



Nos prestations



Sommaire

<u>Mot de la direction</u>	<u>3</u>
<u>Les prestations en un clin d'œil</u>	<u>4</u>
<u>Informations pratiques</u>	<u>6</u>
<u>Principes d'action et règles d'éthique</u>	<u>8</u>
<u>Les prestations en détails</u>	<u>10</u>
<u>Abréviations</u>	<u>38</u>

Mot de la Direction

Chère Madame, cher Monsieur,

L'institution genevoise de maintien à domicile (**imad**) assure des prestations de soins, d'aide, d'accompagnement et de répit favorisant le maintien à domicile des personnes, tout en préservant leur autonomie.

Notre mission répond aux défis de la société actuelle tels que l'allongement de la durée de vie de la population et l'augmentation des maladies chroniques. Ainsi, au travers de nos différentes prestations, nous mettons tout en œuvre pour prendre soin de vous, tout en vous permettant de rester chez vous en toute sécurité et dans les meilleures conditions possibles. Votre autonomie et votre confort à domicile sont nos priorités quotidiennes.

Chaque jour, notre institution délivre près de 7'800 prestations sur tout le canton de Genève et répond à vos appels 24 heures sur 24 et 365 jours par an. Dans les pages qui suivent, vous trouverez plus de détails sur nos services.

Nous vous souhaitons bonne lecture et restons à votre disposition, et à celle de vos proches, pour toute information complémentaire que vous pourriez désirer.

Avec nos messages les meilleurs.



Marie Da Roxa
Directrice générale

Les prestations en un clin d'œil

Nos prestations s'adressent aux personnes domiciliées dans le canton de Genève et dont la santé exige des soins ou de l'aide, qu'ils soient temporaires ou durables. Elles sont assurées à domicile ou en ambulatoire par l'intermédiaire de l'un de nos quatre centres de maintien à domicile et permettent de préserver l'autonomie dans un environnement familial.

Ainsi, au cours d'une année, plus de 2'400 collaborateurs* œuvrent avec professionnalisme et dévouement auprès de quelque 18'000 clients de tout âge. Tous, quel que soit leur métier, s'engagent à honorer les principes fondamentaux que sont la qualité, le respect de la sphère privée, l'équité de traitement ainsi que le secret professionnel et de fonction.

Nos équipes pluridisciplinaires interviennent à partir de l'antenne de maintien à domicile de votre quartier, où il vous est possible d'obtenir des prestations en fonction de vos besoins. Ainsi, infirmiers, ergothérapeutes, assistants en soins et santé communautaire (ASSC), aides-familiales, aides-soignants, aides à domicile, livreurs de repas, gérants, assistants et travailleurs sociaux, diététiciens, permanents nocturnes, etc., tous se mobilisent pour vous fournir un large éventail de prestations que vous trouvez décrites dans cette brochure.

** Par souci de lisibilité, la forme masculine est utilisée dans l'ensemble de cette brochure pour désigner les fonctions et métiers féminins et masculins.*



imad et son réseau

Acteur du réseau de soins et de maintien à domicile, **imad** est chargée d'assurer des prestations d'aide, de soins et d'accompagnement social, favorisant le maintien à domicile des personnes et permettant de préserver leur autonomie.

imad est partenaire du dossier électronique du patient (DEP), réseau sécurisé permettant aux professionnels de la santé d'accéder, en temps réel, aux données médicales des patients, avec leur autorisation. L'objectif est d'améliorer la qualité et l'efficacité des soins, tout en garantissant la sécurité des données. Il permet également d'assurer la continuité des traitements impliquant différents acteurs du réseau de soins.



Informations pratiques

TARIFS DES PRESTATIONS

La brochure «Tarifs des prestations» vous donne tous les renseignements relatifs aux tarifs de nos prestations ainsi qu'à la prise en charge par votre assurance-maladie de base lorsque cela est applicable.

NOUS CONTACTER

Pour une évaluation de vos besoins et de votre situation, contactez **la ligne d'accueil des demandes (LAD) au 022 420 20 00**. Elle répond à vos appels, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et vous oriente vers les services adéquats, qu'il s'agisse d'une demande de prestations, d'une question pratique ou d'un appel d'urgence.

Les collaborateurs de nos quatre centres de maintien à domicile (CMD) et de notre arcade aux HUG vous accueillent et se tiennent à votre disposition.

Centre de maintien à domicile Carouge

Avenue Cardinal-Mermillod 36 · 1227 Carouge

T 022 420 20 11

Centre de maintien à domicile Pâquis

Rue de Lausanne 45-47a · 1201 Genève

T 022 420 20 12

Centre de maintien à domicile Eaux-Vives

Rue des Vollandes 38 · 1207 Genève

T 022 420 20 13

Centre de maintien à domicile Onex

Route de Chancy 98 · 1213 Onex

T 022 420 20 14

Arcade imad

HUG - Bâtiment Gustave Julliard

Rue Alcide-Jentzer 17 - 1205 Genève

T 022 420 20 10

Principes d'action et règles d'éthique

Dans le cadre de notre activité, nous nous sommes dotés des **principes d'action** suivants :

- dialogue et écoute ;
- équité de traitement ;
- partenariat avec le client, ses proches aidants (famille, entourage, amis) et, plus largement, avec les partenaires du réseau de soins ;
- restauration, accroissement ou maintien de l'autonomie des clients.

Par ailleurs, dans le respect du cadre légal et déontologique, tous les collaborateurs s'engagent à honorer les **principes fondamentaux** que sont la qualité, le respect de la sphère privée ainsi que le secret professionnel et de fonction.

La **notion de service** est au centre de notre institution. Ainsi, toutes nos actions n'ont qu'une seule légitimité : celle de répondre de la manière la plus adaptée à vos besoins.

En parallèle, une **démarche qualité** au quotidien fait que tous les collaborateurs œuvrent avec professionnalisme dans un constant souci d'amélioration des prestations. Votre appréciation est donc essentielle et nous restons à votre écoute pour toute suggestion.

Les prestations en détails





Soins à domicile	12
Hospitalisation à domicile (HAD)	14
Ergothérapie	16
Repos dans une unité d'accueil temporaire de répit (UATR)	18
Aide aux familles / Consultation parents-enfants	20
Aide pratique	24
Gérance sociale et animation dans les immeubles avec encadrement pour personnes âgées (IEPA)	26
Nutrition	28
Retour à domicile après une hospitalisation aux HUG	30
Sécurité à domicile	32
Urgences sociales	35
Veilles et couchers tardifs	36

Soins à domicile

Pour vous assurer un maximum d'autonomie dans votre environnement quotidien, les soins à domicile sont dispensés chez vous ou dans l'un de nos centres de maintien à domicile.

Au sens de l'assurance-maladie, ils comprennent :

- l'évaluation, les conseils et la coordination ;
- les examens et traitements ;
- les soins de base (aide à la toilette au lever et au coucher, etc.).

Les soins incluent notamment :

- le contrôle de votre état de santé (aspect préventif) ;
- l'enseignement d'un soin à répéter (aspect éducationnel) ;
- l'administration de médicaments, par injection ou par oral ; ou la réalisation de pansements (aspect curatif) ;
- le traitement de la douleur (aspect palliatif).

Ils vous aident à :

- garder ou recouvrer un état de santé satisfaisant ;
- maintenir une bonne qualité de vie ;
- maintenir et renforcer votre autonomie ;
- trouver du soutien dans un moment de vie difficile.

AU SERVICE DE VOTRE AUTONOMIE

Les soins à domicile sont destinés à toute personne ayant besoin de soins en lien avec :

- une maladie chronique ou aiguë ;
- un handicap momentané ou durable ;
- une perte d'autonomie liée au vieillissement.

À VOS CÔTÉS

Nous intervenons 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Pour toute prestation de soins, une prescription médicale est nécessaire. La demande d'intervention peut être faite par vous-même, votre famille ou votre médecin.

Dans les 24 heures suivant la réception de votre demande, une infirmière se rend à votre domicile pour une évaluation de vos besoins. Par la suite, les prestations fournies sont périodiquement évaluées par un référent de situation en fonction de votre état de santé.

Si nécessaire, nous vous orientons vers d'autres prestations que nous proposons :

- des soins plus complexes par l'équipe d'hospitalisation à domicile (voir page 14) ;
- des moments de repos et de soutien, pouvant prendre la forme d'une veille à votre domicile ou d'un séjour dans une unité d'accueil temporaire de répit - UATR (voir page 18).

Hospitalisation à domicile (HAD)

Pour vous éviter un séjour à l'hôpital, l'hospitalisation à domicile (HAD) peut durer quelques heures ou s'étendre sur une durée plus longue. Elle vous apporte une autonomie et un confort appréciables.

Cette prestation est assurée par des infirmiers diplômés, qui travaillent en partenariat avec les pharmaciens de Proximos (pharmacie d'hospitalisation à domicile), votre médecin traitant, les médecins hospitaliers, tous les services d'urgence et les antennes de maintien à domicile.

L'hospitalisation à domicile comprend notamment :

- les prises en charge pédiatriques (oncologie, greffes, maladies orphelines, soins palliatifs, prématurité, diabète, etc.) ;
- les traitements donnés par voie intraveineuse, c'est-à-dire par perfusion, avec ou sans pompe d'administration : antibiothérapie, chimiothérapie, traitement antidouleur, hydratation, alimentation parentérale ;
- les traitements spécifiques à l'ostéoporose ;
- les transfusions sanguines, plaquettes, saignées et traitements de l'anémie par injection de molécules de fer ;
- la pose de sondes naso-gastriques chez l'adulte et l'enfant ;
- les pansements techniques, type VAC ;
- les dialyses péritonéales ;
- les prises en charge des situations de soins palliatifs, en lien avec la Consultation de soins palliatifs domicile (CoSPa dom) et à la demande du médecin traitant.

AU SERVICE DE VOTRE AUTONOMIE

L'hospitalisation à domicile est destinée à toute personne, du nourrisson à l'adulte, pour qui un soin technique, de type hospitalier, est nécessaire lorsque :

- son état de santé ne nécessite pas une surveillance professionnelle 24 heures sur 24 ;
- une prise en charge des soins est jugée possible à domicile.

À VOS CÔTÉS

L'équipe de l'hospitalisation à domicile fonctionne 24 heures sur 24 et 365 jours par an. Elle est joignable au 022 420 21 70.

Pour toute demande formulée par votre médecin, notre équipe :

- répond dans l'heure ;
- intervient dans tout le canton de Genève ;
- évalue vos besoins, soit à l'hôpital, soit à votre domicile ;
- fait installer à votre domicile le matériel de soins nécessaire ;
- organise le suivi médical, pharmaceutique et infirmier que votre état de santé requiert.

Mise en place par les HUG et **imad**, la Consultation de soins palliatifs domicile (CoSPa dom) offre une prise en charge pluridisciplinaire allant de l'évaluation au conseil en passant par l'orientation dans le réseau genevois des soins palliatifs. Ces prestations sont complémentaires à celles du médecin traitant et des équipes soignantes.

La CoSPa dom est joignable au 022 372 33 27, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h 30, ou à l'adresse électronique **domicile.cospa@hcuge.ch**

Ergothérapie

Pour vous permettre d'acquérir ou de récupérer une autonomie optimale dans votre quotidien, l'ergothérapie met en œuvre une large palette de moyens et de traitements. La prestation peut être unique ou mise en œuvre simultanément avec d'autres prestations décrites dans la présente brochure.

Profession paramédicale, l'ergothérapie intervient en fonction de vos possibilités et des contraintes de votre environnement sous forme d'une :

- évaluation de vos capacités en relation avec votre environnement physique et social;
- rééducation visant à l'amélioration de vos capacités fonctionnelles, grâce à des activités de la vie quotidienne ou thérapeutiques;
- réhabilitation par :
 - l'apprentissage, en fonction de vos capacités et des ressources offertes par votre environnement;
 - l'aménagement de votre environnement, pour supprimer ou contourner les obstacles;
 - des moyens auxiliaires pour compenser les difficultés.
- prévention par des conseils destinés à développer des habitudes de santé, de confort et de sécurité.

AU SERVICE DE VOTRE AUTONOMIE

Les services de nos ergothérapeutes sont destinés aux personnes de tout âge qui, suite à une maladie, un accident, des problèmes liés au vieillissement, éprouvent des difficultés à accomplir les activités de la vie courante, soit à cause de déficiences et d'incapacités, soit en raison d'obstacles environnementaux.

À VOS CÔTÉS

Nous intervenons du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00. Sur prescription médicale, nous évaluons vos capacités et incapacités ainsi que les contraintes architecturales de votre domicile afin de proposer des solutions permettant un maximum d'indépendance et de sécurité.

Au cours de son intervention, l'ergothérapeute peut être amené à collaborer avec :

- votre entourage ;
- des médecins et des physiothérapeutes ;
- des architectes et des urbanistes ;
- des fournisseurs de matériel médical ;
- des régies.

Repos dans une unité d'accueil temporaire de répit (UATR)

Pour permettre à l'un de vos proches, mobilisé pour vous aider, de se reposer, il vous est possible de séjourner dans une unité d'accueil temporaire de répit (UATR), dont les objectifs s'articulent autour de deux axes :

- proposer des conditions de vie proches de celles de votre domicile ;
- s'engager dans un accompagnement et un soutien de qualité.

Aide et soins

Les prestations en UATR s'adaptent au rythme et aux habitudes de vie de chacun. L'équipe soignante assure une prise en charge intégrée. Le séjour dans un UATR permet d'effectuer un bilan global de l'état de santé, afin d'adapter les prestations d'aide et de soins lors du retour à domicile.

Equipement

Les UATR sont conçues sans barrières architecturales, pour des personnes âgées et/ou handicapées. Les chambres sont toutes dotées d'un système d'appel à l'aide. Une réponse est garantie 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Un dispositif anti-errance peut être proposé.

Restauration

Cafétéria et salle à manger accueillent les résidents pour leurs repas. La famille et les proches peuvent participer en s'inscrivant auprès de l'équipe.

Animations

Individuelles et de groupe, ces activités structurent le quotidien (sorties, promenades, lectures, etc.) et permettent la convivialité et le maintien ou la stimulation de l'autonomie de chacun.

AU SERVICE DE VOTRE AUTONOMIE

Les séjours dans nos UATR «Villereuse» et «Les Jumelles» sont destinés à des personnes en âge AVS, pour un séjour de courte durée (5 à 45 jours par année) motivé par un besoin de répit (épuisement, maladie, hospitalisation, etc.) du proche aidant.

À VOS CÔTÉS

Les demandes sont évaluées par une équipe pluridisciplinaire, afin d'adapter le séjour aux besoins spécifiques de chacun. Dans les UATR, les équipes en place répondent à toute demande de renseignement ou de visite de l'établissement, et organisent les accueils, séjours et sorties. Pour toute information, notre équipe est joignable au 022 420 20 50.

Aide aux familles / Consultation parents-enfants

Pour vous soutenir dans votre rôle de parent et promouvoir la santé des membres de votre famille, l'aide aux familles a plusieurs objectifs :

- la promotion de la santé ;
- la contribution à l'équilibre familial ;
- la création de réseaux de solidarité dans la communauté ;
- la prévention ;
- le dépistage des troubles du développement psychomoteur chez l'enfant ;
- la promotion de la sécurité de l'enfant.

AU SERVICE DE VOTRE AUTONOMIE

Toutes ces prestations sont destinées aux familles qui traversent une période difficile et font face à des problèmes :

- de santé des parents : maladie, handicap, accident, convalescence, grossesse à risque ;
- de santé ou de handicap des enfants ;
- psychosociaux.

Elles permettent également de gérer une phase de transition :

- naissance ;
- divorce ;
- deuil.

Dispensée par une équipe pluridisciplinaire, la prestation soutient les parents et s'articule autour de trois domaines d'intervention :

L'aide aux parents

Cette prestation cherche à entretenir le fonctionnement de la famille, dans une situation difficile et en l'absence d'un réseau naturel, et se décline comme suit :

- soins et garde d'enfants et de nourrissons : les lever et les habiller, leur faire la toilette, leur donner à manger, les surveiller, superviser les devoirs ou jouer avec eux ;
- accompagnement à l'école ou chez le médecin ;
- aide à l'intégration sociale ;
- tâches ménagères, courses, préparation des repas, entretien du linge.

Répit aux familles avec enfant gravement malade

Cette prestation vise à offrir du répit aux proches aidants que sont les parents. Elle est conçue comme un accompagnement global de la famille, ayant pour but de préserver la dynamique familiale momentanément en difficulté, de prévenir l'épuisement des parents et de limiter les impacts de la maladie sur la fratrie.

L'équipe de répit aux familles avec enfant gravement malade apporte du soutien 24h sur 24 et 7 jours sur 7 dans différentes activités:

- soins et garde d'enfant (enfant malade et/ou fratrie)
- surveillance des devoirs
- accompagnement aux activités de la vie quotidienne à domicile ou à l'extérieur
- tâches ménagères, courses, entretien du linge, préparation des repas
- soutien social, administratif et financier.

La santé de la mère et de l'enfant

Dès la naissance d'un enfant, vous pouvez recevoir la visite à domicile d'une infirmière spécialisée en santé maternelle et infantile. Elle vous apporte aide, conseil et soutien dans votre rôle de parent.

Vous avez aussi la possibilité de vous rendre à la **consultation parents-enfants** de votre quartier, dans l'un des nombreux espaces répartis sur le canton de Genève. Hebdomadaire, gratuite, sans besoin de rendez-vous, cette consultation vous permet de rencontrer un professionnel de la santé et de lui poser des questions sur des thèmes aussi divers que l'alimentation de votre enfant, son poids, son sommeil, ses pleurs, son développement psychomoteur, ou sur votre propre rôle. Vous y rencontrez également d'autres familles, le but étant de favoriser l'entraide, le partage et la solidarité dans un même quartier.

À VOS CÔTÉS

L'aide aux familles fonctionne 365 jours par an.

Nous évaluons vos besoins à votre domicile, établissons un contrat ainsi qu'une planification des interventions et vous attribuons une personne de référence.

La tâche de cette dernière est d'être votre interlocuteur privilégié et d'assurer une coordination des interventions nécessaires en lien avec l'équipe pluridisciplinaire. Elle vérifie périodiquement, avec vous, l'adéquation entre les prestations et vos besoins et vous oriente si d'autres prestations s'avèrent nécessaires.

Aide pratique

Pour maintenir votre autonomie et votre qualité de vie, l'aide pratique à la maison met à disposition un éventail de prestations d'appoint, dont certaines sont effectuées en collaboration avec vous et qui répondent à des conditions bien précises :

- le ménage courant (pour les pièces que vous utilisez effectivement);
- l'entretien du linge (lessive et repassage de vos effets personnels);
- la préparation des repas (par exemple, en lien avec la livraison de repas à domicile);
- les courses (dans les commerces les plus proches de votre domicile et, en principe, en votre présence);
- un accompagnement chez votre médecin (en cas de difficultés de mobilité);
- les grands nettoyages (sous certaines conditions).

AU SERVICE DE VOTRE AUTONOMIE

L'aide pratique est destinée aux adultes et aux personnes âgées qui ont besoin d'aide en raison de :

- une maladie chronique ou aiguë;
- un handicap momentané ou durable;
- une perte d'autonomie liée au vieillissement.

À VOS CÔTÉS

L'aide pratique est assurée en votre présence et avec vous, du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00.

La demande d'intervention peut être faite par vous-même, votre famille, votre médecin ou l'hôpital. Dans les 24 heures, une évaluation est menée. Elle tient notamment compte de vos problèmes de santé, de mobilité, de handicap ainsi que de vos besoins, de vos ressources, de celles de votre famille et de votre entourage.

Par la suite, un référent de situation assure la coordination des prestations, en vérifiant périodiquement avec vous qu'elles correspondent bien à vos besoins.

Ces prestations ne sont pas prises en charge par l'assurance-maladie de base. Certaines assurances complémentaires peuvent prévoir une participation : renseignez-vous auprès de votre caisse-maladie.

Gérance sociale et animation dans les immeubles avec encadrement pour personnes âgées (IEPA)

Les immeubles avec encadrement pour personnes âgées (IEPA) regroupent des logements indépendants, dont vous êtes locataire à part entière, ainsi que des locaux communs pour différentes activités d'animation, vous permettant de rester autonome dans un environnement susceptible de :

- favoriser votre maintien à domicile le plus longtemps possible ;
- améliorer vos conditions de vie grâce à une action préventive ;
- vous donner un soutien face à la solitude ;
- limiter les hospitalisations ;
- éviter les entrées prématurées en EMS.

La décision d'attribution des appartements appartient au propriétaire et est prise en fonction de votre âge, de votre degré d'autonomie et de votre situation financière*.

** Critères définis par la loi générale sur le logement et la protection des locataires en fonction du type de logement proposé :
HLM - HBM - loyers libres.*

AU SERVICE DE VOTRE AUTONOMIE

Les appartements dans les immeubles avec encadrement pour personnes âgées sont principalement destinés aux personnes :

- en âge AVS, capables de gérer le quotidien ;
- en âge non AVS, souffrant d'un handicap psychique ou physique, après obtention d'une dérogation.

À VOS CÔTÉS

L'encadrement mis à votre disposition est assuré par une équipe pluridisciplinaire atteignable du lundi au vendredi de 7 h 30 à 17 h 00 au 022 420 24 16. Une permanence est assurée le week-end pour l'ensemble des immeubles. Par ailleurs, dans la plupart de ces immeubles, un permanent nocturne veille sur place à la sécurité des locataires et à la tranquillité de l'immeuble de 19h00 à 7h00, 365 jours sur 365.

Conçus habituellement sans barrières architecturales, les IEPA sont équipés d'un système d'appel permettant de demander de l'aide à notre personnel d'encadrement, et regroupent des prestations telles que :

- aide sociale et administrative ;
- intendance (achats, accompagnement, etc.) ;
- animations et loisirs ;
- sécurité ;
- aide et soins ;
- permanence nocturne.

Nutrition

Pour vous assurer une alimentation équilibrée, nous vous livrons à domicile des repas adaptés à votre régime alimentaire (sans sel, sans gluten, facile à digérer, etc.). Le passage de nos collaborateurs garantit un contact et un dialogue réguliers.

Une diététicienne peut aussi se rendre chez vous pour des conseils personnalisés et un suivi nutritionnel.

Si vous souhaitez ajouter un aspect de convivialité à votre repas, nous proposons également la prestation «**Autour d'une table**», qui est le fruit d'un partenariat avec plusieurs communes. Dans ce cadre, un collaborateur vous accueille et anime le repas que vous prenez en compagnie d'autres habitants de votre quartier dans l'un de nos restaurants partenaires.

Vous développez ainsi vos échanges avec d'autres personnes en âge AVS et stimulez votre appétit en partageant un moment convivial, et ce au même prix que le repas livré à domicile.

AU SERVICE DE VOTRE AUTONOMIE

La livraison de repas et les conseils diététiques sont destinés à toute personne qui se trouve dans l'incapacité de cuisiner, âgée et/ou souffrant d'un handicap, que ce soit à titre de dépannage ou pour une période prolongée.

À VOS CÔTÉS

Les repas à domicile sont livrés dans le courant de la matinée, du lundi au vendredi, ou à la fréquence souhaitée.

La prestation **«Autour d'une table»** a lieu du lundi au vendredi, de 12h00 à 14h00.

Pour tout renseignement, notre équipe est joignable au 022 420 23 00, du lundi au vendredi, de 7h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Retour à domicile après une hospitalisation aux HUG

Pour vous aider lors de votre admission aux Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) ou de votre retour à domicile, les infirmières du service de la liaison, présentes sur les différents sites des HUG, ont pour mission de :

- vous informer sur les prestations domiciliaires et le réseau socio-sanitaire genevois d'aide et de soins ;
- organiser votre retour à domicile en tenant compte de vos besoins, et en collaboration avec vos proches aidants ;
- transmettre les informations utiles et nécessaires pour votre prise en charge par l'équipe de maintien à domicile (EMD) ;
- éviter une ré-hospitalisation inappropriée ;
- envisager avec vous, selon votre situation et celle de vos proches aidants, un séjour dans une structure de répit (UATR).

AU SERVICE DE VOTRE AUTONOMIE

Lors de votre hospitalisation, que vous soyez déjà client **imad** ou futur client **imad**, les infirmières de liaison organisent votre retour à domicile avec des prestations d'aide et de soins ou un séjour dans une unité d'accueil temporaire de répit (UATR).

À VOS CÔTÉS

Les infirmières de liaison sont à votre disposition :

24h sur 24 et 7 jours sur 7 :

- Arcade imad

du lundi au vendredi de 7 h 00 à 19 h 00 ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés de 7 h 00 à 15 h 30 :

- Hôpital Cluse-Roseraie, service des urgences

du lundi au vendredi de 8 h 00 à 18 h 00 :

- Hôpital Cluse-Roseraie
 - Chirurgie (toutes spécialités confondues, neurochirurgie, ORL et ophtalmologie hospitalière),
 - Médecine (toutes spécialités confondues et neurologie),
 - POM (pédiatrie, ophtalmologie ambulatoire, maternité et gynéco-obstétrique);
- Hôpital Beau-Séjour;
- Hôpital Trois-Chêne, urgences gériatriques;
- Pédiatrie-Ophtalmologie-Maternité (gynécologie-obstétrique);
- Hôpital de Loëx;
- Hôpital de Bellerive;
- Hôpital de Joli-Mont.

Pour toute question, le service de la liaison est joignable au 022 420 20 10.

Sécurité à domicile

Appel à l'aide

Pour vous sentir en sécurité, tout en limitant votre isolement, la sécurité à domicile vous permet d'appeler à l'aide en cas de besoin, de manière simple, à tout moment et en toute circonstance.

AU SERVICE DE VOTRE AUTONOMIE

Le système d'appel à l'aide est destiné aux personnes âgées, souffrant d'un handicap, convalescentes, seules ou isolées, ou susceptibles de faire une chute ou un malaise.

À VOS CÔTÉS

À votre demande, à celle de votre entourage ou de votre médecin, et suite à une évaluation effectuée à votre domicile, nous installons, sur votre ligne téléphonique, un dispositif permettant de mémoriser des numéros de téléphone et de demander de l'aide où que vous soyez dans votre appartement. Lors de l'installation, nous effectuons une démonstration et un test des appareils, avant de vous remettre un contrat de location.

En cas de besoin, une simple pression sur le bouton d'un mini-émetteur suffit à déclencher à distance l'appareil pour avertir successivement, par le biais du téléphone, les répondants de votre choix (famille, amis, voisins, centrale médicale). L'émetteur, qui est étanche et de la taille d'une montre, peut être porté au poignet ou en pendentif.

Si les personnes en question ne répondent pas, votre appel est automatiquement dévié sur notre ligne d'accueil des demandes (LAD) qui prend toutes les mesures adéquates afin d'organiser l'intervention, si nécessaire*.

Par ailleurs, un collaborateur social se rend régulièrement chez vous pour assurer la maintenance de votre appareil, incluant un éventuel rappel de son fonctionnement, la vérification des numéros des répondants, l'évaluation de vos besoins, le lien avec nos autres services, dans le cas d'une demande particulière de votre part.

Notre équipe se déplace à domicile 7 jours sur 7. Elle est joignable au 022 420 24 00.

** Dans le cadre de votre sécurité et d'une démarche qualité, nous vous informons que vos appels à l'aide sont enregistrés.*

Sécurité à domicile

Signalisation lumineuse

Pour éviter l'isolement et garder le contact avec votre entourage, tout en vous sentant en sécurité à votre domicile, le système de signalisation lumineuse s'ajoute au dispositif d'appel à l'aide.

Deux émetteurs sont ainsi raccordés à votre téléphone, à votre interphone ou à la sonnette de votre porte d'entrée afin de compléter leur son par des flashes lumineux, dont le nombre est modifiable sur demande.

AU SERVICE DE VOTRE AUTONOMIE

La signalisation lumineuse est destinée aux personnes malentendantes ou sourdes.

À VOS CÔTÉS

À votre demande, à celle de votre entourage ou de votre médecin, et suite à une évaluation effectuée à votre domicile, nous installons la signalisation lumineuse et effectuons une démonstration et un test des appareils, avant de vous remettre un contrat de location.

Par ailleurs, un collaborateur social se rend régulièrement chez vous pour assurer la maintenance de l'appareil, vous en rappeler son fonctionnement, vérifier vos besoins et faire le lien avec nos autres services.

Notre équipe se déplace à domicile 7 jours sur 7. Elle est joignable au 022 420 24 00.

Urgences sociales

Pour compléter le dispositif du réseau social de jour et l'aide planifiée, l'Unité mobile d'urgences sociales (UMUS) intervient la nuit, le week-end et les jours fériés et prend en charge les urgences, notamment liées à la violence et à la précarité.

L'UMUS intervient uniquement à la demande de services d'urgence, tels que la police ou la Main Tendue.

AU SERVICE DE VOTRE AUTONOMIE

L'Unité mobile d'urgences sociales intervient dans les situations types suivantes : violence conjugale et domestique (au sein du couple, entre parents et enfants, avec des personnes âgées), mineurs en difficulté, précarité, habitants sinistrés, addictions, etc.

À VOS CÔTÉS

L'unité mobile d'urgences sociales intervient tous les jours de 17h00 à 8h00 du matin et 24 heures sur 24, le week-end et les jours fériés.

Veilles et couchers tardifs

Pour vous aider et vous accompagner pendant vos nuits, l'équipe de maintien à domicile de nuit (EMD de nuit) offre deux types de prestations:

- **Couchers tardifs**

Afin de maintenir le lien social, l'équipe de maintien à domicile de nuit peut offrir une aide au coucher entre 20 h 30 et 00 h 30, à savoir en dehors des horaires d'activité des équipes de maintien à domicile (EMD) de quartier.

- **Veille**

Pour soulager les familles et les proches dans une situation de crise, **imad** propose une présence à domicile, au maximum pour trois nuits consécutives, afin de permettre de trouver une solution pérenne à la situation. Cette présence est assurée par des étudiants en médecine ou étudiants infirmiers, sous la responsabilité d'un infirmier **imad**.

AU SERVICE DE VOTRE AUTONOMIE

Les veilles et couchers tardifs sont destinés à toute personne et mis en place selon des critères prédéfinis.

À VOS CÔTÉS

L'équipe de maintien à domicile de nuit délivre ses prestations de couchers tardifs, chaque soir de 20h30 à 00h30, et de veilles, de 19h00 à 7h00.

Les abréviations

Les acronymes utilisés dans cette brochure correspondent aux dénominations suivantes :

- AMD Antenne de maintien à domicile
- ASSC Assistante en soins et santé communautaire
- CoSPa dom Consultation de soins palliatifs domicile
- CMD Centre de maintien à domicile
- EMD Equipe de maintien à domicile
- EMS Etablissements médico-sociaux
- HAD Hospitalisation à domicile
- HBM Habitation à bon marché
- HLM Habitation à loyer modéré
- HUG Hôpitaux universitaires de Genève
- IEPA Immeubles avec encadrement pour personnes âgées
- LAD Ligne d'accueil des demandes
- UATR Unité d'accueil temporaire de répit
- UMUS Unité mobile d'urgences sociales

Chaque jour de l'année, 24 h / 24, les professionnels de imad interviennent au domicile des personnes fragiles et vulnérables.

Centre de maintien à domicile Carouge

Avenue Cardinal-Mermillod 36 - 1227 Carouge

T 022 420 20 11

Centre de maintien à domicile Pâquis

Rue de Lausanne 45-47a - 1201 Genève

T 022 420 20 12

Centre de maintien à domicile Eaux-Vives

Rue des Vollandes 38 - 1207 Genève

T 022 420 20 13

Centre de maintien à domicile Onex

Route de Chancy 98 - 1213 Onex

T 022 420 20 14

Arcade imad

HUG - Bâtiment Gustave Julliard

Rue Alcide-Jentzer 17 - 1205 Genève

T 022 420 20 10



Permanence téléphonique

7 j/7

 **022 420 20 00**

imad · Esplanade de Pont-Rouge 5

1212 Grand-Lancy 1

E-mail: info@imad-ge.ch

imad-ge.ch

