

**Le personnel et 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 le nouveau lieu de vie du résident et d'optimiser sa 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.

[https://www.curaviva.ch/files/UTX2RRB/bases\\_pour\\_une\\_attitude\\_responsable\\_dans\\_les\\_homes\\_et\\_les\\_institutions\\_\\_curaviva\\_suisse\\_\\_2010.pdf](https://www.curaviva.ch/files/UTX2RRB/bases_pour_une_attitude_responsable_dans_les_homes_et_les_institutions__curaviva_suisse__2010.pdf)

Ce document permettra de répondre à vos principales interrogations, celles de la famille et proches du résident.

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.

Ces consignes s'appliquent en dehors de période pandémique où le plan de protection s'appliquerait.

### **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).

## **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 12h30 et de 13h30 à 17h00.

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 administration 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 pour les bénéficiaires des prestations complémentaires à l'AVS**

Les résidents au bénéfice des prestations complémentaires à l'AVS peuvent venir chercher leur argent de poche, aux heures d'ouverture de la caisse, les lundis et jeudis de 15h00 à 17h00.

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

Toute dépense, effectuée par l'institution ou par la famille, financée par l'argent de poche du résident sera justifiée par une facture ou une pièce de caisse qui sera enregistrée dans le dossier du résident et à disposition de la fiduciaire effectuant le contrôle des comptes.

## [RÈGLEMENT INTERNE]

---

### **Argent / bijoux / valeurs**

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

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

### **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 le médecin du résident 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, il est demandé d'aviser le service hôtelier avant 9h00 le jour même.

#### **Les horaires en salle-à-manger**

Petit-Déjeuner	08h00
Déjeuner	12h00
Dîner	18h00

#### **Cafétéria**

Un service de cafétéria est proposé aux visiteurs du résident de 08h00 à 18h00. Les tarifs visiteurs ainsi que celui des consommations sont disponibles auprès du personnel de cafétéria.

#### **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.

#### **Linge personnel**

Les vêtements des résidents doivent être marqués à son nom afin de pouvoir les identifier. Ce marquage peut être effectué par nos soins et facturé au résident. Dans la mesure du possible, nous vous invitons à apporter, pour marquage, une partie des vêtements avant l'entrée dans l'EMS.

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

Nous assurons l'entretien du linge du résident excepté pour les pièces nécessitant un nettoyage à sec ainsi que les pièces en laine et en soie. Les frais de teinturerie sont alors facturés au résident.

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. Si la responsabilité de l'institution est avérée, le remplacement du vêtement serait à charge de l'établissement.

Les éventuelles retouches et raccommodages de vêtements, effectués par nos soins, sont à la charge du résident.

#### **Renouvellement du trousseau**

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

## [RÈGLEMENT INTERNE]

---

pour le confort et le bien-être du résident, et ce après accord du résident ou validation de son entourage/représentant légal.

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".

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<sup>ème</sup> mois, il sera facturé la somme de CHF 100.- par jour. Ces frais sont à la charge des héritiers.

## **4. Service des soins**

---

### **Médecin**

Le résident a le choix de son médecin traitant et est tenu de nous communiquer ses coordonnées. Dans le cas contraire, nous proposons un 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 et intervient sur mandat du 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 accompagnons le résident dans les actes de la vie quotidienne et selon ordre médical, afin de lui permettre de bénéficier de la meilleure qualité de vie et de la plus large indépendance et autonomie possibles.

Dans l'optique de construire une relation de confiance, nous respectons le « Droits des patients » <https://www.ge.ch/document/essentiel-droit-patients> 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.

## [RÈGLEMENT INTERNE]

---

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

### **Référents**

Le résident bénéficie d'un encadrement par deux référents (infirmier/animateur) dès son entrée dans l'institution, qui veilleront au respect de sa personnalité et seront plus particulièrement à l'écoute de ses désirs et besoins. Ils veillent également à la concrétisation de son projet d'accompagnement. Ces deux personnes restent des interlocuteurs privilégiés pour assurer un lien avec les autres membres de notre établissement et sont à l'écoute de la famille et des proches du résident.

### **Directives anticipées**

Si cela n'a pas été réalisé avant l'arrivée dans l'EMS, la Direction encourage vivement le résident à rédiger ses directives anticipées. La Direction et le personnel des soins se tiennent à disposition pour aborder ce sujet et aider, si nécessaire le résident et son entourage.

### **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 du médecin traitant
- Pédicure : sur rendez-vous en collaboration avec le service des soins
- Autre en fonction des besoins (ergothérapeute, etc.)

## **5. Animation socio-culturelle**

---

### **Activités individuelles et collectives**

Nous offrons une large palette d'activités collectives auxquelles le résident serez invité à participer au gré de ses 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**

Le résident bénéficie d'un accompagnement par un référent animation. Il est à disposition concernant votre projet d'accompagnement 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.

## **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 renseigne chaque résident sur les différentes possibilités de pratiquer sa confession et l'accompagne sur les lieux de culte en fonction du projet d'accompagnement défini avec lui.

## **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, le résident peut 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 la sécurité du résident 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.

Par respect, nous demandons aux résidents de ne pas fumer en présence du personnel intervenant dans sa chambre.

### **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 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, le résident peut 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 l'équipement de chaque chambre 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 hebdomadaire 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. Proposition d'amélioration

---

Nous adaptons notre travail aux besoins du résident, en nous souciant de l'amélioration permanente de nos prestations. Dans ce but, vous pouvez nous faire part de vos suggestions et critiques en écrivant à [info@notre-dame.ch](mailto:info@notre-dame.ch), en adressant une demande écrite au responsable qualité ou à la réception soit en vous adressant directement au responsable soins. Votre demande sera dirigée vers le service compétent pour traitement.

### 10. Les voies de recours

---

Les résidents et leurs proches sont informés des instances qui peuvent être saisies en cas de plaintes éventuelles compétentes :

- la direction de l'EMS : [alautre-dir@notre-dame.ch](mailto:alautre-dir@notre-dame.ch)
- l'autorité de tutelle : Direction générale de la Santé (<https://www.ge.ch/etablissements-medico-sociaux-ems/reclamation-vis-vis-ems>)

### 11. Les offices de médiation (par exemple : APAF 022.310.82.82 ou [info@apaf.ch](mailto:info@apaf.ch))

---

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 22 mars 2022 et annule le précédent.