

Échange intergénérationnel durant le repas de midi p.22

Soins personnalisés et bénévolat p.4

Chief Talent Officer Martin Raske p.8

Avantages du personnel chez Senevita p.12

Édition 2023



Insights



4

Les soins personnalisés et le bénévolat permettent à Senevita de créer des liens de confiance et de proximité.



14

Sommaire

Soins

4 Soins personnalisés et bénévolat

Groupe Senevita

8 Chief Talent Officer Martin Raske

Personnel

12 Avantages du personnel chez Senevita

Construction & développement

14 Senevita Stockenhof:
projet multigénérationnel

Public Private Partnership

18 Le « Centre de réclamations indépendant
our personnes âgées »

Rétrospective de l'année

20 Retour sur 2022

Plaisirs culinaires

22 Échange intergénérationnel durant
le repas de midi



22

Un repas de midi au restaurant Ahorn, c'est comme quand on rend visite à des ami(e)s et que le soleil brille même sous la pluie.

Mentions légales: groupe Senevita, Worbstrasse 46,
case postale 345, CH-3074 Muri bei Bern
Rédaction, conception et mise en pages:
groupe Senevita, Anina Gyger,
Republica AG, republica.ch
Textes: Karin Hänzli, karinundkarin.ch
Photos: Ruben Ung, rubenung.ch



Main dans la main par conviction.

La qualité de vie est l'un des piliers de notre action, tant à l'égard de nos résidentes et résidents et de nos clientes et clients que de nos collaboratrices et collaborateurs. Dans ce numéro d'Insights, nous allons donc faire un tour d'horizon de nos activités: nous vous donnerons un aperçu du grand art que sont les soins personnalisés et de la diversité de l'engagement bénévole, nous visiterons le gros œuvre de Senevita Stockenhof pour découvrir les besoins des futurs résidentes et résidents, et irons déjeuner avec Elsbeth et Liz à Senevita Ahornpark.

Nous montrerons également pourquoi il est agréable de travailler chez Senevita et quel est le rôle ici de notre nouveau Chief Talent Officer Martin Raske. Il est l'une des pièces du puzzle qui nous permettent de relever les multiples défis auxquels sont confrontés les employeurs, et de mener à bien au quotidien l'ensemble des activités présentées dans les pages suivantes.

Je vous souhaite une lecture agréable et inspirante.

Daniel Braun
COO du groupe Senevita

La pièce maîtresse.

Les visages familiers et les relations fiables sont plus importants que jamais pour les personnes âgées. Senevita fournit donc ses soins et son assistance selon l'approche des soins personnalisés et affecte les bénévoles en conséquence. Rosa Falco et Christian Müller de Senevita Gais et trois bénévoles de Senevita Bernerrose nous expliquent ce que cela signifie exactement dans leur travail quotidien.

Elle est responsable de résidence, lui est infirmier et superviseur RAI. Ils sont chacun chargés de quatre à cinq résidentes et résidents en tant que personne de référence: Rosa Falco et Christian Müller. Dans leur fonction, ils sont les interlocuteurs des résidentes et résidents qui leur sont confiés et de leurs proches, mais aussi des instances et autorités médicales. Cet après-midi, à la résidence Senevita Gais, ils nous parlent de leur travail quotidien, des défis qu'ils rencontrent, de leur motivation et de leurs succès.

Les soins personnalisés, explique Christian Müller dès le début de l'entretien, établissent un lien entre l'institution de soins et les résidents et leurs proches. «Ils commencent donc

dès l'entretien d'entrée, car pour que les soins personnalisés soient efficaces, il convient de créer des liens avec toutes les parties prenantes. Ce que nous ne pouvons faire que si nous nous informons sur les résidentes et résidents. Quel genre de personne est-il ou est-elle, quelle a été sa vie, quel métier il ou elle a exercé, quelle est son expérience de vie, etc.» Toutes ces pièces du puzzle aident à la compréhension mutuelle, à l'élaboration du programme de soins et à l'échange avec les proches, et sont complétées en permanence. «Elles sont en quelque sorte le fondement de la relation de confiance que nous souhaitons établir en tant que personne de référence entre les résidentes et résidents, leurs proches et nous-mêmes», précise Christian Müller,



«Mon bénévolat ne fait pas seulement du bien aux autres, il me permet aussi de rester en forme.»

Katharina Büchi, 91 ans, bénévole

«Je travaillais déjà comme bénévole lorsque Senevita Bernerrose était encore un home pour personnes âgées. De la lecture à voix haute au travail à la cafétéria, le plus souvent le dimanche et toujours le jour de Noël, en passant par la musicothérapie pour personnes atteintes de démence, j'ai tout fait au cours des 30 dernières années. Aujourd'hui, j'ai moi-même 91 ans et commence à être fatiguée. Mais je ne peux pas arrêter. Les gens sont tellement heureux que je leur fasse la lecture. Si j'avais encore l'énergie, j'écrirais un livre pour raconter toutes ces années. Il contiendrait beaucoup plus de bonnes choses que de mauvaises. Ces personnes âgées recèlent des trésors de sagesse.»



« J’ai toujours eu un grand cœur pour les personnes âgées. »

Jannis Messerli, 36 ans, bénévole

« Je viens moi-même du domaine des soins et je sais donc de première main combien les soignants disposent de peu de temps pour écouter et discuter. Je suis d’autant plus heureuse de pouvoir, dans mon engagement, offrir à une résidente une oreille attentive et un moment qui n’appartient qu’à elle. Je viens à la résidence Senevita Bernerrose, ou ‘Zollikofe mitenang’, depuis le stage effectué dans le cadre de la formation Passage CRS en soins palliatifs. Une fois le stage terminé, j’ai continué à rendre visite au résident à la demande de ses proches et l’ai accompagné jusqu’à la fin. C’est ainsi que le stage s’est transformé en bénévolat. »

« Elles nous aident à apprendre à connaître les résidentes et résidents dans leur globalité et à répondre à leurs besoins. »

Procurer un sentiment de sécurité est l’une des clés du succès, selon Rosa Falco. « Les personnes qui viennent chez nous ont quitté un logement, des objets et des habitudes auxquels elles étaient attachées, peut-être même un animal de compagnie. C’est dans une telle situation que nous, les personnes de référence, devons les accueillir et, ce qui est essentiel, les prendre très au sérieux. » Plus tôt elles sentent, ainsi que leur entourage, qu’elles sont entre de bonnes mains et en sécurité chez Senevita et qu’elles peuvent compter sur leur personne de référence, plus la relation sera facile à établir. « Nous faisons déjà un grand pas en avant en leur remettant une carte de visite et en nous présentant brièvement. » L’objectif des soins personnalisés est que tant les résidentes et résidents que leurs proches se sentent à tout moment respectés, pris en charge et accompagnés. « Même dans les cas d’urgence », précise Rosa Falco en ajoutant : « c’est alors essentiel. »

Travail d’équipe

En règle générale, les personnes de référence sont responsables de quatre à cinq chambres, attribuées selon un plan de chambres. Mais rien n’est gravé dans le marbre, « la qualité d’une relation ne se commande pas », ajoute Christian Müller. « C’est une question de longueur d’ondes, les soins personnalisés sont donc aussi individuels que nos résidentes et résidents et nous-mêmes. » Quand aucun lien ne s’établit, des changements sont effectués. « La satisfaction des résidentes et résidents est la priorité absolue. Nous faisons ce qui est humainement possible de faire », explique Rosa Falco. Et on la croit sur parole. Une seconde personne de référence aide les personnes de référence et se charge des facteurs de bien-être tels que l’aménagement de la chambre, les vêtements de saison, les produits cosmétiques, les promenades ou les souhaits culinaires. « Récemment, par exemple, un résident souhaitait une pizza hawaïenne. Sa seconde personne de référence est donc allée en chercher une à la pizzeria. »

Aide supplémentaire

Depuis quelque temps, des bénévoles se chargent parfois de telles tâches. La résidence Senevita Gais est l’un des établissements qui souhaitent offrir du temps supplémentaire aux résidentes et résidents en impliquant des bénévoles pour lutter contre un éventuel sentiment de solitude. « Les bénévoles sont affectés aux activités et n’assument donc pas de tâches de soins. Nous leur sommes néanmoins très reconnaissants pour leur aide », déclare Rosa Falco. « Tout ce qui profite à nos résidentes et résidents est une excellente chose. » Christian Müller acquiesce. Pour lui, le travail de soins sans personnalisation des soins serait impensable. « Comment pourrions-nous, sinon, répondre aux besoins de nos résidentes et résidents ? »

« Ces visites m’ont permis de découvrir de nombreux aspects du monde et de la vie d’autrefois. »

Thierry Bigler, 16 ans, bénévole

« J’ai commencé cet été mon apprentissage d’assistant en soins et santé communautaire et je m’y suis préparé en faisant du bénévolat à la résidence Senevita Bernerrose. Jusqu’aux vacances d’été, j’ai rendu visite à une résidente environ une fois par mois. La plupart du temps, nous bavardions pendant une heure et demie ou deux heures et j’ai appris beaucoup de choses. Les discussions étaient très différentes de celles que j’avais avec mon entourage et j’ai trouvé ça passionnant. J’ai découvert ainsi un cadre de vie et une vision du monde dont je n’aurais sinon jamais eu connaissance. Maintenant, je n’ai malheureusement plus le temps de continuer à m’engager. »

Le bénévolat vous intéresse ?

Vous souhaitez vous aussi vous engager dans une activité bénévole ? Sur notre site Internet, vous pouvez facilement prendre contact avec la résidence de votre choix : **senevita.ch/fr/sites**

À la résidence Senevita Bernerrose, les activités bénévoles sont coordonnées par « Zollikofe mitenang ». Plus de 100 bénévoles s’engagent gratuitement pour la population locale, la plupart le font à la résidence Senevita Bernerrose. **info@zollikofe-mitenang.ch**
zollikofe-mitenang.ch





« La culture d'entreprise de Senevita me rend très confiant quant à l'avenir. »

Depuis mai 2023, Senevita emploie un Chief Talent Officer. Nous avons rencontré Martin Raske peu après sa prise de fonction pour l'interviewer et lui avons demandé ses impressions, ses projets et ses visions.

Comment es-tu arrivé chez Senevita ?

Martin Raske : Je cherchais un nouveau défi à relever pendant mes dix dernières années de travail. Le domaine social et le travail pour une institution m'attiraient depuis longtemps. C'est pourquoi, lorsque j'ai entendu parler de ce poste vacant via mon réseau, j'ai tout de suite été intéressé. La proximité avec les gens a été importante pour moi tout au long de ma vie professionnelle. Senevita en est en quelque sorte la synthèse, le couronnement. Ce poste me permet de combiner mes expériences et les enseignements de toutes les étapes précédentes.

Que penses-tu de Senevita comme employeur après ces premières semaines ?

Ce qui m'a d'abord frappé est l'immense gentillesse, la cordialité et l'ouverture d'esprit. Contrairement à d'autres environnements de travail, il semble qu'il n'y ait ici aucune crainte du contact. Je trouve ça génial. Mais on ressent tout de même une certaine inquiétude. Les temps étaient et restent exigeants à bien des égards, la recherche de solutions et de réponses est donc omniprésente. Nous ne pouvons les trouver qu'ensemble, en nous engageant sur de nouvelles voies et je sens ici une réelle volonté d'agir en ce sens. J'ai par exemple suggéré un échange au niveau de la direction et j'ai immédiatement reçu le feu vert pour le mettre en place. Ce type de culture d'entreprise me rend très confiant quant à l'avenir.

Nouvelle fonction, nouvelles opportunités

« Les attentes à l'égard des employeurs ne cessent de croître. L'accent n'est plus mis sur l'employer branding, mais plutôt sur les conditions de travail, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et la gestion de la santé en entreprise. Martin Raske est l'une de nos réponses à ces multiples défis. La création de sa fonction nous permet de poser les jalons stratégiques et d'établir en même temps une mentalité hands-on, c'est-à-dire où chacun met la main à la pâte. »

Daniel Braun, COO du groupe Senevita



« La proximité avec les gens a été importante pour moi tout au long de ma vie professionnelle. »

Auparavant, ta fonction n'existait pas sous cette forme. Quelles sont globalement tes tâches en tant que Chief Talent Officer ?

Au niveau de la direction, je suis chargé des talents, futurs et existants, et je m'occupe de toutes les étapes par lesquelles passent les collaboratrices et collaborateurs chez nous: le recrutement, l'encadrement et le maintien dans l'entreprise, leurs formations, jusqu'à ce que nos chemins se séparent un jour. Cela comprend également la politique du personnel ainsi que les stratégies en matière de personnel et de formation. Seuls les processus administratifs sont entre d'autres mains. Mais dans ma tête, je les inclus également, car j'aime aborder les choses de manière globale, et j'ai la chance que David Moser, le responsable du HR Service Center, m'ouvre toujours grand les portes.

À propos de stratégie RH: Quelle direction Senevita va-t-elle prendre en tant qu'employeur sous ton égide ?

Nous évoluons dans un environnement incroyablement exigeant, mais nous sommes aussi une entreprise disposant d'un potentiel très important. Nous avons peut-être un peu perdu de vue nos points forts au cours des dernières années. C'est là que je souhaite intervenir et établir Senevita comme un employeur de choix pour les soignantes et soignants qui ont à cœur d'être « plus proches des gens », qui s'identifient à notre culture, à nos exigences et à nos résidentes et résidents, et qui veulent vraiment vivre les soins personnalisés. Des gens qui disent: oui, je veux m'investir à fond et avec passion dans ce travail. En anglais, il existe un terme magnifique pour cela: « commitment ». C'est l'objectif que je vise avec notre nouvelle stratégie RH. La culture d'équipe et la culture de leadership joueront un rôle essentiel ici. La culture d'équipe commence toujours par le leadership, lequel est essentiellement une question d'attitude et de contact avec les personnes. Si je veux vraiment me rapprocher d'eux, je n'y parviendrai ni avec un style de

« Sur le plan thématique, géographique ou des parcours professionnels, nous avons énormément d'atouts en tant qu'employeur. »

commandement militaire ni avec le « hire & fire ». Même les situations difficiles peuvent évoluer favorablement si l'on y travaille activement. C'est cette prise de conscience que j'aimerais susciter et ancrer ici. L'accent doit également être mis sur les formidables opportunités de carrière que recèle notre entreprise. Sur le plan thématique, géographique ou des parcours professionnels, nous avons énormément d'atouts en tant qu'employeur. Il ne nous reste plus maintenant qu'à en tirer le meilleur parti.

Comment comptes-tu procéder pour y parvenir ?

Mon projet pour les 100 premiers jours était le suivant: prendre le temps d'écouter, de beaucoup apprendre avant de commencer à m'impliquer activement dans l'organisation. Avec le lancement de la plateforme des responsables de secteur, je me suis pour ainsi dire dépassé moi-même et de nouvelles idées se bousculent déjà dans ma tête. Le plus important pour le moment, selon moi, est de nous recentrer dans la mesure du possible sur l'essentiel. Beaucoup de choses fonctionnent déjà très bien. Nous tirons donc profit de chaque interaction et la prenons pour ce qu'elle est vraiment: une formidable opportunité de positionner Senevita comme l'endroit où l'on veut être, tant pour les collaboratrices et collaborateurs que pour les résidentes et résidents.

De la salle des professeurs à l'organe de direction

Initialement, Martin Raske était enseignant au degré secondaire. Pendant six ans. Puis sont arrivées ces vacances d'été durant lesquelles il a réalisé: « si je reste ici, ma vie professionnelle est toute tracée jusqu'à la retraite ». Il s'est donc mis à la recherche d'un nouveau domaine d'activité et a atterri dans l'e-learning, alors totalement nouveau et encore à ses débuts.

Pendant quelques années, il a soutenu une compagnie d'assurance dans la création et la mise en œuvre de ce domaine, avant de se mettre à son compte. Ce qu'il serait peut-être encore aujourd'hui s'il n'avait pas frappé à la porte d'une grande banque pour obtenir des contrats: nous n'avons pas de projet, mais aurions un poste à vous proposer. Pourquoi pas, pendant deux ou trois ans, s'est dit Martin Raske, et il est finalement resté 18 ans au Credit Suisse.

Au cours de cette période, il a mis en place une solution globale d'e-learning et avant d'occuper le poste de Head HR Advisory Services Switzerland. Lorsque l'envie de quelque chose de nouveau s'est une fois de plus manifestée, il a fait part de son intention à son réseau et a rejoint alors Senevita, où il occupe le poste de Chief Talent Officer depuis mai 2023.

Un emploi qui vaut vraiment la peine.

Plus proche des gens: un credo que Senevita vit aussi avec ses collaboratrices et collaborateurs. Les personnes qui travaillent ici bénéficient de nombreux avantages, p. ex. d'un rabais sur les voitures et d'une collation gratuite.



«Les relations avec les apprentis sont vraiment remarquables. Senevita ne ménage pas ses efforts dans ce domaine.»

Joel Masse, aide en soins et accompagnement AFP

Un emploi chez Senevita est déjà avantageux sur le chemin du travail: avec un taux d'occupation supérieur à 50 %, l'abonnement demi-tarif est entièrement pris en charge par l'établissement; entre 30 et 49 %, il finance la moitié. Celles et ceux qui viennent en voiture bénéficient d'un rabais sur les carburants: avec la carte carburant Migrol, ils paient jusqu'à 4 centimes de moins par litre d'essence ou de diesel et obtiennent deux fois plus de points Cumulus. Celles et ceux qui conduisent une VW, Seat, Skoda ou Audi, peuvent bénéficier d'un double avantage: les importateurs accordent des rabais sur certains modèles. Il vaut la peine de se renseigner.

Se régaler à un tarif spécial

Au plus tard à la pause, tout le monde y trouve son compte: le café, le thé, l'Ovo et l'eau minérale ainsi que le pain et les fruits sont disponibles 24 heures sur 24. En outre, les personnes qui déjeunent dans l'un des restaurants de l'entreprise bénéficient d'une réduction d'au moins 50 % sur le menu et les apprentis ne paient que quatre francs par repas. Les restaurants Senevita sont également des lieux de rencontre très appréciés pour les repas du soir en famille ou entre amis: en réservant à l'avance, un groupe de maximum quatre personnes peut se régaler à moitié prix, exception faite des boissons alcoolisées.

Équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Le bien-être physique et psychique est également important pour Senevita. Dans tous les établissements, les collaboratrices et collaborateurs disposent de salles ou d'espaces de repos. Le temps de travail est annualisé et flexible, ce qui permet des journées de travail plus ou moins longues. Il est possible de prendre jusqu'à sept semaines de vacances. Pour les temps de pause plus courts, il est recommandé de prendre un abonnement annuel dans l'un des 22 studios Kieser Training. Une réduction de 140 francs est accordée. Avec une assurance complémentaire de CSS, Concordia ou SWICA, la personne bénéficie même, dans certains cas, d'un massage à un tarif de primes réduit. Avec un peu de chance, on peut remporter jackpot sur l'Apple Watch et les chaussures de jogging On: ces deux marques font partie de celles qui accordent chaque semaine aux collaboratrices et collaborateurs de Senevita de nouveaux rabais sur certains produits.

Formation continue facilitée

Un autre avantage essentiel est la formation continue. Par conviction, Senevita l'accorde gratuitement à ses collaboratrices et collaborateurs à l'Académie Senevita et au Senevita Campus. L'Académie propose des formations continues fondées sur des cours classiques et le Campus est conçu comme plateforme en ligne dont les formations peuvent être suivies sans contrainte de temps ni de lieu. Il y en a donc pour tous les goûts, des cours spécialisés à la formation professionnelle en passant par des modules de gestion et de communication.

Vous souhaitez en savoir plus? Vous trouverez sur notre site Internet la liste de tous les avantages, y compris la possibilité de postuler en toute simplicité: www.senevita.ch/benefits



«Je profite souvent du rabais pharmacie, car Amavita se trouve juste à côté de chez nous.»

Samantha Kramer, spécialiste en restauration CFC

Vos idées sont les bienvenues

Yoga à midi, participation aux TP incluant des abonnements communautaires en plus de l'abonnement demi-tarif, e-mobilité utilisable à titre privé: les possibilités d'ajouter d'autres avantages ne manquent pas. Vous avez des idées d'avantages supplémentaires pour les collaboratrices et collaborateurs? Alors, n'hésitez pas à les envoyer à marketing@senevita.ch. Qui sait, votre proposition viendra peut-être allonger bientôt la liste des avantages.



Projet multi-générationnel.

Les communautés de logements pour tous les budgets et tous les âges permettent de créer à Regensdorf un foyer pour chaque étape de la vie. Au cœur du projet: la résidence Senevita Stockenhof. Visite de l'établissement dont le gros œuvre donne déjà envie de s'installer.

Seuls la cuisine du restaurant et les appartements et chambres témoins sont déjà aménagés. Il est néanmoins facile de s'imaginer la résidence Senevita Stockenhof en pleine activité. Les terrasses devant les salles de détente des unités de soins, le vaste restaurant public juste à côté de l'entrée, la cour intérieure et le futur parc, les salles polyvalentes, même les passages couverts: tout ici respire déjà la convivialité, l'hospitalité et fait pour un quotidien où les activités communes et le repos se conjuguent harmonieusement. Les possibilités de se détendre, d'échanger, de s'évader et de se ressourcer sont nombreuses, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'établissement. Les personnes qui le souhaitent peuvent se rendre à la gare en dix minutes, puis à Zurich en 17 minutes; celles qui préfèrent rester à proximité n'ont qu'à traverser la rue pour aller au centre commercial, et celles qui ne quittent presque plus la résidence peuvent participer à la vie et aux activités sur les terrasses et dans la cour intérieure. Les résidentes et résidents sont intégrés socialement, indépendamment de leur état de santé et de leur type de logement. Ce dernier, comme dans tous les établissements Senevita, peut être adapté à tout moment à l'évolution des besoins: des soins dans son propre appartement au déménagement dans l'une des chambres de soins, tout est possible.

Un quartier pour tous

Grâce à l'intégration dans le nouveau quartier Stockenhof, le droit d'habitation et de prise en charge à vie s'élargit même d'une dimension supplémentaire: «En théorie, les membres d'une même famille peuvent vivre les uns à côté des autres: les enfants adultes avec leur propre famille dans l'un des 280 appartements qui jouxtent la résidence Senevita, les parents chez nous», explique André Hardmeier, directeur de Senevita Stockenhof depuis mars 2023. Au moment de notre visite, les bâtiments de Senevita sont en phase finale de construction, mais également dans les alentours des ouvriers martèlent, crépissent ou assemblent. La résidence Senevita Stockenhof fait partie du quartier du même nom qui, selon les bâches de

«L'ancienne résidence multi-générationnelle dotée de tout le confort imaginable propre à Senevita.»

André Hardmeier,
directeur de Senevita Stockenhof



chantier, doit devenir «un quartier diversifié pour toutes les générations qui allie ambiance villageoise et vie de banlieue moderne.» Là aussi, la pensée voyage sans effort: les patins à roulettes côtoient les déambulateurs, les poussettes les cannes, des adolescents discutent avec des seniors, la cohabitation des générations prend vie devant l'œil de l'esprit. En collaboration avec Senevita, le nouveau quartier confère un aspect moderne à l'ancienne résidence multigénérationnelle, redonne en quelque sorte une vie et une âme au village «et le dote de tout le confort imaginable propre à Senevita», ajoute André Hardmeier. Appel d'urgence sur simple pression d'un bouton 24 heures sur 24, nettoyage hebdomadaire de l'appartement, repas de midi à 3 plats: les personnes qui optent pour l'habitat protégé en bénéficient également.

«Qu'il souhaite encore déménager malgré ses 99 ans est un formidable compliment pour notre travail.»

André Hardmeier,
Geschäftsführer Senevita Stockenhof

Lors de notre entretien, 21 appartements sont loués de manière fixe, l'objectif est de parvenir à 30 d'ici la fin de l'année. Trois chambres de soins ont aussi déjà été attribuées, dont une à un habitant de longue date de Regensdorf, qui était jusqu'ici soigné et pris en charge à la résidence Senevita Mülibach. C'est l'une des histoires préférées d'André Hardmeier. «Qu'il souhaite encore déménager malgré ses 99 ans est un formidable compliment pour notre travail.» Le futur habitant a précisé qu'il voulait rentrer chez lui. Ils ont choisi la chambre ensemble. Elle correspond bien à l'attitude avenante du directeur, qui est lui aussi chez lui ici. Il vit à Buchs, la ville voisine, connaît les gens et sait ce qui est important pour eux. Il commence les visites guidées dans le centre commercial, qui fait depuis toujours partie du quotidien de la plupart d'entre eux. «De très nombreuses personnes intéressées sont originaires de Regensdorf ou de communes voisines», constate-t-il après les visites déjà effectuées jusqu'ici. Certaines viennent aussi par simple curiosité, «pour plus tard».

Regensdorf à l'intérieur, Regensdorf dans son architecture

Tout le monde est enthousiaste et cela se comprend. À l'extérieur, le bâtiment adopte le style typique des maisons en briques de Regensdorf, et à l'intérieur, une façade claire garantit une diffusion optimale de la lumière. Les tons verts et le parquet en chêne se retrouvent

dans les quatre étages. Plus tard, chacun des trois bâtiments aura sa propre couleur et son propre style. Là aussi, Regensdorf et ses environs serviront de source d'inspiration. Les appartements et les chambres offrent toutes les commodités nécessaires au quotidien, tout en laissant des possibilités d'aménagement individuel. «Ici, nos futurs résidentes et résidents ont déjà fait quelques améliorations», dit André Hardmeier en riant. «Certaines personnes ont souhaité par exemple disposer d'une machine à laver pour le petit linge. Beaucoup ont également demandé un Closomat.» Le directeur a exaucé ces deux souhaits et il va aussi faire ajouter des étagères et des barres supplémentaires dans les placards des chambres. En outre, la question la plus souvent posée est celle de la taille de la cave. «Chez nous, les gens disposent de moins d'espace. Souvent, une maison entière doit être vidée. La taille des caves est donc essentielle.» L'une des résidentes a trouvé une solution à la fois pragmatique et formidable pour son piano: «Il sera installé dans l'une de nos salles polyvalentes dès le mois d'octobre.»

Habiter dans la résidence Senevita Stockenhof

Dans trois bâtiments reliés entre eux, la résidence Senevita Stockenhof proposera dès fin septembre 2024 appartements de 1½ à 2½ pièces et 40 chambres de soins avec balcon et salle de bain privés. Un salon de coiffure et un(e) podologue se trouvent également dans l'établissement, de même qu'une salle de (physio)thérapie et de fitness. Le cœur et le point de rencontre de la résidence est le restaurant situé au rez-de-chaussée.



Coup d'œil vers l'avenir: c'est ainsi que les chambres de soins et le restaurant accueilleront bientôt les résidents et les visiteurs.

Une place centrale est accordée à l'art de la médiation.



Les conflits ne peuvent pas toujours être évités. Leur gestion relève donc de notre responsabilité. Senevita collabore donc étroitement avec le « Centre de réclamations indépendant pour personnes âgées » (UBA).

Lorsque des personnes s'occupent d'autres personnes, des conflits peuvent survenir, quel que soit le degré d'engagement, d'attention et de savoir-faire mis en œuvre dans les soins et la prise en charge. Senevita n'est pas non plus à l'abri de telles situations. Au lieu de pratiquer la politique de l'autruche, elle a été la première entreprise suisse privée du secteur des homes et des soins infirmiers à souhaiter collaborer avec le Centre de réclamations indépendant pour personnes âgées UBA comme instance de conciliation, pour compléter l'Ombudsman prescrit par la loi par une offre à bas seuil.

Depuis 1997, l'UBA clarifie, arbitre et sert d'intermédiaire, gratuitement et de manière confidentielle, dans les situations conflictuelles que les personnes âgées ne peuvent plus gérer de manière autonome.

Aider à s'aider soi-même
« Grâce à cette collaboration, nous sommes certains que nos résidentes et résidents et leurs proches sont entre de bonnes mains, même dans de telles situations, et qu'ils sont parfaitement conseillés et soutenus », résume le COO Daniel Braun pour expliquer les motivations de cette collaboration. La priorité de l'UBA est d'aider les personnes à s'aider elles-mêmes, selon la directrice Ruth Mettler Ernst :

« Ainsi, dans le meilleur des cas, non seulement elles trouvent des solutions, mais leur autonomie et leur indépendance s'en trouvent renforcées. »

Ruth Mettler Ernst, directrice de l'UBA

« Nous adoptons une approche orientée sur les ressources : ce que les personnes en quête de conseils peuvent encore faire elles-mêmes, elles doivent le faire, en suivant nos instructions et avec notre soutien. Ainsi, dans le meilleur des cas, non seulement elles trouvent des solutions, mais leur autonomie et leur indépendance s'en trouvent renforcées. » Il arrive parfois qu'une conversation téléphonique suffise pour aider la personne. L'appel au service d'accueil de l'UBA peut être anonyme sur demande et constitue dans la plupart des cas le premier contact.

Vaste réseau de compétences
S'il ressort de l'entretien que d'autres démarches sont nécessaires, le service d'accueil clarifie les faits et organise le transfert de la réclamation. Les points essentiels sont consignés dans un dossier confidentiel, des concertations ont lieu si nécessaire et la commission spécialisée compétente est ensuite contactée. Celle-ci se penche sur le cas et élabore avec les personnes concernées une solution acceptable pour tous. Senevita n'est contactée que si cela est nécessaire pour la résolution du conflit et uniquement avec l'accord des personnes concernées. Celles-ci sont soutenues par des professionnels retraités bénévoles issus des domaines de la médecine, du droit, des soins, des assurances, de la santé, des assurances sociales, des homes et de la médiation. « Grâce à cet engagement, les personnes qui soumettent une réclamation ont l'assurance d'être conseillées de manière compétente, quel que soit le sujet de leur requête. »

L'offre du « Centre de réclamations indépendant pour personnes âgées »

L'UBA se tient à la disposition des personnes concernées et de leurs proches, ami(e)s et voisin(e)s, ainsi que de l'entourage élargi et du personnel de l'institution. Son travail se fonde principalement sur trois champs d'action :

Traitement des conflits
L'UBA offre une possibilité de contact à bas seuil en cas de conflits, qu'ils soient liés à la prise en charge, aux soins, au logement, aux finances, à la caisse d'assurance-maladie ou à la famille, et aide efficacement les personnes à surmonter ces conflits.

Intervention en cas de crise
En cas d'atteinte grave à la dignité et à l'autodétermination et si les conflits ou l'usage de la violence dégénèrent, l'UBA aide les personnes concernées par le biais d'interventions et d'une médiation.

Prévention de la violence
Outre le soutien aux personnes concernées, l'UBA s'investit en outre dans des activités de relations publiques et promeut la prévention de toute forme de violence chez les personnes âgées par des conférences et des formations continues appropriées.

L'UBA est joignable du lundi au vendredi de 14h00 à 17h00 au **0848 00 13 13** ou au **058 450 60 60**.

info@uba.ch
uba.ch

Retour sur 2022.

Événements du secteur, inaugurations et remises de prix: En 2022, Senevita a continué à s'engager sur de nombreux fronts pour créer les meilleures conditions possibles pour les résidents et le personnel.

2.5. Intégrés dans la communauté jusqu'à la fin

À la résidence Senevita Bernerrose, les personnes atteintes de démence trouvent un foyer sûr et adapté à leurs besoins. Pour les résidentes et résidents à un stade très avancé de la maladie, Zollikofen dispose désormais de deux oasis de soins avec six places de vie chacune. L'objectif des oasis de soins est de créer un environnement de vie et de soins protégé et de permettre aux personnes concernées de participer à la vie communautaire, même en cas de démence sévère.

4.5. Conférences déterminées

Lors du SENE FORUM 2022 à Ittigen, des expertes et experts ont enthousiasmé 115 participants du secteur avec leurs exposés. Intitulé «Eigensinn» (détermination), le congrès spécialisé pour l'habitat protégé et les soins était cette fois-ci entièrement placé sous le signe de l'autodétermination et de l'individualité des personnes âgées et a montré clairement, au travers d'exposés divertissants, que la joie de vivre n'avait pas d'âge.



5.5. Dorfmann, lieu de rencontre

Le groupe Senevita célèbre l'inauguration de la charmante maison de retraite Senevita Dorfmann à Münsingen. Cette résidence pour personnes âgées dispose d'appartements et de chambres de soins, est proche du centre et allie un haut niveau de confort à une excellente qualité de vie et à une prise en charge sur mesure. Le cœur de cette nouvelle construction est le café et restaurant «Dorfmann», très spacieux et également ouvert à la clientèle extérieure.

21.9. Nouvel établissement pour Bâle-Campagne

Sur l'ancien site Stöcklin, dans les communes de Reinach et Aesch, un nouveau quartier très animé est en train de voir le jour, avec des logements, des prestations de services, des commerces tranquilles et Senevita Birsgarten. À l'automne 2022, 50 participantes et participants ont fêté la pose de la première pierre de la future résidence pour personnes âgées. L'inauguration est prévue pour l'automne 2025.



25.10. Art culinaire de haut niveau

Troisième place à la Battle of ZAGG 2022! Nathi Haenni (chefe de cuisine), Paul Lapeta (sous-chef) et Ramon Müller (cuisinier) ont concouru en tant qu'équipe «Extrawurst» pour Senevita Dorfmann à Münsingen. Ils ont séduit le jury avec un menu à quatre plats sur les thèmes de l'automne, des vendanges et du gibier et ont concocté des délices aux noms évocateurs tels que «Rencontre du chou-fleur et de l'estragon», «Meilleur morceau du chevreuil» et «Douceur automnale».

3.11. Collaboratrice très engagée

Le Senevita Award 2022 a été décerné à Pauline Gobé pour son grand engagement en faveur du centre de planification récemment ouvert à Renens. Pauline a mis sur pied une équipe en très peu de temps, recruté, initié et formé du personnel, avec pour seul objectif de fournir des prestations de services de qualité et parfaitement organisées et d'établir une relation de confiance avec les clientes et les clients. Des efforts qui ont été récompensés par le premier prix: un city trip à Barcelone.





Déjeuner avec Elsbeth et Liz.

Un repas comme chez des amies: c'est le sentiment que nous avons durant notre déjeuner au restaurant et café Ahorn. Seuls l'inscription à l'entrée et les nombreux déambulateurs indiquent qu'il fait bien partie du Senevita Ahornpark.

Nous sommes à peine assis que nous éclatons déjà de rire. Un phénomène qui ne cessera de se reproduire au cours des deux heures qui suivront. Elsbeth et Liz, toutes deux résidentes de Senevita Ahornpark, sont curieuses et de bonne humeur, jamais à court de bons mots et se sont installées à notre table sans la moindre appréhension. «Aujourd'hui, nous mangeons avec nos petites-filles», plaisantent-elles avec le personnel de service. «Ce jeune ami est peut-être aussi en visite», ajoute Liz en regardant le photographe. «On ne le sait jamais vraiment.» Nous rions de nouveau à gorge déployée et attirons les regards des autres clients. Liz mange en générale seule, «pour ne pas avoir à attendre les autres après le repas pour d'autres activités», les collègues de repas d'Elsbeth sont assises derrière

nous. «Tout le monde se demande ce que nous faisons ici», Liz en est sûre et se réjouit déjà des questions du lendemain. Nous ne sommes pas les seuls clients extérieurs mais, selon les deux résidentes, les discussions entre résidents et clients extérieurs sont plutôt rares. Elles sont cependant très heureuses que les restaurants soient ouverts au public, car cela apporte de l'animation.

Et elles ne tarissent pas d'éloges sur tout ce que l'habitat protégé leur permet de vivre désormais au quotidien: les relations entre résidentes et résidents, l'attention, le soin et l'engagement de toute l'équipe d'Ahornpark, le programme d'activités très varié, les souhaits de repas pris en compte, les menus préparés avec amour, les discussions de midi entre deux tables, quels que soient les sujets abordés, Elsbeth et Liz sont enthousiasmées et se sentent bien entourées. Si nous n'étions pas nous-mêmes assis avec elles, nous croirions qu'il s'agit simplement d'un voyage publicitaire. Mais nous découvrons ici directement un quotidien qui fait vraiment plaisir à voir et qui nous rend confiants pour nos propres vieux jours.

Lorsque le repas est servi, trois filets de perche croustillants, un savoureux cordon bleu, quatre plats absolument délicieux, les sujets de conversation ne manquent pas. Il est question des (petits-)enfants, des chœurs (paroissiaux), des séries télévisées, et même de sécurité aérienne, de sténographie, du système des dix doigts sur un clavier, avant de revenir, finalement, au thème de la cuisine. Nous parlons par exemple du repas que peut demander une personne qui fête son anniversaire, «pour moi, c'était des rognons de veau», dit Liz, puis des menus «petit cœur»: quand un menu a été souhaité par une résidente ou un résident, il est accompagné d'un petit cœur sur la carte. Nous reviendrons, c'est une certitude.

«Nous sommes très gâtés ici. Cette nouvelle tranche de vie est ainsi plus agréable.»

Elsbeth Rüthy

Le nouveau concept de restauration

Le fait que les restaurants de Senevita soient ouverts au public est un concept: l'objectif est de favoriser les échanges entre les générations et de permettre aux résidentes et résidents de participer à la vie sociale. Un projet auquel Senevita donne un élan supplémentaire avec son nouveau concept de restauration. «Pour qu'ils puissent agir de manière encore plus autonome à l'avenir, la moitié de nos restaurants ont désormais de nouveaux logos et parfois de nouveaux noms», explique Michael Fleischhacker, directeur Food&Beverage. La nouvelle présentation fait soit référence à la région, soit à l'orientation culinaire, soit au nom de l'établissement. Le restaurant Born, par exemple, fait référence à la montagne du même nom et à la population de sangliers, une pomme figure sur le logo du Bärner Rose et, au Gaiser Stübli, la «cuisine de grand-mère réinventée» se reflète dans l'ajout de «Stübli» et la soupière joliment dessinée.

Gestion interne ou externe?

Les restaurants s'intègrent donc parfaitement dans leur environnement, tout en restant indépendants. On a même demandé un jour à Michael Fleischhacker si le restaurant louait ses locaux à Senevita. «C'était à la résidence Senevita Dorfmatte», raconte-t-il, avant d'ajouter: «Et c'est exactement notre objectif.»



Au cœur de la vie.

Les personnes qui travaillent chez Senevita ressentent chaque jour l'importance et la valeur de leur engagement. L'échange constant avec les gens apporte de la vie dans le quotidien. Senevita, c'est la diversité et non une routine terne, un esprit d'équipe sans aucune pression et une grande reconnaissance pour ce que nous accomplissons chaque jour. Nous sommes au cœur de la vie, à l'écoute et faisons preuve d'empathie. Un emploi chez Senevita offre la sécurité, une grande satisfaction et des avantages très intéressants.

Postulez maintenant:

senevita.ch/jobs