

BROCHURE D'ACCUEIL LES MOULINS



LES APPARTEMENTS AVEC ENCADREMENT

Les appartements avec encadrement Les Moulins vous accueillent seul ou en couple dès l'âge AVS ou au si vous êtes au bénéfice de l'AI.

L'immeuble est composé de 26 appartements de 2,5 pièces et 4 appartements de 3,5 pièces soit 30 appartements avec encadrement.

Les appartements labellisés par le service de la santé publique sont dépourvus de barrières architecturales, permettant l'accès et les déplacements des personnes fragilisées, à mobilité réduite ou en situation de handicap. Ils sont dotés d'équipement favorisant la sécurité et le bien-être et répondent aux normes SIA 500.

Toutes les prestations de base incluses dans votre loyer ont été définies dans un règlement validé par le conseil d'Etat en 2015.



Les appartements Les Moulins peuvent vous aider à conserver le plus longtemps possible votre autonomie afin de rester chez vous aussi longtemps que possible, dans un environnement sécurisé.



LES AIDES FINANCIÈRES

Des prestations complémentaires (PC) peuvent être demandées auprès de l'agence régionale AVS de votre commune. Pour y avoir droit, les dépenses reconnues doivent être plus élevées que les revenus déterminants. La prestation complémentaire versée mensuellement correspond à la différence entre les deux montants.

L'agence régionale AVS de votre commune peut vous donner de plus amples informations sur le droit aux prestations complémentaires. Vous avez également la possibilité de visiter le site internet de la caisse cantonale neuchâteloise de compensation à l'adresse : www.caisseavsne.ch/pc-avs-ai

LA SITUATION ET LES COMMERCES

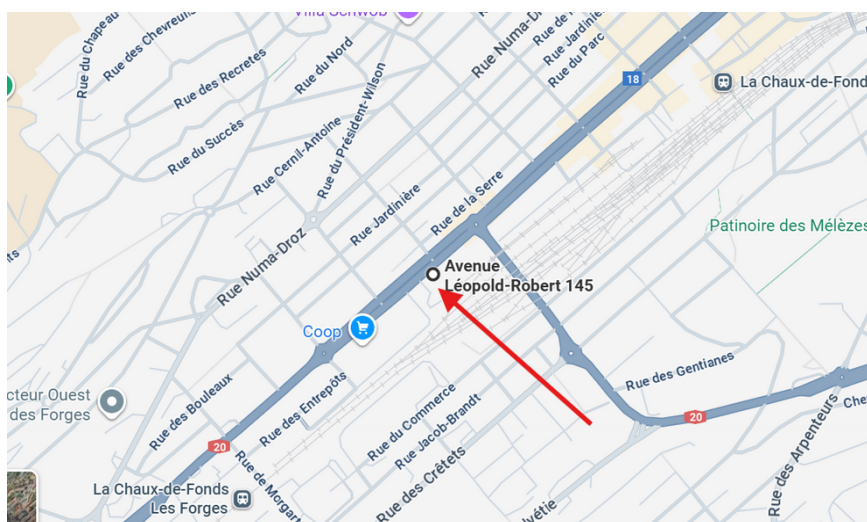
Les appartements avec encadrement Les Moulins sont idéalement situés dans la ville de la Chaux-de-Fonds. Le centre-ville se trouve à 400m seulement.

À 2 minutes à pied, vous trouverez la poste et le centre commercial des Entilles pour vos courses quotidiennes. La gare est accessible en 10 minutes à pied.

Un arrêt de bus se situe à proximité, facilitant vos déplacements. Plusieurs restaurants et autres commodités dans un rayon de 100 à 150 mètres, répondent à tous vos besoins.

Votre référente identifiera votre réseau et facilitera le maintien des liens avec celui-ci. Elle sera responsable de mettre à votre disposition des informations larges sur les activités de la ville et du quartier (loisirs, spectacles, cultes, etc.).

Implantation :



LES LOCAUX

Une salle commune est à votre disposition au rez-de-chaussée. Elle intègre une cuisine équipée, un espace repas et un coin salon. Diverses activités communautaires y sont proposées durant la semaine. Une terrasse aménagée est également à votre disposition.

Un panneau d'affichage est situé à l'entrée de la salle commune. Il vous renseigne sur les activités hebdomadaires prévues par la référente. Vous y trouverez également le programme des activités additionnelles, les menus de la semaine pour la livraison à domicile et diverses informations sur la vie au sein des appartements et de la ville.

LA RÉFÉRENTE DES APPARTEMENTS

Au travers de La Compagnie de Louis, votre référente de maison est chargée d'organiser les prestations d'encadrement de base et la vie sociale de la résidence.

Elle favorise la création de liens entre les locataires, en vous proposant des activités qui répondent à vos besoins et vos souhaits. Chaque mois, vous recevrez une brochure avec le détail des activités organisées : celles comprises dans le forfait de base de l'encadrement ainsi que les activités optionnelles.



LES PRESTATIONS DE BASE

Les prestations de base ne comprennent pas les prestations de soins ou médicales. Si nécessaire, celles-ci seront fournies par des services externes d'aide et de soins à domicile que la référente pourra coordonner pour vous aider dans vos démarches, en vous laissant le choix du prestataire qui vous convient.

Aide à la transition avant et lors de l'emménagement

Dès votre arrivée, la référente des appartements vous accueille et vous transmet les informations nécessaires vous permettant :

- De vous orienter dans l'immeuble
- D'utiliser les moyens de sécurité
- De participer aux activités de la vie communautaire

LES PLUS DE LA COMPAGNIE DE LOUIS :

- Conception de documents administratif et identification du réseau du locataire
- Présentation des fonctionnalités de l'appartement (stores électriques, machine à laver, four, lumières, ...)
- Ressource de factotum, pouvant proposer une prestation d'aide au bricolage (facturé après validation du devis par le locataire)

Visites de sécurité

La référente de maison vous rendra visite à votre convenance, selon vos besoins et vos envies. La fréquence est définie lors de la 1ère rencontre et peut-être modulable à tout moment. La durée moyenne des visites est de 15 min. Les visites ont pour objectif de :

- De s'assurer que tout se passe bien au sein de votre domicile
- De répondre à vos éventuelles questions
- De vous rappeler les activités communautaires

LES PLUS DE LA COMPAGNIE DE LOUIS :

- Temps offert pour boire un café dans la salle commune
- Les passages et la fréquence sont adaptés selon vos besoins
- Installation des boîtes à clés à l'entrée de chaque appartement, afin de pouvoir accéder à l'appartement en cas d'urgence (pompier, ambulance, etc...)
- Application mobile Gabby pour les bénéficiaires et les proches aidant incluse dans le forfait d'encadrement : cahier de vie digital, agenda des évènements de l'établissement, informations)

Mise à disposition de moyens techniques de sécurité

Un système d'alerte est à votre disposition. Il est doté d'un bracelet avec bouton poussoir classique qui permet d'être mis en relation avec vos proches ou aidants 24 heures sur 24.

LES PLUS DE LA COMPAGNIE DE LOUIS :

- Redirection vers une centrale d'alarme 24/24h : nous incluons cette offre afin de soulager les aidants. La plateforme utilisée par Domo Safety est Medical

En option :

- Détecteurs de mouvement et de présence (forfait mensuel à 36.-)
- Suivi de santé (forfait mensuel à 76.-)
- Système d'alerte mobile pour les sorties (forfait mensuel variable selon les options choisies)
- Choix du bouton d'alarme (prix différents en fonction du modèle)

Présence régulière dans l'immeuble et organisation d'activités sociales de groupe

La référente des appartements est garante de faire régner, au sein de l'immeuble, un climat chaleureux et convivial et de favoriser la création de liens entre les locataires. La vie communautaire au sein de l'immeuble est rythmée par l'organisation d'activités hebdomadaires.

Votre référente est présente dans la résidence les lundis, mardis, jeudis et vendredis, aux créneaux indiqués ci-dessous, que vous retrouverez également sur le panneau d'affichage de la salle commune :

Heures	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Matin					8h00
					12h00
Après-midi	13h00	13h00		13h00	13h00
	16h30	16h30		16h30	16h30

Les prestations de bases et les services additionnels sont assurés de manière continue tout au long de l'année. Lorsque votre référente sera absente, elle sera remplacée par un collaborateur de La Compagnie de Louis au bénéfice des mêmes compétences professionnelles. Le panel de professionnels effectuant les remplacements au sein des Moulins sera le plus limité que possible afin de vous assurer une qualité de service constante.

Toutes modifications des heures de présence de votre référente ainsi que les remplacements durant ses vacances seront affichés en avance sur le panneau d'affichage de la salle commune.

LES PLUS DE LA COMPAGNIE DE LOUIS :

- Élaboration d'un programme d'activités participatif mensuel
- Assemblées générales 2 fois par ans permettant de recueillir les demandes, besoins et envies des occupants
- 1 activité incluse dans le loyer par semaine + activités additionnelles (payantes) telles que l'atelier cuisine, le repas collectif et des séances de gym douce dispensées par un professionnel
- Sorties organisées

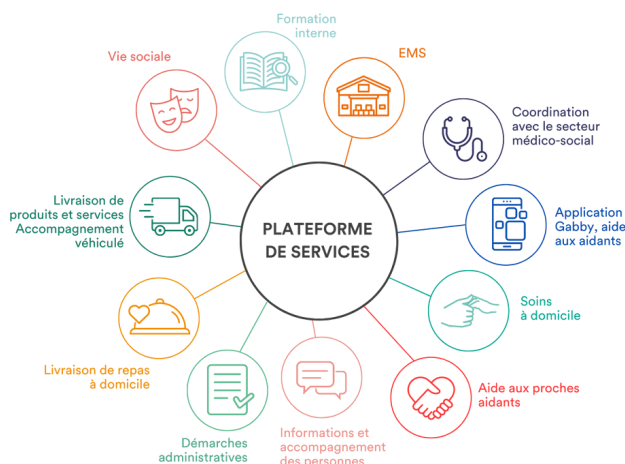
Détection des difficultés et orientation vers des ressources externes si nécessaire

Lors d'apparition de difficultés, vous pouvez vous adresser à votre référente, qui sera à même de vous orienter vers les personnes ou les services adéquats.

Le bureau d'aide et d'orientation AROSS sera alors un acteur principal dans ce type de situation. La mission de l'AROSS est d'offrir aux + 65 ans, à leurs proches et aux professionnels de la santé, des conseils pour mieux orienter les personnes concernées dans le réseau socio-sanitaire neuchâtelois. Vous trouverez des brochures d'information sur le bureau d'aide et d'orientation AROSS dans la salle commune ainsi que son numéro de téléphone sur la liste des numéros importants qui vous est remise en annexe.

LES PLUS DE LA COMPAGNIE DE LOUIS :

- Large réseau et collaboration avec de nombreux professionnels médicaux, paramédicaux et sociaux pour orienter au mieux les locataires et faciliter la prise de contact
- Accompagnement dans les démarches administratives en cas d'orientation vers un partenaire
- Gabby : une application qui facilite le quotidien des seniors et de leurs aidants : 1 application, 4 fonctionnalités pour aider son proche à bien vivre à domicile : le cahier de vie digital, la conciergerie, le fil d'actu & le magazine, l'espace conseil aidants



LES PRESTATIONS ADDITIONNELLES

Afin d'agrémenter votre quotidien, une palette de prestations à la carte spécifique à La Compagnie de Louis vous est proposée. Elles vous sont facturées mensuellement. Retrouvez en annexe la liste des activités proposées. **Le locataire est libre de participation.** Certaines activités nécessitent un nombre d'inscription suffisant pour assurer la prestation. Renseignez-vous auprès de votre référente pour connaître les modalités.

L'OSAD – LA COMPAGNIE DE LOUIS

Dans une démarche de diversification des services sur-mesure, La Compagnie de Louis a ouvert en 2022 une Organisation de Soins à Domicile (OSAD) au Locle avec une spécialiste en stomathérapie (plaies et cicatrisations).

La proximité et la complémentarité des collaborateurs enrichissent et consolident l'offre des prestations que nous vous proposons.

De plus, la relation d'équipe qui relie l'OSAD et la référente des appartements, assure un suivi cohérent et pertinent de chaque bénéficiaire dans l'objectif de maintenir les personnes à domicile, ce qui nous engage dans une démarche qualité certaine.

Les familles et les locataires peuvent venir solliciter la référente sur son temps de présence s'ils souhaitent des informations, être contactés ou obtenir un rendez-vous.



LA GESTION DES PLAINTES

LA COMPAGNIE DE LOUIS a mis en place une commission de gestion des plaintes. Ceci vous permet de faire part de tout événement indésirable pouvant entraîner une dégradation de la qualité du service rendu.

Comment exprimer une plainte ?

Les plaintes peuvent être transmises par écrit directement auprès de la Directrice de La Compagnie de Louis :

Madame DARSIN FANNY

Rue Georges Perrenoud 36
2400 – Le Locle
fanny.darsin@compagniedelouis.swiss

Les plaintes peuvent également être verbalisées à la référente qui sera responsable de compléter un formulaire d'événement indésirable (FEI). Les événements ainsi déclarés feront l'objet d'une analyse et d'un suivi et permettront la mise en place d'actions correctives ou d'amélioration. En plus d'être analysées et traitées, les plaintes seront compilées.

Toute plainte sera reçue dans un climat d'accueil, d'ouverture et d'échange. La plainte sera traitée avec célérité et dans le respect des règles de la confidentialité. Le plaignant sera informé des suites apportées à la plainte formulée.

Les collaborateurs de LA COMPAGNIE DE LOUIS seront partie prenante à cette démarche et s'impliqueront dans la résolution des problématiques soulevées.

Si le plaignant demeure insatisfait dans la résolution de sa plainte, la commission de gestion des plaintes de LA COMPAGNIE DE LOUIS l'informerait sur les voies de droit possibles par le biais de l'autorité de conciliation de Neuchâtel, de l'autorité de surveillance des professions de la santé et des institutions, dirigée par le médecin cantonal ou des tribunaux ordinaires. Dans ce cas, les tribunaux neuchâtelois sont exclusivement compétents.

Les requêtes doivent être formulées par écrit et transmises par courrier postal ou courriel :

Autorité de conciliation en matière médicale

Rue de Tivoli 28
Case postale 1
2002 Neuchâtel 2
ACMS@ne.ch

Service de la santé publique

Médecin cantonal

Rue de Tivoli 28
Case postale 1
2002 Neuchâtel
medecincantonal@ne.ch