

# VIVRE À LA VENDÉE



## Informations pratiques sur le séjour en EMS

Chemin de La Vendée 1 - 1213 Petit-Lancy  
Tél. 022.879.68.68 – Fax 022.793.68.70  
[www.emslancy.ch](http://www.emslancy.ch)

Validé le	Visa
18.07.22	LB

# Préambule

Vous avez porté votre intérêt pour notre EMS La Vendée. Nous vous remercions de la confiance que vous témoignez à notre Association.

Notre vocation est d'accueillir des personnes en âge d'AVS, prioritairement résidants de la commune de Lancy, dont l'état de santé, physique, psychique et/ou mentale ne permet plus un maintien à domicile durable, en offrant un accompagnement individualisé, assuré par des équipes compétentes et dévouées.

Dans ce cadre, nos équipes multidisciplinaires évoluent autour de valeurs communes, dont notamment le respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité par des comportements et des attitudes adaptés et respectueux.

Compte tenu du changement de vie important qu'elle provoque, l'admission en EMS peut être parfois une décision difficile à prendre.

Afin d'assurer la pertinence de la démarche d'admission ainsi qu'une préparation à l'intégration en EMS la plus adéquate et sereine, nous tenons à cœur de bien informer et de sensibiliser au mieux toute personne intéressée par une entrée en établissement médico-social.

Vous trouverez, dans le présent document, diverses informations qui vous seront utiles pour mieux préparer une éventuelle entrée au sein de notre établissement.

Nous restons à votre disposition pour nous faire part de vos remarques, préoccupations et/ou suggestions.

Avec nos meilleures salutations.

Laurent SCHELLER  
Directeur

Laurent BEAUSOLEIL  
Directeur général

# Table des matières

1. L'Association des EMS de Lancy.....	Page 1
Organisation	Page 2
Financement	Page 3
2. Admission et accueil .....	Page 3
Conditions et modalités d'admission	Page 3
Accueil et intégration des nouveaux résidents	Page 4
3. Accompagnement des résidents .....	Page 4
Soins	Pages 4-5
Médicaments	Page 5
Examens médicaux	Page 5
Ergothérapie	Page 5
Physiothérapie	Page 5
Pédicure	Page 6
Mesures de contrainte	Page 6
4. Présentation de l'établissement .....	Page 6
Situation	Page 6
Le bâtiment	Pages 6-7
Les chambres	Pages 7-8
La réception	Page 8
La salle à manger	Page 8
La cafétéria	Page 8
Le salon d'étage	Page 8
La bibliothèque	Page 8
5. Vie et Organisation en EMS .....	Page 9
Repas	Page 9
Courrier	Page 9
Journaux	Page 10
Animation	Page 10
Office religieux	Page 10
Marché	Page 10
Salon de coiffure	Page 10
Nettoyages	Page 11
Traitement du linge	Page 11
Facturation des frais de séjour	Page 11
Maintenance des installations	Page 12

6. Autres informations pratiques .....	Page 12
Transports	Page 12
Visites	Page 12
Animaux	Page 12
Dons	Page 12
7. Consignes de sécurité .....	Page 13
Fumée	Page 13
Incendie	Page 13
Porte d'accès à l'EMS	Page 13
Système de vidéosurveillance	Page 13
Système d'appel en chambre	Page 13
Prévention des accidents	Pages 13-14
Suggestion, réclamation et perte	Page 14
8. Droits et obligations .....	Page 14
Droits des résidents	Pages 14-15
Devoirs des résidents	Page 15

Annexes:

Trousseau indicatif d'entrée	Page 16
Avis de non-conformité/amélioration continue	Page 17
Avis de perte	Page 18

# 1. L'Association

L'association Habitats et Accompagnements des Générations Seniors (HAGES) est une institution sans but lucratif, au sens des articles 60 et suivants du Code Civil, reconnue d'intérêt public et inscrite au Registre du Commerce. Son siège est situé au 3, chemin des Mouilles, au Petit-Lancy.

Elle assure l'exploitation de deux établissements médico-sociaux (EMS), La Vendée et Les Mouilles, situés dans la commune de Lancy. L'EMS « La Vendée », ouvert le 1<sup>er</sup> octobre 1991, dispose de 65 chambres individuelles, et l'EMS « Les Mouilles », ouvert le 1<sup>er</sup> mars 2010, dispose de 78 chambres individuelles.

La mission de l'Association consiste à :

- accueillir des personnes en âge avancé dont l'état de santé, physique, psychique et/ou mentale, nécessite des aides et des soins ;
- les soigner, les accompagner, sans distinction d'origine, de nationalité, de religion ou d'option philosophique ;
- leur offrir un hébergement adapté ainsi qu'un accompagnement personnalisé, en partenariat avec leurs proches, et ceci dans toutes les activités de la vie quotidienne.

L'Association attache également une importance particulière à sa participation auprès de la collectivité communale et du quartier. Ceci se manifeste par l'organisation de concerts, d'offices religieux, d'expositions et de fêtes ouvertes au public.

Elle s'est engagée à respecter la Charte éthique, élaborée par la Fédération genevoise des établissements médico-sociaux (Fegems), qui assure des principes et la reconnaissance de valeurs communes entre tous les partenaires concernés.

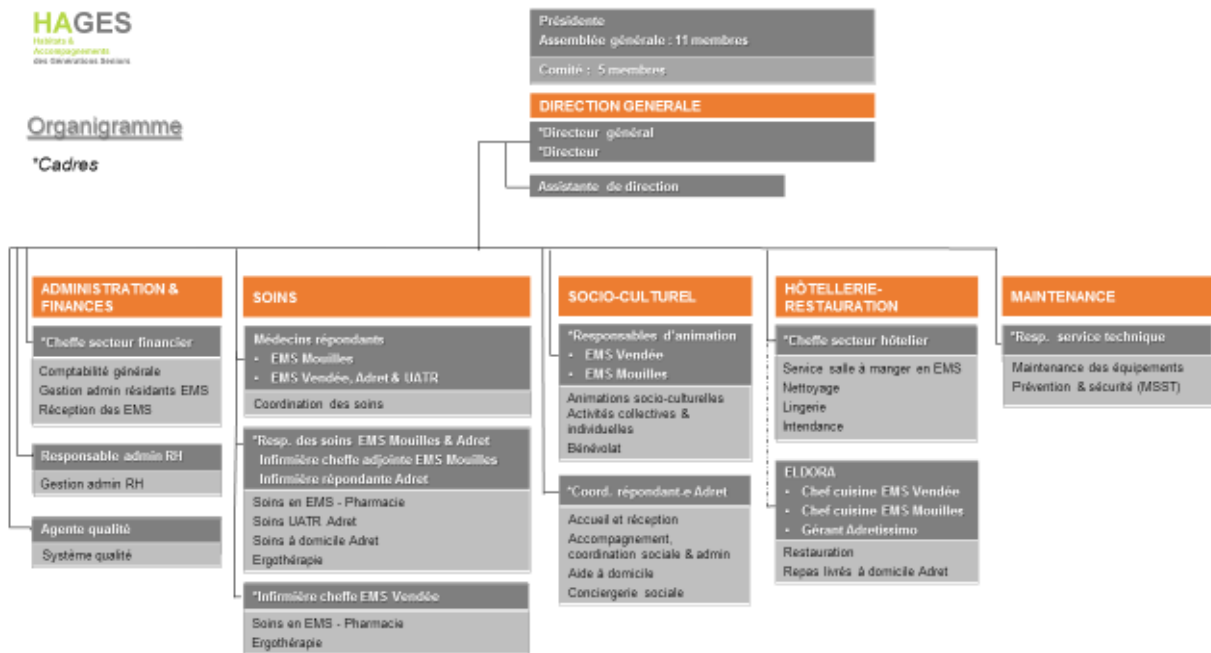
Un contrat de prestations est signé, tous les quatre ans, avec l'Etat, dans le cadre de la loi sur les indemnités et les aides financières (LIAF) du 31 mai 2006, ceci afin de déterminer les objectifs et les obligations convenus ainsi que le montant des subventions.

Parallèlement, elle se doit d'appliquer diverses directives cantonales qui concernent le milieu des EMS, émises par les départements cantonaux en charge de la santé et des affaires sociales.

Soucieuse du bon niveau de son organisation et de ses prestations dévouées à ses bénéficiaires, l'association Habitats et Accompagnements des Générations Seniors (HAGES) a instauré un Système de Management de la Qualité (SMQ) qui lui permet d'avoir les outils d'évaluation réguliers du résultat de ses diverses activités.

# Organisation

Le mode d'organisation de l'Association est défini au travers de l'organigramme suivant :



La **Fondation communale pour le logement de personnes âgées**, qui regroupe onze membres élus pour quatre ans, est la propriétaire des bâtiments et du matériel que l'Association loue pour l'exploitation de ses établissements.

La gouvernance propre de l'Association est assurée par l'**Assemblée Générale**, composée de onze membres. La gestion courante de l'Association est déléguée à un **Comité**, composé de cinq des membres de l'Assemblée Générale.

La **Direction**, représentée par un directeur général et un directeur, assume la responsabilité, vis-à-vis de l'Association, de l'ensemble du personnel, de la qualité des prestations données, de l'organisation et de la gestion de l'institution tant administrative, financière que médico-sociale.

Un médecin répondant, désigné pour chacun des établissements, assure l'organisation des activités médicales et des soins.

L'ensemble des activités de l'Association est assuré par les secteurs des soins, de l'animation, de l'hôtellerie, de l'administration ainsi que le service technique, sous la supervision de leurs cadres respectifs.

## Financement

Les diverses charges liées aux activités de l'Association sont financées principalement par les sources suivantes :

- **une subvention cantonale**, destinée à financer les coûts liés aux soins, redéfinie chaque année par l'Etat ;
- **un forfait (PLAISIR)** pour financer également les coûts des soins, facturé chaque mois aux caisses maladie selon une évaluation individuelle du niveau de prise en charge des résidents, défini par une échelle de classes spécifiques ;
- **un prix journalier de séjour**, fixé pour chaque établissement par l'Etat, pour contribuer aux coûts sociaux hôteliers (SOHO), ainsi qu'**une taxe journalière de participation aux coûts des soins**, facturée chaque mois aux résidents.

## 2. Admission et accueil



### Conditions et modalités d'admission

Les personnes admises dans nos EMS doivent :

- être en âge d'AVS;
- se trouver dans un état physique et/ou psychique ne permettant plus un maintien à domicile de manière durable ;
- présenter des maladies chroniques et stabilisées, non redevables d'un traitement hospitalier que l'Association ne peut offrir ;
- être de préférence domiciliées ou ayant l'un de ses enfants domiciliés dans la commune de Lancy ;
- avoir toutes les conditions financières requises pour financer ses frais de séjour en EMS ou, le cas échéant, répondre aux conditions d'entrée en matière pour bénéficier des prestations complémentaires octroyées par le Service des prestations complémentaires (pour plus d'informations à ce sujet : [www.ge.ch/spc\\_ocpa/](http://www.ge.ch/spc_ocpa/) ou tél.022.546.16.00.
- être inscrites auprès d'un seul EMS de l'Association;

L'infirmière-cheffe est habilitée à définir les critères détaillés concernant l'état de santé requis pour l'admission auprès de chaque établissement.

Après une visite de l'établissement, l'inscription est enregistrée de manière définitive. Compte tenu du nombre d'inscriptions, le délai d'admission peut être important.

Lorsque l'inscription se situe dans les prochaines admissions, un formulaire de renseignements administratifs et financiers est remis au requérant et doit être retourné dûment complété avec l'intégralité des justificatifs demandés.

La Direction se réserve le droit d'annuler l'inscription si les critères définis ne sont pas remplis.

## Accueil et intégration des nouveaux résidents

Dès qu'une chambre est libérée, le nouveau résident et/ou ses proches sont contactés téléphoniquement, afin que l'admission se réalise dans les meilleurs délais (en principe dans les 48 heures). L'ensemble des secteurs de l'établissement prépare alors minutieusement l'accueil du nouveau résident.

Les proches (en nombre raisonnable) sont conviés gratuitement à partager, avec le nouveau résident et le personnel infirmier d'étage, le premier repas de midi ou un goûter à l'étage.

Une rencontre avec la Direction, le résident et ses représentants est réalisée les jours suivants afin de traiter les divers aspects administratifs et financiers liés à l'admission.

Durant les semaines qui suivent l'admission du nouveau résident, les divers secteurs veillent à assurer son intégration et son confort le mieux approprié possible.

## 3. Accompagnement des résidents



Nous offrons, à chaque résident, un accompagnement individualisé, assuré par des équipes multidisciplinaires compétentes et vouées à :

- satisfaire ses besoins fondamentaux et l'aider à conserver son autonomie, sa dignité et son intimité, en restant de manière permanente à l'écoute de ses désirs et souhaits ;
- prodiguer les soins et soulager la douleur, ceci de manière adaptée, afin d'assurer une réelle qualité de vie;
- proposer une alimentation équilibrée et variée ainsi que diverses animations, répondant au mieux aux attentes de chacun ;
- intégrer et faire participer le mieux possible la famille et les proches ainsi que les collectivités et les bénévoles afin de maintenir les liens familiaux et sociaux.

L'accompagnement le mieux approprié, dans une relation respectueuse de la dignité et des désirs des résidents, est l'affaire de l'ensemble du personnel, quelle que soit son activité ou sa responsabilité. Dans ce cadre, notre Association s'est notamment dotée d'une philosophie d'accompagnement ainsi que d'un concept de bientraitance, qui favorisent un travail interdisciplinaire axé autour de valeurs communes.

Dans les deux mois qui suivent son admission, le résident est convié, avec sa famille, pour rencontrer des représentants de chaque secteur de l'EMS afin de réaliser le bilan de l'intégration du nouveau résident ainsi que d'établir un projet individuel d'accompagnement répondant au mieux à ses besoins et souhaits.

Tout au long de son séjour, le résident est entouré et accompagné par du personnel qualifié et compétent.

### Soins

L'organisation médicale est supervisée par le médecin répondant de l'établissement, ceci en collaboration étroite avec l'infirmière-chef. Il est présent un après-midi par semaine.



Le résidant a la possibilité de garder son médecin traitant, pour autant qu'il soit d'accord de se rendre à l'EMS et qu'il collabore avec le personnel soignant.

En cas de problème de santé, le résidant s'adresse au personnel infirmier de son étage, qui contactera son médecin traitant ou, le cas échéant, un spécialiste.

Les soins sont assurés par le personnel infirmier et certains actes délégués aux aides-soignant(e)s. Notre personnel soignant est formé aux traitements de la douleur ainsi qu'aux pratiques d'accompagnement, adaptées à l'évolution de l'état de santé.

Le personnel de jour prend son service à 7h15 le matin. Suivant les habitudes de vie du résidant, il peut se lever plus ou moins tôt (ou tard).

L'heure des soins et de l'aide pour la toilette du matin s'adapte au mieux au rythme du résidant. Toutefois, nous insistons pour que le petit-déjeuner (qui peut être pris avant ou après la toilette) soit pris avant 9h00.

Tout au long de la journée, de l'aide et/ou des soins sont apportés aux résidants, en fonction de leurs besoins, par le personnel soignant qui est en équipe de jour et présent jusqu'à 20h00.

Dès cette heure, le personnel de nuit prend son service jusqu'à 7h30 du matin. Il est composé d'un membre du personnel infirmier diplômé et d'un membre du personnel aide-soignant, tous deux expérimentés et formés à cette tâche spécifique.

Une évaluation systématique et périodique des besoins en soins de chaque résidant permet aux caisses maladie de verser un forfait différencié, selon la catégorie dans laquelle se trouve chaque résidant. Ces évaluations sont réalisées par du personnel infirmier expérimenté et formé spécialement dans ce domaine.

## **Médicaments**

Les traitements médicaux, ordonnés par le médecin du résidant, sont appliqués par notre personnel infirmier, sous la responsabilité et selon l'organisation de l'infirmière-chef et du médecin répondant. La collaboration étroite avec une pharmacie à proximité nous permet de disposer, dans les meilleurs délais, des médicaments nécessaires.

## **Examens médicaux**

Un laboratoire d'analyses médicales permet également d'obtenir rapidement les résultats des examens demandés par le médecin. Mis à part des investigations spécifiques, tels que les radiographies, scanner, IRM, etc. et certains traitements lourds tels que les dialyses, etc., nous sommes en mesure d'assurer, sur place, les soins prescrits.

Nous collaborons également étroitement avec un opticien, qui se déplace volontiers sur demande. A la demande du résidant, le personnel infirmier se chargera de fixer les rendez-vous.

## **Ergothérapie**

L'établissement dispose d'une ergothérapeute en charge de trouver toutes solutions utiles à l'amélioration de l'autonomie, de la sécurité et du confort de vie des résidants.

## **Physiothérapie**

Un(e) physiothérapeute est présent(e) trois après-midi par semaine. Il(Elle) applique les traitements prescrits par les médecins et aide, sur demande du personnel soignant, à la mobilisation de certains résidants.

## Pédicure

Le pédicure-podologue se rend à l'EMS une fois par semaine, sur rendez-vous préalable.

Comme précisé dans le *contrat-type d'accueil*, les frais de pédicure ne sont pas pris en charge par la caisse maladie du résidant et lui seront facturés. Pour les personnes bénéficiant des prestations complémentaires du SPC, ces frais sont pris en charge par cet office.

## Mesures de contrainte

Toutes mesures pouvant entraîner une limitation de la liberté des résidants sont préalablement soumises pour accord aux résidants et/ou leur représentant thérapeutique désigné, et prescrites par leur médecin traitant. Tout recours à ces décisions peuvent être adressée au

- Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant (TPAE)  
Rue des Glacis-de-Rive 6, 1207 Genève – Tél.022.327 69 30
- Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients  
Rue Adrien-Lachenal 8, 1207 Genève – Tél 022.546.89.50

## 4. Présentation de l'établissement



### Situation

L'EMS est situé au centre du Petit-Lancy, au lieu-dit « La Vendée ». Il est à l'abri des bruits de la circulation, sans être isolé. L'établissement est entouré de verdure et offre une magnifique vue sur le Salève et la Ville de Genève. Plusieurs restaurants, quelques commerces (pharmacie, boulangerie, coiffeur, magasin alimentaire, magasin de tabac, fleuriste) sont à 5 minutes à pied.

A proximité, se trouvent notamment l'église catholique du Christ-Roi, une chapelle protestante ainsi que la salle communale.

Le parking communal « La Vendée », situé à 2 minutes à pied, offre un bon nombre de places de stationnement à un prix raisonnable. L'établissement est très bien desservi par les transports publics (bus, trams, train).

### Le bâtiment

L'EMS La Vendée comprend 5 étages et a la particularité d'être disposé à l'inverse des structures traditionnelles :

**Au 5<sup>ème</sup> étage** se trouvent l'entrée principale et la réception, puis les locaux communs tels que la cafétéria, la salle à manger, la bibliothèque ainsi que le bureau de l'animation et celui de l'infirmière-cheffe. Depuis cet étage, on a également accès à une magnifique terrasse, qui fait pratiquement le tour du bâtiment.

**Au 4<sup>ème</sup> étage (couleur verte)** se trouvent 25 chambres, un salon équipé d'une télévision et d'un balcon, un atelier d'ergothérapie, ainsi qu'un jardin.





La Direction décline toute responsabilité en cas de disparition des valeurs des résidants et recommande vivement de ne pas garder d'objets de valeur dans la chambre.

A la demande du résidant, un coffre à codes numériques peut être installé dans la chambre.

La Direction dispose également d'un coffre-fort où peuvent être déposés, en toute sécurité, les objets de valeur. La réception fournira toutes indications utiles à ce sujet.

## **La réception**

La réception est ouverte du lundi au vendredi de 8h00 à 12h et de 13h30 à 17h00. Elle accueille les visites et est en charge de la gestion administrative et financière des dépenses et recettes des résidants.

Elle se tient à disposition des résidants pour les aider et les informer pour toutes questions ou démarches administratives et/ou financières.

Des retraits ou des remises d'argent en espèces sur le compte personnel du résidant sont également possibles à la réception. Une quittance est systématiquement remise au résidant.

## **La salle à manger**

Située au 5<sup>ème</sup> étage, la salle à manger accueille l'ensemble des résidants aux heures de repas prévues.

Lors du petit-déjeuner, le résidant peut s'installer où il le souhaite. Pour les autres repas, une place lui est spécifiquement attribuée dès le jour de son admission.



## **La cafétéria**

Installée au 5<sup>ème</sup> étage, elle est ouverte tous les jours, selon les horaires affichés. Le résidant peut y consommer des boissons chaudes et/ou froides, avec ou sans alcool, ainsi que des croque-monsieur, gâteaux et un choix varié de glaces, etc. Les prix sont indiqués sur la carte.

## **Le salon d'étage**

Chaque étage est équipé de fauteuils confortables et d'une télévision, et donne accès à un grand balcon.

## **La bibliothèque**

Des livres sont disponibles dans différents endroits de l'établissement.

Le personnel de l'animation se tient à disposition pour toutes informations ou aides utiles à ce sujet.

## 5. Vie et organisation en EMS



La vie en EMS favorise le rythme et l'organisation des résidents et de l'établissement.

### Repas

Les trois repas principaux sont servis à la salle à manger au 5<sup>ème</sup> étage, alors que les collations (thé et biscuits) sont prises dans les salons d'étages. Les horaires sont les suivants :

- entre 7h30 et 9h30, le petit-déjeuner est servi à la salle à manger ;
- après 9h30, le petit-déjeuner peut être pris dans le salon de l'étage ;
- à 12h00, service du dîner;
- à 18h00, le souper est servi.

Les deux repas principaux sont servis à heure fixe. Une place définie est attribuée au résident, lors de son admission.

Les menus sont affichés, dès le lundi matin pour la semaine en cours, à la cafétéria, en salle à manger et à côté des portes des ascenseurs dans les étages. Ils sont élaborés par le chef de cuisine et soumis au chef du secteur hôtelier.

Nous encourageons vivement le résident à nous informer des menus qui ne lui conviennent pas afin que nous puissions lui faire préparer un mets de remplacement.

Mardi et vendredi, il y a du poisson au menu de midi. Le résident qui n'en mange pas, peut se faire servir un autre menu. Pour le repas du soir, les résidents ont, tous les jours, le choix entre le menu du jour, un plat de pâtes, une assiette de fromage ou de jambon, du café complet, des laitages à choix et des compotes. Les résidents, ainsi que leurs invités, ont également une carte de suggestion pour le repas de midi et du soir (sur inscription).

Les personnes qui ne peuvent pas prendre leurs repas à la salle à manger, sont servies sur plateau au salon de l'étage ou dans leur chambre.

La mise en place et le service sont assurés par des employés de restaurant alors que les aides-soignant(e)s sont présent(e)s pour aider les personnes qui ont de la peine à manger seules. Les cuisiniers peuvent également fournir des repas hachés ou mixés.

Les cuisiniers sont présents à la salle à manger et sont volontiers à l'écoute des résidents pour des suggestions, souhaits et/ou réclamations. Le résident peut les appeler pour leur transmettre leurs souhaits et/ou remarques.

### Courrier

L'ensemble du courrier de La Vendée est trié au secrétariat, chaque jour avant midi, et acheminé à son destinataire, selon les modalités convenues lors de l'entretien d'entrée.

## **Journaux**

Les journaux des résidants sont distribués dans leur boîte aux lettres individuelles, située en face des ascenseurs menant à son étage. Des quotidiens sont également à disposition à la cafétéria.

## **Animation**

Durant la journée, diverses animations collectives (sorties, jeux, distractions, ouvrages, ateliers, spectacles, lectures, échanges) sont proposées aux résidants, 6 jours sur 7, soit tous les jours ouvrables et le samedi ou le dimanche, selon un programme préétabli. Le programme de la semaine suivante est remis, chaque vendredi, en mains propres à chaque résidant et affiché sur le tableau d'information.

Des soins de beauté payants sont assurés par l'animation ou le personnel soignant.

Les animations sont réalisées dans différents lieux et étages de l'établissement.

Les activités organisées à l'extérieur de l'établissement se font sous inscription préalable auprès des animatrices/teurs.

Les souhaits et désirs des résidants sont également les bienvenus auprès des animatrices/teurs afin qu'elles/ils puissent en tenir compte dans la planification des activités.

L'animation peut être également amenée à réaliser un projet individuel et personnalisé, qui répond à un souhait ou un besoin spécifique d'un résidant.

En période de votations, des séances de lecture sont organisées afin que les résidants puissent exercer leurs droits civiques en connaissance de cause (enjeux et prises de positions officielles).

Plusieurs fois par année, le secteur animation organise une semaine à thème ponctuée par une soirée festive et musicale. Les familles et amis sont bien entendu les bienvenus à ces fêtes.

## **Office religieux**

En règle générale, un office religieux, une messe ou un culte, a lieu chaque vendredi matin au salon du 5<sup>ème</sup> étage. Les bénévoles de la paroisse amènent les résidants, s'ils le souhaitent.

## **Marché**

L'animation organise, une fois par semaine à la cafétéria et, en règle générale le jeudi après-midi, un marché où les résidants peuvent acheter divers articles de première nécessité (produits d'hygiène, biscuits, etc.).

Le jour, le lieu et l'heure du marché sont signalés dans le programme d'animation hebdomadaire et journalier.

Une boîte de commandes se trouve au guichet de la réception au 5<sup>ème</sup> étage. Le résidant peut y déposer sa demande particulière au plus tard le mercredi après-midi.

Toutefois, pour éviter d'importantes pertes de temps, il faut qu'il s'agisse d'articles en vente à la Migros ou à la Coop.

## **Salon de coiffure**

Le salon de coiffure est à la disposition des résidants, deux journées par semaine, sur rendez-vous préalable. Il est situé au 3<sup>ème</sup> étage. Les jours et heures d'ouverture sont indiqués sur la porte.

## **Nettoyages**

Le nettoyage des chambres et autres locaux est assuré par le personnel de maison, qui tient compte des habitudes de vie du résidant (présence dans sa chambre), des activités et du rythme de vie dans les étages. Pour tout problème, nous remercions le résidant de le faire savoir au personnel soignant, qui transmettra à qui de droit.

Nous considérons l'intérieur des meubles personnels du résidant comme domaine privé que nous lui laissons le soin de nettoyer. Si ses proches ne peuvent pas l'assister dans cette tâche, nous proposons au résidant de l'aide, ceci en sa présence.

Si le résidant équipait sa chambre d'un frigo, nous ne pouvons, en aucun cas, nous porter garants de son entretien et des aliments se trouvant à l'intérieur, notamment en ce qui concerne la date de péremption. Nous prions le résidant de confier cette charge à un proche ou, le cas échéant, d'y renoncer.

## **Traitement du linge**

Le linge sale du résidant est recueilli chaque jour par le personnel soignant. Le linge propre lui est restitué chaque jeudi matin. La lingerie, située au 1<sup>er</sup> étage, traite l'ensemble du linge personnel des résidants ainsi que le linge de maison.

Pour éviter toute perte et/ou échange de vêtements, le linge du résidant est étiqueté à son nom dès son arrivée et tout au long de son séjour pour tout nouveau vêtement. Pour ce faire, nous prions le résidant de nous remettre systématiquement chaque objet nouvellement acheté.

Afin de faciliter les préparations du résidant lors de son arrivée, nous avons établi un « trousseau » (un exemplaire est joint en annexe du présent document), liste non exhaustive mais indicative pour ses besoins.

L'entretien du linge comprend également le petit raccommodage. Des petites retouches peuvent éventuellement être effectuées. Elles seront traitées de cas en cas et facturées à raison d'un montant fixé au quart d'heure.

Le blanchissage du linge de lit personnel n'est pas pris en charge par l'EMS.

Nous refacturons également le nettoyage à sec des vêtements qui ne sont pas lavables en machine. Les prix courants sont affichés dans la chambre du résidant. Il est donc important de tenir compte de cet aspect lors de l'achat de tout nouveau vêtement.

En cas d'éventuelles erreurs de lavage ou de pertes de vêtements, le problème est réglé de cas en cas.

## **Facturation des frais de séjour**

L'Etat fixe, chaque année et pour chaque EMS, le prix de pension à charge des résidants. Dès son admission, les diverses rentes du résidant sont versées en faveur de notre Association jusqu'à concurrence du montant mensuel des frais de pension.

Le solde à charge des frais de pension ainsi que les autres frais annexes, mentionnés dans le contrat type d'accueil, sont facturés mensuellement au résidant par notre service de comptabilité. Les factures sont payables dans les 30 jours.

Si les revenus du résidant ne couvrent pas suffisamment les frais et que sa fortune est en-dessous du seuil limite requis, une demande auprès du Service des prestations complémentaires (SPC) peut être établie afin de couvrir le solde restant à sa charge. La Direction conseillera le résidant lors de l'entretien administratif réalisé les jours suivants son admission.



## Maintenance des installations

La maintenance des installations de l'établissement, tels que les ascenseurs, le chauffage, les appareils sanitaires et les installations de sécurité d'incendie, est assurée par le personnel de notre service technique.

Le personnel du service technique participe également à l'aménagement des chambres des résidents en ce qui concerne le raccordement des lustres, le changement d'ampoules, etc. Si le résident rencontre un problème technique, nous le prions de l'annoncer au personnel de l'étage, qui transmettra la demande au responsable technique.

## 6. Autres informations pratiques



### Transports

L'Association n'assure pas les déplacements personnels des résidents à l'extérieur.

Selon l'état de santé et de mobilité du résident, l'usage d'un moyen de transport adapté (bus ou ambulance) peut être sollicité. Ces frais de transport ne sont pas pris en charge intégralement par toutes les caisses maladie et peuvent être à la charge du résident.

Les personnes bénéficiant des prestations complémentaires du SPC (Service des Prestations Complémentaires) peuvent se faire rembourser le solde de ces frais de transport par cet office.

### Visites

Les résidents peuvent recevoir des visites, en tout temps et à toute heure, dans leur chambre, dans les salons d'étages et à la cafétéria.

Si des invités souhaitent prendre un repas avec un des résidents, leurs inscriptions doivent impérativement se faire avant 9h30 le jour même, par téléphone ou sur le formulaire ad hoc se trouvant sur le comptoir de la réception (y compris en dehors des heures d'ouverture du guichet).

### Animaux

Toute situation est discutée au cas par cas. Cependant, les animaux sont les bienvenus lors de vos visites.

En cas d'acceptation, l'entretien et le comportement de l'animal est sous l'entière responsabilité du résident concerné. L'animal domestique est accueilli pendant une période d'essai de 15 jours. La Direction se garde le droit, en tout temps, de demander le départ immédiat de l'animal en cas de problèmes particuliers (hygiène, bruit, etc.) relevés.

### Dons

Le texte de notre convention collective de travail ne permet pas aux employés de l'Association d'accepter, à titre personnel, des dons et cadeaux. Toutefois, si le résident souhaite tout de même faire un don au personnel, une caisse commune, destinée à financer un repas annuel des employés, est disponible à la réception.



## 7. Consignes de sécurité



### **Fumée**

L'EMS « La Vendée » est un établissement sans fumée. Résidents, personnel et visiteurs sont tenus de s'abstenir de fumer à l'intérieur du bâtiment. Ils ont la possibilité de fumer sur la terrasse au 5<sup>ème</sup> étage.

### **Incendie**

L'ensemble du bâtiment est aussi équipé de détecteurs de fumée ainsi que de boîtes « presse-bouton ». Des consignes, en cas de feu, sont affichées dans les endroits principaux, avec un plan d'évacuation.

Pour éviter tout risque d'incendie, il est strictement interdit de fumer ou de cuisiner dans les chambres. Les détecteurs de fumée installés sont très sensibles et risquent de déclencher une alarme.

En cas d'incendie et d'alarme, l'ensemble du personnel donne les consignes de sécurité à suivre et chacun est prié de suivre leurs instructions.

En période de fêtes, seules les bougies protégées (par exemple photophores ou autres récipients) sont autorisées dans les chambres.

### **Porte d'accès à l'EMS**

Pour la sécurité de l'établissement, la porte d'entrée est fermée dès 18h30. Une sonnette à l'extérieur permet d'appeler le personnel infirmier pour entrer.

### **Système de vidéosurveillance**

Un système de vidéosurveillance est utilisé afin d'assurer la protection aux atteintes des personnes et des biens se trouvant dans l'EMS. Des caméras fixes sont installées et filment exclusivement les entrées et les couloirs principaux du bâtiment.

### **Système d'appel en chambre**

Les chambres sont toutes munies d'un système d'appel utilisable en tout temps. Le personnel soignant est alors prévenu, au moyen d'un voyant lumineux et d'un avertisseur sonore, qui permet de se rendre rapidement dans la chambre du résident.

Pour la sécurité des résidents, le personnel soignant effectue régulièrement durant la nuit des « tournées ». Si le moindre bruit devait réveiller le résident et qu'il ne souhaite pas ces passages nocturnes, le résident ne doit pas hésiter à nous le faire savoir.

### **Prévention des accidents**

L'établissement est équipé de mains courantes, situées sur les murs des corridors, des WC, des ascenseurs et des voies de passage. Nous encourageons les résidents à les utiliser pour éviter tout risque de chute ou de perte d'équilibre.

Nous rendons également attentifs les résidents aux risques de glissades que peuvent occasionner les nettoyages des sols. A cet effet, les lieux concernés sont indiqués par des cônes de couleur jaune.

Si des risques liés à la sécurité du résidant se révèlent comme trop importants, des mesures de contention (barrières de lit, bracelet anti-fugues, tapis d'alarme, etc.) peuvent être proposées. Elles ne peuvent cependant être appliquées qu'avec l'accord préalable du résidant, et/ou de sa famille, et sur prescription médicale.

Les moyens auxiliaires (chaises roulantes, rollators, etc.) sont contrôlés régulièrement par notre service technique, sous supervision de l'ergothérapeute.

L'Association se réserve le droit de retirer l'usage de fauteuil électrique, s'il représente un danger pour le résidant et/ou une tierce personne.

## **Suggestion, réclamation et perte**

En tout temps, vous avez la possibilité de transmettre vos suggestions ou doléances éventuelles, en remplissant un avis de non-conformité/amélioration continue ou un avis de perte (voir annexes). Ces avis sont également disponibles à la réception de l'EMS.

# 8. Droits et obligations



Membre de la Fédération genevoise des EMS (Fegems), l'Association applique la chartre éthique établie par cette entité. D'autre part, elle dispose d'un projet institutionnel, complété par divers concepts et politiques, dont une philosophie d'accompagnement et un concept de bientraitance, que l'ensemble du personnel doit connaître et appliquer auprès de chaque résidant.

## **Droits des résidants**

Bien que l'environnement en EMS soit une vie en communauté, les résidants conservent l'ensemble de leurs droits en tant que personne, dont notamment :

- Respect de la sphère privée :  
Pour ce faire, le résidant dispose de sa chambre individuelle avec la possibilité de fermer la porte à clé. Nous nous engageons à respecter cet endroit en frappant avant d'entrer et en respectant leurs effets personnels ainsi que leur environnement intime.
- Droit d'exercer sa liberté concernant : son existence et ses directives anticipées :  
Nous nous engageons à tenir compte des désirs du résidant concernant ces deux points. Nous l'encourageons à les exprimer clairement. La mise sur papier de ces directives nous aide à les appliquer et à agir en tout temps selon ses vœux.
- Droit d'être informé sur son état de santé, les buts des traitements et les plans d'actions proposés par le personnel soignant :  
Le résidant ne doit pas hésiter à poser des questions à son médecin traitant et au personnel infirmier, s'il n'est pas au clair avec ses traitements, certains médicaments ou interventions. Ils sont à sa disposition pour lui expliquer les buts, les effets attendus et d'éventuels effets secondaires. Le résidant est libre d'accepter ou de refuser les traitements proposés.
- Droit au libre choix dans l'organisation de sa vie au sein de l'EMS :  
Si nous nous efforçons, dans la mesure du possible, de respecter le droit au libre choix du résidant, la vie en communauté nous oblige à poser certaines limites, tels

que les heures des repas chauds et les horaires des soins infirmiers. Pour certaines prestations, nous sommes dès lors obligés de fixer des heures précises afin de les offrir aux résidents dans de bonnes conditions ; sinon nous ne pouvons plus garantir leur qualité.

○ Respect de la personnalité :

L'ensemble de notre personnel est sensibilisé à l'importance de cet aspect et s'est engagé dans ce sens. Nous exigeons que nos collaborateurs appellent les résidents par leur nom de famille et qu'ils les vouvoient, sauf si le résident demande expressément le contraire.

○ Droit à des prestations de qualité :

L'Association s'est dotée d'un système de management de la qualité (SMQ) qui permet d'évaluer régulièrement l'adéquation entre ses prestations et les besoins ainsi que les attentes des résidents. Parallèlement, elle veille à disposer de personnel compétent, bénéficiant d'une formation continue.

○ Droit à la confidentialité et la protection sur ses données personnelles :

En tant que professionnel, l'ensemble des collaborateurs de l'Association est tenu au secret professionnel. Les accès aux systèmes informatiques de l'Association sont limités, de manière très rigoureuse, et des outils de protection anti-intrusion modernes et les plus adéquats sont utilisés.

La Direction se réserve le droit de déroger à l'une de ces règles lorsque la situation peut présenter des risques majeurs pour le résident. Dans ce cas, une analyse de la situation est réalisée avec les proches et des propositions d'interventions sont proposées au résident concerné.

Toutes remarques et réclamations peuvent être adressées directement aux cadres du secteur concerné (infirmière-chef, responsable animation, cheffe secteur hôtelier, responsable du service technique), à la Direction ou auprès des instances extérieures suivantes :

- l'Association des pensionnaires des établissements pour personnes âgées et de leurs familles  
(APAF / rue des Gares 12 - 1211 Genève / Tél. 022 310 82 82 / [www.apaf.ch](http://www.apaf.ch))
- le département cantonal en charge des EMS et de la santé  
(DGS / Rue Adrien-Lachenal 8 - 1207 Genève / Tél. 022 546 50 00 / [www.ge.ch/organisation/direction-generale-sante](http://www.ge.ch/organisation/direction-generale-sante))

Tous les trois mois, une rencontre entre les cadres et la Direction est organisée à l'intention de l'ensemble des résidents, qui permet à chacun d'exprimer les points qui lui tiennent à cœur.

## **Devoirs des résidents**

Chacun des résidents est tenu de respecter les diverses clauses prévues dans le contrat type d'admission, signé lors de son admission.

Il est également tenu, à tout moment et en toute circonstance, au respect des autres résidents de l'établissement, de l'ensemble du personnel ainsi qu'à apporter tout le soin requis au mobilier et au matériel de l'EMS.

Le non respect de ces règles peut amener la Direction à prendre les mesures adéquates nécessaires qui peuvent aboutir, le cas échéant, à la résiliation du contrat.

## ***Trousseau indicatif d'entrée (minimum)***

FEMMES	NOMBRE	HOMMES	NOMBRE
Culottes	10	Slips	10
Combinaisons	5	Pyjamas	5
Chemises de nuit	5	Pantalons ou trainings	6
Maillots de corps	5	Maillots de corps	6
Paires de chaussettes	5	Paires de chaussettes	8
Robes ou jupes + chemisiers	5	Chemises	5
Jacquettes ou pulls	4	Jacquettes ou pulls	5
Robe de chambre	1	Robe de chambre	1
Paire de pantoufles lavables (qui ne glissent pas)	2	Paire de pantoufles lavables (qui ne glissent pas)	2
Manteau	1	Manteau	1
Imperméable	1	Imperméable	1
Paires de chaussures	2	Paires de chaussures	2
Collants ou bas, mi-bas	7	Rasoir électrique ou lames jetables	1
Nécessaire de toilette + trousse	1	Nécessaire de toilette + trousse	1
Bonnet/foulard	1	Bonnet/chapeau	1
Paire de gants	1	Paire de gants	1
Echarpe	1	Echarpe	1
Chapeau de soleil	1	Chapeau de soleil	1
Lunettes de soleil	1	Lunettes de soleil	1
Petit sac de voyage en cas de transfert à l'hôpital	1	Petit sac de voyage en cas de transfert à l'hôpital	1
Mouchoirs (facultatif). Nous préférons les mouchoirs en papier.		Mouchoirs (facultatif). Nous préférons les mouchoirs en papier.	
Soutiens-gorge (facultatif)	3		
Bonnet de douche (facultatif)	1		

### **AVIS IMPORTANT**

**Nous attirons votre attention sur le fait que les habits donnés à la lingerie ne sont pas lavés à la main, mais en machine à 30°C (programme délicat).  
Veuillez donc éviter tout tissu en soie, Damart, cachemire, etc. et privilégier le coton et les matières faciles à entretenir.**

**Nous prions les résidants et leur famille de déposer dans le bureau infirmier de l'étage et en main propre au personnel soignant tout vêtement ou pièce de lingerie personnel qui n'aurait pas été marqué.**

**Nous rappelons également aux familles qui entretiennent personnellement le linge de leur proche, qu'il est impératif que ce linge soit aussi marqué et inventorié.  
Au-dessus de 80 étiquettes, le marquage vous sera facturé à raison de Frs 0,50 l'étiquette.**

**Le chef du secteur hôtelier est à votre disposition pour toute question y référant.**

**Avec nos remerciements.**

**Avis de non-conformité**

**Proposition d'action et d'amélioration continue**

**La Vendée**

**Les Mouilles**

**Adret**

*Réservé à l'agent-e qualité*

**N° :**

Nom et prénom :

Service concerné/famille de :

**Nature du problème et/ou proposition d'amélioration continue :**

Date :

Signature :

**1) Ce document dûment rempli est à remettre au plus vite à l'agent-e qualité  
 (dépôt à la réception ou envoi par messagerie)**

↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ **RESERVE A L'INTERNE** ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

**2) Suites données par le responsable du secteur concerné**

Problème déjà réglé     A ne pas traiter :

Problème à régler :

Traité par :

Délai :

↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ **A TRANSMETTRE A LA DIRECTION** ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

**3) Date et visa de la Direction :**

**4) Communication de l'ANC / AAC aux cadres :**

Coordination     EMS Mouilles     EMS Vendée     Adret

Colloque cadres du

**5) Communication de l'ANC / AAC par le responsable de secteur**

aux collaborateurs concernés

↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ **A TRANSMETTRE A L'AGENTE-QUALITE** ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

**6) Communication de l'ANC / AAC :**

Colloque du personnel du

PV seul

## Avis de perte de biens personnels

La Vendée     Les Mouilles     Adret

Réservé à l'agent qualité

N°:

Nom/prénom du propriétaire du bien :

### Description du bien :

Date et heure présumées de la perte :

Lieu où la perte a été constatée :

Circonstances de la perte :

Nom/prénom et service de la personne qui émet ce document :

Date d'émission du document ..... Signature .....

**1) Original à remettre à l'agent-e qualité et  
copie à remettre au responsable concerné**

↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓    RESERVE A L'INTERNE    ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

### 2) Suites données par le responsable du secteur concerné

Recherches entreprises et commentaires

Bien retrouvé le :

Lieu :

Bien non retrouvé

3) Date et visa de la Direction :

### Communication de l'avis de perte (AP)

4)  Coordination     Colloque cadres du

(par Direction)

5)  Colloque du personnel du

(par agent-e qualité)