

## REGLEMENT DE L'ETABLISSEMENT

### 1. Ouverture et fermeture des portes

Les portes de la résidence sont ouvertes le matin à partir de 7.30 heures jusqu'au soir à 19.30 heures. A la fermeture des portes, la direction souhaite que les résidents et le personnel adoptent un comportement discret pour le respect du repos des résidents.

En dehors de ces horaires, les infirmières de nuit répondent à la sonnerie d'entrée.

### 2. Visites et sorties

Les heures de visite sont libres. Nous demandons aux visites de s'annoncer aux infirmières au cas où le résident serait occupé.

La réception ou les infirmiers doivent être prévenus des sorties des résidents pour des raisons d'organisation et sécurité.

### 3. Le coucher

Est à bien plaie, selon le souhait et l'état de santé du résident.

### 4. Argent de poche

Les résidents qui disposent d'un compte d'argent de poche doivent effectuer leurs retraits à la réception durant les heures d'ouverture de celle-ci.

### 5. Radio, TV, Téléphone

Chaque résident a la possibilité d'installer dans sa chambre la télévision, la radio et le téléphone. Il se comportera de façon à ne pas gêner ses voisins (redevances, taxes et abonnements sont à la charge des résidents).

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

### 6. Hôtellerie

a) Les repas des résidents sont servis aux heures suivantes :

- Petit déjeuner            dès 08h00
- Déjeuner                dès 12h00
- Dîner                      dès 18h00



LA CHARMAIE  
RÉSIDENCE

Le résident a le droit à trois repas par jour et à une collation. Il peut arriver que, sur prescription médicale ou d'entente avec la direction ou le personnel soignant, le résident prenne davantage de repas par jour que ceux énumérés plus haut.

Dans la mesure du possible, nous respectons les souhaits et envies du résident (sauf avis contraire du médecin ou du tuteur) tant qu'ils sont possibles, raisonnables et tiennent compte des contraintes qu'implique tout repas pris en collectivité.

Le résident a droit à un régime particulier s'il le souhaite ou si son état de santé le demande. Respectant le pouvoir de décision de la personne, le résident a le droit de refuser un régime si pour lui c'est une importante contrainte ou s'il va à l'encontre de ses convictions ou philosophie de vie. Dans la mesure du possible, l'institution respecte les repas en accord avec les convictions religieuses de chaque résident.

Un repas de substitution est donné au cas où le résident ne souhaite pas le menu principal proposé.

Le résident est tenu d'arriver aux heures prévues des repas sauf pour des raisons justifiées et en accord avec le personnel soignant. En cas d'absence au repas, le résident doit avertir la personne de référence ou à défaut le personnel soignant. Pour des raisons particulières, il peut arriver que le repas soit servi dans une autre salle ou en chambre. Une corbeille de fruits est à disposition aux deux repas principaux. Les menus de la semaine sont affichés dans les différents services.

**b) Repas visiteurs :**

Le résident a le droit de recevoir des invités pour le repas.

Les visiteurs doivent s'inscrire, si possible la veille ou au plus tard le jour même avant 10.00 h à la réception et le repas est payable sur place.

**c) Entretien du linge :**

Lors de l'admission, la résidence n'établit pas l'inventaire des effets personnels et du mobilier du résident. A l'arrivée et pendant le séjour, le résident doit avoir ses vêtements marqués avec des étiquettes cousues ou thermocollées. S'il le souhaite, les vêtements peuvent être marqués au nom du résident par la lingerie de l'établissement. Il est demandé au résident pour ce marquage du linge un forfait de Fr. 30.00 à l'entrée. Par la suite, il sera facturé 5.00 par 20 étiquettes. Les éventuelles retouches et raccommodages de vêtements sont à la charge du résident et seront facturés au prix de Fr. 30.00 de l'heure.

Le résident a le droit de faire entretenir et laver ses vêtements par la blanchisserie de l'établissement pour autant qu'ils soient lavables en machine. Les frais de teinturerie sont facturés à part. Au cas où du linge serait égaré ou détérioré, (fait exceptionnel), la direction en décline toute responsabilité hormis en cas de faute grave.

Les achats de vêtements pour le résident sont généralement effectués par les familles mais, sur demande, la responsable de la blanchisserie peut aussi s'en charger.

#### d) Mobilier et objets personnels :

Chaque résident a le droit d'aménager sa chambre avec ses objets et meubles personnels qu'il gardera sous sa responsabilité (**néanmoins, nous n'acceptons pas à l'entrée du résident des objets ou du mobilier qui mettraient en danger la sécurité des personnes ou de l'établissement**).

Nous mettons à disposition un lit de dimension standard 90/190 ou 200, une armoire et une table de nuit. Notre secteur technique est naturellement à disposition pour l'aménagement de la chambre.

Par mesure de sécurité, le résident ne possède pas la clef de sa chambre, sauf si convention avec la direction. Afin de respecter son intimité, un panneau à chaque porte signale si la chambre est occupée ou non.

## 7. Service religieux

Le résident a droit au respect et à la considération de ses convictions personnelles et religieuses en accord avec les coutumes et mœurs de notre pays. S'il souhaite un service religieux, la visite ou l'appui d'un responsable religieux de son choix, nous ferons notre possible pour exaucer son souhait afin qu'il puisse pratiquer sa religion.

La messe du dimanche célébrée à l'Eglise de Muraz le dimanche à 10.30 h. est retransmise en direct sur tous les téléviseurs de l'EMS sur le canal 73.

## 8. Ethique

Nous respectons la charte éthique adjointe au contrat d'hébergement qui a été élaborée par notre institution.

Chaque résident reçoit à son entrée une brochure intitulée "**Le droit des patients**" établie par le Service de la Santé Publique.

La Direction encourage chaque résident à définir et nous faire part de ses directives anticipées et de ses dernières volontés.

## 9. Animation

Le résident a droit aux activités d'animation. Il a cependant, à tout moment, le libre choix de participer ou non aux animations proposées. Certaines animations peuvent requérir une inscription préalable.

## 10. Divers

**Fumeurs** : Pour des raisons de sécurité, il est interdit de fumer dans les chambres. Des loggias et un local fumeur sont à disposition dans l'EMS.

**Animaux** : Les animaux domestiques sont admis selon possibilité et d'entente préalable avec la direction.

**Respect** : Le résident est tenu de respecter les autres résidents ainsi que le personnel et les différents intervenants. Il doit porter des tenues correctes en tout temps.

**Pourboires/cadeaux** : Des cadeaux de valeur modeste peuvent être offerts au personnel. Les dons en espèces doivent être remis à la comptabilité afin de les répartir entre tous les employés.

**Toilettes W.C** : Il est interdit de jeter des déchets de toute nature dans les W.C, ceci afin d'éviter de boucher les canalisations. Les frais qui résultent d'un mauvais usage seront facturés au résident. Par mesure d'hygiène, il est strictement interdit de faire sa lessive personnelle dans le lavabo du cabinet de toilette.

## 11. Gestion des plaintes et réclamations

En début de séjour un bilan de 4 à 8 semaines après l'admission est planifié afin de permettre à tous les concernés (résident, proche, animation, infirmier référent, infirmière cheffe et directeur) de s'exprimer. En fin d'entretien tout le monde est invité de s'adresser soit au personnel soignant, à l'infirmière cheffe ou au directeur en cas de besoin.

Des plaintes, remarques ou propositions anonymes peuvent être déposées dans une boîte prévue à cet effet à l'animation. Elles seront ensuite traitées par l'équipe de direction qui fait office de médiateur interne. Cette commission inclut la responsable administration/RH, l'infirmière cheffe et le directeur. La réclamation recevra une réponse écrite dans un délai d'un mois et si elle est justifiée, les mesures nécessaires seront prises immédiatement. Si un problème ne peut pas être réglé à la satisfaction des deux parties, le résident, son représentant légal ou un proche peut faire usage des procédures administratives et/ou judiciaires prévues selon les législations en vigueur.

Plusieurs colloques avec les résidents leur permettent de s'exprimer. De même, l'infirmière cheffe et le directeur sont à disposition pour toute personne souhaitant les voir.

Ce règlement peut être modifié par la direction et fait partie intégrante du contrat d'hébergement.

Résidence La Charmaie  
La Direction

Par simplification, on entend par " résident" les deux formes : " résidente " au féminin et " résident ".