

Résidence Arc-en-ciel SA
Home médicalisé, Vilars
Tel 032 854 30 54
Courriel : residencearcenciel@icloud.com
CONDITIONS DE RESIDENCE
ET CONTRAT D'HEBERGEMENT
Année 2023

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,
 - Carte 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.
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 résidents.
4. Le linge personnel du résident 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. 80.-)
5. Un acompte doit être versé au plus tard le jour de l'entrée dans l'institution sous forme d'avance équivalente à un mois de séjour, soit CHF. 5850.- arrondi, sur le compte courant de la résidence auprès de la banque Cantonale Neuchâteloise (IBAN CH88 0076 6000 1024 3214 6).

B) Le prix de pension

1. Prix journalier de pension 2023 en chambre individuelle (adaptation annuelle)
 - Frs 195.- par jour, facture mensuelle payable à 10 jours. Depuis le 1.1.2013 nos résidents ne touchent plus les aides individuelles s'ils ont recours aux prestations complémentaires. La différence entre les PC (CHF. 122.80) et notre prix de pension est à leur charge.
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 raccordement téléphonique (installé dans chaque chambre)

C) Réservation, facturation

Réservation :

Le forfait journalier est facturé en plein.

Facturation :

- Le jour d'entrée est facturé en plein
- Une taxe de CHF 300.- 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. 23.00 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 à la charge de la caisse 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 est facturé jusqu'à la libération complète de la chambre. La participation LAMal n'est pas facturée.

D) Départ définitif de la Résidence

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée et commence à prendre effet dès le premier jour de l'entrée du résidant au sein de l'institution. Il annule et remplace tout contrat conclu antérieurement.

L'institution s'interdit de résilier le contrat d'hébergement, sauf pour de justes motifs. Sont considérés comme justes motifs le non-paiement des factures, la violation répétée des égards dus aux voisins, le trouble répété causé à d'autres résidants ou à des membres du personnel ou si le résidant nécessite des soins aigus la nuit autres que les soins prodigués par le veilleur ou occasionnellement par l'infirmière de piquet.

Le décès entraîne la fin du contrat d'hébergement. 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. Le représentant doit s'acquitter de la dernière facture pour être libéré de toute obligation envers l'institution.

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 table, de deux chaises ainsi que d'un fauteuil.

✓ Les chambres peuvent être décorées par les résidants, 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 résidant. La Direction prie le résidant d'être à table aux heures indiquées et d'aviser le personnel infirmier au plus tard à midi la veille s'il s'absente pour l'un ou l'autre repas (à l'exception du dimanche qui doit notifier au plus tard le vendredi à midi), qui seront alors déduits de la facture.

Heures des repas

- Petit déjeuner:	7h00-10h00
- 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 Benazza. Le résidant peut néanmoins faire appel à son médecin traitant habituel, pour autant que celui-ci assure les visites **dans l'institution**.
 - ✓ 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. Au besoin, l'équipe soignante fait appel à des spécialistes provenant de l'extérieur.
 - ✓ Un physiothérapeute prodigue les soins aux résidants qui en ont besoin, selon les prescriptions du médecin.
- **Nous ne pouvons prendre en charge les résidants nécessitant des soins infirmiers aigus la nuit.**

H) Animation et loisirs

Nos animatrices proposent de nombreuses activités le matin et l'après-midi telles que jeux, bricolages, lecture, vidéo, concerts, chants, confection de gâteaux, etc. 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 résidant 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 résidant

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

Internet

L'accès à Internet est assuré à nos résidants par le biais d'une connexion 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 résidant 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 plaie.

N) Hygiène et 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 résidant a 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 résidants nécessitant plus de 81 mn de soins par jour.**

P) Droits des résidants :

- Nul ne peut être admis en institution sans une information et un dialogue préalables.
- Comme tout citoyen adulte, la dignité, l'identité et la vie privée du résidant doivent être respectées.
- Le résidant a le droit d'exprimer ses choix et ses souhaits ; son droit à la parole est fondamental.
- Tout résidant doit disposer de ressources personnelles. Il peut notamment utiliser librement la part de son revenu qui reste disponible.
- L'institution devient le lieu de vie du résidant. Il doit disposer d'un espace personnel.
- L'institution est au service du résidant. Elle s'efforce de répondre à ses besoins et de satisfaire ses désirs.
- L'institution encourage les initiatives du résidant. Elle favorise les activités individuelles et développe les activités collectives dans le cadre d'un projet de vie.
- L'institution doit assurer les soins infirmiers et médicaux les plus adaptés à l'état de santé du résidant. S'il est nécessaire de donner des soins à l'extérieur de l'établissement, le résidant doit en être préalablement informé.
- Le résidant a le droit de nommer un représentant thérapeutique qui pourra faire valoir des directives anticipées spécifiant le type de soins qu'il entendrait recevoir ou non, au cas où il ne serait plus en mesure d'exprimer sa volonté.
- A titre exceptionnel, des mesures limitatives de liberté peuvent être instaurées par l'institution. La pertinence de ces mesures est préalablement évaluée par l'équipe soignante et le médecin ; elle sont proposées au résidant et/ou son représentant thérapeutique pour accord et réévaluées périodiquement selon un protocole précis.
- L'institution accueille la famille, les proches du résidant et les associe à ses activités. Cette volonté d'ouverture doit se concrétiser par des lieux de rencontre et des horaires de visite souples.
- L'institution est tenue de donner toutes les informations utiles au résidant, de le consulter et de lui laisser un pouvoir de décision dans tous les domaines le concernant.

Toute personne agée qui choisit de vivre dans un home reste un citoyen à part entière, avec ses droits, ses devoirs et ses libertés qu'il peut faire valoir en tout temps.

Q) Devoirs des résidants

- Respecter les horaires des repas.
- Ne pas fumer dans les chambres.
- Faire preuve d'égards et respect envers les autres résidants et le personnel de l'institution.
- Se conformer aux règles spécifiés dans le présent contrat.

R) Gestion des plaintes

Les résidants 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 résidant, 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 ou par écrit à l'Autorité de Conciliation en Matière de Santé, rue du Château 12, 2001 Neuchâtel.

S) Animaux

La visite de l'animal familier est possible. Nous rendons attentifs les résidants et leurs familles que la résidence possède 2 chats et 1 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
ou responsable financier**

.....

.....

Corinne BOTTERON, directrice

En cas de réservation, celle-ci débute le