

## CONDITIONS DE SÉJOUR AU CENTRE DE CONVALESCENCE

### INSTRUCTIONS GÉNÉRALES

A votre admission, les éléments suivants vous sont remis dans tous les cas :

- La clé de votre chambre qui ouvre et verrouille votre garde-robe, le local « fitness » et la porte d'entrée de l'établissement ;
- Un médaillon servant d'appel infirmier ;
- La télécommande de la télévision (voir « tarifs »), si demande de votre part.

Si votre situation le nécessite, et moyennant location auprès de la réception, un fauteuil roulant peut être mis à votre disposition en attendant le prêt du SMA (Service Moyens Accessoires asbl) (voir « tarifs »).

Nous vous demandons de respecter le silence dans l'établissement entre 22h00 et 6h00. Les appels vers l'extérieur sont possibles en composant le « zéro » avant le numéro de votre correspondant. Les tarifs téléphoniques appliqués sont décrits au point « tarifs ». Sauf accord de la direction, les animaux ne sont pas acceptés dans l'établissement pour des raisons d'hygiène.

Les appareils électriques n'appartenant pas au Centre de Convalescence, ne sont pas autorisés.

Les dons en argent auprès du personnel ne sont pas acceptés. Seuls les dons, contre reçu, via le personnel de l'accueil et les dons par virement à la Croix-Rouge luxembourgeoise en mentionnant Centre de Convalescence du Château de Colpach sont admis. En mentionnant dans la communication « Don pour le personnel », cet argent sera utilisé au profit du personnel.

Compte numéro : BGL BNP PARIBAS : LU93 0030 1996 4957 0000.

### CHAMBRE

Le centre de convalescence met à votre disposition une chambre individuelle. La chambre comprend les éléments suivants :

- un lit à commandes électriques ;
- une table de nuit ;
- un téléphone;
- une garde-robe comprenant un coffre-fort et un frigo ;
- une table et une chaise (une chaise supplémentaire sur demande);
- une télévision ;
- internet gratuit (code WiFi à demander à l'admission)
- un fauteuil relax avec assistance électrique à la verticalisation ;
- une salle de bain individuelle comprenant douche, lavabo, WC ; une chaise de douche peut être mise à disposition en cas de besoin :

La chambre mise à disposition est, sauf accord de la direction, destinée à l'hébergement d'une seule personne.

Si, lors de votre admission, vous deviez constater l'un ou l'autre problème, veuillez le signaler soit directement à l'infirmerie, soit à la réception. Vous recevrez ensuite la visite du technicien.

En acceptant d'être hébergé dans cette chambre, vous vous engagez à rendre les biens mis à votre disposition dans l'état dans lequel vous les avez reçus, excepté pour ce qui a péri ou a été dégradé par vétusté ou force majeure.

## REPAS

Les repas sont compris dans le prix de journée.

Trois repas par jour sont servis au restaurant et une collation supplémentaire est proposée au besoin. Sur avis du médecin ou du personnel soignant, des repas diététiques (régime sans sel, sans graisse, etc.) et/ou de consistance adaptée (coupé, moulu, mixé,...) sont fournis.

Les personnes, qui pour des raisons de santé ne peuvent se rendre au restaurant, seront servies en chambre.

Les personnes qui demanderont à être servies dans leur chambre se verront facturer ce service à raison de 2€ par repas (sauf pour raisons médicales).

Les horaires de service des repas sont repris ci-dessous et sont fixes, sauf avis contraire et communiqué par la direction de l'établissement.

Petit déjeuner :	08h00 (dernier service à 09h00)
Déjeuner :	12h00 (dernier service à 13h00)
Dîner :	18h00 (dernier service à 19h00)

Les repas sont accompagnés d'eau à volonté. Néanmoins, il est possible de demander à consommer d'autres boissons lors du déjeuner et du dîner. Celles-ci sont payantes.

Toute absence à un repas est à signaler au minimum 48h à l'avance à l'infirmerie.

## INVITÉS

Les repas des visiteurs doivent être commandés au restaurant (2755-9026) 48 heures à l'avance. Une alternative au menu du jour peut être commandée au restaurant jusqu'à 9h le jour-même. Un surcoût de 2€ par repas sera également compté pour le service en chambre des visiteurs. Le paiement se fera au restaurant au moment du service (voir « tarifs »).

## ASSISTANCE - AIDES ET SOINS

Dans notre établissement, du personnel soignant qualifié est à votre service 24 heures sur 24.

Le patient a le libre choix du médecin parmi les médecins conventionnés du centre. Le médecin est responsable de la surveillance clinique, ainsi que du suivi thérapeutique du patient. Chaque patient est vu, au minimum, en consultation dans les 24h de son arrivée (si l'heure d'arrivée est respectée) et, au plus tard, 24h avant sa sortie.

Les consultations et prescriptions médicales seront facturées directement par le médecin au patient.

## PRIX DE CONVALESCENCE

Durant 21 jours sur base de la date de l'accord de la cure par la CNS (Caisse Nationale de Santé), celle-ci intervient financièrement pour votre convalescence pour une partie des frais liés à votre séjour ainsi que pour les thérapies et soins que vous recevez durant ces 21 jours (voir « tarifs »). Au coût de votre séjour peuvent s'ajouter les frais annexes pour des services que vous aurez demandés durant votre séjour (télévision, communications téléphoniques, produits pharmaceutiques, boissons, entretien du linge personnel, etc.).

Attention : votre cure de convalescence doit être prescrite par un médecin et accordée au préalable par la CNS. En cas de refus d'autorisation de cure par la CNS, les tarifs de séjour en lit de soins seront d'application et les soins prodigués seront facturés au tarif stipulé dans le document ad hoc.

## SÉJOUR EN LIT DE SOINS OU EN LIT DE VACANCES

Si, en dehors de votre séjour de convalescence reconnu par la CNS, vous souhaitez prolonger votre séjour, une facture mensuelle vous sera adressée. A noter que la prolongation doit être acceptée par la responsable des soins ou sa représentante.

Le prix de séjour comprend la location de la chambre, son entretien et trois repas par jour au restaurant (voir « tarifs »).

En outre, toute prolongation sera assortie du **paiement direct de 500-€ par semaine pour les 3 premières semaines de prolongation et à partir de la 4<sup>e</sup> semaine de prolongation de l'acceptation de domiciliation bancaire signée pour accord** réglant automatiquement, via votre banque, les factures mensuelles suivantes.

## ACTES PRESTÉS EN DEHORS DE LA PÉRIODE DE CONVALESCENCE

Si vous n'êtes pas en cure de convalescence et que vous devez recevoir des actes infirmiers, d'orthophonie ou de kinésithérapie sous prescription médicale, notre service administratif effectuera avec votre accord les démarches nécessaires pour que le remboursement soit immédiatement pris en charge par la CNS. Certains de ces actes ne sont que partiellement remboursés et nous devons le cas échéant vous facturer la part restante (12% pour les actes infirmiers et 30% pour les actes de kinésithérapie).

Les actes prestés dans le cadre de l'assurance dépendance seront directement envoyés par notre service administratif vers l'assurance dépendance. Si vous n'êtes pas en cure de convalescence, les actes prestés en dehors du cadre de l'assurance dépendance ou en dehors d'une prescription médicale vous seront intégralement facturés. Dans ce cas, un plan de soins vous sera rapidement proposé. Les différentes prestations (de soins, déplacement, repas en chambre, etc.) vous seront facturées après votre séjour. Vous devrez marquer votre accord pour pouvoir en bénéficier.

## TAXE COMMUNALE DE SÉJOUR

La commune d'Eil impose une taxe quotidienne de 1€/nuitée que vous soyez en convalescence, en lit de soins ou en lit de vacances (extrait du registre aux délibérations du conseil communal d'Eil. Séance publique du 27 mai 2008).

Celle-ci vous sera facturée sur la facture de votre séjour.

## ACOMPTE

---

Lors de l'admission, un acompte de 500,00€ (déduit de votre facture finale) vous sera demandé. Celui-ci sera réglé sur place à votre arrivée par carte bancaire ou en liquide. A défaut de paiement de cet acompte dans les 5 jours ouvrables, la direction se réserve le droit de majorer votre facture de frais de dossier à hauteur de 25€.

## ABSENCE

---

En cas d'absence pour raisons médicales (hospitalisation) ou pour toute autre convenance personnelle, un forfait journalier sera dû, et ce, tant que les effets personnels n'auront pas été retirés de la chambre et les formalités administratives de départ totalement remplies (restitution du médaillon, de la clé,...) (voir « tarifs »).

## SORTIE PROLONGÉE

---

Le centre de convalescence est un établissement ouvert. Cela signifie que toute personne y séjournant peut entrer ou sortir quand bon lui semble. Néanmoins, pour des raisons de sécurité, les portes de l'établissement ferment à 20h00. Elles peuvent cependant être ouvertes avec votre clé. En cas de sortie prolongée de l'établissement ou de retour tardif, nous vous demandons d'avertir l'infirmerie de votre étage afin que nous puissions éviter des recherches inutiles.

## SORTIE ANTICIPÉE

---

**En cas de départ anticipé de l'établissement, non prévu dans un délai de 2 jours, une indemnité équivalente à deux jours de location vous sera facturée pour compenser les problèmes organisationnels causés par votre départ anticipé.**

Par ailleurs, en cas de manquement grave ou de façon répétée aux présentes conditions de séjour, le centre de convalescence vous signifiera par écrit une mise en demeure préalable. Si la mise en demeure ne produit pas d'effets, le centre de convalescence peut effectuer les démarches pour vous reloger dans un autre établissement, toutes conséquences par ailleurs à votre charge.

## FIN DU SÉJOUR

---

La télécommande, le médaillon d'appel, la clé de votre chambre et éventuellement le fauteuil roulant sont à remettre à la réception le jour de votre départ ou à l'infirmerie quand la réception est fermée.

Il est également nécessaire d'enlever tous vos biens de la chambre. Les frais liés à la restitution de vos effets personnels oubliés seront portés à votre charge.

## DÉGATS / PERTES / VOLS

---

Les pertes ou les réparations des dégâts portés, même de façon non intentionnelle au bâtiment, à du matériel ou à tout mobilier mis à votre disposition vous seront facturées à prix coûtant (voir « tarifs »). Vous devriez pouvoir faire intervenir votre assurance en responsabilité civile.

La Croix-Rouge luxembourgeoise ne peut être tenue responsable de pertes d'objet ou d'argent survenues dans l'établissement.

Concernant vos effets personnels, nous tenons à vous informer que ceux-ci ne sont aucunement couverts par l'assurance de la Croix-Rouge luxembourgeoise durant votre

séjour. Aussi, nous vous suggérons de contacter votre propre assureur pour l'informer de votre séjour au centre et pour déterminer avec lui si vous souhaitez élargir votre couverture d'assurance pour vos effets personnels.

La direction de l'établissement vous recommande fortement de mettre vos biens et objets de valeur dans le coffre-fort de votre chambre ou, si le volume est trop important, de les placer dans votre armoire en veillant à verrouiller la porte de votre armoire.

En cas de disparition d'objet ou de suspicion de vol, il est conseillé d'en avertir le personnel qui rédigera une déclaration. Une enquête interne sera immédiatement ouverte.

Les objets trouvés seront conservés durant 1 an au secrétariat. Une description précise de l'objet perdu permettra la restitution de celui-ci à son propriétaire.

## PROTECTION DES DONNÉES ET SECRET PROFESSIONNEL

---

Le centre de convalescence s'engage à la discrétion de son personnel car celui-ci est soumis au secret professionnel le plus strict.

En matière de protection des données, le centre de convalescence s'engage à ne collecter que les données nécessaires et s'engage à une utilisation loyale de ces données n'excédant pas les besoins. Le centre de convalescence assure la confidentialité et la sécurité de ces données.

Les conditions de séjour sont soumises aux dispositions légales du Grand-Duché de Luxembourg et, à défaut, aux usages locaux.

## ALCOOL ET CIGARETTES

---

Sauf contre-indication médicale, vous pouvez consommer un verre de vin rouge, blanc ou rosé durant votre repas. Le verre de vin est vendu au restaurant.

La cigarette est interdite dans tout le bâtiment. Le centre de convalescence ne dispose pas de fumoir

# TARIFS (INDEXABLES ET VALABLES AU 01.01.2017)

## SÉJOUR

- Convalescence : 28,28 €/jour + 1 €/jour de taxe communale (EII)
- Lit de vacances/lit de soins : 97,40 €/jour + 1 € de taxe communale (EII)
- Absences : 51,65 €/jour (en cure) / 86,90 €/jour (hors cure)

## TÉLÉPHONE

- Communication nationale vers un fixe : 0,30 €/minute
- Communication nationale vers un GSM : 0,30 €/minute
- Communication internationale : 0,30 €/minute

## TÉLÉVISION

- Durant les 21 premiers jours, le tarif est de 3,50 €/jour
- A partir du 22ème jour, le tarif est de 1 €/jour

Ce prix vous sera facturé automatiquement dès que vous demandez à recevoir la télécommande et s'arrête le jour où vous la rendez.

## REPAS

Les repas sont compris dans le prix de séjour. Pour les visiteurs, les repas sont à commander 48h à l'avance au restaurant. Les repas commandés le jour même (l'alternative du jour) seront majorés de 2,00€ (hormis le jour de l'admission du patient).

- Le prix du repas de midi s'élève à 13,40 €, café inclus (+2 € si servi en chambre).
- Le prix du repas du soir s'élève à 8,20 €, café inclus (+2 € si servi en chambre).

## PERTE/DEGRADATION

Médaille :	300 € (ou coût de la réparation suivant dégâts si médaille récupérable)
Télécommande :	50 €
Clé :	50 €

## CONSOMMATIONS

Produits de soins : une feuille reprenant tous les tarifs peut vous être transmise sur simple demande. Pour votre information, le « klunge Buttek » située au rez-de-chaussée du centre de convalescence vend des bouteilles d'eau pour votre hydratation quotidienne.

## CHAISE ROULANTE

Location (lors du séjour)	1,00€/jour <u>les 10 premiers jours</u> (lors du séjour)
	7,50€/jour <u>à partir du 11<sup>ème</sup> jour</u>
Location (en dehors du séjour)	10,00€/jour

# HEURES D'OUVERTURE

## ACCÈS AU CENTRE

L'accès au centre est libre entre 8h00 et 20h00.

Après 20h00, il est encore possible de sortir du centre, mais il est impossible d'y rentrer sans clé. La clé de votre chambre vous permet d'ouvrir la porte si vous vous trouvez à l'extérieur. Par contre entre 22h30 et 6h00 la porte d'entrée est complètement fermée. Renseignez-vous avant de partir.

## RÉCEPTION

La réception du centre de convalescence est ouverte entre 8h00 et 17h30 les jours ouvrables, ainsi que le samedi, entre 9h00 et 13h00.

## INFIRMERIE

L'infirmerie est accessible 24/24 heures et 7/7 jours. Chaque patient dispose d'un médaillon d'appel qui est transmis au personnel soignant. Une seule activation suffit pour que tous les soignants de l'étage soient avertis. Tant qu'un soignant n'est pas entré en contact direct avec la personne ayant activé le médaillon, tous les soignants de l'étage reçoivent, à chaque minute, un rappel de votre appel.

## KLENGE BUTTEK

Les jours et heures d'ouvertures sont indiqués sur la porte.

## PÉDICURE

La pédicure se déplace, à votre demande, dans votre chambre (réservation auprès de l'infirmière de votre étage).

## COIFFEUSE

La coiffeuse est présente le vendredi ainsi que le samedi.  
Les heures d'ouvertures sont indiquées sur la porte.

## FITNESS

La salle de fitness est ouverte à tout moment et gratuitement pour les patients sous leur propre responsabilité. La clé de votre chambre ouvre la salle. Merci de voir avec le service de kinésithérapie pour recevoir les consignes d'accès.

## CAFETERIA

Les jours et heures d'ouvertures sont indiqués sur le comptoir de la cafétéria.





AE219	transferts avec levier hydraulique non liés aux AEV	12,86	1/7			15	0,00	
AE208	installation/ protection de la peau NORTON	3,00	12/7			3,5	0,00	
AE209	déplacements liés aux AEV	6,43	1/7			7,5	0,00	
AE210	déplacements non liés aux AEV	6,43	1/7			7,5	0,00	
AE211	sortir du logement et y entrer avec aide	4,29	1/7			5	0,00	
AE212	monter et descendre les escaliers avec aide	4,29	1/7			5	0,00	
	<b>SOUS-TOTAL MOBILITE</b>						<b>0,00</b>	
	<b>Nutrition</b>	<b>Tarif acte</b>	<b>Standard</b>	<b>Jour</b>	<b>Hebdo</b>	<b>Temps</b>	<b>Tarif actes par semaine</b>	<b>Remarques</b>
AE101	nutrition aide minimale	4,29	3/7			5	0,00	
AE102	nutrition aide partielle	8,58	3/7			10	0,00	
AE103	nutrition aide complète	17,15	3/7			20	0,00	
AE104	nutrition entérale	4,29	6/7			5	0,00	
AE105	hydratation	2,14	6/7			2,5	0,00	
AE106	collation	4,29	3/7			5	0,00	
	<b>SOUS-TOTAL NUTRITION</b>						<b>0,00</b>	
	<b>TOTAL AEV</b>						<b>0,00</b>	
	<b>Soutien</b>	<b>Tarif acte</b>	<b>Standard</b>	<b>Jour</b>	<b>Hebdo</b>	<b>Temps</b>	<b>Tarif actes par semaine</b>	<b>Motivation</b>
SO116	surveillance/garde en groupe	3,22	30			30	0,00	
SO118	activité spécialisée en groupe	9,65	30			30	0,00	
SO119	soutien ind. lié à l'hygiène	38,59	30			30	0,00	
SO120	soutien ind. lié à la nutrition	38,59	30			30	0,00	
SO121	soutien ind. lié à la mobilité	38,59	30			30	0,00	
SO122	soutien ind. psycho-social	48,88	30			30	0,00	
	<b>TOTAL SOUTIEN</b>						<b>0,00</b>	