

Résidence Arc-en-ciel SA  
Home médicalisé, Vilars  
Tel 032 854 30 54 Fax 032 854 30 69  
e-mail residence.arc-en-ciel@net2000.ch

## CONDITIONS DE RESIDENCE ET CONTRAT D'HEBERGEMENT Année 2011

### A) Admission

1. Pour demander à être admis, il convient de remplir le document suivant :
  - Demande d'admission concernant les renseignements administratifs.
2. Le jour de l'entrée, veuillez nous remettre les documents complémentaires suivants :
  - Livret de famille ou Acte de naissance,
  - Permis de domicile et Certificat AVS (les papiers restent déposés à la Commune du dernier domicile).
  - Nom de la caisse-maladie et nom de la section compétente, numéro d'affilié(e).
  - Rapport médical du dernier médecin traitant ou remise de service de l'hôpital, avec la liste des médicaments à administrer.
  - Cas échéant, l'avis d'octroi d'une rente d'invalidité.
  - Nom de la caisse de compensation du résidant.
3. A votre arrivée, nous procédons à l'inventaire de vos objets de valeur (bijoux, montres, etc.) et de votre argent de poche. La Direction décline toute responsabilité en cas de disparition des valeurs qui n'auront pas été déposées dans le coffre mis à disposition des résidants.
4. Le linge personnel du résidant ainsi que ses objets personnels doivent si possible être marqués à ses nom et initiale du prénom, faute de quoi ce travail sera effectué par le personnel de la Résidence, et facturé (CHF. 60.-)
5. La facture de séjour socio-hôtelier est à payer à l'entrée dans l'institution sous forme d'avance équivalente à un mois de séjour, soit CHF. 5600.- arrondi.

### B) Le prix de pension

1. Prix journalier de pension 2011 en chambre individuelle (adaptation annuelle)
  - Frs 185.- par jour, facture mensuelle payable à 10 jours
2. Prestations couvertes par le prix journalier
  - la nourriture, y compris les boissons courantes servies aux repas (eau, thé, café, jus de fruit), mais sans les boissons alcoolisées (vin, bière)
  - l'animation
  - le logement
  - le chauffage, l'électricité
  - l'entretien courant du linge
  - l'usage de moyens auxiliaires (fauteuils roulants, cannes, déambulateurs, élévateurs, etc.).
  - l'Assurance **responsabilité civile**.

#### Sont à la charge du pensionnaire

- Les consommations à la cafétéria en dehors des heures de repas ainsi que lors de sorties,
- l'argent de poche,
- les traitements dentaires

- les frais de coiffeur
- de pédicure
- les articles de toilette
- le montant des conversations (sans majoration) d'un téléphone privé et le raccordement (installé dans chaque chambre)

### C) Réservation, facturation

#### Réservation :

Le forfait journalier est facturé en plein, déductions faites des repas.

#### Facturation :

- Le jour d'entrée est facturé en plein
- Une taxe de CHF 60.- pour l'élaboration du dossier administratif et de soins sera facturée selon décision du Conseil d'Etat.
- Une participation journalière LAMal aux coûts de soins en fonction du degré de dépendance, mais au maximum CHF. 21.60 par jour est facturé en sus du forfait journalier.
- Les transports effectués par la résidence sont facturés à raison de CHF. 1.50 par km et de CHF. 60.-/heure par accompagnant(s).
- Les **prestations des tiers** (médecins, laboratoires, radiologie, physiothérapie, ergothérapie, médicaments) sont à la charge de l'assurance obligatoire des soins. Ces fournisseurs de prestations envoient leurs notes d'honoraires directement au tiers répondant du résidant qui se fera rembourser par l'assureur-maladie.
- Le matériel de soins selon liste LIMA (matériel pour incontinence, de pansements, etc.) est facturé par l'institution directement à l'assureur-maladie.
- Pour les résidants au bénéfice d'une assurance complémentaire adéquate, les prestations de médecines, médicaments et matériel « hors-liste » seront en tout ou partie remboursés par celle-ci sur présentation des décomptes de l'assurance de base.

#### En cas d'hospitalisation temporaire ou de vacances

- Le jour du départ et celui du retour sont facturés en plein.
- **En cas de vacances, de congés ou d'hospitalisation temporaire**, l'institution garde le lit contre facturation du prix journalier socio-hôtelier. La participation journalière aux frais de soins LAMal n'est pas facturée.

#### En cas d'hospitalisation définitive ou de décès

- Le jour du départ est facturé en plein.
- Le prix journalier peut être facturé jusqu'à la libération complète de la chambre. La participation LAMal n'est pas facturée.

### D) Départ définitif de la Résidence

La personne qui désire quitter définitivement l'Arc-en-ciel est priée de nous donner un préavis de 15 jours. Si cette dédite minimale ne nous est pas notifiée, les jours manquants seront facturés à raison du prix journalier, jusqu'à concurrence de 15 jours, pour autant que le lit ne soit pas reloué avant ce délai. La participation LAMal n'est pas facturée.

### E) Le logement

- La résidence, une maison spécialement conçue pour accueillir les personnes du troisième âge, construite en 1996, dispose de tout le confort moderne. Seize pensionnaires peuvent y être logés en chambre individuelle disposant chacune d'une salle d'eau. Un salon avec cheminée, une salle-à-manger, une terrasse avec vue sur la campagne environnante, un personnel attaché au confort et au bien-être de chaque pensionnaire font de cette résidence un lieu privilégié de séjour.
- Chaque chambre est pourvue d'un système d'appel relié en permanence au personnel soignant. Le mobilier est composé d'une armoire, d'un lit électrique, d'une table de chevet avec lampe, d'une grande table, de deux chaises ainsi que d'un fauteuil.

- Les chambres peuvent être décorées par les résidents, selon leur désir, avec leurs meubles personnels. Nous n'autorisons cependant pas les tapis de sol pour des raisons de sécurité.

## **F) Les repas**

Les régimes particuliers sont possibles. Les autres repas sont préparés selon les principes diététiques recommandés pour les personnes âgées ou malades. Ils sont pris en commun à la salle à manger ou servis en chambre, selon l'état de santé du résident. La Direction prie le résident d'être à table aux heures indiquées et d'aviser le personnel infirmier au plus tard à 10h00 la veille s'il s'absente pour l'un ou l'autre repas, qui seront alors déduits de la facture.

### Heures des repas

- Petit déjeuner : 7h00-9h30
- Dîner : 11h45
- Souper : 17h45

Chacun peut recevoir des invités. Les réservations doivent être faites au plus tard la veille à midi, à la réception. Le menu du jour est servi pour une somme modique. Nous organisons également des repas pour les anniversaires ou pour d'autres occasions au sein même de la résidence.

## **G) Médecins, soins et médicaments**

- Pour des raisons d'efficacité lors d'urgences, nous recommandons le médecin répondant du home, le Dr Chuat, spécialiste en gériatrie.
- La Direction infirmière de l'Arc-en-ciel assume la responsabilité de la qualité des soins prodigués de jour comme de nuit par le personnel.
- Un physiothérapeute prodigue les soins aux résidents qui en ont besoin, selon les prescriptions du médecin.
- Nous ne pouvons prendre en charge les résidents nécessitant des soins infirmiers aigus la nuit.

## **H) Animation et loisirs**

Une équipe très motivée organise de nombreuses activités l'après-midi telles que jeux, bricolages, lecture, vidéo, concerts, chants, confection de gâteaux. Des promenades et des sorties au restaurant sont organisées régulièrement. Les proches ont la possibilité de participer gratuitement aux anniversaires, aux sorties hebdomadaires, aux animations et aux fêtes annuelles (fête Nationale, religieuses, etc). Par ailleurs les familles sont conviées dans la deuxième quinzaine du mois de décembre à venir fêter Noël. Cependant, nous ne pouvons recevoir plus de 2 membres par famille.

## **I) Téléphone**

### Renseignements téléphoniques

Tous les renseignements concernant l'état de santé du résident sont obtenables 24 heures sur 24. Les questions administratives (032 854 30 54) peuvent être traitées chaque jour de 8h à 13h et de 14h à 17 h.

### Conversation téléphonique avec le résident

Les personnes qui désirent s'entretenir avec le résident sont priées d'appeler en dehors des heures de repas, de soins ou de repos.

### Internet

L'accès à Internet est assuré à nos résidents par le biais d'une connection Wifi.

## **J) Visites**

Elles sont autorisées en tout temps. La tranquillité dans la résidence sera cependant particulièrement observée entre 13h et 14h. Par mesure de sécurité, les portes de l'Arc-en-ciel seront fermées dès 21h, mais les veilleurs (euses) répondent à la sonnerie d'entrée.

**K ) Sorties**

Elles sont libres, sur avis médical. Il suffit d'en informer le personnel du service médical présent en précisant la durée de l'absence.

**L ) Services religieux**

Un service religieux œcuménique est organisé mensuellement au sein de l'Arc-en-ciel. Le résident qui désire avoir un entretien privé avec un représentant de son Eglise est prié de s'annoncer à la Direction.

**M ) Lever / Coucher**

A bien plaisir.

**N ) Hygiène et sécurité**

Par respect pour ceux qui ne fument pas ainsi que par mesure de sécurité, les personnes qui fument sont priées d'utiliser exclusivement le "coin fumeur" mis à la leur disposition dans la maison.

**O ) Radio - TV**

Chaque résident a la possibilité d'installer dans sa chambre la télévision et la radio. Sur demande écrite, les rentiers AVS et AI qui, conformément à la loi fédérale, bénéficient des prestations complémentaires, sont exonérés de la redevance. Par ailleurs, une exonération de la redevance de réception radio et télévision peut être obtenue en remplissant le formulaire « Billag » adéquat, disponible auprès de la direction, **pour les résidents nécessitant plus de 180mn de soins par jour.**

**P ) Gestion des plaintes**

Les résidents et leurs proches disposent de plusieurs moyens d'exprimer leurs revendications :

- En s'adressant oralement à un(e) collaboratrice(s) ou à la direction de l'institution.
- Lors des entretiens avec la famille
- En manifestant son mécontentement lors des enquêtes de satisfaction (écrites et anonymes).

En cas d'échec de la négociation

Lorsque le résident, les proches et la direction de l'institution n'ont pas trouvé de solution satisfaisante, la partie qui s'estime lésée peut demander l'arbitrage du Service Cantonal de la Santé Publique, Rue Pourtalès 2, 2000 Neuchâtel, tel. 032.889.62.00

**Q ) Animaux**

La visite de l'animal familial est possible. Nous rendons attentifs les résidents et leurs familles que la résidence possède un chat et un chien.

Le/la soussigné(e) confirme avoir pris connaissance des conditions de résidence stipulées ci-dessus et s'engage à les respecter.

Lieu et date : .....

Résidence Arc-en-ciel SA

**Signature de la personne  
demandant l'admission**

.....

.....

Corinne BOTTERON, directrice

En cas de réservation, celle-ci débute le .....