

Règlement de maison

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue dans cet établissement médico-social géré par la fondation de l'âge d'or. Notre fondation exploite les établissements « Les Lauriers », à la Servette et « Stella », à Sécheron.

Ce règlement, qui s'adresse aux résidents et à leurs proches, vous donnera toutes les informations utiles sur les prestations offertes par notre établissement.

Ce recueil de règles et d'usage est aussi le reflet de l'ambiance de notre établissement, dans le respect de chacun, résident, proche, visiteur et collaborateur.

Tous les collaborateurs de la fondation L'Âge d'Or peuvent vous renseigner sur le contenu de ce document.

En vous remerciant d'en faire bonne lecture.

Ph. Guéinichault Directeur Général
Genève, mars 2019

Nos 10 engagements	2	Loi sur la protection des données	5
Achats pour les résidents	2	Maltraitance	5
Administration	2	Médicaments	6
Animation	2	Médecin	6
Animaux	2	Médecin répondant	6
Anniversaires	2	Mobilier	6
Argent	2	Nettoyage	6
Assurance	2	Offices religieux	6
Bénévoles	3	Parking	6
Bus	3	Pédicure	6
Circulation	3	Photographies	6
Chambres	3	Physiothérapeute	6
Clés	3	Plaintes et réclamations	6
Coiffure	3	Plantes	7
Coffre fort	3	Pourboires	7
Collations	3	Produits d'hygiène	7
Commission des menus	3	Qualité	7
Courrier	3	Repas	7
Courtoisie	4	Restaurant	7
Cuisine	4	Satisfaction	7
Dépenses personnelles	4	Sécurité	7
Directeur	4	Service technique	7
Dossier médical	4	Soins	8
Droit à l'information	4	Sorties	8
Ethique	4	Tabac	8
Facturation	5	Téléphone	8
Hospitalisation	5	Télévision	8
Inventaire	5	Transport	8
Intendance	5	Valeurs	8
Journal	5	Vidéo surveillance	8
Lecture	5	Visites	8
Linge	5	Vol	8

Nos 10 ENGAGEMENTS

Le travail de chaque collaborateur au sein de la fondation L'Âge d'Or est guidé par de nombreux principes, comme la charte éthique de la FEGEMS et les règles déontologiques de chaque profession.

Le directeur et les responsables ont décidé d'affirmer des valeurs complémentaires sous forme de 10 engagements.

Ils sont affichés à tous les endroits publics de l'établissement et sont connus de tous les collaborateurs :

1. Nous sommes une institution ouverte
2. Nous offrons un lieu de vie confortable, adapté et sécurisant
3. Nous préservons l'autonomie de nos résidants.
4. Nous avons une image positive de la personne âgée et voulons contribuer à la développer.
5. Nous respectons les droits, les valeurs et la liberté du résidant
6. Nous intégrons les proches
7. Nous valorisons les rôles sociaux
8. Nous sommes insérés dans la communauté
9. Nous sommes attentifs au bien-être et au développement professionnel de nos collaborateurs
10. Nous sommes attentifs à l'impact de notre activité sur l'environnement

ACHATS POUR LES RÉSIDANTS

Tous les résidants achètent eux-mêmes ce dont ils ont besoin à l'extérieur ou le font acheter par leurs proches, sauf ceux qui ont confié leur appui administratif à l'institution ou qui ont une demande particulière. Dans ce cas, ils peuvent formuler leur demande à tout collaborateur, qui la transmet à la gouvernante chargée de faire les achats au nom de l'établissement.

En aucun cas, un membre du personnel ne peut accepter l'argent d'un résidant ni sortir faire des achats pour lui.

ADMINISTRATION

L'équipe administrative assure le suivi de la comptabilité et de l'administration des dossiers des résidants. Elle apporte un appui administratif sur demande.

La caisse « Résidants » est ouverte chaque jour ouvrable de 10h à 12h, pour les retraits ou dépôts d'argent des résidants au guichet du secrétariat.

ANIMATION

Une équipe d'animation propose à l'ensemble des résidants des activités, individuelles ou de groupe 7 jours sur 7, matin, après midi, et certains soirs.

Ces activités ne sont bien sûr pas obligatoires. Notre souci est de vous offrir un programme varié et stimulant.

ANIMAUX

Les animaux des visiteurs sont acceptés dans l'établissement, à condition d'être tenus en laisse. Toutefois, ils ne sont pas admis en salle à manger.

ANNIVERSAIRES

Notre établissement fête chaque résidant le jour de son anniversaire. Tous les mois (sauf en décembre), une fête est organisée pour les personnes ayant eu leur anniversaire dans le mois. Les proches sont cordialement invités.

ARGENT

Afin d'éviter tout litige, nous recommandons aux résidants de ne pas garder de grosses sommes d'argent dans notre résidence. Il est conseillé de les déposer auprès de notre secrétariat contre reçu.

ASSURANCE

L'assurance responsabilité civile de l'établissement s'étend également aux résidants dont les effets personnels sont assurés contre les dégâts d'eau, l'incendie et le vol avec effraction jusqu'à Fr. 5'000.-.

L'établissement prend en charge la responsabilité civile privée des résidants de l'institution.

BÉNÉVOLES

Une équipe de bénévoles est à la disposition des résidents pour des activités de groupe ou des visites individuelles. S'adresser pour cela à la responsable de l'animation.

BUS

L'établissement dispose d'un bus équipé pour les fauteuils roulants.

CIRCULATION

Les établissements « Les Lauriers » et « Stella » sont des résidences ouvertes, ce qui délie la direction de l'obligation de surveiller les allées et venues des résidents.

Par conséquent, sa responsabilité morale est exclue pour d'éventuels accidents que pourraient subir les résidents hors de l'établissement. Par mesure de sécurité les portes de l'établissement sont fermées le soir.

Une sonnette, située à l'entrée N°7 permet de demander l'ouverture de la porte, après s'être annoncé par l'interphone.

CHAMBRES

L'établissement dispose de chambres individuelles avec salle de bain (WC, lavabo et douche).

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone avec un numéro personnel, d'une prise pour le télé-réseau et d'une armoire encastrée.

Les résidents qui désirent changer de chambre peuvent s'adresser à la direction ou à l'équipe de soins qui transmettra la demande.

Un changement peut être possible selon les disponibilités des chambres.

Aucun supplément de prix n'est facturé en fonction de la taille ou de l'emplacement des chambres.

CLÉS

Les chambres peuvent être fermées à clé.

Pour des raisons de sécurité le personnel possède un passe qui permet de rentrer

dans les chambres, après avoir frappé et attendu une réponse. Chaque résident qui le demande possède sa propre clé de chambre et une clé de la porte d'entrée de l'établissement est à disposition de ceux qui sortent régulièrement.

Les clés des chambres sont disponibles auprès de la gouvernante, celles de la porte d'entrée auprès du secrétariat. Toute perte de clef est à annoncer au secrétariat et sera facturée.

COIFFURE

Chaque établissement dispose d'un salon de coiffure de l'établissement dont les heures d'ouverture sont affichées. Les tarifs du salon de coiffure font l'objet d'une convention avec l'établissement.

Les résidents sont libres d'aller chez un coiffeur extérieur aux Lauriers. Toutefois l'établissement ne peut garantir un accompagnement.

COLLATIONS

Les collations de 10h et 15h sont servies aux résidents au rez-de-chaussée, ou en chambre pour les personnes qui le nécessitent. Elles sont incluses dans le prix de pension. Les consommations au café-restaurant sont payantes.

COMMISSION DES MENUS

Une commission des menus discute des remarques, propositions ou doléances émises par les résidents et qui concernent la nourriture et le service à table.

La commission est composée:

- du directeur
- du gérant de cuisine
- de la responsable de salle
- d'un animateur/-trice
- de tous les résidents intéressés

Elle se réunit une fois par semaine.

COURRIER

Le courrier est distribué dans les boîtes aux lettres des chambres. Les lettres à envoyer peuvent être déposées timbrées, dans la boîte postale de la résidence.

L'établissement respecte l'aspect privé du courrier. Toutefois, d'un commun accord, certains courriers administratifs peuvent être traités par le secrétariat (voir contrat d'accueil).

COURTOISIE

Les relations entre les personnes se doivent d'être empreintes de courtoisie et de respect mutuel. Ceci concerne tant les employés que les résidants.

CUISINE

La cuisine de l'établissement est confiée à un prestataire. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, l'accès à l'intérieur de la cuisine est formellement interdit à toute personne étrangère au service.

DÉPENSES PERSONNELLES

Le prix de pension comprend les prestations suivantes :

- La mise à disposition et l'entretien du logement.
- Une alimentation: trois repas principaux et deux collations (boissons comprises) par jour.
- La mise à disposition et l'entretien du linge de literie, de toilette, voilages et rideaux.
- L'entretien courant du linge personnel.
- Les activités ordinaires d'animation.
- Les soins d'hygiène de base, l'aide à l'accomplissement des actes de la vie quotidienne et la surveillance médicale.
- La location de la ligne téléphonique et du poste.
- L'abonnement du télé-réseau.
- La fourniture de moyens auxiliaires courants.
- L'utilisation des locaux communs.
- L'assurance responsabilité civile du résidant.

Ne sont pas compris dans le prix de pension:

- Les communications téléphoniques.
- Les consommations au Café-restaurant.

- Le taxi, ambulance.
- Les frais de dentiste.
- Le coiffeur, manucure, pédicure.
- Le nettoyage à sec des vêtements personnels.
- Le marquage du linge.
- L'assurance complémentaire pour vol d'objets de valeur.
- Les soins médicaux.
- Les petits travaux d'entretien et de réparation du mobilier dans les chambres.
- Certaines animations qui se déroulent à l'extérieur de l'établissement: restaurant, visites de musée, etc.
- Aide aux déclarations d'impôts.

DIRECTEUR

Le directeur assure la responsabilité de la totalité des prestations de l'établissement. Il est à votre disposition sur simple rendez-vous auprès du secrétariat.

DOSSIER MÉDICAL

Toutes demandes relatives au dossier médical doivent être faites auprès du médecin traitant. Le résidant accepte son adhésion au réseau « MonDossierMedical.ch », intégré au système de soins genevois, favorisant l'accès à ses données médicales par lui-même ainsi que par les praticiens reconnus et signe le formulaire annexe à cet effet.

DROIT À L'INFORMATION

Les résidants doivent obtenir des informations concrètes sur les données les concernant et le but dans lequel elles sont récoltées, traitées, conservées et transmises à des tiers, que le traitement soit informatique ou papier.

ETHIQUE

L'institution, en tant que membre de la Fegems, respecte la Charte éthique (disponible sur demande ou sur le site Internet de la Fegems). Elle se réfère également aux recommandations du Conseil d'éthique, notamment concernant

le respect de la volonté du résidant atteint de troubles cognitifs.

FACTURATION

Il n'existe qu'un prix de pension, quelle que soit la taille de la chambre et de la situation financière du résidant. Une facture est adressée à chaque résidant ou à son mandataire, au début de chaque mois, pour le mois échu. Il n'y a pas de réduction en cas de vacances ou d'hospitalisation.

HOSPITALISATION

L'hospitalisation d'un résidant peut s'avérer nécessaire lorsque son état de santé requiert :

- Des soins chirurgicaux ou complexes
- Des examens approfondis
- Une surveillance constante

L'établissement peut garder la chambre jusqu'à 2 mois. Les infirmières de l'établissement sont en contact permanent avec l'hôpital afin d'être tenues au courant de l'évolution de l'hospitalisation.

Aucune réduction de prix de pension n'est possible en cas d'hospitalisation.

INVENTAIRE

Il n'est tenu aucun inventaire des affaires personnelles ni des meubles des résidants.

INTENDANCE

L'intendance assure le service hôtelier de l'établissement : linge, nettoyage, restauration. La gouvernante est à disposition des résidants ou de leurs proches sur rendez-vous.

JOURNAL

Un journal, « Nouvelles des Lauriers », est publié trimestriellement.

Les résidants et leurs proches y trouveront des informations sur la marche de la maison, ainsi que des photos et commentaires illustrant la vie aux Lauriers.

LECTURE

Des livres sont à disposition dans le salon. L'établissement met à disposition gratuitement quelques quotidiens.

LINGE

La buanderie de la résidence prend en charge le marquage et le rangement. Le traitement des vêtements des résidants est confié à une entreprise extérieure avec un délai maximum de 10 jours. Les frais de teinturerie sont facturés à part, un récapitulatif des tarifs est disponible sur demande auprès de la gouvernante.

Le linge de maison et de toilette ainsi que la literie sont fournis par la résidence. Le marquage du linge personnel est obligatoire, pour un prix forfaitaire de Fr. 100.-. Des petits travaux de couture peuvent également être faits pour la somme de Fr. 30.- l'heure. Le lavage en machine est inclus dans le prix de pension.

Pour des raisons de sécurité, l'accès à la lingerie n'est pas autorisé aux résidants et à leurs proches. Pour toute demande, s'adresser à la gouvernante.

LOI SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

La fondation L'Âge d'Or respecte la Loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (Lipad) entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2014. Les résidants ont accès aux données les concernant. Vos demandes peuvent être faites auprès de la direction.

MALTRAITANCE

La direction prend toutes les mesures nécessaires pour protéger les résidants contre tout fait de violence ou de maltraitance.

Elle exige un respect d'autrui en tout temps et en tout lieu.

De tels problèmes sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

MÉDICAMENTS

Les médicaments sont commandés et préparés auprès de la pharmacie conventionnée, gérés et distribués par les infirmières.

Les ordonnances délivrées lors de visites médicales extérieures sont à remettre au personnel infirmier.

MÉDECIN

Chaque résidant a le libre choix de son médecin traitant à condition que celui-ci se déplace aux Lauriers pour ses consultations. En cas d'urgence médicale, les infirmières suivent les procédures convenues avec le résidant et son médecin traitant.

MÉDECIN RÉPONDANT

Un médecin répondant chargé de la bonne marche médicale de l'établissement est présent dans la maison une demi journée par semaine. Il est à disposition des résidants et de leurs proches sur rendez-vous auprès des infirmières.

MOBILIER

La résidence met à disposition un lit médical électrique et une table de nuit. Les voilages sont fournis exclusivement par l'établissement (normes anti-feu strictes). Les résidants ne sont pas autorisés à faire des trous dans les murs. Des cimaises sont à disposition auprès du responsable technique.

NETTOYAGE

Les chambres sont nettoyées du lundi au vendredi. Le samedi, un service minimum est assuré.

- Les chambres sont faites chaque jour, sauf le dimanche et jours fériés.
- Les nettoyages à fond des chambres sont effectués une fois par an.

OFFICES RELIGIEUX

La liberté de croyance ou de non croyance est garantie dans notre établissement.

Les paroisses protestantes et catholiques du quartier organisent en alternance une célébration œcuménique chaque vendredi à 16h.

Tout résidant peut demander au ministre de son culte de venir le trouver. L'équipe d'animation se tient à disposition de chaque résidant pour organiser toute demande d'accompagnement spirituel.

PARKING

Les résidants, leurs proches et les visiteurs n'ont pas accès au parking de l'établissement.

PÉDICURE

Une pédicure est à votre disposition sur rendez-vous pris par le service de soins. La facture est adressée directement au résidant.

PHOTOGRAPHIES

En accord avec le résidant, notre établissement le prend en photo à son entrée. La photographie est déposée sur la porte de la chambre et dans le hall, afin que tous les résidants puissent faire connaissance des nouveaux venus.

Tous les événements sont photographiés. L'équipe d'animation organise une projection par diaporama une fois par mois.

PHYSIOTHÉRAPEUTE

Un physiothérapeute conventionné avec l'établissement intervient sur ordonnance médicale.

Toutefois, tout résidant qui désire qu'un autre physiothérapeute le soigne peut en faire la demande aux infirmières.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Chaque résidant garde une copie du contrat d'accueil qu'il a signé. Ce document contient en annexe les adresses d'instances diverses auxquelles il peut s'adresser pour obtenir tout type d'information, ou adresser une plainte ou une réclamation. Le directeur se tient à disposition des résidants sur rendez-vous auprès du secrétariat. Les résidants peuvent également faire parvenir une

plainte ou réclamation par courrier adressé au directeur.

Les résidants sont encouragés à signaler toute proposition, suggestion ou dysfonctionnement par le biais des formulaires de Proposition d'Amélioration Constructive (PAC). Ces formulaires sont à disposition dans le hall d'entrée et peuvent être déposés dans une boîte aux lettres située également à l'entrée. Une réponse est donnée à chacune. Le directeur est informé de chaque PAC et de la suite qui lui est donnée.

PLANTES

L'établissement n'est pas responsable de l'arrosage des plantes dans les chambres. Cependant, sur demande, le personnel peut s'en charger.

POURBOIRES

Le personnel a l'interdiction formelle de solliciter ou de recevoir des pourboires à titre personnel.

PRODUITS D'HYGIÈNE

Les brosses à dents, dentifrice, savon peuvent être fournis par l'établissement.

QUALITÉ

Notre établissement a obtenu les labels qualité ISO 9001 et SPEQ-EMS. Cela signifie que nous avons atteint un certain niveau de performance dans notre organisation et que nous nous engageons à améliorer constamment la qualité de nos services.

REPAS

- Déjeuner : 8h à 10h
- Collation : 10h
- Dîner : 12h
- Collation : 15h Souper : 18h
- Collation du soir : dès 20h30 (pour les résidants diabétiques uniquement)

Les repas peuvent être servis en plusieurs lieux de l'institution, selon les besoins spécifiques du résidant. Les menus quotidiens sont affichés au rez-de-chaussée.

Un document « Les menus de la semaine » est remis chaque lundi aux résidants. Si un plat ne convient pas à un résidant, la cuisine est à disposition pour tout changement (cette demande est à faire avant 10h00).

Sur ordonnance médicale, des régimes sont proposés.

En cas de besoin, les repas peuvent être servis en chambre ou en tisanerie de l'étage.

La direction prie les résidants d'aviser le personnel hôtelier en cas d'absence.

RESTAURANT

Le café restaurant des Lauriers, et la cafétéria de Stella sont ouverts tous les jours. Les résidants peuvent charger une carte pour payer les consommations, avec une réduction de 10%

SATISFACTION

Notre but est de satisfaire les résidants. Pour cela nous vérifions en permanence la qualité de nos prestations et sommes à l'écoute des remarques, suggestions ou réclamations des résidants (voir qualité). Chaque année, nous menons une enquête de satisfaction auprès des résidants. Nous vous encourageons vivement à participer à cette enquête. Plusieurs modifications de notre organisation sont issues des résultats de cette enquête.

SÉCURITÉ

Nous prenons toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des résidants, du personnel et des biens. Nous avons un système de vidéo surveillance (voir vidéo-surveillance). Des gardes d'une entreprise de surveillance assurent des rondes quotidiennes.

SERVICE TECHNIQUE

Un service technique assure des petites réparations. Il peut recommander un artisan ou une entreprise en cas de besoin.

SOINS

Une infirmière diplômée est présente 24/24h. Les infirmières, ASSC et aides-soignants de l'établissement assurent les soins et interviennent sur prescription médicale ou selon les besoins du résidant.

Ils aident les résidants qui en ont besoin pour les activités de la vie quotidienne.

Le service de nuit passe dans chaque chambre de résidant. Les résidants qui ne souhaitent pas ce passage peuvent le refuser en signant une décharge disponible auprès des infirmières.

SORTIES

En cas de sorties, il suffit d'en informer une infirmière ou la réception.

TABAC

Les établissements sont non fumeurs selon la législation en vigueur. Les résidants ne peuvent fumer qu'à l'extérieur.

TÉLÉPHONE

Chaque résidant/e dispose d'un téléphone qui est fourni par la résidence. Un numéro de téléphone direct est attribué au résidant qui pourra le communiquer à son entourage.

Sur demande du résidant, le poste peut être bloqué.

L'établissement communique le numéro de téléphone du résidant à toute personne qui le demande. La location du poste, de la ligne et son entretien sont compris dans le prix de pension.

TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'une télévision et du télé-réseau.

Chaque résidant se comportera de façon à ne pas gêner ses voisins.

TRANSPORT

La résidence n'offre pas de service de transport privé.

VALEURS

La direction encourage les résidants à louer un coffre auprès d'une banque. La direction décline toute responsabilité en cas de disparition de valeurs.

A l'entrée, le résidant est informé de la nécessité de prendre des photos des objets de valeur qu'il veut conserver et de penser à prévenir l'institution s'il donne un de ces objets de valeur à ses proches. Il ne s'agit pas d'un inventaire mais d'un élément du dossier en cas de plainte pénale.

Selon l'établissement, nous offrons un tiroir sécurisé par clé *ou* la possibilité d'installer un coffre fort dans la chambre. Vous pouvez vous adresser auprès du secrétariat pour en faire la demande et connaître les modalités de location.

VIDÉO SURVEILLANCE

Les entrées du bâtiment et les lieux publics sont équipés d'un système de vidéo. Les enregistrements ne sont pas gardés au delà de 3 jours et ne sont pas utilisés pour contrôler les déplacements des résidants ou du personnel.

VISITES

Autorisées en tout temps. Toutefois, les visiteurs qui ne mangent pas avec les résidants ne peuvent rentrer en salle à manger pendant les repas.

Nous prions les visites de nouveaux résidants de s'annoncer à la réception.

VOL

Tout résidant, ses proches ou son mandataire, est encouragé à déposer plainte s'il a constaté des disparitions d'objets ou de valeurs. La direction peut porter plainte au nom d'un résidant s'il a été victime d'un vol, ou si l'institution a été lésée.