



Livret d'accueil à l'intention des futurs résidents

Contacts :

- | | |
|-------------------------|--|
| • Adresse | Route de Nendaz 365, 1996 Basse-Nendaz |
| • Réception | 027 289 57 20 |
| • E-mail | mavallee@nendaz.org |
| • Direction | 027 289 57 13 |
| • Responsable des soins | 027 289 57 19 |

Bienvenue

Aux futurs résidents et à leur famille,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre institution et sommes heureux de vous présenter notre livret d'accueil.

Ce document est spécialement constitué pour faciliter l'entrée dans votre futur lieu de vie.

Dans ce document vous trouverez les informations nécessaires à la compréhension du fonctionnement de notre établissement. Les secteurs hôteliers, de prise en soins et administratif vous sont présentés.

Pour des raisons de simplifications, les termes mis au masculin pour désigner des personnes ou des fonctions s'appliquent au personnel féminin et masculin.

Notre équipe est bien-sûr à votre entière disposition pour vous expliquer son contenu et répondre aux questions complémentaires que vous pourriez poser.

Nous vous remercions par avance de l'attention que vous apporterez à cette documentation et vous souhaitons une bonne lecture.

EMS Foyer Ma Vallée
La Direction

Table des matières

1	Historique	5
2	Statut juridique	5
3	Charte institutionnelle	5
4	Contacts et coordonnées des responsables.....	7
5	Système qualité et amélioration continue	7
6	L'EMS.....	8
6.1	Critères d'admission	8
6.2	Contrat d'hébergement et caution.....	8
6.3	Limites d'hébergement, départ	8
6.4	Transfert interne	9
6.5	Communication, litiges.....	9
6.6	Le bâtiment.....	9
6.7	L'environnement	10
6.8	La sécurité	10
6.9	Familles et visites	11
6.10	Animaux.....	11
7	L'accueil	11
8	Soins et animation.....	12
8.1	L'équipe des soins	12
8.2	L'animation	12
8.3	La spiritualité	13
8.4	Les Directives anticipées	13
8.5	Informations sur le mandat pour cause d'incapacité et les dispositions de fin de vie	14
8.5.1	Mandat pour cause d'incapacité.....	14
8.5.2	Dispositions de fin de vie	14
8.6	La philosophie institutionnelle et l'éthique de soins	14
8.7	La vie civique.....	14
8.8	Le service médical	15
8.9	Les médicaments	15
8.10	Les consultations extérieures	15
8.11	La physiothérapie	15
8.12	Les moyens auxiliaires	15
8.13	La pédicure – la coiffure	16
8.14	Les dossiers	16

8.15	Mesures de restriction et de contention	16
9	Administration / financement	16
9.1	Lieu de domicile	17
9.2	Gestion administrative	17
9.3	Aide financière	17
9.4	Facturation	17
9.5	Absence prolongée	18
9.6	Allocation d'impotence	19
9.7	Assurances	19
10	Accueil hôtelier	19
10.1	Emménagement	19
10.2	Cafétéria	20
10.3	Téléphone, télévision, journaux	20
10.4	WIFI	20
10.5	Entretien des chambres	20
10.6	Entretien du linge	20
10.7	Affaires personnelles	21
10.8	Objet de valeur, argent liquide	21
10.9	Service des repas	21
11	Transports	22
11.1	Transports publics	22
11.2	Transports des résidents	22

1 Historique

L'EMS Foyer Ma Vallée existe depuis 1983. Situé au cœur du village de Basse-Nendaz, au centre de la commune de Nendaz. L'établissement bénéficie de la proximité de tous les services souhaitables (transports publics, église, administration communale).

2 Statut juridique

Auparavant exploité par la Commune de Nendaz, l'EMS Foyer Ma Vallée a modifié son statut juridique à dater du 1^{er} janvier 2005 par la constitution d'une fondation de droit privé.

3 Charte institutionnelle

Notre mission

L'EMS Foyer Ma Vallée a pour but d'accueillir des personnes âgées en leur offrant un lieu de vie avec une prise en soins adaptée aux besoins et aux ressources de la personne. L'autonomie et le libre choix des résidents sont encouragés, recommandés et favorisés. En cas de séjour temporaire en hôpital, notre institution s'engage à maintenir une prise en soins adaptée au retour du résident, dans la mesure où son confort et sa sécurité peuvent être garantis.

Notre établissement souhaite également assurer l'accompagnement en fin de vie. Ainsi, chaque résident pourra rester dans l'EMS jusqu'à la fin de sa vie. Le transfert dans un établissement hospitalier n'est envisagé que lorsque l'EMS n'est plus en mesure de lui garantir le confort et la sécurité auquel il a droit.

Les valeurs que nous partageons

- **Respect :** Les collaborateurs ont à cœur de respecter la dignité humaine de chacun. Ils encouragent le résident à exprimer ses préférences, ses attentes et ses sensibilités, tout en favorisant le maintien de son autonomie.
- **Ecoute :** Le résident est au centre de nos préoccupations. Être à son écoute, l'accueillir avec bienveillance, dans le respect de sa culture et de ses croyances, font partie de nos actions quotidiennes.
- **Partage :** Ensemble, nous mettons à profit nos compétences et expériences professionnelles en privilégiant une étroite collaboration grâce à une communication basée sur le respect, l'équité et l'égalité.
- **Epanouissement :** Nous reconnaissons les croyances de nos résidents. Nous portons un regard qui valorise leurs expériences essentielles et leur permettons de s'attacher à ce qui a du sens dans leur vie. Le résident est encouragé à personnaliser son environnement afin de favoriser son bien-être.

Comment travaillons-nous

- **Confidentialité** : Les collaborateurs respectent le secret de fonction et professionnel en s'abstenant de divulguer des informations qui seraient préjudiciables au résident, à la famille ou l'Institution.
- **Qualité** : Notre but est d'accomplir un travail de qualité. Pour assurer la pertinence de notre travail, nos activités se basent sur des objectifs spécifiques et une évaluation permanente.
- **Collaboration** : Le Conseil de fondation et la Direction favorisent un environnement de travail agréable, respectueux et tolérant qui permet au personnel de valoriser ses compétences et l'encouragent à se perfectionner. La confiance et le dialogue constituent la base de notre collaboration. Les responsables veillent à ce que tous les collaborateurs développent les meilleures relations possibles afin de favoriser l'épanouissement de nos résidents.
- **Responsabilité** : Nous faisons preuve de transparence et de responsabilité face à nos résidents et à leurs proches, aux fournisseurs et prestataires externes, aux instances avec qui nous collaborons (autorité cantonale compétente, organisme faîtière, assureurs).
- **Sécurité** : Nous voulons assurer un cadre sécuritaire pour les résidents, les visites, les fournisseurs, prestataires ainsi que pour les collaborateurs.

Notre ambition

Afin de maintenir le niveau de nos prestations et d'assurer le développement de l'EMS, nous nous engageons à :

- ✓ travailler en toute sécurité et dans le respect de l'environnement ;
- ✓ maintenir un système qualité selon les normes en vigueur ;
- ✓ favoriser l'amélioration continue ;
- ✓ motiver et promouvoir la formation continue des collaborateurs ;
- ✓ assurer un environnement de travail favorable.

4 Contacts et coordonnées des responsables

Nom, prénom	Fonction	Téléphone direct	Tél. interne	E-mail
Bornet Emilie	Conseillère communale de Nendaz Présidente du Conseil de Fondation	079 732 95 02		emilie.bornet@nendaz.org
Broccard Frédéric	Directeur	027 289 57 13	113	frederic.broccard@nendaz.org
Gaspoz Gwendoline	Infirmière-chef	027 289 57 19	119	gwendoline.gaspoz@nendaz.org
Thurre Anne	Infirmière-chef adjointe	027 289 57 10	102	anne.thurre@nendaz.org
Fournier-Michelet Fabienne	Responsable de l'animation	027 289 57 06	112	fabienne.fournier.animation@nendaz.org
Mezakki Edith	Responsable de l'intendance	027 289 57 09	101	edith.mezakki@nendaz.org
Fournier Valentine	Cheffe de cuisine	027 289 57 56	115	cuis-mavallee@nendaz.org
Service technique	Bornet Stéphane Lathion Olivier	027 289 57 93	100	stephane.bornet@nendaz.org olivier.lathion@nendaz.org
Zabloz Vincent	Médecin-répondant	027 288 70 88		
Schaller Frédéric	Pharmacien-répondant	027 288 16 66		
Réception/Administration		027 289 57 20	120	
E-mail				mavallee@nendaz.org

5 Système qualité et amélioration continue

Dans le but d'harmoniser la qualité de la prise en charge dans les établissements médico-sociaux et de satisfaire aux exigences cantonale, l'AVALEMS a décidé de mettre en place un système de gestion de la qualité. Ainsi, chaque EMS est audité par un agent certificateur à une fréquence **trisannuelle**. Les EMS ayant réussi leur audit avec succès se voient attribué le label de qualité « Qualivista ». En février 2018, nous avons obtenu notre première certification.

Par ailleurs, par le biais d'analyses, d'indicateurs, d'audits, d'enquête de satisfaction ainsi que de fiches de non-conformité et demandes d'amélioration, nous évaluons régulièrement le respect de notre charte institutionnelle et nous mettons tout en œuvre afin d'améliorer constamment nos prestations.

Nous vous invitons à annoncer tous les problèmes rencontrés, vos propositions d'amélioration et vos doléances via une fiche de non-conformité et demandes d'amélioration qui est disponible à la réception de l'EMS.

6 L'EMS

Il est le domicile des résidents. Il s'organise, vit, évolue et s'adapte aux besoins de ses habitants. Il est constitué de trois espaces différents

- L'espace privé : la chambre
- L'espace commun : les séjours, la salle d'animation
- L'espace publique : la cafétéria, la salle à manger et le jardin

Les comportements des résidents, la socialisation et la tolérance aux troubles du comportement sont différents dans chaque espace.

6.1 Critères d'admission

Peuvent être admises comme résident dans notre EMS et pour autant qu'il y ait une place disponible, les personnes répondant au profil suivant :

Domicile et âge

- Personne domiciliée en Suisse ;
- Personne au bénéfice de prestations de l'AVS ou de l'AI ;
- Personne au bénéfice d'une couverture d'assurance-maladie couvrant le séjour en EMS.

État de santé

- Personnes encore en santé qui désirent vivre leur vieillesse dans une ambiance familiale et sociale en toute sécurité ;
- Personnes moyennement ou lourdement dépendantes dont l'EMS, après une évaluation médicale, se déclare en mesure d'assurer les soins paramédicaux et la surveillance médicale.

La direction est compétente pour trancher les cas spéciaux qui ne correspondraient pas au profil sus décrit.

6.2 Contrat d'hébergement et caution

Le contrat d'hébergement dûment signé ainsi les documents demandés doivent être remis au plus tard le jour de l'entrée à l'EMS.

Le versement de la caution doit être exécuté avant le jour de l'entrée à l'EMS

6.3 Limites d'hébergement, départ

En tout temps et selon les modalités du contrat d'hébergement, un résident peut quitter l'établissement. Cette décision ne peut être acceptée qu'avec l'accord éclairé du résident et de sa famille. En cas de conflit, un médiateur extérieur à l'établissement et à la famille est nommé (médecin, juge de commune, etc.).

L'établissement peut également demander le départ du résident. Cette décision doit être motivée par lettre recommandée. Le non-respect des clauses du contrat d'hébergement, la transgression de nos

règles éthiques et l'inadéquation de la situation en fonction de notre mission sont les causes potentielles d'une telle décision. Le départ se fait en fonction des modalités prévues dans le contrat d'hébergement.

Le départ est préparé avec le résident et/ou sa famille dans le respect de ses choix et de nos limites.

6.4 Transfert interne

Après consultation du résident, de ses représentants et du médecin-traitant, un changement de chambre peut avoir lieu dans le but d'assurer une meilleure prise en charge. Les demandes de transfert de chambre sont prises en considération en priorité lors de disponibilités.

6.5 Communication, litiges

Nous encourageons les résidents et leur famille à nous faire part, si possible par écrit, de leurs remarques, commentaires, encouragements, critiques, remerciements. Comme déjà mentionné dans le point 5 (système qualité et amélioration continue), ce formulaire est disponible à la réception de l'EMS.

La direction se tient à votre disposition pour tout cas de litige que vous voudriez aborder. Si vous le désirez, vous pouvez également faire appel au Président du Conseil de Fondation dont vous trouverez les coordonnées sous le point 4 de ce livret.

Le dialogue est la meilleure manière de régler un problème.

6.6 Le bâtiment

Il est constitué de 5 niveaux :

- Le rez-de-chaussée abrite la réception, les bureaux administratifs dont celui de la direction, une salle de conférence, la chapelle, une cafétéria avec terrasse, 4 vestiaires et des locaux de la lingerie.
- Le 1er étage est composé des locaux communs des résidents, de la salle à manger, de la cuisine, de la salle d'animation et d'un vestiaire.
- Les 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} étages sont occupés par les chambres des résidents, toutes équipées de WC et douches individuels.
- Chaque étage dispose d'un bureau infirmier, d'un local de rangement ainsi que d'un salon commun reliant l'ancien et le nouveau bâtiment.
- On note également au 2^{ème} étage un salon de coiffure, et aux combles un petit séjour à disposition des résidents.

La configuration de l'établissement se présente comme suit :

- 33 chambres individuelles ;
- 3 chambres doubles ;
- 1 chambre destinée à l'accueil temporaire ;
- 1 jardin qui se trouve à l'arrière du bâtiment permettant aux résidents de se détendre ;
- 2 ascenseurs et 2 escaliers permettent d'accéder à tous les étages et de déambuler en toute quiétude pour se rendre à la cafétéria, à la salle à manger, dans les différents salons, à la chapelle, dans les endroits de repos et à la salle d'animation.

6.7 L'environnement

Il est aménagé en fonction du type d'espace.

La chambre est le domicile privé des résidents. Nous les encourageons à personnaliser cet espace afin qu'il corresponde le plus possible à leurs goûts et attentes. Chaque chambre dispose au minimum des équipements suivants :

- Un lit de soins à moteur
- Un chevet
- Une armoire penderie, tablaris de rangement
- Une prise téléphone
- Chaque chambre dispose d'un WC-douche
- Toutes les chambres sont équipées d'une télévision

Le mobilier peut être remplacé ou complété par du mobilier privé, ceci dans la mesure de l'espace disponible. Les aménagements doivent cependant tenir compte des soins prodigués, des mesures de sécurité et de l'entretien qu'ils nécessitent.

Les espaces communs marient les éléments fonctionnels utiles au service avec des touches personnelles des résidents utilisateurs des espaces.

Les espaces publics sont l'interface avec le monde extérieur. Ils sont aménagés en fonction des besoins des services. Ils doivent réunir des critères de fonctionnalité, d'adaptation aux résidents, d'esthétisme et de confort. C'est un lieu où les visiteurs, les résidents, les collaborateurs doivent se sentir à l'aise.

6.8 La sécurité

Le bâtiment est adapté pour répondre au besoin des résidents. Il est équipé d'un système d'appels malades, d'un système de prévention des fugues par désorientation, de détection incendie. Ces moyens de sécurité sont reliés entre eux au travers de nos modes de communication internes (téléphone, sono) et aux asservissements automatiques des portes en cas de feu.

L'établissement n'est pas fermé durant la journée. Durant la nuit ou lorsque la porte d'entrée est fermée (entre 6h30 et 20h00), un interphone est à la disposition des visiteurs.

Afin de prévenir tout accident, il est interdit d'utiliser, dans les chambres, des bougies et des appareils avec flamme ouverte. Les dégâts occasionnés au mobilier, parois, sols, rideaux seront remis en état aux frais de celui qui les aura provoqués.

Par ailleurs, l'établissement est non-fumeur dans le but de respecter la nouvelle loi fédérale sur la fumée passive mais également pour la sécurité de tous, afin de prévenir les risques d'incendie. Un coin fumeur est à disposition des résidents, à l'extérieur du bâtiment, vers l'entrée donnant sur le jardin au 2^{ème} étage.

6.9 Familles et visites

Les visites sont libres et bienvenues. Cependant, pour des raisons d'organisation du travail, il est demandé aux visiteurs d'organiser leurs visites en dehors de certaines plages horaires (soins du matin, repas et sieste). Les familles et connaissances des résidents sont encouragées à maintenir des contacts fréquents. La régularité de la présence des proches est souvent ressentie comme sécurisante pour le résident et également pour nos équipes.

En période difficile, particulièrement en fin de vie, la présence de proches revêt une importance toute particulière. Les accompagnements de nuit sont possibles, tout comme le partage d'un repas. Les modalités d'information, de collaboration, de partenariat avec les familles sont définies et organisées en collaboration avec les équipes de prise en soins.

Lorsqu'une personne est en perte d'autonomie psychique, elle doit pouvoir bénéficier auprès de son entourage significatif (hors institution) d'un référent pour son projet de vie et d'un référent financier. Les deux responsabilités peuvent être également assumées par la même personne. En cas de conflit ou d'absence d'entourage, c'est à l'autorité tutélaire de prendre les mesures de représentation de la personne.

Si le résident n'est pas capable de discernement, l'institution est le partenaire professionnel dans la gestion du projet de vie. Le résident conserve un avis consultatif et reste informé. Si le résident peut décider, l'institution doit tout mettre en œuvre pour que le mode de fonctionnement de la famille puisse se maintenir.

La famille et l'institution sont amenées à créer des liens. Le soutien réciproque, l'échange, le partage d'information et d'émotions font notamment partie de cette relation.

6.10 Animaux

Par mesure d'hygiène, les animaux domestiques ne sont pas admis dans notre EMS.

7 L'accueil

L'accueil est un moment crucial dans le processus d'admission du résident. Il est un élément clef dans l'harmonisation des relations de l'institution avec le monde extérieur.

L'accueil se fait de manière bienveillante, chaleureuse, humaine et authentique. Il tient compte de l'identité de l'institution et de la personne accueillie.

8 Soins et animation

Afin de promouvoir la santé et la qualité de la vie de nos résidents, nous veillons à répondre à la globalité de leurs besoins exprimés et/ou identifiés (physiologiques, de sécurité, d'appartenance, d'estime de soi et de réalisation). Notre objectif est de tout mettre en œuvre pour qu'ils puissent évoluer et s'adapter à leur milieu de vie en partenariat avec leur entourage direct (famille, amis), les intervenants extérieurs (médecins, pédicures-podologues, coiffeurs, etc...) et l'ensemble des ressources professionnelles.

L'accompagnement de nos équipes interdisciplinaires est fait d'écoute, d'accueil, de respect, de conseil, de consolation, d'empathie, de bienveillance, d'ouverture, de non-jugement et de professionnalisme.

Le projet de vie représente les choix fondamentaux que le résident fait pour son existence et les projets qu'il souhaite réaliser. Le projet d'accompagnement se base sur son projet de vie : il représente l'ensemble des interventions à mettre en place pour l'aider à atteindre ses buts. Cette démarche respecte également son système de valeurs et de croyances. Le résident conserve en tout temps sa liberté de vie, de fin de vie et de sa mort.

La famille est intégrée dans l'élaboration des deux projets.

8.1 L'équipe des soins

L'équipe des soins se compose d'une infirmière-cheffe, d'une infirmière-cheffe adjointe, d'une infirmière-clinicienne, d'infirmières, d'infirmières-assistantes, d'assistantes en soins et santé communautaire, d'aides-soignantes, d'aides-infirmières et de veilleuses. L'équipe est responsable des soins et des activités liées à la vie quotidienne : soins corporels, soins relationnels et occupationnels, soins techniques.

Le but des soins est de prévenir, traiter, soulager toute souffrance physique ou psychique et de répondre aux besoins exprimés par le résident ou identifiés par les soignants.

La présence d'infirmières diplômées est assurée chaque jour. Pendant la nuit, des veilleuses assurent la continuité des soins et font appel au service de piquet pour les situations nécessitant l'avis du personnel infirmier qualifié.

L'équipe des soins travaille en collaboration avec l'ensemble des autres secteurs, ce que l'on nomme l'interdisciplinarité. La responsable coordonne les interventions des différents secteurs, tant internes qu'externes ; elle est également responsable de l'évaluation des objectifs posés et de l'application des décisions prises lors de l'élaboration du projet de vie.

8.2 L'animation

L'animation s'inscrit dans un projet global où l'objectif est de faire de chaque instant du résident un « instant animé », en partant du principe que l'animation commence avant l'activité proprement dite. Dès le lever, autour de tâches quotidiennes, il s'agit de laisser le résident agir, en l'accompagnant, et non de tout faire à sa place.

Par exemple, pour l'habillage, pour la toilette, pour les repas (lui laisser couper les aliments et manger de manière autonome autant que possible). On y maintient les acquis physiques et intellectuels en démarrant la journée par une communication et une socialisation dynamique.

« L'animation est l'affaire de tous. Chaque membre du personnel devient animateur »

La mission du service d'animation est de proposer des activités collectives et individuelles aux résidents dans le but d'un bien-être, d'un maintien des acquis et d'un rôle social tant au sein de l'EMS qu'à l'extérieur.

Les activités sont proposées en tenant compte de leurs capacités physiques et psychiques, de leur histoire de vie et de leurs désirs. Le but pour le résident est de valoriser l'image de soi, de favoriser l'autonomie, la reconnaissance, le lien social, la tolérance, etc.

Les collaborateurs de l'animation ont à cœur que le résident garde sa liberté d'être, sa liberté de choix et qu'il soit respecté dans toute son intégrité et sa dignité.

Notre concept d'animation repose sur quatre grands axes :

- Permettre la continuité de la vie individuelle de chaque résident, ou le maintien de la continuité identitaire ainsi que les aptitudes physiques et psychique.
- Favoriser, susciter et/ou entretenir des interrelations au sein de l'EMS afin de maintenir chaque résident dans un réseau de communication.
- Favoriser la vie sociale au sein de l'établissement et les liens avec l'environnement extérieur.
- Proposer des activités thérapeutique et récréative aux résidents souffrant de symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD).

8.3 La spiritualité

Chacun est libre de ses croyances et pratiques spirituelles tant qu'il respecte celles des autres. Le prosélytisme n'est pas admis dans le cadre de l'institution. Seules les églises reconnues par l'Etat du Valais peuvent pratiquer des cérémonies de groupe. Les rituels liés à la prière, la fin de vie et la mort sont encouragés au sein de l'accompagnement individuel du résident, ceci pour toute religion.

L'EMS s'engage à respecter les aspirations et les activités religieuses du résident :

- Une messe ou le chapelet (en alternance) a lieu le mercredi matin de 10h15 à 10h45, dans la chapelle de notre EMS.
- Le dimanche matin, à 10h00, la messe de l'église de Basse-Nendaz est retransmise à la salle d'animation.

8.4 Les Directives anticipées

Chaque résident peut, à travers un document engageant sa famille, son médecin traitant, la Direction et l'équipe soignante, exprimer ses souhaits quant à son accompagnement en fin de vie tant sur le plan médical que spirituel ou désigner un représentant thérapeutique. Les dernières volontés peuvent

également être consignées dans ce document. Un rendez-vous est fixé, au plus tard 30 jours après l'admission du résident, afin de rédiger les directives anticipées.

8.5 Informations sur le mandat pour cause d'incapacité et les dispositions de fin de vie

8.5.1 Mandat pour cause d'incapacité

Toutes les personnes pouvant exercer leurs droits civils peuvent charger une personne physique ou morale de leur fournir une assistance personnelle, de gérer leur patrimoine ou de les représenter.

Le mandat peut concerner plusieurs domaines : l'assistance personnelle, la gestion du patrimoine et/ou la représentation envers des tiers.

Vous pouvez l'écrire entièrement à la main, le dater et le signer ou sous forme dactylographiée et le faire reconnaître par un notaire.

Pour plus d'information vous pouvez-vous référer à Prosenectute

8.5.2 Dispositions de fin de vie

Les dispositions de fin de vie règlent les aspects liés à votre fin de vie et votre décès. Elles précisent vos volontés et vos souhaits concernant cette période de votre vie. C'est vous qui décidez quels points vous voulez aborder et définir. Il n'y a pas de règles concernant le fond ou la forme de ces dispositions. Cependant, il est fortement recommandé de les dater et signer. De même, si vous souhaitez que vos dispositions soient respectées, elles doivent être réalisable et acceptable pour vos proches.

Pour plus de renseignements vous pouvez contacter l'équipe soignante, une entreprise de pompes funèbres¹ ou Prosenectute.

8.6 La philosophie institutionnelle et l'éthique de soins

En dernier recours, notre établissement accepte en son sein et sous strictes conditions l'assistance au suicide par le biais d'organismes reconnus. Toutefois, le personnel de l'établissement ne sera pas présent lors de l'acte.

8.7 La vie civique

Le résident est encouragé à participer à la vie civique ordinaire. Le résident qui souhaite utiliser les facilités existantes en matière de droit de vote en fait part à la direction qui se charge de demander à la commune l'envoi du matériel pour le vote par correspondance.

¹ www.pompes-funebres-obseques.ch

8.8 Le service médical

Le résident est libre de garder son médecin-traitant pour autant que ce dernier assure les visites dans l'établissement ; il est tenu d'en communiquer le nom à l'établissement.

Dans le cas contraire, il sera pris en charge par le médecin-répondant de l'établissement ou par un autre médecin-traitant, selon le choix du résident.

Dans le cadre de ses compétences et sur ordre du médecin-traitant, le personnel soignant de l'EMS dispense au résident les soins requis par son état.

En cas d'urgence, la direction de l'EMS prend en collaboration avec le médecin-traitant toutes les dispositions nécessaires en fonction de l'état de santé du résident. Dans tous les cas, la famille ou le répondant est averti.

8.9 Les médicaments

La médication courante est prescrite par le médecin-traitant.

8.10 Les consultations extérieures

Le médecin-traitant décide de la nécessité de faire appel à une consultation par un spécialiste.

Pour les soins dentaires, les contrôles d'appareils auditifs ou de lunettes ne pouvant être accomplis par les soignants, nous encourageons les résidents à consulter des spécialistes qui les connaissent et en qui ils ont confiance. L'ensemble de ces examens, ainsi que la réparation ou la création d'appareils prothétiques ne sont pas compris dans les prestations de base et seront donc directement facturés au résident. L'EMS est à disposition pour vous conseiller sur les aides financières qu'il vous est possible de solliciter.

8.11 La physiothérapie

Les interventions de physiothérapie sont prescrites par le médecin. Les soins sont donnés en chambre ou dans un local spécialement aménagé au sein de l'établissement. Les frais y relatifs sont à la charge du résident après déduction de la participation de la caisse-maladie.

8.12 Les moyens auxiliaires

L'établissement propose les moyens auxiliaires nécessaires à pallier les handicaps des résidents. Les moyens auxiliaires sont représentés par l'ensemble des aides à la marche ou au déplacement, au confort et à l'incontinence.

8.13 La pédicure – la coiffure

Les soins courants des ongles et des pieds sont prodigués par les soignants. Un pédicure interviendra pour les situations particulières, présentant un besoin de matériel, de précautions ou de compétences spécifiques. Dans ce cas les frais y relatifs sont à la charge du résident.

Les soins capillaires quotidiens sont assurés par les soignants. Une coiffeuse se déplace dans l'établissement pour proposer ses services spécifiques. Les frais y relatifs sont à la charge du résident.

8.14 Les dossiers

L'établissement organise le recueil et l'archivage des données concernant le résident dans deux dossiers :

- Le dossier individuel de soins infirmiers sur une plateforme informatique, archivant les différents rapports, ordres et traitements médicaux, présentant l'ensemble des observations et des décisions prises au sein du projet de vie et du projet d'accompagnement.
- Le dossier administratif, archivant l'ensemble des documents officiels, internes et externes ainsi que les éléments liés à la facturation.

Le résident et son proche représentant peuvent consulter ces documents en faisant la demande à la responsable des soins. Lors de la consultation, une personne compétente sera présente pour expliquer les différents constituants et les termes inconnus. L'ensemble des dossiers est archivé dans l'établissement à la suite du départ du résident, et ceci pendant dix ans.

L'ensemble des collaborateurs est soumis au secret professionnel et/ou de fonction. Les données sont traitées dans le plus strict respect de la confidentialité, en application des dispositions légales sur la protection de la sphère privée.

8.15 Mesures de restriction et de contention

Les mesures de contention et de restriction visent à assurer la sécurité d'un résident ou de la collectivité. Elles sont prises en concertation avec le résident et/ou ses représentants et le médecin-traitant.

En cas d'urgence, les équipes de prise en soins peuvent être amenées à prendre des mesures immédiates, dont le maintien doit être abordé, le plus rapidement possible, avec le résident et/ou ses représentants.

Toutes ces mesures sont réévaluées régulièrement.

9 Administration / financement

Notre service administratif s'occupe à l'interne de l'ensemble de la facturation, de la comptabilité et du secrétariat. Il est volontiers à votre disposition, du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 au ☎ 027 289 57 20, pour toute question administrative ne pouvant être traitée par les responsables d'équipe.

9.1 Lieu de domicile

Les personnes hébergées en long séjour sont tenues d'annoncer leur arrivée auprès du bureau du contrôle des habitants de la commune de Nendaz. Elles peuvent cependant conserver leur domicile légal hors de l'établissement. L'inscription en résidence secondaire auprès de la commune de Nendaz reste cependant nécessaire (dépôt d'une attestation de domicile).

Le courrier est remis aux résidents ou envoyé aux représentants le jour même de réception (sauf le week-end).

9.2 Gestion administrative

La gestion financière des biens des résidents ne peut être effectuée par nos soins. En cas d'incapacité, c'est le représentant financier du résident, qui est tenu de prendre le relais. Nous restons bien évidemment à disposition pour des conseils et renseignements, ceci afin de faciliter les démarches.

Pour l'argent de poche et les petits achats courants, le résident ou le représentant financier déposera auprès du secrétariat une somme à cet effet. A défaut, l'établissement peut procéder à des avances d'argent de poche dont les montants sont facturés à la fin de chaque mois.

Le détail des dépenses est inscrit sur le décompte d'argent de poche qui peut être consulté une fois par mois.

9.3 Aide financière

Notre établissement étant reconnu d'intérêt public, les prestations complémentaires de l'AVS (PC) peuvent être sollicitées pour aider le résident à couvrir une partie de sa participation financière.

Les résidents ne pouvant subvenir seuls au versement du forfait journalier peuvent se renseigner auprès de l'agence AVS de leur commune de domicile pour connaître les modalités à entreprendre pour bénéficier d'aides. Nous restons à disposition pour des conseils et accompagner ces démarches.

Si l'octroi de prestations complémentaires est antérieur à l'admission et que cet élément a été signalé sur le recueil de données administratives, nous nous chargeons de demander le réajustement des aides. Pour décider de l'attribution des aides, les services de l'État prennent en considération de nombreux facteurs. Les ressources personnelles du résident sont tout d'abord sollicitées, y compris les revenus immobiliers. La vente des biens peut être exigée.

Les personnes au bénéfice des prestations complémentaires peuvent demander à leur Caisse de compensation le remboursement de leurs frais médicaux (franchise, participation et certains frais dentaires).

9.4 Facturation

Deux factures sont à distinguer.

1) La facture du résident comprend :

- La participation de base qui est fixée annuellement par le conseil communal de Nendaz. Elle couvre le financement des frais socio-hôtelières ;
- La facturation des éventuelles allocations d'impotence touchées directement par le résident ;
- Les frais annexes non compris dans le prix de pension ;
- Les avances d'argent de poche ;
- La facturation relative à une éventuelle participation aux coûts des soins (cf. fiche explicative ci-jointe éditée par l'instance cantonale compétente).

Le prix de pension couvre les prestations socio-hôtelières suivantes :

1. la mise à disposition et l'entretien de la chambre susmentionnée ;
2. la pension (déjeuner, dîner, souper, collations ainsi que des boissons usuelles) ;
3. l'eau, l'électricité, le chauffage, l'évacuation des déchets ;
4. le blanchissage et l'entretien du linge personnel ;
5. la mise à disposition et l'entretien des moyens auxiliaires selon les besoins du résident à l'exception de ceux pris en charge dans le cadre des assurances sociales ;
6. l'animation ;
7. la mise à disposition d'une télévision ainsi que l'abonnement de la télévision et de la radio dans la chambre et des journaux..

La fourniture de produits personnels tels que : douche, matériel de rasage, peignes/brosses, brosse à dents est à la charge du résident et les familles en assurent l'approvisionnement.

2) La facture à l'assurance maladie :

- Selon le degré établi par l'évaluation des soins requis de l'outil « BESA », un montant forfaitaire est facturé à l'assurance maladie (voir liste de prix en annexe).

La contribution légale ordinaire pour l'ensemble de ces frais est demandée par l'assurance maladie directement au résident.

Modalités de paiement :

Le prix de pension à la charge du résident fait l'objet d'une facture mensuelle détaillée, payable dans les 30 jours. A défaut, elle fait l'objet d'une facturation d'un intérêt de retard sur toute prestation échue.

9.5 Absence prolongée

En cas d'absence provisoire du résident, l'établissement réservera la chambre pour une durée maximale de 30 jours.

En cas d'hospitalisation du résident, l'établissement s'engage à le reprendre.

Durant les absences (hospitalisation, vacances), l'EMS s'engage à garder inoccupée la chambre selon les délais mentionnés ci-avant. Il perçoit pour cela le montant du prix de pension à la charge du résident après déduction d'un montant de Fr. 20.-- sur le tarif journalier.

Par ailleurs, pendant les absences, la facturation des allocations d'impotence et la participation des assureurs est stoppée.

Si le résident hospitalisé renonce à son retour dans l'EMS, il doit donner son congé par écrit en respectant les délais prévus dans le cadre du contrat d'hébergement. Le montant forfaitaire de réservation reste dû durant le délai de résiliation prévu si l'EMS ne reloue pas la chambre entre-temps.

Si l'EMS, en vertu du mandat de prestations qu'il a reçu, ne peut plus assumer la poursuite de l'hébergement du résident et doit refuser son retour après hospitalisation, il le lui notifiera par écrit en joignant une attestation du médecin-répondant de l'EMS. Dans ce cas, il n'y a pas de délai de résiliation.

9.6 Allocation d'impotence

Le résident au bénéfice d'une allocation pour impotent de l'AVS ou de l'AI est tenu d'en informer l'EMS.

La contre-valeur de cette allocation sera facturée en plus du prix de pension afin de couvrir les frais de soins supplémentaires que son état occasionne.

9.7 Assurances

Notre établissement a conclu une assurance RC (responsabilité civile) qui couvre nos résidents pour ce qui est de la responsabilité envers les tiers.

Par contre, la couverture liée au « propre dommage » n'est pas assurée. Autrement dit, la responsabilité des résidents pour des dégâts matériels ou des lésions corporelles causés aux autres résidents ou aux membres de notre personnel ou encore aux installations de notre maison ne sont pas pris en charge dans le cadre de notre police.

Compte tenu de ce qui précède, nous vous laissons le libre choix quant à juger de l'opportunité de conclure une assurance en responsabilité civile privée.

10 Accueil hôtelier

10.1 Emménagement

Lors de votre installation pour une longue durée, vous pouvez apporter vos objets personnels et, avec l'accord préalable de la direction, votre mobilier à l'exception du lit, de la table de chevet et de l'armoire. Pour aménager votre chambre, notre service technique se charge de la pose de vos tableaux ou d'autres objets.

Votre chambre fera l'objet d'un nettoyage régulier.

10.2 Cafétéria

La cafétéria est ouverte du lundi au vendredi de 13h45 à 17h30, le week-end et les jours fériés de 14h00 à 17h15. Elle est à la disposition des résidents, des visiteurs, des collaborateurs pour prendre une collation et se détendre.

10.3 Téléphone, télévision, journaux

Le résident peut louer une ligne téléphonique privée. Les conditions de location sont définies dans la liste de prix annexée.

Deux télévisions sont disponibles dans les salons du 1^{er} étage et des combles. Toutes les chambres sont équipées d'une télévision. Tout est inclus dans le prix de pension, soit le poste de télévision, l'abonnement du télé-réseau et la redevance annuelle. Dans les chambres à deux lits, l'utilisation d'un casque d'écoute peut être exigée.

Les quotidiens locaux sont à disposition à notre cafétéria et dans les unités de soins.

10.4 WIFI

Le WIFI (accès à Internet) est disponible gratuitement dans tout le bâtiment pour les résidents et les visiteurs. Le réseau accessible s'intitule « **Résidents_FMV** ». Le mot de passe vous sera communiqué par le personnel de l'établissement.

10.5 Entretien des chambres

Les chambres des résidents et les locaux des étages sont entretenus par le service d'intendance.

10.6 Entretien du linge

Le linge de maison est fourni par l'EMS. Il est entretenu et changé régulièrement. Le blanchissage et le raccommodage courant de votre lingerie et de vos vêtements personnels sont également assurés par l'EMS. **Ils doivent être marqués à votre nom** par vos soins (marques imprimées et collées). Sur demande des résidents ou de leur famille, notre personnel de l'intendance peut effectuer le marquage du linge personnel pour un tarif de CHF 0.50 par étiquette (fourniture et main d'œuvre compris).

La responsabilité de l'EMS n'est engagée que pour les erreurs de lavage à l'exclusion de toute autre cause (perte, disparition, ...).

L'entretien du linge non lavable en machine sera transmis par la famille au teinturier et le coût y relatif est à la charge du résident. Il est donc conseillé d'utiliser des vêtements lavables en machine.

10.7 Affaires personnelles

La fourniture des affaires personnelles (produits de douche, matériel de rasage, brosse à dents, peignes, etc.) n'est pas comprise dans le prix de pension, nous prions donc les familles de prendre les dispositions utiles afin que nos résidents puissent disposer de tels produits.

10.8 Objet de valeur, argent liquide

Il n'est tenu aucun inventaire de vos affaires personnelles et de vos meubles. Nous attirons l'attention sur le fait que les portes des chambres sont en majorité ouvertes et accessibles à tout un chacun.

L'EMS n'est assuré que pour les objets de valeur déposés dans son coffre. Par mesure de prudence, nous vous recommandons de ne conserver ni bijou, argent ou objet de valeur dans votre chambre. Un coffre-fort est à votre disposition à la réception, ainsi qu'un compte personnel où vous pouvez effectuer des dépôts d'argent de poche. L'EMS décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

10.9 Service des repas

Le repas est un moment de convivialité et de plaisir. La production des repas se fait directement au sein de notre établissement.

Notre personnel de cuisine a à cœur de préparer chaque jour des mets certifiés par la Fourchette verte senior². Notre établissement propose des repas sains et variés tout au long de l'année pour le plus grand plaisir des résidents, des collaborateurs et des visiteurs. Les besoins de chacun sont pris en compte que ce soit en termes d'allergies, d'intolérances et de préférences.

Des menus pour les fêtes et événements particuliers sont concoctés par notre équipe en cuisine. Des repas à thème sont également au menu en fonction des activités proposées par le service d'animation.

Les menus hebdomadaires et journaliers sont affichés dans les 3 unités de soins, à la salle à manger, à la cafétéria près de l'ascenseur et sur la télévision à l'entrée de l'EMS. Si la proposition du menu ne convient pas aux résidents, des adaptations personnalisées sont faites en fonction des préférences alimentaires.

Les repas sont servis dans la salle à manger située au 1^{er} étage ou dans les unités de soins en fonction des besoins individuels, selon les horaires suivants :

Lieu	Petit-déjeuner	Dîner	Souper
En salle à manger	dès 8h00	12h00	18h00
Dans les unités de soins	dès 8h00	11h30	17h30

² Le label fourchette verte est décerné aux restaurants qui proposent des plats équilibrés en respectant les critères de la pyramide alimentaire suisse.

Accueil des visites pour un repas

Afin de permettre au service de cuisine de s'organiser au mieux, il apparaît judicieux de poser un cadre concernant la consigne des repas pour les familles.

Les horaires des repas sont mentionnés ci-avant. Merci de respecter ceux-ci afin que notre personnel puisse effectuer les horaires de service prévus.

Les familles qui souhaitent partager un repas avec leurs aînés sont priées de pratiquer comme suit :

- Les familles doivent s'annoncer 48 h à l'avance ;
- Toutes les inscriptions pour les repas doivent être annoncées directement par les familles **UNIQUEMENT** au service de cuisine (n° direct 027 289 57 56 ou interne 156, horaires de 7h30 à 13h30 et de 16h à 19h).

Organisation d'un repas d'anniversaire ou de famille

Sur demande, nous offrons la possibilité au résident et à sa famille d'organiser un anniversaire ou une occasion spéciale. Afin d'offrir un service de qualité, l'annonce doit se faire à l'avance auprès du service de l'animation.

11 Transports

11.1 Transports publics

Des arrêts de bus sont situés à proximité de l'EMS. L'horaire de bus est disponible auprès de la réception.

11.2 Transports des résidents

Dans le forfait journalier relatif à la pension, ne sont pas comprises les prestations de transport telles que les frais d'ambulance, de taxi ou de déplacement par des prestataires externes.

Ce sont les personnes référentes du résident qui s'organisent pour assurer le transport ou s'assurent de le déléguer à un proche, une connaissance ou autre pour le faire.

S'il n'est pas possible pour le référent de trouver une solution personnelle, notre personnel mandatera un prestataire externe.

Pour les personnes en chaises roulantes, possibilité de louer le véhicule de l'institution (Fr. 0.70/km).

Il va de soi qu'en cas d'urgences vitales, le service des ambulances sera appelé.