

VIVRE AUX MOUILLES



Informations pratiques sur le séjour en EMS

Chemin des Mouilles 3 – 1213 Petit-Lancy
Tél. 022.879.82.00 – Fax 022.879.82.10
www.hageslancy.ch

Validé le	Visa
22.12.2025	LB

Préambule

Vous avez porté votre intérêt pour notre établissement médico-social (EMS) Les Mouilles. 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,

Nathalie VINCENT-BERTHE
Directrice

Laurent BEAUSOLEIL
Directeur général

Table de matières

1. L'Association.....	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 résidants	Page 4
3. Accompagnement des résidants	Page 4
Soins	Page 4
Médicaments	Page 5
Examens médicaux	Page 5
Ergothérapie	Page 5
Physiothérapie	Page 6
Pédicure	Page 6
Système auditif	Page 6
Mesures de contrainte	Page 6
4. Présentation de l'établissement	Page 6
Situation	Page 6
Le bâtiment	Page 7
Les chambres	Page 7
La réception	Page 8
La salle à manger	Page 8
La cafétéria	Page 9
Le salon d'étage	Page 9
La bibliothèque	Page 9
5. Vie et Organisation en EMS	Page 9
Repas	Page 9
Courrier	Page 10
Journaux	Page 10
Animation	Page 10
Office religieux	Page 11
Salon de coiffure	Page 11
Nettoyages	Page 11
Traitement du linge	Page 11
Facturation des frais de séjour	Page 12
Maintenance des installations	Page 12

6. Autres informations pratiques	Page 12
Transports	Page 12
Visites	Page 12
Animaux	Page 13
Dons	Page 13
7. Consignes de sécurité.....	Page 13
Fumée	Page 13
Incendie	Page 13
Porte d'accès à l'EMS	Page 13
Vidéosurveillance	Page 14
Système d'appel en chambre	Page 14
Prévention des accidents	Page 14
Suggestion, réclamation et perte	Page 14
8. Droits et obligations.....	Page 14
Droits des résidants	Page 15
Devoirs des résidants	Page 16

Annexes :

Trousseau indicatif d'entrée	Page 17
Avis de non-conformité/amélioration continue	Page 18
Avis de perte	Page 19

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, entre autres, 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^{er} octobre 1991, dispose de 65 chambres individuelles, et l'EMS « Les Mouilles », ouvert le 1^{er} 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.

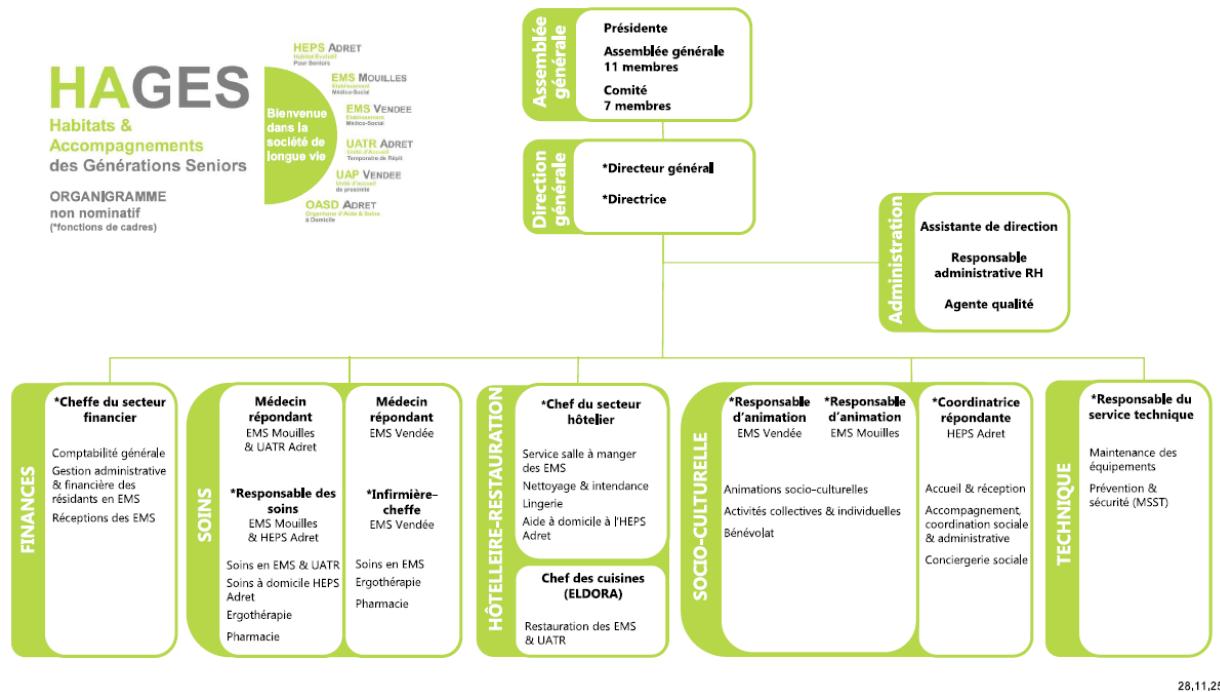
Un mandat de prestations est signé, tous les quatre ans, avec l'Etat de Genève afin d'autoriser l'EMS à réaliser des prestations de soins de longue durée conformément à la législation sur l'assurance-maladie et de fixer les obligations, cibles et indicateurs de performance relatifs aux prestations contractuelles.

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 :



28.11.25

La **Fondation communale pour le logement de personnes âgées** 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**. La gestion courante de l'Association est déléguée à un **Comité**.

La **Direction**, représentée par un directeur général et une directrice, 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 :

- **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 résidants, 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 résidants ;
- **un financement résiduel cantonal des soins**, redéfini chaque année.



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 : <https://www.ge.ch/organisation/service-prestations-complementaires> ou bien tél. 022.546.16.00) ;
- être inscrites auprès d'un seul EMS de l'Association.

La responsable des soins 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 résidants

Dès qu'une chambre est libérée, le nouveau résidant 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 résidant.

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

Une rencontre avec la Direction, le résidant 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 résidant, les divers secteurs veillent à assurer son intégration et son confort le mieux approprié possible.

3. Accompagnement des résidants



Nous offrons, à chaque résidant, 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 résidants, 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 résidant 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 résidant ainsi que d'établir un projet individuel d'accompagnement répondant au mieux à ses besoins et souhaits.

Tout au long de son séjour, le résidant 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 la responsable des soins. 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 sont délégués au personnel aide-soignant. 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 9h30.

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 20h30.

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 la responsable des soins 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, ainsi qu'avec un hygiéniste dentaire pour l'évaluation de l'état buccal, qui se déplacent volontiers sur demande. A la demande du résidant, le personnel infirmier se chargera de fixer les rendez-vous.

Ergothérapie

L'établissement dispose d'un-e 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) deux après-midis par semaine et également selon besoin médical. Il(Elle) applique les traitements prescrits par les médecins et aide, sur demande du personnel soignant, à la mobilisation de certains résidants.

Pédicure

Le(a) 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.

Système auditif

Un(e) acousticien(ne) externe visite, tous les deux mois, l'EMS pour l'entretien des appareils auditifs.

Mesures de contraintes

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 peut être adressé 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 se trouve au Petit-Lancy, au lieu-dit « Les Mouilles », juste au-dessus du Centre commercial « Lancy Centre », situé sur la route de Chancy. Plusieurs restaurants, quelques commerces (hypermarchés, pharmacie, boulangerie, coiffeur, magasin de tabac, fleuriste, etc.) sont à disposition à proximité.

Le parking du Centre commercial, dont l'entrée est située à l'arrière du bâtiment, offre un bon nombre de places de stationnement à un prix raisonnable.

L'arrêt TPG « Les Esserts », tout proche, est desservi par le tram 14, qui mène notamment au centre de Genève, ainsi que par les lignes de bus K, L, 21, 22 et 23.

Le bâtiment

L'EMS comprend 4 étages :

Au rez-de-chaussée se situe la porte d'entrée principale.

Au 1^{er} étage, se trouvent la réception, la cafétéria et la salle à manger, complétées par une grande terrasse, la cuisine, la salle d'animation, le local d'ergothérapie et de physiothérapie, la lingerie, le bureau de la responsable des soins ainsi que ceux de la direction et de l'administration. Près de la réception, un salon est mis à disposition des résidants et des visiteurs.

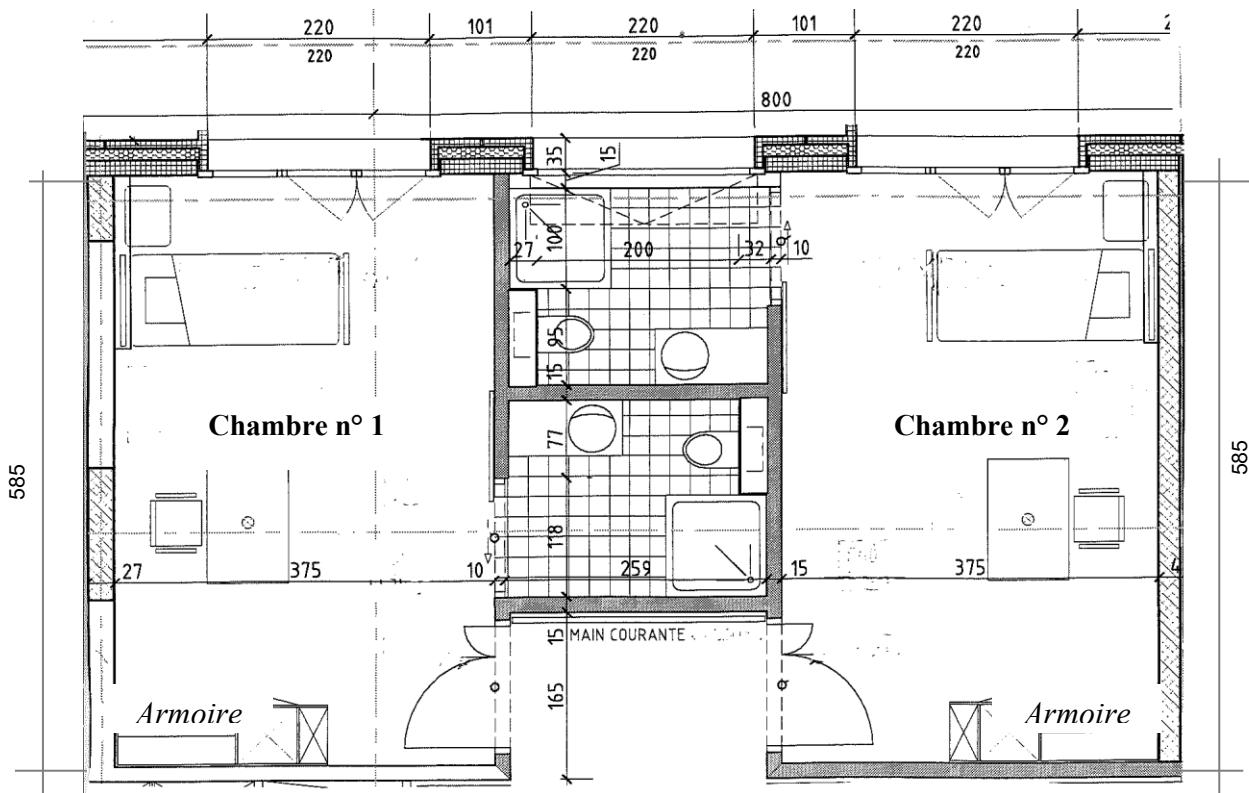
Les 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} étages, identifiables par des couleurs distinctes, abritent chacun 26 chambres de résidants, un salon d'étage, une tisanerie, des sanitaires et divers locaux de travail et de stockage.

Au 2^{ème} étage se trouve le salon de coiffure et au 5^{ème} étage se trouve la salle du personnel ainsi qu'une salle de réunion.

Les différents étages sont reliés par un escalier central, deux ascenseurs et un monte-chARGE destiné essentiellement au transport du matériel.

Les chambres

Les 78 chambres sont toutes individuelles et se présentent selon le schéma suivant :



D'une surface de plus de 26m², elles sont équipées chacune d'une salle de bains disposant de sanitaires avec WC, douche et lavabo, d'un lit médicalisé, d'une table de nuit, d'une table et d'une chaise ainsi que d'une grande armoire encastrée (penderie et rayonnages). Une sonnette ainsi que des prises électriques, de téléphone et d'antenne (câblage) pour la télévision sont également installées.



Le résidant a la possibilité d'aménager sa chambre avec ses propres meubles et selon son goût. Toutefois, s'il le souhaite, nous l'équipons avec le mobilier de l'EMS.

Les tapis ne sont pas recommandés, toutefois, nous prions le résidant qui souhaite en installer, de prévoir d'emblée des tapis antidérapants (à placer dessous). Tout autre moyen de fixation (colle, double-face, etc.) n'est pas autorisé.

A l'arrivée du résidant, une clé lui est remise, qui permet de fermer sa chambre en son absence et d'ouvrir sa boîte aux lettres, qui se trouve à son étage.

La porte de la chambre et de la boîte aux lettres portent le nom du résidant.

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.

Chaque chambre dispose d'un coffre où peuvent être déposés les objets de valeurs du résidant. Son activation est proposée lors de l'admission ou peut être demandée, à tout moment, auprès du service technique.

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

La réception

La réception est ouverte du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 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 leur est systématiquement remise.

La salle à manger

Située au 1^{er} étage, la salle à manger accueille l'ensemble des résidants aux heures de repas prévues.

Lors des repas, une place est spécifiquement attribuée à chaque résidant, ceci dès le premier jour de son admission.



La cafétéria

Installée au 1^{er} étage, elle est ouverte de 9h15 à 18h00 tous les jours. Le résidant peut y consommer des boissons chaudes et/ou froides, avec ou sans alcool, ainsi que des collations (glaces, biscuits, etc...).

Le salon d'étage

Chaque étage est équipé de fauteuils confortables et d'une télévision.

La bibliothèque

Si le résidant souhaite se procurer des livres, une bibliothèque, située au salon vitré ainsi que sur chaque étage, offre un choix varié. L'équipe de l'animation se tient à la disposition des résidants.



5. Vie et organisation en EMS

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

Repas

Les trois repas principaux sont servis à la salle à manger au 1^{er} 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 ;
- dès 9h30, le petit-déjeuner peut être pris dans le salon de l'étage ;
- à 12h00, service du dîner ;
- **à 18h00** (du 1^{er} octobre au 30 avril) et **à 18h15** (du 1^{er} mai au 30 septembre), le souper est servi.

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

Les menus de la semaine sont affichés dans les ascenseurs, à la réception et sur notre site internet. Le menu du jour est affiché à la salle à manger. Les menus sont élaborés par le chef de cuisine et soumis au chef du secteur hôtelier.

Pour les repas de midi et du soir, 1 menu et 4 suggestions sont proposés, tant au résidant qu'aux invités (sur inscription).

Nous encourageons vivement le résidant 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 résidant qui n'en mange pas, peut se faire servir un autre menu.

Quant au repas du soir, les résidants ont, tous les jours, le choix entre le menu du jour et deux possibilités de substitution « à la minute » selon l'affichage à l'entrée de la salle à manger.

Les personnes, qui ne peuvent 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 le personnel aide-soignant est présent pour aider les personnes qui ont de la peine à manger seules. Les cuisiniers peuvent également fournir des repas hachés, mixés ou en texture « manger-mains ».

Les cuisiniers sont volontiers à l'écoute des résidants pour des suggestions, souhaits et/ou réclamations. Les résidants peuvent les appeler pour leur transmettre leurs souhaits et/ou remarques.

Courrier

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

Journaux

Les journaux des résidants sont disponibles à la réception, dès le matin. Des quotidiens sont également à disposition à la cafétéria.

Animation

Durant la journée, diverses animations collectives ainsi qu'un accompagnement individuel (sorties, jeux, ateliers créatifs, spectacles, lectures, échanges, etc.) sont proposés 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 est affiché à l'intérieur des ascenseurs et sur le panneau d'affichage en face de l'entrée de la cafétéria. Il est également disponible sur notre site internet et peut être demandé au service d'animation si besoin.

Les animations sont réalisées à la salle d'animation, située au 1^{er} étage, et également dans tous les lieux où se trouvent les résidants.

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 recueillis par les animatrices(teurs) afin qu'elles(ils) puissent être pris en 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 leur droit civique en connaissance de cause (enjeux et prises de positions officielles).

Nous œuvrons activement avec les travailleurs sociaux et partenaires de la commune de Lancy afin que les résidants qui le souhaitent puissent participer aux diverses activités proposées (fêtes de quartier, repas communautaires, etc.) et continuer ainsi à se sentir un citoyen à part entière.

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

Office religieux

En règle générale, un office œcuménique a lieu au moins une fois par mois, à la salle à manger située au 1^{er} étage. Les bénévoles de la paroisse amènent les résidants, s'ils le souhaitent.

Salon de coiffure

Le salon de coiffure est à la disposition des résidants, trois journées par semaine, sur rendez-vous préalable. Il est situé au 2^e 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 de l'aide au résidant, ceci en sa présence. Si le résidant équipe 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.

Traitements du linge

Le linge sale du résidant est recueilli chaque jour par le personnel employé de maison ; il est rendu dès qu'il est nettoyé. La blanchisserie est située à l'EMS La Vendée qui traite le linge personnel du résidant.

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 le prions de nous remettre systématiquement chaque objet nouvellement acheté.

Afin de faciliter les préparations lors de l'arrivée du résidant, 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 type de prestation. Les tarifs sont communiqués par la responsable de la lingerie, en fonction du temps et du matériel requis pour la réalisation.

Le linge de lit est fourni par l'EMS et son blanchissage est réalisé par notre prestataire externe. Le blanchissage du linge de lit personnel n'est pas pris en charge.

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 an et pour chaque EMS, le prix de pension à charge des résidants. Dès leur admission, les diverses rentes du résident sont à verser 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 résident par notre service de comptabilité. Les factures sont payables dans les 30 jours.

Si les revenus du résident 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 résident 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, il est prié 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 résidants 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 résidants 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 résidants, 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'entièvre 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 «Les Mouilles» est un établissement sans fumée. Résidants, 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 1^{er} 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. Un temps d'attente est souvent nécessaire avant l'ouverture de la porte, compte tenu que le personnel soignant, présent la nuit, est très occupé.

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.

Une signalétique spécifique est apposée pour information dans le 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 résidant. Un bracelet-sonnette peut également être proposé.

Pour la sécurité des résidants, le personnel soignant effectue régulièrement durant la nuit des « tournées ». Si le moindre bruit devait réveiller un résidant et s'il ne souhaitait pas ces passages nocturnes, le résidant 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 résidants à les utiliser pour éviter tout risque de chute ou de perte d'équilibre.

Nous rendons également attentifs les résidants 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 et 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 les vœux du résidant.

- 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 résidants 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 résidants par leur nom de famille et qu'ils les vouvoient, sauf si le résidant 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 et attentes des résidants. 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 résidant. Dans ce cas, une analyse de la situation est réalisée avec les proches et des propositions d'interventions sont proposées au résidant concerné.

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

- Le conseil éthique de la Fegems
(Av. Industrielle 12 / 1227 Carouge / Tél. 022.718.18.68 /
conseil.ethique@fegems.ch / <https://www.fegems.ch/ethique/saisir-le-conseil-d-ethique>)
- 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 /
<https://www.apaf.ch/>)
- Service cantonal des seniors et de la proche aidance
(SeSPA / rue Henri-Fazy 2 - 1204 Genève / <https://www.ge.ch/organisation/service-cantonal-seniors-proche-aidance>)
- Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients
(rue Adrien-Lachenal 8 - 1207 Genève / <https://www.ge.ch/organisation/ocs-commission-surveillance-professions-sante-droits-patients> / Tél 022.546.89.50)
- Service du médecin cantonal
(Office cantonal de la santé, service du médecin cantonal,
rue Adrien-Lachenal 8, 1207 Genève / <https://www.ge.ch/organisation/ocs-service-du-medecin-cantonal>)

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

Devoirs des résidants

Chacun des résidants 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 résidants 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 150 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'AGENCE-QUALITE ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

6) Communication de l'ANC / AAC :

Colloque du personnel du PV seul

Avis de perte de biens personnels

SMQ
FO D3b

Version 5

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)