



REPUBLIQUE  
ET CANTON  
DE GENEVE



Fédération genevoise  
des structures d'accompagnement  
pour seniors



Association Genevoise  
des Établissements Médico-Sociaux



Hôpitaux  
Universitaires  
Genève

PRO  
SENECTUTE  
GENÈVE

# GestPlace

# Guide de bonnes pratiques



Nouvelle version mise à jour en décembre 2025



## Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Version des recommandations de bonnes pratiques.....	3
3. Confidentialité : qui voit quoi ? .....	3
4. Constitution des dossiers.....	4
5. Administration des dossiers .....	6
6. Annonce de places disponibles .....	7
7. Admission en EMS relais .....	8
8. Informations complémentaires .....	8



## 1. Introduction

Réservée aux professionnel·les du réseau de soins, la plateforme GestPlace permet de centraliser, d'harmoniser et de mutualiser les démarches liées aux admissions en EMS. Elle offre aussi l'avantage d'optimiser la gestion des listes d'attente pour les EMS et le flux des admissions dans l'un des établissements adaptés, choisi par le·la futur·e résidant·e et/ou ses proches.

L'outil permet de dématérialiser les demandes d'admission (DA), impliquant que les EMS renoncent aux listes d'attente qu'ils possèdent au format papier. La liste d'attente GestPlace d'un EMS, bien que numérisée, reste sa propriété puisque personne ne peut la consulter hormis les utilisateur·trices agréé·es de sa structure.

Si une DA est déjà existante auprès d'un EMS et que la personne est hospitalisée ou choisit d'entrer dans un autre établissement, GestPlace permet de partager le dossier à un autre EMS ou aux HUG. Les partenaires du réseau sont ainsi plus efficents et évitent de renseigner les données administratives à double.

L'utilisation de GestPlace ne relève pas d'un choix de chaque établissement mais d'une obligation. Pour que cet outil soit utile et pertinent, il est nécessaire que tous les acteurs l'utilisent de manière systématique et suivent les bonnes pratiques contenues dans ce document.

## 2. Version des recommandations de bonnes pratiques

Ce document est une nouvelle version du Guide de bonnes pratiques, qui avait été mis à jour pour la dernière fois en octobre 2023. Le Comité de pilotage (Copil) a souhaité rationaliser les informations et consacrer ce document à un recueil de bonnes pratiques uniquement. Les passages détaillant les fonctionnalités de la plateforme ont été retirés, puisque ces informations sont déjà consignées dans les différents supports de formation existants.

Ce document est téléchargeable depuis le bandeau « Liens utiles » qui figure en-haut de la page d'accueil de GestPlace.

## 3. Confidentialité : qui voit quoi ?

- 👉 Seules les personnes qui ont un compte utilisateur·trices ainsi qu'un poste sécurisé dont l'adresse IP est reconnue par la plateforme ont accès à GestPlace ;
- 👉 L'accès à la plateforme s'effectue de manière sécurisée et évite que des machines ne se connectent, grâce au système de Captcha ;
- 👉 Il ne vous est possible de consulter un dossier d'admission dans son détail que s'il vous a été directement transmis ;
- 👉 Si le dossier d'admission ne vous a pas été transmis, il ne vous est possible de consulter que les informations administratives. Grâce à l'historique du dossier, il vous sera



également possible de savoir qui est l'émetteur de la DA, à qui elle a été transmise et son état d'avancement auprès de chaque structure (en traitement, admis, refusé, etc.).

## 4. Constitution des dossiers

- 💡 **Constituez un dossier sur GestPlace lorsque vous recevez une demande d'admission papier.**

De nombreux EMS reçoivent des demandes d'admission en direct et ce, au format papier. Il est important que ces demandes soient inscrites sur GestPlace pour les raisons suivantes :

- 👉 Les autres structures peuvent savoir que cette personne a déposé un dossier chez vous grâce à la recherche globale. Cela évite du travail inutile et des dossiers doublons.
- 👉 Le dossier peut être transmis à un autre EMS facilement et de manière sécurisée, si la personne est finalement intéressée par un autre établissement.
- 👉 Les HUG peuvent récupérer le dossier si la personne est hospitalisée.
- 👉 Vous disposez d'une liste d'attente complète depuis votre tableau de bord « Suivi des demandes d'admission ».

- 💡 **Contribuez à la constitution des dossiers afin de mutualiser les efforts**

Lorsqu'un dossier d'admission est partagé avec plusieurs EMS, il a été constaté que certains établissements ne font pas l'effort d'apporter des éléments au dossier en vue de sa constitution, mais attendent qu'un autre EMS le fasse. Outre le sentiment de frustration ressenti par les collaborateur-trices qui investissent du temps et des efforts, il s'agit là d'une désolidarisation vis-à-vis du travail collectif.

La mutualisation des efforts est nécessaire dans le cadre de GestPlace et permet les effets positifs suivants :

- 👉 Augmentation de l'efficacité et donc de la rapidité à constituer le dossier ;
- 👉 Partage de la charge de travail ;
- 👉 Partage des informations selon les différents contacts qu'un EMS construit avec la personne concernée et/ou ses proches ;
- 👉 Bénéfice inter-EMS des compétences des uns et des autres pour effectuer certaines démarches.



### Constituez le dossier le plus complet et pertinent possible

Afin que le dossier d'admission soit utile et compréhensible par tous les acteurs, il est nécessaire qu'il soit le plus complet possible et qu'il contienne tous les documents relatifs à la DA concernée. N'intégrez pas des documents/formulaires qui sont propres à votre établissement. Cela permet les bénéfices suivants :

- 👉 Compréhension facilitée du dossier par toutes les parties ;
- 👉 Prévention de démarches à double ;
- 👉 Prévention de démarches supplémentaires et inutiles pour le service social des HUG à qui les EMS demandent parfois de faire renseigner des documents propres à leur organisation.

### Champs à renseigner obligatoirement pour enregistrer une demande d'admission :

- Nom
- Prénom
- Sexe
- Date de naissance
- **N° AVS : afin d'éviter les doublons, ce champ a été rendu obligatoire. Une case est prévue pour les personnes qui n'en disposent pas (ancien·nes fonctionnaires internationaux·ales ou réfugié·es par exemple). Cette case ne doit en aucun cas être cochée pour une autre raison.**

### Documents à joindre à la demande d'admission :

#### Dès la création du dossier :

- Rapport médical
- AVQ complétés (sauf si déjà renseignés dans la DA par le biais de la grille)

#### Dans un second temps, si ces informations ne sont pas immédiatement disponibles :

- Formulaire « Inscription administrative en EMS »
- Dossier administratif à constituer, comprenant les annexes suivantes et spécifiées à la fin du formulaire « Inscription administrative en EMS » :
  - Carte d'identité ou passeport
  - Permis de séjour
  - Livret de famille
  - Certificat de l'assurance maladie pour l'année en cours
  - Dernière déclaration d'impôts



- Dernier avis de taxation émis par l'administration fiscale
- Décision SPC pour les bénéficiaires
- Relevés bancaires/postaux au 31.12 de l'année précédente, ainsi que les deux derniers relevés bancaires

- 👉 Afin de rassembler toutes les pièces au même endroit et de garantir la protection des données, ne transmettez aucune pièce par e-mail : joignez-les au dossier d'admission sur GestPlace.
- 👉 S'il vous est possible, rassemblez toutes les pièces du dossier administratif dans un seul et même fichier PDF pour le poster sur la plateforme, cela évitera aux EMS ciblés de recevoir un nombre important d'alertes via e-mail et facilitera l'impression des pièces.

## 5. Administration des dossiers

### 💡 **Tenez à jour votre liste d'attente**

Il est nécessaire de tenir votre liste d'attente à jour afin que toutes et tous les utilisateur·trices bénéficient de données correctes et à jour. Utilisez toutes les fonctionnalités que vous offre l'application, à savoir :

- 👉 **Annoncez l'acceptation/le refus du dossier** : en cas de refus, indiquez la raison afin que l'émetteur·trice puisse relayer la demande auprès d'un établissement plus adapté. Si vousappelez les HUG pour leur expliquer la raison de vive voix, n'oubliez pas de faire la démarche sur l'application.
- 👉 **Annoncez l'admission d'un·e résidant·e** : cette information permet de retirer le dossier des listes d'attente des autres EMS et d'éviter ainsi du travail inutile. Attention : ne renseignez pas ce statut tant que la personne n'est pas effectivement admise, car l'action est irréversible (accès admin nécessaire pour récupérer le dossier).
- 👉 **Annoncez le décès d'un·e résidant·e** : tout comme l'annonce d'une admission, cette information permet de retirer le dossier des listes d'attente des autres EMS et d'éviter ainsi du travail inutile.
- 👉 **Indiquez un retour à domicile** : les EMS n'ont pas accès à cette fonction il relève donc de la responsabilité des assistant·es sociaux·ales des HUG de tenir ce statut à jour.
- 👉 **Partagez une demande d'admission avec un autre EMS** si la structure ou la personne concernée vous le demande. La plateforme se veut collaborative afin d'éviter que chaque établissement fasse des démarches de son côté. **Si la personne a été admise dans votre établissement et qu'elle souhaite changer, il vous est possible de copier le dossier pour**



le transmettre à la structure concernée, même si votre établissement n'est pas l'émetteur du dossier.

- 👉 Utilisez les **notes internes** : elles permettent un meilleur suivi de la demande d'admission entre les différentes personnes d'un établissement. Elles ne sont visibles qu'au sein de l'EMS concerné et peuvent être exportées aux formats PDF ou Excel.
- 👉 Utilisez les **notes externes** : si vous êtes l'émetteur-trice du dossier, il vous est possible d'écrire une note à l'établissement à qui vous avez transmis la demande.
- 👉 Si vous n'êtes pas l'émetteur-trice du dossier mais que vous détenez une information qui n'est pas renseignée sur l'application, **contactez la personne** qui a la main sur le dossier afin qu'elle fasse le nécessaire.

Soyez vigilant·es à ne pas commettre les erreurs suivantes, souvent constatées :

- 👉 N'utilisez pas la fonction « Refuser un dossier » avec comme raison « Décès » pour annoncer un décès. En procédant de cette manière, le statut du dossier « Personne décédée » ne se met pas à jour et l'information ne peut donc pas circuler correctement. Certains EMS poursuivent des démarches administratives alors que la personne est décédée.
- 👉 Ne refusez pas une demande d'admission pour la faire disparaître de votre liste d'attente lorsque vous savez que la personne concernée a été admise dans un autre EMS. Dans ces cas-là, contactez l'établissement pour lui demander de faire le nécessaire sur la plateforme.
- 👉 Ne refusez pas une demande d'admission sous prétexte qu'elle est trop ancienne ou si vous n'avez plus de nouvelle de la personne. Si elle devait être hospitalisée, les HUG verraient que vous avez refusé son dossier et penseraient que vous ne souhaitez pas accueillir cette personne. De plus, si la personne se manifestait à nouveau auprès de vous, vous n'auriez plus accès à son dossier car il ne figureraient plus sur votre liste d'attente.
- 👉 N'admettez pas une demande d'admission si la personne est retournée à domicile.

## 6. Annonce de places disponibles



### Tenez à jour vos places disponibles

Il est nécessaire que chaque EMS renseigne ses places disponibles car cela permet aux services placeurs d'orienter les demandes qu'ils reçoivent. Observez les recommandations suivantes :



- 👉 Ne faites pas figurer les lits UATR sur GestPlace.
- 👉 N'annoncez pas, en tout temps, une ou deux places disponibles simplement pour donner de la visibilité à votre établissement. Cela crée l'effet inverse car les services placeurs ne peuvent pas distinguer si l'annonce correspond à la réalité ou non.
- 👉 Indiquez tout commentaire pertinent dans la rubrique « Indications supplémentaires ».
- 👉 Retirez la place lorsqu'elle est pourvue.
- 👉 Si une place se libère dans votre établissement mais que vous avez déjà une personne pressentie pour la reprendre, il n'est naturellement pas utile de l'annoncer sur GestPlace.

## 7. Admission en EMS relais

Un document dédié « Guide de bonnes pratiques EMS relais » a été élaboré afin de consigner les démarches et bonnes pratiques à suivre dans le cas d'un accueil en EMS relais. Ce document est téléchargeable dans le bandeau « Documents utiles » de la page d'accueil de GestPlace, au même titre que le présent document.

## 8. Informations complémentaires

**Formation :** une formation de trois heures est proposée par la Fegems pour tous et toutes les utilisateur·trices. Rendez-vous sur le site de la Fegems pour consulter les sessions proposées.

**Contact :** une adresse Fegems a été créée pour adresser vos demandes de création et de suppression de comptes et toutes vos questions sur le fonctionnement de GestPlace. Nous vous invitons à utiliser l'adresse : [gestplace@fegems.ch](mailto:gestplace@fegems.ch).

NB : les HUG continuent de gérer l'administration de leurs comptes. Les collaborateur·trices HUG peuvent s'adresser à Mme Fanny Tournier à l'adresse [fanny.tournier@hug.ch](mailto:fanny.tournier@hug.ch).

**Changement d'adresse IP :** si vous n'arrivez soudainement plus à accéder à la page d'accueil de GestPlace, assurez-vous auprès de votre prestataire informatique que votre adresse IP n'a pas été modifiée. Si tel est le cas, écrivez à l'adresse de contact en transmettant l'ancienne adresse IP et la nouvelle, le nécessaire sera fait rapidement pour que vous y ayez à nouveau accès.