

# Prestations et tarifs

## SPITEX

Valable dès le 01.01.2026





Chère cliente, cher client,

Nous vous remercions pour l'intérêt que vous portez aux prestations SPITEX de la Residenz Au Lac. Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients et nous vous remercions pour votre confiance. Nous mettrons tout en œuvre pour vous conseiller, vous soigner et vous accompagner de manière professionnelle, qualifiée et compétente.

Tous nos collaborateurs exécutent leurs prestations avec une grande qualité et un grand sens des responsabilités. La Residenz Au Lac a pour modèle la philosophie de la fondation Trix, dont découlent nos valeurs et nos comportements envers nos clients.

Nous restons à votre disposition pour toute question ou suggestion. Contactez-nous par téléphone au 032 328 27 08. Nous vous répondrons avec plaisir.

Manuela Beyeler  
Directrice

Barbara Bürgy  
Responsable Encadrement & Soins

\*Par souci d'économie linguistique, nous utiliserons systématiquement le masculin.



## Table des matières

1	L'offre de SPITEX.....	2
2	Une assistance et des prestations de soins à domicile.....	4
3	Identification des besoins des prestations SPITEX.....	5
4	Tarifs des prestations de soins (remboursables).....	6
5	Aide à domicile, assistance quotidienne et autres prestations .....	7
6	Tarifs aide à domicile, assistance quotidienne et autres prestations .....	8
7	Ensemble des prestations / Résiliation des prestations SPITEX.....	9
8	Limites des prestations SPITEX à la Residenz Au Lac.....	10
9	Organisation .....	11
10	Facturation.....	13
11	Gestion de la qualité.....	13
12	Droit de recours .....	14
13	Entrée en vigueur .....	14

## 1 L'offre de SPITEX

Les prestations de soins et d'encadrement (traitements médicaux), l'aide à domicile, l'assistance administrative et technique ainsi que les conseils et l'accompagnement sociaux sont au cœur de l'offre de prestations SPITEX de la Residenz Au Lac.

### Principales prestations

- Identification des besoins, conseil, examens et soins (prestations remboursables d'après LAMAL)
- Prestations de soins sur ordonnance médicale (prestations remboursables d'après LAMAL), soins de base
- Soins aigus et de transition sur prescription médicale (prestations remboursables d'après LAMAL)
- Aide à domicile (Nettoyage, service de blanchisserie, changement de linge de lit, aide à l'entretien du ménage), assistance quotidienne, accompagnement social
- Prestations administratives et techniques



### Que couvre l'assurance de base de la caisse-maladie ?

- La caissemaladie obligatoire couvre les prestations de soins.
- Une ordonnance du médecin est nécessaire.
- Si le nombre d'heures de prestations SPITEX est important sur une longue Période, l'assureur maladie peut n'accorder qu'une prise en charge pour un nombre d'heures prédéfini. Les coûts non couverts sont à la charge du client.

### Qu'est-ce qui n'est pas couvert par l'assurance de base de la caisse-maladie ?

- L'aide à domicile, l'assistance quotidienne, l'accompagnement social, les interventions d'urgence et les prestations techniques et administratives ne sont **pas** couverts par l'assurance de base de la caisse-maladie.
- Bon nombre de nos clients ont souscrit une **assurance complémentaire** auprès de leur caisse-maladie. Renseignez-vous auprès de votre caisse-maladie.

### Qu'est-ce qui est à la charge du client ?

- La franchise annuelle de la caisse-maladie
- 10% du coût des prestations de soins (franchise de la caisse-maladie)
- La participation du patient aux prestations de soins (d'un montant maximum de 15,35 CHF par jour)
- Le coût des prestations d'aide à domicile, d'assistance quotidienne et d'accompagnement technique et administratif

## 2 Une assistance et des prestations de soins à domicile

La compétente équipe soignante est joignable à tout moment par les clients disposant dans leur appartement d'un système d'appel d'urgence fixe 24 heures avec raccordement direct au service de soins de la Residenz Au Lac. Elle effectue des soins et apporte une assistance vigilante dans les appartements. Les prestations de soins assurées en urgence ne sont pas comptabilisées comme des interventions SPITEX, mais s'apparentent à des premiers soins et sont facturées à part (cf. Chap. 5.2 et 7).

Les soins temporaires sont effectués dans l'appartement par le service SPITEX de la Residenz Au Lac. Le client prend acte et accepte le fait qu'en cas de soins temporaires, ceux-ci seront réalisés dans son appartement et exclusivement par le service de soins de la Residenz Au Lac.

Si les soins et les services d'assistance effectués dans l'appartement s'avèrent trop coûteux et/ou si la sécurité médicale ne peut plus être garantie, une solution adaptée sera recherchée avec le client (cf. également Chap. 8 - Limites des prestations SPITEX). Dans la mesure des places disponibles, le service de soins de la Residenz Au Lac est une possibilité intéressante.

### 3 Identification des besoins des prestations SPITEX

Pour chaque client nécessitant des prestations de soins, l'équipe d'encadrement et soins organisera un entretien payant d'identification des besoins et de conseil et consignera les actes nécessaires dans l'identification des besoins.

L'identification des besoins est conservée par la Residenz Au Lac, mais peut être demandée par la caisse-maladie.

L'identification des besoins donne lieu à une déclaration des besoins qui est envoyée au médecin par le service SPITEX de la Residenz Au Lac. Le médecin doit la contrôler et la signer, puis l'envoyer à la caisse-maladie compétente.

Le mandat ou l'ordonnance médical est délivré :

- pour trois mois maximum en cas de maladie aiguë
- pour six mois maximum pour les patients de longue durée

Le mandat ou l'ordonnance médical peut être renouvelé.

## 4 Tarifs des prestations de soins (remboursables)

Tous les tarifs sont des prix unitaires convenus entre l'assureur maladie et le canton de Berne d'après les dispositions légales de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMAL), les ordonnances sur les prestations de l'assurance des soins (OPAS) liées et les tarifs négociés.

Les tarifs suivants s'appliquent aux prestations remboursables assurées par la Residenz Au Lac (données du canton de Berne) :

désignation	unité	tarif	
Actes d'identification des besoins et de conseils	heure	CHF	76.90
Actes d'examens et de soins	heure	CHF	63.00
Actes de soins de base	heure	CHF	52.35
Soins avec participation des patients première heure max.	jour	CHF	15.35

(au prorata si moins d'une heure)

Celle-ci est déductible dans la déclaration d'impôts sous la rubrique « frais de soins pour cause de maladie ».

Le coût des soins est déterminé par intervention. Les horaires d'intervention sont de **6.00 à 23.00 heures**. En dehors de ces horaires, les interventions sont comptabilisées comme des interventions d'urgence et font l'objet d'un surcoût correspondant. La durée minimum d'intervention est de **10 minutes par jour/client**.

## 5 Aide à domicile, assistance quotidienne et autres prestations

La Residenz Au Lac propose d'autres prestations SPITEX que ses clients peuvent demander, mais qui ne sont pas remboursables. L'équipe soignante organise et coordonne ces prestations en concertation avec le client.

### 5.1 Aide à domicile et assistance quotidienne

Le service SPITEX de la Residenz Au Lac assiste également ses clients dans les domaines de l'aide à domicile et de l'assistance quotidienne (partenaire). Il peut s'agir d'une aide à domicile pour le nettoyage de l'appartement, la lessive, le repassage ou les courses, ou bien d'une dame de compagnie qui accompagne et assiste le client dans et en dehors de la maison.

Ces prestations sont assurées par des collaborateurs très expérimentés et dûment formés par la Residenz Au Lac. Toutefois, ces collaborateurs n'ont pas obligatoirement de formation en soins infirmiers.

### 5.2 Prestations de soins, médicales et d'accompagnement (interventions d'urgence)

Le service SPITEX de la Residenz Au Lac peut également assurer des prestations de soins, médicales et d'accompagnement dépassant les simples soins de base.

### 5.3 Prestations administratives et techniques

Le service SPITEX de la Residenz Au Lac assiste également ses clients dans leurs questions techniques et administratives. Ses collaborateurs expérimentés et compétents répondent présents pour nos clients.

Les interventions sont décomptées par tranches de 15 minutes (8.00 - 12.00 heures / 13.30 - 17.00 heures). La durée minimum d'intervention est de 30 minutes/jour.

## 6 Tarifs aide à domicile, assistance quotidienne et autres prestations

(non remboursables, éventuellement couvert par l'assurance complémentaire)

désignation	unité	tarif
Aide à domicile/assistance quotidienne (partenaire)	heure	CHF 45.00
Blanchisserie	par pièce	sur demande
Prestations de soins, médicales et d'encadrement (interventions d'urgence)	heure *	CHF 70.00
Prestations administratives et techniques	heure *	CHF 70.00
*en dehors des horaires habituels	Supplément de temps	100 %

Le temps d'intervention est calculé par **unité de 15 minutes**. Le temps d'intervention minimum est de **30 minutes/jour**.

Les prestations sont toutes assurées par le service interne SPITEX d'après une identification des besoins SPITEX et une ordonnance SPITEX. Les services SPITEX externes ne peuvent pas assurer de prestations SPITEX dans la Residenz Au Lac ou dans les appartements FUTURA Wohnen+.

## 7 Ensemble des prestations / Résiliation des prestations SPITEX

La durée des prestations dépend du souhait de chaque client. Pour les nouveaux clients, la première intervention s'effectue au plus tard dans les 24 heures suivant l'inscription, nettoyage et blanchissage sur demande.

L'ensemble des prestations à réaliser est convenu par écrit avec le client dans le cadre d'une convention de service s'il n'y a pas d'identification des besoins. Les prestations régulières peuvent être résiliées avec application **d'un préavis de résiliation de 30 jours fin de mois**. L'assistance et les prestations de soins (remboursables) peuvent être résiliées sous 24 heures.

## 8 Limites des prestations SPITEX à la Résidence Au Lac

L'assistance et les soins à domicile ne peuvent généralement pas (plus) être assurés si...

...l'état du client ou de la cliente évolue de sorte qu'il devient nécessaire de prévoir la présence permanente du personnel soignant sur une longue durée ou pour les missions de nuit planifiées.

...des dispositifs médicaux et techniques nécessaires ne peuvent pas être utilisés sur place et/ou ne peuvent pas être mis en œuvre pour des raisons économiques.

...les conditions nécessaires à des soins et une assistance de qualité ne peuvent pas (plus) être garanties.

...le client ou la cliente refuse de manière répétée des actes de soins ou d'assistance nécessaires.

...l'intervention de nos collaborateurs ne peut plus être exigée pour des raisons sanitaires, psychiques ou de sécurité.

...des factures relatives à des prestations effectuées n'ont pas été réglées et une réquisition de poursuite a été entamée.

## 9 Organisation

### 9.1 Annulation et report de créneaux horaires par le client

Tout rendez-vous convenu et non annulé avec un préavis de 24 heures sera facturé au tarif en vigueur. Toutefois, cette annulation peut se faire gratuitement à titre exceptionnel en cas d'urgence, par exemple en cas d'hospitalisation. Le numéro de téléphone SPITEX est le 032 328 27 08.

### 9.2 Annulation et report de créneaux horaires par le service SPITEX de la Residenz Au Lac

Nous mettons tout en œuvre pour honorer les rendez-vous convenus. Toutefois, il peut arriver que des rendez-vous soient légèrement décalés. Nous vous avertirons par téléphone de tout report de rendez-vous de plus de 30 minutes.

### 9.3 Planification des interventions

Pour des raisons d'organisation, nous ne pouvons pas toujours vous laisser le choix des collaborateurs ni des créneaux d'intervention.

### 9.4 Dossier de soins

Les dossiers de soins sont tenus sous format électronique et peuvent être consultés par le client sur demande.

### 9.5 Protection des données

Tous nos collaborateurs sont soumis au secret médical. Cela vaut à la fois pendant et en dehors leurs horaires de travail. Ce secret médical est maintenu même en cas de rupture du contrat de travail.

### 9.6 Accès aux appartements

Afin de garantir une assistance rapide en cas d'urgence et d'éviter d'avoir à enfoncer les portes, le client accorde à la Residenz Au Lac l'autorisation d'accéder à son appartement au moyen d'une clé d'urgence. Le client peut révoquer cette autorisation d'accès par écrit à tout moment.

## 9.7 Responsabilité

Le service SPITEX de la Residenz Au Lac est responsable des dommages provoqués délibérément ou suite à une négligence grave de ses collaborateurs, mais pas des dommages dus à l'usure normale. Cette responsabilité se limite à la valeur réelle de l'objet endommagé.

## 9.8 Réalisation de tâches supplémentaires par nos collaborateurs

Nos collaborateurs ne sont pas autorisés à effectuer pour les clients des prestations non prévues par la convention de services officielle. Cela vaut également pour les prestations non proposées par la Residenz Au Lac.

## 9.9 Cadeaux aux collaborateurs

Nos collaborateurs n'ont pas le droit d'accepter de cadeaux personnels dans le cadre de la réalisation des prestations, et en particulier des sommes d'argent ou des objets de valeur, ni de se procurer des avantages. Toutefois, les cadeaux de courtoisie de faible valeur, comme les chocolats, sont tolérés.

## 10 Facturation

Les factures doivent être réglées tous les mois par débit direct. Le délai de paiement est de 10 jours.

Tout non-règlement de la facture le 30 du mois suivant donnera lieu à un rappel et à des frais de rappel de CHF 20.00. Tout retard de paiement donnera lieu, à compter de la date d'échéance, à des intérêts moratoires de 5% et à une réquisition de poursuite.

## 11 Gestion de la qualité

La Residenz Au Lac est certifiée ISO 9001:2015. Nous avons à cœur l'amélioration constante et la garantie de cette qualité, c'est pourquoi nous sommes à l'écoute de vos suggestions et observations. N'hésitez pas à contacter la direction de l'équipe de soins et d'encadrement, ou à nous écrire.

## 12 Droit de recours

En cas de traitement inapproprié, vous pouvez soumettre une réclamation informelle.

Si vous n'êtes pas entendus au sein de l'institution, vous pouvez vous adresser à une instance de recours indépendante, la Fondation de l'Office bernois de médiation pour les questions du troisième âge, de l'encadrement et des homes, Zinggstrasse 16, 3007 Berne, tel. 031 372 27 27, [ombudsstellebern.ch](http://ombudsstellebern.ch), [info@ombudsstellebern.ch](mailto:info@ombudsstellebern.ch),

## 13 Entrée en vigueur

Après autorisation du Conseil de fondation le 18.08.2025, ce règlement tarifaire entre en vigueur le 01.01.2026 et remplace celui du 01.01.2025. Le présent règlement tarifaire fait l'objet d'une révision et d'un ajustement annuels.





Residenz Au Lac  
Rue d'Aarberg 54  
2503 Biel/Bienne

[www.residenz-au-lac.ch](http://www.residenz-au-lac.ch)  
[info@residenz-au-lac.ch](mailto:info@residenz-au-lac.ch)

Tél. 032 328 29 30