

Annexe a. Prestations incluses ou non dans le prix de pension

Produits compris dans le prix de base, selon assortiment standard du moment :

- Produits d'hygiène et de soins de la peau : savon, mousse de bain, déodorant, eau de Cologne, lotion hydratante, talc, démaquillant, rondelles de ouate, cotons-tiges, mousse à raser, après-rasage, rasoirs à usage unique, crème solaire, baume à lèvres.
- Produits pour les soins des cheveux : shampoing, après-shampoing, brosse, peigne, laque.
- Produits pour les soins de bouche : brosse à dent, dentifrice, pâte adhésive pour dentier, boîte à dentier, eau dentifrice.
- Produits pour les soins des ongles.
- Huile de massage pour soins de confort.
- Mouchoirs en papier.
- Spray déodorisant pour cabinet de toilette privé.
- Matériel pour entretien des chaussures : cirage, lacets.

... liste non exhaustive...

Cette liste est composée d'articles de base achetés à des prix raisonnables, les résidents désirant d'autres produits que ceux proposés devront se les fournir à leurs frais.

Les prestations facturées en sus sont :

- Piles pour matériel privé du résident (télécommandes, radios, etc...).
- Ampoules pour luminaires privés du résident.
- Piles pour appareil acoustique.
- Rasoirs électriques.
- Frais liés à la réparation de matériel privé tels que meubles, TV, téléphone, appareils électriques, etc...
- Consommation « hors norme » de divers produits de la liste de base (ci-dessus) : papier de toilette, papier de ménage, mouchoirs en papier, boissons minérales sucrées, boissons alcoolisées, etc...
- Vêtements, fourniture de bas, collants, sous-vêtements, rallonges de soutien-gorge, culotte de confort type WEITA, etc... si achetés par l'institution.
- Matériel médical non remboursé par l'assurance de base, et donc hors forfait reçu, par exemple : bas de contention dès la troisième paire annuelle.

... liste non exhaustive...

Annexe b. Prestations de couture

Tarif des prestations de couture

Travail effectué	Prix
Fourniture et pose d'une fermeture éclair standard	Fr. 15.--
Ourlet de jupe - robe - chemise	Fr. 15.--
Ourlets de pantalon - manches	Fr. 20.--
Ourlets de manches avec poignets	Fr. 10.-- +
Ourlets doublés	Fr. 10.-- +
Divers travaux de couture avec devis sur demande	

Délai de réalisation selon la charge de travail du personnel de lingerie

Annexe c. Transports

Directives concernant les transports des résidents

Transports au Val-de-Tavers et au-dehors

Les transports du résident pour des rendez-vous chez le médecin ou autre, sont assumés par sa famille dans la mesure de ses possibilités ou par taxi handicap, ou par le CORA Fleurier ou par ambulance ou dans certains cas par l'institution.

Les transports à destination de Neuchâtel ou ailleurs, sont effectués par la compagnie de Taxi Arto F. Marques de Neuchâtel.

Cette compagnie possède des taxis normaux, des véhicules sanitaires légers et des véhicules de "transport handicap" pour les chaises roulantes. Leurs chauffeurs, tous professionnels, possèdent également une formation d'assistance en soins de type "samaritain". En cas de besoin, selon les indications de notre personnel médical, une deuxième personne – également formée – accompagnera le résident jusqu'à destination, médecin ou hôpital par exemple.

Frais des transports

Les frais inhérents aux transports sont à la charge des résidents.

Pour les transports avec l'entreprise TaxiARTO, vous bénéficiez d'une remise de 10%.

A titre indicatif, le tarif pour un trajet simple à Neuchâtel, départ de Fleurier ou Buttes, sera dès lors de

- CHF ~120.- pour le taxi
- CHF ~170.- pour le véhicule sanitaire léger ou le transport handicap

Ces sommes sont à doubler pour un voyage aller-retour.

Prise en charge éventuelle des frais

Ces transports pourront le cas échéant être remboursés partiellement par certaines assurances complémentaires, mais cela reste à étudier au cas par cas. Par contre, les personnes qui sont au bénéfice de prestations complémentaires AVS, auront la possibilité de se faire rembourser ces frais, dans la mesure où il s'agit de transports vers un service de soins et pour autant qu'ils n'aient pas épuisé la quotité disponible annuelle de CHF 6'000.-

Annexe d. Gestion des plaintes

GESTION DES PLAINTES

Selon la nature des plaintes formulées ou selon le souhait du résident, respectivement de son / ses répondants, les plaintes suivent la filière suivante :

1. PAR ORAL :

- a. La plainte est adressée directement soit au responsable du service concerné soit à la direction de l'établissement
- b. Une discussion rapide a lieu avec les personnes concernées et des solutions sont proposées

2. PAR ÉCRIT :

- a. Un formulaire ad hoc est mis à disposition du résident – dès son admission – sur lequel il peut formuler sa plainte par écrit. Ce document est à déposer dans la boîte aux lettres de la direction, située à côté du bureau. D'autres formulaires sont à disposition sur demande auprès de la direction
- b. La direction prend note de la plainte et en cas de besoin mène une enquête interne préalable
- c. La direction met en place une rencontre avec toutes les personnes concernées par la plainte
- d. Les faits sont mis "sur la table" et des explications et/ou arrangements sont formulés
- e. Une enquête plus approfondie peut être mise sur pied et une 2^e entrevue peut être agendée.
- f. A chaque fois, un PV de la séance est créé, distribué et classé, lequel comprend les faits et les solutions décidées

3. VOIES DE RECOURS

- a. Le résident a la possibilité de s'adresser à son médecin de famille ou au médecin de l'institution, à n'importe quel moment
- b. Les familles et répondants peuvent participer aux séances avec ou sans la personne âgée
- c. En dernier recours, la Santé Publique peut être contactée par le plaignant ou son répondant
- d. L'institution se soumettra à la décision de la Santé Publique

Les directions des EMS Clairval et Valfleuri

Annexe e. Psychologue

PRESTATION PSYCHOLOGUE

Les EMS Clairval et Valfleuri offrent la prestation d'une psychologue, Barbara Verano, qui est présente dans l'établissement un jour par semaine.

La psychologue est à disposition de tous les résidents, de leurs familles et proches, et du personnel.

La psychologue offre :

- Aux résidents :

Un accompagnement individuel de type soutien, notamment lors de situations de souffrance psychologique (deuils, handicap, placement en EMS, fin de vie...), des entretiens cliniques, et un suivi psychologique.

- Aux familles et aux proches :

Un accueil personnalisé, soutien psychologique lors de situations difficiles en lien avec leur parent/proche (placement en EMS, handicap physique et/ou mental, fin de vie, décès...), écoute et groupes des familles (réunion avec les familles d'autres résidents et la psychologue, pour partager leurs expériences, leurs inquiétudes, ainsi que l'occasion de pouvoir obtenir des renseignements sur ce qui concerne les pathologies psychiques de leur parent/proche...)

- Au personnel :

Formation, temps d'analyse de la pratique et groupes de parole.

Annexe f. Directives anticipées

Au sujet des Directives Anticipées

Inéluctablement, chacun doit un jour quitter ce monde. Tout comme le droit à une vie décente, il y existe un droit légitime à mourir dans la dignité.

Il n'est cependant pas possible de savoir comment, ni quand ce moment va arriver. Tous nous pouvons être victimes d'accidents ou de maladies graves et, selon les circonstances, ne plus être alors en mesure de prendre des décisions concernant notre fin de vie en accord avec nos principes. Il est donc souhaitable de s'y préparer, d'y réfléchir et d'en parler avec des personnes de confiance.

Il existe une possibilité de désigner un représentant thérapeutique / soins. Il s'agit d'une personne de confiance, nommée par le résident pour qu'il le représente le jour où il ne peut plus exprimer lui-même sa volonté pour des raisons de santé.

Le représentant thérapeutique / soins peut accepter, demander ou refuser des soins à la place du résident lorsque ce dernier ne peut plus le faire lui-même.

Il existe aussi la possibilité de donner des directives anticipées par écrit. Pour autant qu'elles ne contreviennent pas au droit en vigueur et qu'elles reflètent la volonté de personnes capables de discernement, des directives anticipées claires obligent les soignants, y compris les médecins, à les respecter.

Rédiger des directives anticipées est simple. Notre psychologue, présente un jour par semaine dans nos institutions, se permettra de venir se présenter prochainement pour faire votre connaissance et, si vous le souhaitez, elle peut vous présenter un questionnaire en relation avec ces directives.

Vous pourrez le remplir avec son aide mais si vous préférez vous pourrez aussi le faire seul ou avec l'aide de votre famille. Votre médecin traitant pourra aussi vous guider dans ce questionnaire.

Les directives anticipées peuvent contenir :

- Les instructions relatives aux mesures de prolongement de la vie.
- Les mesures médicales à prendre pour soulager les douleurs.
- Le déliement du secret médical envers des personnes de confiance.
- Les instructions relatives aux prélèvements d'organes, à l'autopsie etc...
- Le nom des personnes de confiance.

Les directives anticipées doivent toujours être datées et signées. Elles peuvent être annulées ou modifiées en tout temps.

Il est recommandé de mentionner où se trouve l'original du document et qui en possède des copies, ainsi que de renouveler les directives anticipées tous les cinq ans environ.

Les directions des EMS Clairval et Valfleuri

Annexe g. Répondants

Nom :

Prénom :

Date de naissance :

Par la présente, je désigne les personnes suivantes pour prendre les décisions à ma place dans le cas où je me trouverai incapable de le faire moi-même

Coordonnées du **répondant administratif / financier**, responsable du paiement des pensions et des démarches administratives et y relatives :

⚠ Ce mandat nécessite une procuration olographe (écrite à la main) de la part du résident et rédigée avant la survenue de l'incapacité à gérer ses affaires administratives, ou une décision de l'Autorité de Protection de l'Enfant et de l'Adulte (APEA).

Signature du répondant désigné :

Coordonnées du **répondant thérapeutique / soins**, responsable des décisions médicales et / ou de soins, et de la signature pour accord des mesures et plans de soin.

Signature du répondant désigné :

Coordonnées du **répondant vie quotidienne / votations**, responsable des achats de vêtements etc... ainsi que de l'aide à l'exercice du droit de vote.

Signature du répondant désigné :

Lieu, date et signature du résident, en pleine possession de ses facultés de discernement :

Il est possible, en tout temps, d'apporter des modifications à cette liste ; tout changement sera à signaler au plus vite à la direction de l'institution qui héberge la personne.