



PROCÉDURE DE PLAINTES ET/OU DOLÉANCES DES RÉSIDANTES¹ ET/OU DE LEURS FAMILLES

La valeur centrale défendue par le Foyer du Vallon est que la résidente soit au centre de nos préoccupations. Son bien-être se veut donc au centre de la prise en soin que nous développons au quotidien. Il n'en reste pas moins que des incompréhensions peuvent survenir, raison pour laquelle nous désirons pouvoir vous informer des personnes auprès desquelles vous pouvez vous adresser en toute quiétude afin de discuter de la régulation des besoins.

Avant toute chose, nous souhaitons encourager le dialogue et les contacts directs sont appréciés. La présente procédure se veut vous donner en toute transparence les références des personnes pouvant répondre à vos questionnements et/ou doléances. Afin de simplifier et de favoriser les contacts, aucun mode particulier n'est privilégié, vous pouvez aussi bien écrire, téléphoner, prendre rendez-vous ou interpellé les personnes, si ces dernières sont disponibles.

En tout premier lieu, nous vous encourageons de parler de votre mécontentement auprès des différents chefs de services, dont les noms et les coordonnées vous sont détaillés ci-dessous :

1 LES CHEFS DE SERVICES

Infirmier-chef	M. David COISSARD	022 305 09 31	dcoisard@foyerduvallon.ch
Intendante	Mme Astrid RIBARDIERE	022 305 08 63	aribardiere@foyerduvallon.ch
Chef cuisinier	M. Christophe BEAUSERGENT	022 305 08 60	9195-grt@eldora.ch
Resp. socio-culturel	Mme Françoise BRIFFAUD	022 305 08 75	fbriffaud@foyerduvallon.ch
Resp. technique	M. Benjamin ACKERMANN	022 305 08 72	backermann@foyerduvallon.ch
Resp. administration	Mme Souhaïla ELLAOUI	022 308 08 50	sellaoui@foyerduvallon.ch

La Réception se tient également à votre disposition pour vous aider à faire connaître vos doléances auprès de qui de droit.

La Direction est informée de toutes plaintes/doléances que vous êtes amené à faire connaître.

2 LA DIRECTION

Si les réponses ou la solution proposées ne sont pas satisfaisantes, la Direction se tient à votre disposition, avec ou sans rendez-vous et peut être atteinte au n° de téléphone ci-dessous mentionné. Le bureau de la Direction se situe au rez-de-chaussée au fond du couloir où se trouve la réception.

Directrice Nicole Rossy 079 457 13 48 nrossy@foyerduvallon.ch

Si votre mécontentement concerne les prestations médicales, la/le médecin-répondant(e) sera associé(e) à la Direction lors de la discussion.

Dresse Mitsuko KONDO-OESTREICHER medecin.repondant@foyerduvallon.ch
Dr. Gilbert GEINOZ

¹ Dans ce document, le féminin est utilisé afin de ne pas alourdir le texte et ceci sans discrimination pour le genre masculin.



③ LE COMITÉ DE L'ASSOCIATION DU FOYER DU VALLON

Au cas où l'insatisfaction est toujours ressentie, le Comité du Foyer du Vallon se tient à votre disposition pour recevoir toutes réclamations ou doléances.

Le Président de l'Association du Foyer du Vallon est joignable selon les coordonnées suivantes :

- M. Ivan Cohen comité@foyerduvallon.ch

④ LA MÉDIATION AVEC UNE INSTANCE NEUTRE

Si vous ne trouvez pas satisfaction, nous vous proposons une médiation avec l'aide d'instances neutres et en dehors de la gouvernance du Foyer du Vallon afin de trouver une solution.

Les instances sont notamment :

- **Maison genevoise des médiations**
41, rue de la Synagogue
1204 Genève
Téléphone : 022 320 59 94
info@mediation-mgem.ch
- **APAF Association d'aide et accompagnement des personnes âgées en EMS et de leurs familles**
Rue des Gares 12
1201 Genève
Téléphone : 022 310 82 82
info@apaf.ch

Toutefois, nous sommes ouverts à toutes propositions que vous pourriez faire, répondant à l'esprit et à l'objectif recherché.

⑤ LE DÉPARTEMENT GÉNÉRAL DE L'ACTION SOCIALE (DGAS)

Le département général de l'action social auquel le Foyer du Vallon est administrativement attaché à édicter une directive qui vous indique la manière dont vous pouvez poursuivre votre réclamation auprès de cette instance étatique. La directive officielle du département est jointe à la présente procédure.

Le 17 avril 2024


La Direction du Foyer du Vallon
Nicole Rossy