



# Cas client d'un EMS



**FAHPA**

Fondation pour l'Accueil et  
l'Hébergement de Personnes Agées

**OPTIMISO**  
GROUP

Organisation • Qualité • Contrôle interne • Risques • Certification ISO



**FAHPA**

Fondation pour l'Accueil et  
l'Hébergement de Personnes Agées



- Hébergement et soins pour seniors
- 2 sites
- 1 collaborateur dédié à 15% à la gestion du système
- 230 collaborateurs
- 172 procédures, 107 contrôles, 74 risques, 450 documents
- 126 résidents
- Soumis aux exigences de l'Etat de Genève (DGS)
- Soumis aux exigences FEGEMS (Fédération d'Accompagnement pour Séniors)

# Les utilisateurs à la FAHPA



Conseil d'Administration



Administration



Administrateur Optimiso



Animation & Vie sociale



Restauration & hébergement



Soins

# Comment lire ce cas client ?

Capture d'écran Optimiso Suite chez le client

Les mots du client

The screenshot shows the Optimiso Suite interface. At the top left is the logo 'optimiso Suite'. Below it is a navigation bar with tabs: 'Documents' (selected), 'Procédures', 'Contrôles', 'Risques', 'Normes et Lois', and 'Incidents'. The main content area is titled 'Documents (44)' and features a sidebar on the left for 'Regroupement par Service' with a list of services (01-11) and checkboxes. The main list has a 'Titre' column with various document titles.

Titre
Brochure de présentation
Charte éthique de la FEGEMS
Charte de la personne de confiance
Gestion du courrier
Indemnités kilométriques
Gestion des clés des résidences
Inventaire des archives
Procuration de la gestion des factures médicales
Affiche cadre de garde
Prise de PV
Fiche qualité
...

« En quelques clics, les collaborateurs accèdent aux documents dont ils ont besoin. »



Recherche **Salaire**



 Administrateur ▾

### Documents (3)

Echelle de traitement des [salaires](#)

Dates de paiement des [salaires](#)

Mot de passe des [salaires](#)

### Contrôles (3)

Contrôle des [salaires](#) – Niveau 1

Contrôle des [salaires](#) – Niveau 2

Contrôle avance sur [salaire](#)

### Procédures (3)

Gestion des vacances

Traitement des [salaires](#)

Remboursement des notes de frais

«Optimiso est la base de référence interne.

Les collaborateurs trouvent aisément les réponses à leurs questions.

Dès son arrivée, chaque collaborateur est formé à son utilisation.»



Documents

Procédures

Contrôles

Risques

Normes et Lois

Incidents

## Documents (44)

### ▼ Regroupement par Service

- 01 - Soins
- 02 - Intendance et Hôtellerie
- 03 - Administration et Finance
- 04 - Animations
- 05 - Secrétariat social
- 06 - Qualité
- 07 - Buanderie
- 08 - Informatique
- 09 - Technique et sécurité
- 10 - Légal
- 11 - Pandémie

## Titre

Brochure de présentation

---

Charte éthique de la FEGEMS

---

Charte de la personne de confiance

---

Gestion du courrier

---

Indemnités kilométriques

---

Gestion des clés des résidences

---

Inventaire des archives

---

Procuration de la gestion des factures médicales

---

Affiche cadre de garde

---

Prise de PV

---

Fiche qualité

---

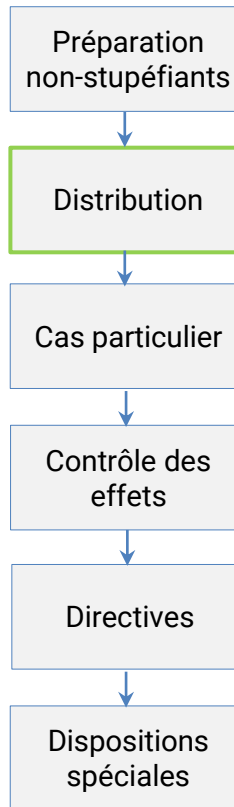
...

---

« En quelques clics, les collaborateurs accèdent aux documents dont ils ont besoin. »



## Distribution et gestion des médicaments (PR-1083-002)



### Distribution

ASSC – Assistante en soins et santé communautaire

- Contrôle la posologie et le dosage des médicaments
- Distribue les médicaments à chaque résident
- Vérifie la prise des médicaments. En cas de non-prise, et si nécessaire, une observation est notée dans le DIR

«Les procédures sont décrites et utilisées par tous les collaborateurs.»

Ils sont sûrs d'accéder aux dernières versions.»



Documents

Procédures

**Contrôles**

Risques

Normes et Lois

Incidents

Titre	Nb tâches de contrôle	Effectué	Pas effectué
Contrôle de la facturation des résidents	12	100%	
Crash-test - Informatique	1	100%	
Contrôle distributeur boissons	2	100%	
Contrôle des salaires	12	92%	8%
Contrôle des pièces de caisses	12	87%	13%
Contrôle clés du personnel	4	77%	23%
Mode de distribution des médicaments	13	75%	25%
Contrôle avance sur salaire	4	75%	25%
Contrôle trimestriel des caisses	5	60%	40%
Contrôle et suivi des échéances de permis	12	50%	50%

...

«Pour répondre aux exigences des auditeurs, des contrôles automatisés ont été mis en place.»





Documents

Procédures

Contrôles

Risques

Normes et Lois

Incidents

## Contrôle comptes débiteurs et comptes de passage

Pour le 24 avril à 12:00

### Méthode d'exécution

#### Comptes débiteurs

Edite les soldes des comptes depuis le programme pensionnaires  
Vérifie la concordance des soldes dans le programme comptabilité

#### Comptes de passage

Visualise les soldes des comptes depuis le programme comptabilité  
S'assure que les soldes soient bien à 0, sinon justifier le solde.

### Les comptes débiteurs sont-ils justes ?

Oui  Non

### Les comptes de passage sont-ils à zéro ?

Oui  Non

Sauvegarder

«Automatiquement,  
les collaborateurs reçoivent  
les contrôles à réaliser.»



Documents

Procédures

Contrôles

Risques

Normes et Lois

Incidents

## Contrôle et suivi de la prescription des médicaments

Pour le 8 avril à 08:00

### Méthode d'exécution

- L'infirmière référente vérifie tous les 2 mois l'adéquation du traitement avec l'état du résident
- L'adjointe contrôle un étage dans les détails
- Le responsable de site effectue une surveillance sur 5 dossiers

**La feuille de contrôle pour chaque résident a-t-elle été complétée ?**



























Oui  Non

**Joindre les feuilles de contrôle**



Sauvegarder

«La réalisation des contrôles est grandement facilitée.»

Titre	Inhérent	Résiduel
Taux d'occupation insuffisant		
Mauvaise imputation dans les comptes débiteurs		
Suspension, diminution ou annulation des subventions du canton ou de la commune		
Chute ou blessure d'un résident		
Sinistres (eaux, gaz, événements naturels)		
Insatisfaction du résident / Réclamation de la famille		
Mauvaise planification budgétaire générant des écarts		
Problème de santé d'un résident hors de la résidence		
Rupture de confidentialité des informations touchant aux données des résidents		
Matériel de soins en quantité insuffisante		
Non remboursement des indemnités par les assurances		
Erreur dans la facturation des résidents		
Intrusion non autorisée dans les locaux		
...		

«Les risques sont revus une fois par an.

Ils sont présentés au Conseil d'Administration et aux auditeurs.»



Documents

**Procédures**

Contrôles

Risques

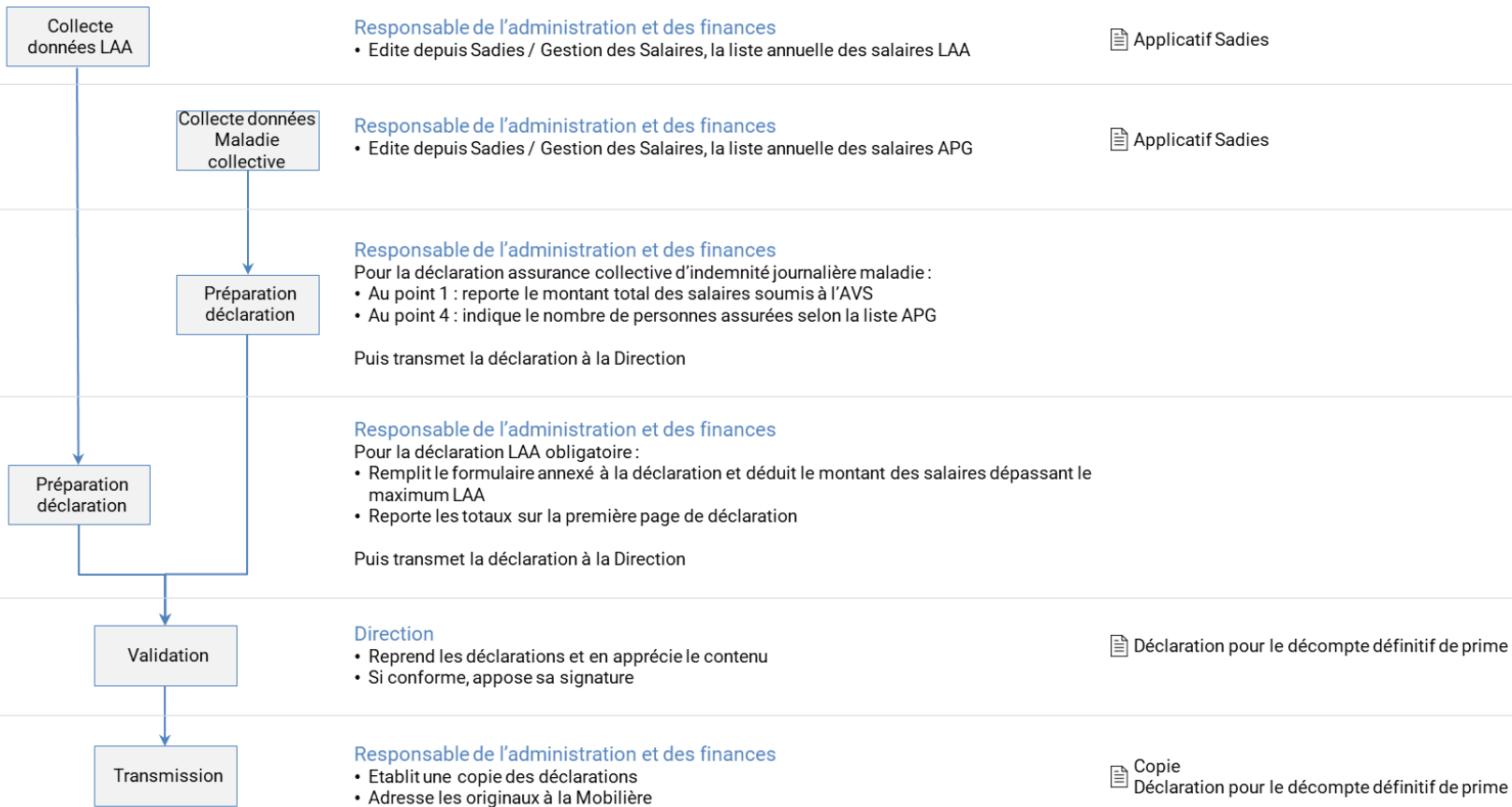
Normes et Lois

Incidents



## Décomptes finaux d'assurances sociales (PR-1016)

**Flux** Général Version



«Les auditeurs vérifient également la bonne application des procédures.»



## Référentiel du formulaire d'inspection (DGS-GRESI) – Version 2023/2024

Réf	Description / Exigence	Ce qui a été mis en place
A.1	<p><b>Projet institutionnel</b></p> <p>Le projet institutionnel permet de mesurer l'adéquation entre les objectifs propres de l'établissement et la mission.</p>	<p><a href="#">Liste des processus</a></p>
A2 à 5	<p><b>Informations écrites à l'entrée</b></p> <p>Chaque bénéficiaire, et/ou la personne habilitée à représenter, reçoit lors de son admission une information écrite sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ses droits et ses devoirs</li> <li>• Les mesures de protection ou d'assistance prévus par le droit de protection de l'adulte</li> <li>• Les conditions de son séjour</li> <li>• Les voies de recours en interne et en externe</li> </ul> <p>L'institution s'assure que la dignité, les droits de la personnalité et les choix des bénéficiaires sont respectés.</p>	<p>Contrôles</p> <p>Contrôle de conformité des données du personnel (<a href="#">CTR-202</a>)</p> <p>Contrôle de la contention (<a href="#">CTR-802</a>)</p> <p>Bilan d'accueil du résident (<a href="#">CTR-821</a>)</p> <p>Documents</p> <p>Manuel d'anticipation EMS (<a href="#">Doc-1047</a>)</p> <p>Contrat d'accueil (<a href="#">Doc-1033</a>)</p> <p>Trousseau de base pour entrée des résidents (<a href="#">Doc-9073</a>)</p> <p>Procédures</p> <p>Admission administrative d'un nouveau résident (<a href="#">Proc-1007</a>)</p> <p>Bilan d'accueil (<a href="#">Proc-1052</a>)</p> <p>Directives anticipées (<a href="#">Proc-9111</a>)</p>

«Pour chaque exigence ou loi, nous voyons rapidement ce qui a été mis en place :

- documents
- risques
- contrôles
- etc.

À tout moment, nous sommes prêts pour l'audit.»



Documents

Procédures

Contrôles

Risques

Normes et Lois

Incidents

### Signaler un incident

Titre Erreur d'administration médicamenteuse

Date de l'incident 11/01/2024 à 9h00

Lieu Résidence Les Tilleuls

Description

- Erreur de l'administration d'un traitement sous délégation :
- Infirmière prend le traitement, le modifie (écrasement) et le donne à la résidente.
- Infirmière s'aperçoit de l'erreur et le notifie à l'administration
- Appel au médecin pour vérifier les interactions médicamenteuses pour la dame.

Priorité  Urgent

Enregistrer

▼ Source

- Audit externe
- Audit interne
- Collaborateur
- Fournisseur
- Résident

▼ Type d'incident

- Non-conformité
- Réclamation client
- Accident
- Evènement indésirable

«Tous les collaborateurs peuvent facilement déclarer des incidents.»

Cela permet d'améliorer la qualité des prestations pour nos résidents.»



Documents

Procédures

Contrôles

Risques

Normes et Lois

Incidents

Incidents (18)

▼ Type d'incident

- Non-conformité
- Réclamation client
- Accident
- Evènement indésirable

► Etat

► Date de clôture

✖ Du 01.01 au 30.04

Titre	Avancement	Date de l'incident	Date de clôture
Imprimante Unilabs – Problème d'impression	<div style="width: 20%; background-color: #00a0c0;"></div>	3 avril	
Panne grand ascenseur	<div style="width: 20%; background-color: #00a0c0;"></div>	25 mars	
Retard dans la distribution des repas	<div style="width: 20%; background-color: #00a0c0;"></div>	18 mars	
Eldora – Alimentation non conforme	<div style="width: 30%; background-color: #00a0c0;"></div>	15 mars	
Appel entrant de nuit n'atteint pas le tél de nuit	<div style="width: 30%; background-color: #00a0c0;"></div>	13 mars	
Dysfonctionnement Outlook	<div style="width: 30%; background-color: #00a0c0;"></div>	7 mars	
Fugue d'un résident	<div style="width: 40%; background-color: #00a0c0;"></div>	21 février	31 mars
Disparition bague Mme B.	<div style="width: 40%; background-color: #00a0c0;"></div>	2 février	31 mars
Site du fournisseur de restauration ne fonctionne pas	<div style="width: 40%; background-color: #00a0c0;"></div>	31 janvier	3 février
Retard de livraison	<div style="width: 40%; background-color: #00a0c0;"></div>	14 janvier	19 janvier
Smartphone dysfonctionnel	<div style="width: 40%; background-color: #00a0c0;"></div>	12 janvier	17 janvier
Erreur de distribution médicamenteuse	<div style="width: 40%; background-color: #00a0c0;"></div>	11 janvier	15 janvier

«Les incidents sont automatiquement notifiés aux responsables et sont traités toutes les semaines.»

Contactez-nous pour répondre  
à vos besoins !



+41 22 755 21 27  
+33 1 53 45 54 26

---



[info@optimiso-group.com](mailto:info@optimiso-group.com)