



Résidence  
**Les Arénieres**

Établissement pour personnes âgées

# **GUIDE DE LA RESIDENCE LES ARENIERES**

## **A L'ATTENTION DES FAMILLES ET DES PROCHES**

Voici un Guide à votre intention, familles et proches  
d'un nouvel habitant de la Résidence Les Arénières.

Il vise, modestement, à rendre plus transparente la nébuleuse  
que peut être parfois une institution comme la nôtre,  
avec ses règles de fonctionnement, son huis-clos, ses contraintes.

Il ne se veut ni exhaustif, ni complet.

Il se veut une aide, une façon simple d'aborder

des problèmes pratiques, certains parfois délicats, voire douloureux.

Il ne remplace bien entendu pas le contact ni notre disposition à votre égard.

C'est simplement une porte que nous avons voulu entrouvrir  
pour vous aider à mieux nous connaître.

*L'Equipe de la Résidence. Mai 2015.*

## **LA VIE A LA RESIDENCE**

### **VISITES**

#### **Quelles sont les heures de visite ?**

*La Résidence Les Arénières est une Résidence ouverte. Cela signifie que vous pouvez y accéder en tout temps, selon votre gré. Toutefois, pour des questions de sécurité, les portes sont fermées selon certains horaires.*

*Actuellement, les horaires d'ouverture de la réception sont de 8h30 à 17h30.*

*En dehors de ces heures, vous pouvez accéder à la Résidence et utiliser la sonnette. Les collaborateurs présents viendront vous ouvrir. Merci toutefois de patienter un peu !*

#### **Puis-je venir en visite avec mon animal de compagnie ?**

*Tout à fait. Toutefois, nous vous remercions, par égard pour nos pensionnaires allergiques, d'éviter autant que possible les espaces communs (restaurant, salle d'animation...).*

#### **La Résidence est-elle un lieu fumeur ou non fumeur ?**

*La Résidence est un lieu non fumeur. Toutefois, les résidants peuvent fumer dans leur chambre puisque celles-ci sont considérées comme des espaces privés.*

*Des cendriers sont à disposition sur les terrasses et les attiques.*

## **RESTAURATION**

### **A quelle heure les résidents mangent-ils ? Puis-je venir au moment des repas ?**

*Les horaires des repas sont les suivants :*

*Déjeuner : Dès 7h30 à 9h30*

*Dîner : 12h-13h*

*Souper : 18h-19h*

*Des collations sont servies à 10h, 15h et 21h30*

*Vous êtes les bienvenus à toute heure. Si vous désirez manger avec votre proche, nous vous réservons une table à part. Pour des questions d'organisation, merci de nous informer avant 10h30 de votre venue.*

*Si vous désirez aider votre proche à manger, par exemple si vous aviez l'habitude de le faire avant son arrivée à la Résidence, sentez-vous libre de le faire. Merci simplement d'avertir le personnel soignant.*

### **Mon proche souhaite nous « inviter » pour le dîner ou le souper au restaurant de la Résidence, comment s'acquitte-t-il de la facture.**

*Soit votre proche peut payer en espèce, soit le montant peut être débité de son compte « argent de poche » qu'il a auprès de la Résidence, contre signature du ticket du restaurant. Il en est de même pour toutes les consommations supplémentaires qu'il souhaiterait prendre ou vous offrir.*

### **Je souhaite célébrer une occasion spéciale (anniversaire, fête...) avec mon proche, puis-je le faire à la Résidence ?**

*Avec joie ! L'équipe du restaurant se tient à votre disposition pour organiser repas ou goûter, selon votre souhait. Si vous souhaitez faire venir un intervenant (musicien, animateur, chanteur...), le service de l'animation vous donnera volontiers une liste de contacts.*

## **Je souhaite aller manger à l'extérieur avec mon proche. Cela pose-t-il problème ?**

*Aucunement. Toutefois, nous vous remercions de nous avertir afin que nous ne préparions pas son repas !*

*Merci de prévenir également le Service des Soins si votre proche doit prendre un traitement.*

## **Mon proche adore le chocolat et je ne peux pas venir tous les jours lui en apporter. Que faire ?**

*Nous avons un petit kiosque où il peut s'acheter des chocolats, chips, bonbons, etc. Il est possible aussi de s'acheter des glaces.*

## **Mon proche va chez le coiffeur toutes les semaines, et je ne peux l'accompagner aussi souvent, comment faire ?**

*La Résidence met à disposition un service de coiffeur, au 3<sup>ème</sup> étage. La facturation est établie sur une base mensuelle, il n'y a pas de paiement sur place en principe.*

## **ANIMATION**

### **Quels sont les types d'activités proposées à la Résidence ?**

*La Résidence organise des activités de différentes sortes : sorties à l'extérieur (restaurant, théâtre, visite...), ateliers (écriture...) et interventions de personnes extérieures (thé dansant, narration de contes, gym...).*

*Des célébrations religieuses sont organisées régulièrement.*

### **Comment sont financées ces activités ?**

*Les activités internes à la Résidence sont gratuites.*

*Généralement, une participation est demandée pour les activités extérieures (prélevée sur le compte « Argent de poche » sauf disposition autre).*

### **Puis-je participer à ces activités ?**

*Oui, mais nous vous conseillons d'avertir le service animation. Certaines sorties nécessitent en effet des réservations préalables.*

## **Je viens en visite, comment savoir si mon proche est présent ou en sortie à l'extérieur ?**

*Vous comprendrez que nous ne pouvons pas avertir toutes les familles en cas de sorties. En revanche, nous vous informons sur simple appel de votre part.*

## **Achats divers**

*Par ailleurs, le Service Animation peut proposer l'achat d'autres articles ne figurant pas dans l'éventail proposé dans notre kiosque.*

*Les courses se font un jour précis dans la semaine. Notre service Animation se tient à votre disposition pour vos demandes.*

## **SOINS**

### **J'ai une question sur la santé de mon proche. A qui puis-je m'adresser ?**

*L'Infirmière-Cheffe et l'ensemble de l'équipe des Soins se tiennent à votre disposition. Le Bureau de l'Infirmière-Cheffe se trouve au rez-de-chaussée. Les bureaux de Soins qui se trouvent au 2<sup>ème</sup> et au 6<sup>ème</sup> étage peuvent vous renseigner.*

### **Dois-je accompagner mon proche lors des visites médicales à l'extérieur?**

*Cela ne constitue pas une obligation, la Résidence peut prévoir un accompagnement. Toutefois, si votre emploi du temps vous rend la chose possible, cela nous permettra de consacrer plus de temps aux autres résidents !*

### **Dois-je aller acheter les médicaments ?**

*Non, cela n'est pas nécessaire. Notre pharmacien nous livre les médicaments directement à la Résidence.*

### **Mon proche ne peut plus exprimer ses désirs et une décision médicale doit être prise. Comment faire ?**

*Le service des soins est là pour vous conseiller et vous guider, ainsi que le médecin-traitant de votre proche. Notre médecin-répondant peut être également consulté, pour vous aider dans la prise de décision. A titre préventif, nous vous conseillons vivement de*

*discuter de cela avec votre proche, voire même de devenir Référent Thérapeutique (voir plus bas).*

## **J'ai entendu parler des Directives Anticipées. Qu'est-ce donc ?**

*Les directives anticipées permettent à une personne de se déterminer à l'avance sur le type de soins qu'elle aimerait recevoir dans l'éventualité où elle se trouverait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.*

## **Qu'est ce que le Référent thérapeutique ?**

*Le Référent ou Représentant thérapeutique est chargé de se prononcer à la place du patient sur le choix à prodiguer dans les situations où il ne peut plus s'exprimer. Ce référent est désigné par le résidant.*

## **INTENDANCE**

*L'Intendance regroupe les collaborateurs de la Lingerie et de l'Entretien qui veillent au confort et à la sécurité quotidienne du Résidant.*

*L'Intendance s'assure d'offrir un environnement agréable et convivial tout au long de la vie du Résidant à la Résidence et contribue également à la prise en charge et au suivi des désirs spécifiques des Résidants et de leurs familles quant à diverses prestations hôtelières.*

*Pour toute question relative à votre linge, vous pouvez solliciter la Lingerie  
Du lundi au vendredi de 8h30 à 13h00 et de 14h00 à 17h00*

*Pour toute question relative à l'entretien de la chambre ou autres prestations hôtelières, vous pouvez solliciter l'Intendance*

*Du lundi au vendredi de 7h30 à 12h30 et de 14h00 à 15h30*

## **Comment se passe l'entretien du linge personnel ?**

*La Résidence dispose à l'interne d'un service de lingerie. L'ensemble du linge est marqué, lavé, repassé et remis en chambre par nos soins. Vous pouvez, bien entendu, vous charger de l'entretien si vous préférez.*

*Nous sommes également à disposition pour les achats de linge neuf, si nécessaire.*

## **Pouvez-vous faire recoudre un bouton ou réaliser un ourlet de mon proche ?**

*Notre Service de lingerie se tient à votre disposition, gracieusement, pour les petites retouches (bouton...).*

*Pour les travaux de couture plus importants, en revanche, tels que la réalisation d'ourlets, le remplacement d'une fermeture éclair, etc., nous vous demandons une participation financière selon les tarifs en vigueur que vous pouvez obtenir auprès de la lingerie.*

## **Mon proche désire faire l'achat d'un produit particulier, mais présente des difficultés à se déplacer**

*L'Intendance offre des prestations de services personnalisés au Résidant, comme divers achats de produits corporels et met à disposition la liste de ces produits sur commande à la Réception. Ces prestations de commandes privilégiées sont proposées un jour de la semaine, avec un délai de livraison de 2 semaines et sont refacturées directement sur le compte « Argent de poche » du Résidant.*

## **Comment fait-on pour obtenir la clé pour la boîte aux lettres ou le badge pour la chambre ?**

*La Résidence propose au Résidant à l'entrée s'il souhaite obtenir les clés de sa boîte aux lettres, de l'armoire coffre de la chambre et du badge pour sa chambre. Il suffit de le signaler directement à l'Intendante, qui entamera les démarches pour l'obtention des clés/badges désirés, ou au Service des Soins qui lui transmettra le message. Les familles ont la possibilité d'avoir un badge donnant l'accès à l'entrée de la Résidence, ainsi qu'à la chambre de leur proche, une caution de Frs. 50.- leur sera demandée.*

## **Mon proche souhaite accrocher des tableaux dans sa chambre. Comment faire ?**

*Le Service de l'Intendance se tient à votre disposition : déplacement de meubles, accrochage de tableaux, réglage (sauf complication particulière) de la télévision sont parmi les nombreux services que la Résidence peut rendre à l'interne.*

*En cas de question, n'hésitez pas à nous solliciter.*



## **ADMINISTRATION**

**Je ne peux venir qu'en dehors des heures d'ouverture de la Caisse. Comment faire pour alimenter le compte « Argent de poche » ?**

*Vous pouvez effectuer un virement bancaire directement sur le compte de la Résidence, en mentionnant le nom du pensionnaire bénéficiaire (compte UBS : Fondation La Vespérale N° CH83 0024 0240 2900 8900D).*

*Nous pouvons également vous faire parvenir, sur simple demande, des BVR, pour faciliter votre paiement.*

*L'extrait du compte « Argent de poche » est remis mensuellement au résidant et, sur simple demande, il peut-être envoyé au répondant financier.*

**Mon proche bénéficie des prestations du SPC. Comment peut être utilisé son compte Argent de Poche ?**

*Cet argent doit bénéficier au résidant, pour ses dépenses quotidiennes. Par cela, il s'entend les frais de coiffure, les petites courses, les frais de cafétéria ou de téléphone, par exemple, mais également les achats plus importants comme les vêtements, les chaussures, ou de l'électroménager (télévision, radio...). Si vous effectuez des achats de ce type (liste non exhaustive), gardez précieusement la preuve d'achat et remettez là à la Réception. Nous pourrons ainsi procéder au remboursement, dans la limite bien sûr du solde positif du compte.*

**Mon proche souhaite avoir sa propre ligne téléphonique, comment faire ?**

*Sur simple demande, la Résidence procède à l'installation de la ligne (il faut compter 48h de délai environ). L'appareil téléphonique est mis gracieusement à disposition par la Résidence, sauf si le résidant souhaite conserver son appareil et que celui-ci est adapté aux installations de la maison. L'abonnement et les communications sont à la charge du résidant. Chaque mois commencé est dû.*

**La Résidence est-elle câblée ?**

*Oui. Nous facturons au résidant un abonnement mensuel forfaitaire ainsi que le réglage des chaînes de la télévision s'il devait être effectué par une entreprise externe. Chaque mois commencé est dû.*

## **Mon proche ne peut plus gérer lui-même ses affaires (administration, banque, impôts...). Que faire ?**

*Il y a deux possibilités de gestion :*

- *soit par une procuration* : le résidant désigne un proche comme mandataire avec faculté de substitution, aux fins de traiter ses affaires courantes, par le biais d'une procuration datée et signée par le résidant.
  
- *soit par une mesure de curatelle (révision du droit entrée en vigueur le 01.01.2013) ordonnée par le Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant (TPAE) qui ordonnera une des quatre mesures dites de « curatelle », voire cumulera certaines d'entre elles :*
  - *curatelle d'accompagnement (en accord avec la personne qui a besoin d'être assistée pour certains actes spécifiques)*
  - *curatelle de représentation (représentation de la personne pour accomplir certains actes)*
  - *curatelle de coopération (consentement obligatoire du curateur pour certaines actions)*
  - *curatelle de portée générale (mesure la plus incisive, anciennement tutelle)*

### **Est-ce que mon proche peut recevoir son courrier à la Résidence ?**

*A l'entrée, lors du rendez-vous avec la direction, il est demandé au résidant et/ou à sa famille s'il souhaite que le courrier « personnel », « officiel », « les factures médicales » et « les courriers de la caisse maladie » lui soient remis en mains propres, ou remis à la Résidence ou remis à un tiers.*

*S'il est décidé que le courrier doit être remis à un tiers, celui-ci lui sera expédié de façon hebdomadaire par la Résidence.*

*Ces consignes seront stipulées par écrit, datées et signées par le résidant ou son représentant légal.*

## **Comment sont gérés les frais médicaux ?**

Suivant le statut du résidant, la gestion peut se faire de 3 façons :

- Lorsque le dossier est géré par le Service de la Protection de l'Adulte, (SPAD) ces frais sont traités par l'institution.
- Lorsqu'un pensionnaire perçoit des prestations du SPC et que celles-ci sont versées sur le compte de la Résidence, ces frais sont traités par l'institution.
- Dans tous les autres cas, ces frais sont traités par le résidant lui-même, ou par son répondant.

## **Pouvez-vous remplir la déclaration d'impôt de mon proche ?**

Non. Toutefois, cette prestation peut être confiée à l'association Avivo ; les déclarations d'impôts et documents nécessaires à l'établissement de celle-ci (attestation bancaire de fin d'année, attestations de toutes les rentes perçues, copie de la police d'assurance maladie) leur sont transmis. Le coût de cette prestation (55.- CHF au 6 juillet 2013, pour une personne seule, CHF 60.-- pour les couples, CHF 35.-- pour les personnes membre de l'AVIVO,) sera déduit du compte argent de poche de votre proche.

## **LES ADIEUX...**

### **LE DECES**

#### **Mon proche décède pendant la nuit, suis-je prévenu immédiatement ?**

Nous suivons les consignes laissées par le résidant ou par ses proches. Nous vous conseillons donc de vous entretenir à l'avance avec l'infirmière-chef sur les modalités de transmission de l'information : qui informer et dans quel délai... pour toute dégradation importante de l'état de santé, hospitalisation d'urgence ou décès...

#### **Dois-je contacter les pompes funèbres ?**

Nous nous chargeons de les prévenir, sauf si des dispositions spécifiques sont prises. Dans ce cas, merci de nous en avertir dès que possible.

**Est-ce que les autres résidents (voisin de chambre, compagnon de table...) seront prévenus ?**

*Le débat est ouvert sur la question de la transmission de cette information, nécessaire mais source parfois d'angoisse. Nous sommes partisans de l'annoncer.*

**Quand dois-je venir récupérer les affaires personnelles (vêtements, tableaux, photos.....) de mon proche et libérer sa chambre ?**

*Nous vous laissons 1 à 2 jours l'accès à la chambre en laissant les affaires en l'état. Toutefois, le manque cruel de structures nous oblige à accueillir rapidement un nouveau pensionnaire. Si vous ne pouvez pas (ou ne souhaitez pas) récupérer les affaires dans un délai aussi court, nous vous informons que les bijoux et les meubles du défunt, sont obligatoirement conservés trois mois, afin de laisser aux héritiers, le choix d'accepter ou de répudier la succession.*

**La Résidence est-elle représentée lors des obsèques ?**

*Dans la mesure du possible, un membre du personnel se rend aux obsèques pour représenter la Résidence, sauf opposition de votre part, bien entendu.*

## COORDONNEES DE LA RESIDENCE LES ARENIERES

RESIDENCE ARENIERES, 14 Quai des Arénieres, Case Postale 60, 1211 GENEVE 8

### TELEPHONE ET FAX DE LA RESIDENCE

N° de téléphone : 022/708.19.11

N° de fax : 022/708.19.37

[arenieres@vesperale.ch](mailto:arenieres@vesperale.ch)

### NUMEROS DES TELEPHONES INTERNES DE LA RESIDENCE

**Administration Site** ..... Madame Francine MOHRI ..... 918

**Réception** ..... Madame Maria YANEZ ..... 910

#### **ADMINISTRATION FONDATION LA VESPERALE**

**Direction** ..... Madame Céline BOISIER ..... 916

..... Madame Laetitia BERTHELON ..... 981

..... Madame Maité KRAMER ..... 988

#### **FINANCES**

**Direction** ..... Monsieur Vincent MONICO ..... 982

..... Monsieur Bastien SOLDATI ..... 985

..... Monsieur Jean ROSSINELLI ..... 984

..... Madame Elisabeth SCHETT ..... 983

#### **SOINS**

**Infirmière-chef** ..... Madame Roberte LALOUX ..... 920

**Infirmière responsable** ..... Madame Colette PARAVICINI ..... 923

**RESTAURATION** ..... Monsieur Gilles FRERE ..... 997

**Pour vos réservations** ..... 942

**ANIMATION** ..... Madame Eva KREKIC ..... 924

..... Madame Elisabeth MATTER ..... 928

**INTENDANCE** ..... Madame Eunice AFONSO ..... 912

**LINGERIE** ..... Madame Aysel KAHRAMAN ..... 950

**SALON DE COIFFURE** ..... 934

**Pour appeler l'extérieur** : composer le 0 avant le numéro de téléphone désiré  
(ex. : 0+022.708.19.11).



Fondation  
**la Vespérale**

Établissements pour personnes âgées



Résidence  
**Les Arénières**

Établissement pour personnes âgées



Résidence  
**Poterie**

Établissement pour personnes âgées

