



Résidence
Poterie

Établissement pour personnes âgées

GUIDE DE LA RESIDENCE POTERIE

A L'ATTENTION
DES FAMILLES ET DES PROCHES

RESIDENCE POTERIE

Case postale 32 – Rue de la Poterie 35 – 1211 GENEVE 7 – Tél. 022/708.19.19 / Fax 022/708.19.63 / poterie@vesperale.ch

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

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 - Mars 2014

LA VIE A LA RESIDENCE

VISITES

Quelles sont les heures de visite ?

La Résidence Poterie 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 sont de 8h30 à 17h30.

En dehors de ces heures, vous pouvez accéder à la Résidence, en passant un badge sur le lecteur de l'interphone situé devant l'entrée de la Résidence. Ce badge, vous sera remis, sur simple demande, à la réception, contre un dépôt de CHF 50.-. Vous pouvez également utiliser l'interphone pour que les collaborateurs présents vous ouvrent les portes. Merci toutefois de patienter un peu !

Puis-je me garer, lors de mes visites, devant la Résidence ?

Vous pouvez, effectivement, lors de vos visites, stationner devant la terrasse du restaurant de la Résidence (hors places situées de part et d'autre de l'entrée piétons). Toutefois, nous vous remercions de venir retirer un macaron « Visiteur » auprès de la Réception, de le placer sur votre véhicule et de le rapporter à votre départ, faute de quoi vous pourriez, par erreur, recevoir une amende. Si c'est le cas, pas d'inquiétude, rapportez-la à la Réception pour que nous puissions l'annuler.

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 résidents peuvent fumer dans leur chambre puisque celles-ci sont considérées comme des espaces privés. Des cendriers sont à disposition sur les terrasses.

RESTAURATION

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

Les horaires des repas sont les suivants :

Déjeuner : Dès 8h00

Diner : 12h00-13h00

Souper : 18h00-19h30

Des collations sont servies à 10h00 et 15h00.

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 à votre plus proche convenance 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 espèces directement, 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 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 1^{er} étage, dans la galette. 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 ?

L'équipe d'animation propose une palette d'activités, telles que des sorties (restaurant, théâtre, visite...), ateliers (loisirs créatifs, cuisine, pâtisserie,...) et avec des prestataires extérieurs (animations musicales, contes, expression théâtrales, gymnastique,...).

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.

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

La Résidence dispose d'un kiosque situé au restaurant, accessible du lundi au dimanche de 10h à 18h et offrant un large choix de produits (variété de biscuits et chocolat, produits d'hygiène, matériel de correspondance...).

Une brochure est mise à disposition dans chaque chambre et indique la liste des articles disponibles et leurs tarifs.

Le paiement peut-être effectué en espèces ou le montant des achats être prélevé sur le compte de dépenses personnelles du résident contre sa signature ou celle d'une personne autorisée.

Par ailleurs, le service animation peut organiser l'achat d'autres articles ne figurant pas dans l'éventail proposé au 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-chef et l'ensemble de l'équipe des soins se tiennent à votre disposition. Le bureau des soins se trouve au 1^{er} étage, dans la zone administrative, entre les 2 tours (dans ce que nous appelons la « Galette »).

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 résident.

INTENDANCE

L'intendance regroupe les collaborateurs de la lingerie et de l'entretien qui veillent au confort et à la sécurité quotidienne du résident.

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

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.

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 gouvernante.

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.

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

La Résidence propose au résident, à son entrée, s'il souhaite obtenir les clés de sa boîte aux lettres et de l'armoire-coffre de sa chambre. Il suffit de le signaler directement à l'Intendante qui entamera les démarches pour l'obtention des clés désirées ou au service des soins qui lui transmettra le message.

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, IBAN N° CH47 0024 0240 2900 8900 D).

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 résident et/ou à son répondant financier.

Mon proche bénéficie des prestations du SPC. Comment peut être utilisé son compte argent de poche ?

Cet argent doit bénéficier au résident, 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 la à la réception. Nous pourrions 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 résident 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 résident. Chaque mois commencé est dû.

La Résidence est-elle câblée ?

Oui. Nous facturons au résident 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 résident 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 résident.
- 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 résident 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 résident ou son représentant légal.

Comment sont gérés les frais médicaux ?

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

- Lorsque le dossier est géré par le Service de 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 résident 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 (au 31.12.2013 : CHF 55.- => personne seule, CHF 60.-- => couple et CHF 35.-- => membre 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 résident 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, 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 proposons de les stocker dans nos locaux en attendant votre venue.

Concernant les bijoux et les meubles du défunt, nous vous informons qu'ils 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, nous prévoyons toujours qu'un membre de la Résidence au moins soit présent lors de la cérémonie, sauf opposition de votre part, bien entendu.

COORDONNEES DE LA RESIDENCE POTERIE

RESIDENCE POTERIE, Rue de la Poterie 35, Case postale 32, 1211 Genève 7

Tél. : 022/708.19.19 - Fax : 022/708.19.63

E-mail : poterie@vesperale.ch

NUMEROS DES TELEPHONES INTERNES DE LA RESIDENCE

Administration Site..... Madame Véronique TISSOT987

Réception Madame Monique MOLNAR909
..... Madame Myriam EL SADAWY BRELAZ

ADMINISTRATION FONDATION LA VESPERALE

Direction Madame Céline BOISIER.....916
..... Madame Laetitia BERTHELON981
..... Madame Maité KRAMER988

FINANCES

Direction Monsieur Vincent MONICO982
..... Monsieur Bastien SOLDATI985
..... Monsieur Jean ROSSINELLI.....984
..... Madame Elisabeth SCHETT983

SOINS

Infirmière-chef..... Madame Maria KNEZEVIC970

RESTAURATION Monsieur Gilles FRERE997
Pour vos réservations996

INTENDANTE Madame Maria DOS SANTOS990

ANIMATION Madame Madeleine PEM976
..... Madame Estelle FLORET61966
..... Madame Sylvie CROSET61966

SALON DE COIFFURE979

Pour appeler l'extérieur : composer le 0 avant le numéro de téléphone désiré
(ex. : 0 + 022.708.19.19).



Résidence **Les Arénières**

Établissement pour personnes âgées



Résidence **Poterie**

Établissement pour personnes âgées



Fondation **la Vespérale**

Établissements pour personnes âgées