

La direction des Résidences Notre-Dame se réjouit de vous accueillir et vous souhaite la bienvenue.

Ce document est élaboré dans le but de vous donner le maximum de renseignements concernant votre nouveau lieu de vie et d'optimiser notre vie en collectivité en tendant à la rendre le plus agréable possible.

L'organisation de nos établissements est axée sur le respect de la dignité des résidents, du personnel et des visiteurs, le partage des locaux communs et la bonne utilisation du matériel mis à disposition. Vos droits et vos devoirs sont les mêmes que ceux de tout citoyen et nous attendons de chacun une attitude adéquate.

Ce document permettra de répondre à vos principales interrogations, celles de votre famille et proches.

Nous restons à votre disposition pour toutes questions ou précisions et vous souhaitons de belles journées parmi nous.

La Direction

1. Généralité

Visites

Les visiteurs sont les bienvenus en tout temps, en respectant le rythme de vie des résidents. Nous prions nos visiteurs de sortir des chambres des résidents lors des soins ou du ménage.

Absences/sorties

Sauf empêchement dû à l'état de santé du résident, celui-ci est libre d'aller et venir comme il le désire, à condition d'annoncer son absence au personnel soignant, notamment pour les repas.

Un système anti-errance peut être mis à disposition par l'établissement pour les personnes désorientées.

Transport

Le transport individuel pour des rendez-vous extérieurs tels que médecin, dentiste, opticien, etc. est organisé par l'établissement et sera à la charge du résident, avec une participation de sa caisse-maladie. Pour les résidents bénéficiaires du SPC, les frais sont pris en charge par le SPC.

Personnel

Le personnel est présent 24h/24 au sein de chaque résidence.

Les relations sont empreintes de respect de part et d'autre. Tout manquement à cette exigence sera signalé à la Direction.

La Direction et les cadres sont à disposition des résidents et de leur famille lors de l'accueil et durant le séjour. Les membres de la direction reçoivent sur rendez-vous et à tout moment en cas d'urgence. La direction est également à disposition pour toute question qui n'a pas été réglée avec les responsables des services.

Droits et devoirs

Chacun est tenu d'avoir un comportement respectueux, dénué de toute agressivité, à l'égard de toute personne. Nous demandons à chacun d'éviter toute détérioration du matériel ou objets.

Animaux

Les animaux de compagnie sont en principe acceptés sous certaines conditions et après préavis positif de la Direction de l'établissement (un avenant signé par le résident sera joint au contrat d'accueil type).

[RÈGLEMENT INTERNE]**Dons**

Le personnel de l'établissement a le strict devoir de refuser tout don ou autre avantage de la part des résidents ou des familles. Cependant, la direction reconnaît la nécessité, pour les résidents et leurs proches, de manifester en certaines circonstances leur reconnaissance aux membres du personnel pour la qualité des prestations prodiguées. Pour cette raison, la direction accepte les dons qui lui sont remis et les traite de la manière suivante :

- Les dons en nature (denrées comestibles) sont mis à disposition de l'ensemble du personnel
- Les éventuels cadeaux sont considérés comme des dons à l'Association des Résidences « Notre-Dame »
- Les dons en argent sont utilisés en fonction de l'attribution indiquée et souhaitée par le donateur. Cas échéant, ceux-ci seront utilisés pour la participation au financement de la fête annuelle du personnel, le Noël des enfants des collaborateurs, les cadeaux au personnel (en fin d'année par exemple)

2. Administration**Courrier**

Il est trié à la réception et distribué chaque jour dans les chambres des résidents, selon l'horaire de distribution par la Poste, en respectant les indications données par le résident et ou sa famille au moment de l'entrée à l'aide du formulaire ad-hoc.

Réception/secrétariat

Ouvert du lundi au vendredi, les jours ouvrables, de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

Le personnel administratif est à disposition pour tout renseignement et aide concernant les démarches administratives ainsi que pour des retraits ou dépôts d'argent.

La gestionnaire des résidents est à disposition sur rendez-vous (sauf samedi et dimanche).

Factures médicales

Les factures médicales ou d'hospitalisations antérieures à l'arrivée du résident au sein des Résidences Notre-Dame ne sont pas prises en charge par l'établissement, elles seront retournées au répondant légal du résident (famille, curateur, etc.).

Frais administratifs spéciaux

Des frais administratifs peuvent être demandés pour des traitements particuliers tels que les photocopies et des envois postaux.

Caisse / argent de poche

Les résidents peuvent venir chercher leur argent de poche, aux heures d'ouverture de la caisse, les lundis et jeudis de 13h30 à 15h30.

Il est recommandé au résident de ne pas garder une somme trop importante sur soi, afin d'éviter des pertes ou des vols éventuels.

Chaque dépense sera justifiée par une facture ou une pièce de caisse qui sera enregistrée. Cette procédure est également valable pour les membres de la famille.

Argent / bijoux / valeurs

Nous recommandons de déposer les objets de valeur, bijoux, argent au coffre de l'établissement. Une quittance vous sera remise.

La direction décline toute responsabilité sur les objets de valeur, bijoux et argent que le résident garderait dans sa chambre.

[RÈGLEMENT INTERNE]**Téléphone**

Une taxe mensuelle de raccordement téléphonique (si un téléphone est installé dans la chambre) de CHF 20.- sera facturée chaque mois, ceci indépendamment de la date d'entrée ou de sortie.

3. Hôtellerie/intendance**Restauration**

Les repas sont préparés sous la responsabilité du chef de cuisine et de la diététicienne. Ils assurent les régimes alimentaires selon les ordres médicaux. Seuls les régimes alimentaires prescrits par votre médecin sont pris en compte par notre établissement.

Les repas sont principalement servis en salle à manger, un service en chambre est proposé en fonction de l'état de santé.

Les menus hebdomadaires sont affichés et consultables au sein de chaque résidence.

En cas d'absence, nous vous demandons d'aviser le service hôtelier avant 9h00 le jour même.

Repas des visiteurs

Chaque résident peut recevoir des invités pour les repas, du lundi au dimanche, sur inscription la veille auprès du personnel de la salle à manger.

Les horaires

Petit-Déjeuner	07h45
Déjeuner	11h45
Dîner	17h45

Cafétéria

Un service de cafétéria est proposé à vos visites de 08h00 à 17h30. Les tarifs visiteurs ainsi que celui des consommations sont disponibles auprès du personnel de cafétéria.

Linge personnel

Selon la liste du trousseau transmise au préalable de votre entrée, les vêtements sont marqués au nom du résident par la lingerie de l'établissement. Nous assurons l'entretien de votre linge excepté pour les pièces nécessitant un nettoyage à sec ainsi que les pièces en laine et soie. Les frais de marquage et de teinturerie sont facturés au résident.

Dans la mesure du possible, nous vous invitons à apporter, pour marquage, une partie des vêtements avant votre entrée.

Etant donné l'importante quantité et diversité de linge traité, il n'est pas exclu, malgré le soin apporté par notre personnel que du linge soit égaré ou détérioré. La Direction décline toute responsabilité, hormis en cas de faute grave.

Les éventuelles retouches et raccommodages de vêtements sont à la charge du résident.

Renouvellement du trousseau

A l'entrée du résident, il est décidé d'un commun accord de la gestion des vêtements et de leur renouvellement.

En général, les achats d'habits pour le résident sont effectués par les familles/l'entourage. Dans certaines circonstances, nous pouvons être amenés à effectuer des achats de pièces spécifiques pour le confort et le bien-être du résident, et ce après accord du résident ou validation de votre famille/représentant légal ou sur prescriptions médicales.

[RÈGLEMENT INTERNE]

Avant de mettre du nouveau linge personnel en circulation, il est important de le signaler à l'intendante pour le faire marquer et le rajouter à l'inventaire. En cas de non-respect de cette directive, la Direction décline toute responsabilité.

Des ventes de vêtements sont organisées de manière saisonnière au sein de nos établissements.

Espace privatif

L'établissement équipe la chambre d'un lit médicalisé et d'une table de nuit. Chaque résident peut aménager sa chambre avec ses propres objets et meubles en accord avec le responsable du service hôtelier. La Direction se réserve le droit, pour des raisons d'ergonomie ou de vétusté desdits objets et meubles, de refuser l'installation de certains d'entre eux.

Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, les tapis sont interdits. Des rails permettent l'accrochage de tableaux, et tout percement dans les parois est interdit.

La Direction décline toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration de vos objets.

Un inventaire des objets de valeur est dressé : lors de l'entrée ou en cours de séjour ou lors du dépôt dans le coffre de l'hôtellerie. Un inventaire des objets de valeur que le résident porte sur lui est fait à son entrée. En cas de décès, un inventaire est établi dans le cadre de la succession.

Libération de la chambre (en cas de décès ou de départ du résident)

Conformément à l'art. 3 (Temps d'essai - réservation - changement de chambre - résiliation), paragraphes 3.2, 3.5 et à l'art. 7 (décès), paragraphe 7.3 du "Contrat-type d'accueil".

Des frais seront facturés si la chambre n'est pas libérée dans les 48 heures après le départ du résident, le prix de pension journalier lui est facturé.

L'établissement ne disposant pas de dépôt pour les meubles, les ayants droits reconnus ou leur mandataire dispose de 15 jours afin de reprendre et déménager les meubles du résident décédé.

Des frais de garde meuble seront facturés, suite au décès / départ du résident. Dès le 4^{ème} mois, il sera facturé la somme de CHF 100.- par jour. Ces frais sont à la charge des héritiers.

4. Service des soins**Médecin**

Vous avez le choix de votre médecin traitant. Vous êtes tenu de nous communiquer ses coordonnées. Dans le cas contraire, nous vous proposons d'être suivi par les médecins intervenants dans la résidence. Ils sont atteignables également en cas d'urgence.

Médecin psychiatre

Un médecin psychiatre consultant est affilié à la résidence. Il intervient sur mandat de votre médecin traitant.

Médicaments

La médicalisation courante est prescrite par les médecins. Les médicaments sont commandés par le service infirmier selon l'ordonnance médicale et sont gardés à la pharmacie de l'établissement. Ils sont distribués, selon les prescriptions, par les infirmières. Ils ne doivent en aucun cas être conservés dans la chambre. Le résident qui s'absente doit demander ses médicaments au service infirmier.

Soins

Nous vous accompagnons dans les actes de la vie quotidienne et selon ordre médical, afin de vous permettre de bénéficier de la meilleure qualité de vie et de la plus large indépendance et autonomie possibles.

[RÈGLEMENT INTERNE]

Dans l'optique de construire une relation de confiance, nous respectons le « Droits des patients » (http://ge.ch/sante/media/site_sante/files/imce/medecin-cantonal/doc/ssp-ddp16_broch_prod_layout_ge_fr_v5_4_web_2.pdf) dont les points principaux sont : le droit à l'information, le consentement libre et éclairé, les directives anticipées, le droit au libre choix, mesures de contention, l'accès au dossier, le droit à être accompagné et les dons d'organes et de tissus.

Afin d'assurer aux résidents un séjour de qualité, les rencontres avec le personnel infirmier et les cadres revêtent une importance particulière.

Référents

Vous bénéficiez d'un encadrement de deux référents (infirmier/animateur) dès votre entrée à la résidence, qui veilleront au respect de votre personnalité et seront plus particulièrement à l'écoute de vos désirs et besoins. Ils veillent également à la concrétisation de votre projet de vie. Ces deux personnes restent vos interlocuteurs privilégiés pour assurer un lien avec les autres membres de notre établissement et sont à l'écoute de votre famille et de vos proches.

Directives anticipées

Si cela n'a pas été réalisé avant votre arrivée, la Direction vous encourage vivement à rédiger des directives anticipées. La Direction et le personnel des soins se tiennent à votre disposition pour aborder ce sujet et vous y aider, si nécessaire.

Soins palliatifs

Le personnel de l'EMS est formé afin d'assurer des soins palliatifs et permettre à chacun-e de rester dans son lieu de vie jusqu'à son moment ultime.

Intervenants extérieurs

- Physiothérapeute : Un physiothérapeute intervient régulièrement sur prescription de votre médecin traitant
- Pédicure : sur rendez-vous en collaboration avec le service des soins

5. Animation socio-culturelle

Activités individuelles et collectives

Nous offrons une large palette d'activités collectives auxquelles vous serez invité à participer au gré de vos envies. Les activités ne sont pas obligatoires et restent ouvertes à des participations spontanées.

L'équipe d'animation effectue également des activités individualisées.

Programme d'animation

Un programme complet hebdomadaire, du lundi au dimanche, est publié et affiché au sein de chaque établissement proposant des activités d'animation variées.

Référent animation

Vous bénéficiez d'un accompagnement d'un référent animation. Il est à votre disposition concernant votre projet de vie ou toute question liée à l'animation.

Intervenants extérieurs

Afin de compléter notre offre, nous faisons appel à certains intervenants extérieurs dans des domaines bien spécifiques : une esthéticienne, une coiffeuse, une pédicure, une masseuse, etc.

[RÈGLEMENT INTERNE]

6. Spiritualité

Services religieux

Un lieu de recueillement pour des offices religieux est prévu dans chaque établissement. Les offices religieux, messes, cultes et célébrations œcuméniques sont assurés par les aumôniers et prêtres de la Paroisse.

Le personnel de notre service d'animation vous renseigne sur les différentes possibilités de pratiquer votre confession.

Accompagnement

Le personnel du service animation vous accompagne sur les lieux de culte en fonction de vos désirs et de vos souhaits.

7. Prestations Bien-être

- Coiffeuse : sur rendez-vous en collaboration avec le service hôtelier
- Esthéticienne : sur rendez-vous en collaboration avec le service animation

8. Sécurité

Appel-malade

La résidence est munie d'un système d'appel-malade. En cas de besoin d'intervention d'un soignant, il vous suffit d'actionner le dispositif prévu à cet effet.

Armes

La détention d'armes à feu et d'armes blanches, même de collection, est interdite dans notre établissement.

Bougies

Les bougies sont interdites dans l'établissement, sauf en salle à manger, pour des événements particuliers, pour autant qu'il y ait une présence continue du personnel.

Fumée

Dans le respect de la législation en vigueur et pour votre sécurité et celle de la collectivité, il est toléré de fumer exclusivement dans les locaux privés (chambres) ou à l'extérieur de la résidence. L'établissement est muni d'un système d'alarme en cas d'incendie.

Ouverture et fermeture des portes

Pour des raisons de sécurité les portes d'accès à la résidence sont maintenues fermées. Les familles et/ou les visiteurs réguliers peuvent obtenir, sur simple demande auprès de notre secrétariat/réception, un badge permettant l'ouverture de la porte d'entrée principale de la résidence. Il sera remis contre une caution de CHF 20.- (par badge).

Si vous ne possédez pas ce badge, notre personnel répond à la sonnerie d'entrée.

Petits appareils électriques domestiques

Dans le respect des impératifs de sécurité et de soins, vous pouvez utiliser des petits appareils électriques domestiques, seuls les équipements en parfait état seront acceptés. Nous nous réservons le droit de refuser tout objet non conforme ou trop volumineux.

Un contrôle régulier de votre équipement sera effectué par notre service technique.

[RÈGLEMENT INTERNE]

Réfrigérateur personnel

Une prestation mensuelle de CHF 20.- est facturée au résident désireux d'équiper sa chambre avec son réfrigérateur personnel. Afin de garantir le confort et la sécurité de chacun, cette prestation inclut :

- Une vérification hebdomadaire des dates de péremption des denrées par le service des soins
- Un nettoyage mensuel du réfrigérateur par le service hôtelier
- Un contrôle électrique annuel et obligatoire par notre service technique
- La mise à disposition de l'électricité pour ledit réfrigérateur et la consommation y relative

9. Qualité

Nous adaptons notre travail à vos besoins, en nous souciant de l'amélioration permanente de nos prestations. Dans ce but, vous pouvez nous faire part de vos suggestions et critiques et glissant une fiche « proposition d'amélioration continue» (PAC) dans la boîte aux lettres située dans le hall d'entrée.

10. Conclusion

La direction et le personnel des Résidences Notre-Dame remercient chaque résident et proche pour l'observation de ce règlement, rédigé pour le bien de tous.

La direction se réserve le droit de modifier ce règlement en tout temps. Pour chaque modification de celui-ci, un nouvel exemplaire sera remis au résident ou à son représentant légal.

Ce document fait partie intégrante du contrat d'accueil.

A l'EMS, le.....

Le/la résident-e ou
son/sa représentant-e légal-e

Fait en deux exemplaires originaux

Ce règlement interne entre en vigueur à compter du 27 février 2018 et annule le précédent.