2014, trois groupes de travail spécifiques ont vu le jour et ont permis d'aborder des questions en lien avec la certification RAI et l'évolution du logiciel proprement dit.