

Zeitschrift: Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile

Herausgeber: Spitex Verband Schweiz

Band: - (2014)

Heft: 3

Artikel: Quand les prestations vont à l'hôtel

Autor: Früh, Peter

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-852990>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 05.01.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Quand les prestations vont à l'hôtel

Permettre aux clients de l'aide et des soins à domicile de passer des vacances à l'hôtel – telle est l'idée de la Fondation Claire & George Hotelpitex. Premier bilan après une année de services.



Avec la Fondation Claire & George, les soins passent du domicile au lieu de vacances.

Photos: m&d

«Nous sommes une agence de voyages pour des personnes qui ont besoin de soutien. Nous fonctionnons comme une plaque tournante entre le voyageur, l'hôtel et les organisations de maintien à domicile», explique Susanne Gäumann, directrice de la Fondation. Après une phase pilote dans l'Oberland Bernois, l'offre a été étendue à toute la

Suisse. On trouve aujourd'hui dans le catalogue 40 établissements entre trois étoiles et cinq étoiles, essentiellement concentrés sur le Tessin, la Basse Engadine et l'Oberland Bernois. Mais un hôtel citadin à Bâle en fait également partie. Ces établissements versent chaque année une contribution marketing à la Fondation Claire & George, qui en plus, tient encore une liste d'autres hôtels à disposition.

Transmission de données

Une fois que le client s'est décidé pour un hôtel, la Fondation Claire & George se charge de tout organiser: la réservation de la chambre, les soins, éventuellement le transport et l'accompagnement à la promenade. Trois semaines avant le début du séjour, l'organisation de maintien à domicile de la commune où réside le client et celle du lieu de vacances sont informées. Elles échangent alors des données quant à la planification des soins. «Nous n'intervenons pas dans ces échanges», précise

Susanne Gäumann. Le rôle de la Fondation varie en fonction des besoins du client et du degré de conseil et d'évaluation qu'il nécessite. Il s'agit en particulier de déterminer quelle infrastructure hôtelière sera appropriée, dit Susanne Gäumann. Des moyens auxiliaires tels qu'un lit de soins avec commande électrique peuvent être fournis.

Les nuitées en hausse

Au cours des quatre derniers mois, 500 nuits ont déjà été réservées, soit le même nombre que sur toute l'année 2013. Les clients font généralement des séjours d'une à deux semaines. Ce sont surtout des couples dont l'un des deux conjoints reçoit des soins. Les célibataires représentent environ 20 pour cent de cette clientèle. La moitié des hôtes se déplacent avec un déambulateur ou une chaise roulante.

Sur le plan des prestations, ce sont les soins de base qui dominent, de même que le suivi de pansements et de plaies. «Nous avons également eu des clients qui demandent deux interventions de deux heures par jour, dit Susanne Gäumann.

Les pensionnaires sont considérés comme des clients habituels de l'hôtel. Un certain degré d'autonomie ou l'encadrement par le conjoint ou un proche sont prérequis. «Certes, nous pouvons arranger une prise en charge 24h sur 24, mais celle-ci revient cher», prévient Susanne Gäumann. Dans ce cas, la personne sera peut-être mieux lotie avec une formule de groupe comme celles organisées par Pro Senectute ou Procap.

Qui paie quoi?

Les services de Claire & George ne coûtent rien au client. La Fondation compte s'auto-financer avec les commissions versées par les hôtels pour les nuitées dans les deux années qui viennent. La note de l'hôtel est réglée par le client au moment de son départ. Pour le décompte des prestations de soins à domicile, l'organisation de maintien à domicile

du lieu de vacances adresse directement le décompte à l'assurance et demande au client non résident de régler la différence qui serait prise en charge par sa commune de domicile. Les frais résiduels, les participations des patients et les modalités comptables diffèrent malheureusement d'un canton à l'autre. La Fondation Claire & George aide ses clients à se faire rembourser les frais résiduels à leur lieu du domicile. En tout cas à hauteur des taux d'indemnisation du canton où réside le client. Selon elle, une réglementation unifiée serait un soulagement pour toutes les parties. L'exemple tessinois est intéressant: afin de favoriser le tourisme, le canton prend en charge les frais résiduels pour les visiteurs venant d'un autre canton.

Pas de surcroît de travail pour les partenaires

L'organisation Spitex Saanenland (Région de Gstaad) s'est déjà occupée d'une dizaine de clients de Claire et George. Son directeur, Gerhard Schuck, se montre satisfait, même



L'hôtellerie conjugée avec les soins: une idée qui fait son chemin.

si ce sont les contacts directs avec les hôtels qui déclenchent encore le plus souvent les soins. Pas de changement notable dans son organisation, donc, si ce n'est qu'il faut être prêt, en termes de personnel, pour répondre à une plus

forte demande pendant les périodes de vacances de Noël ou de Pâques. A son avis, la Fondation présente plus d'avantages pour les clients de l'aide et des soins à domicile dont les dossiers sont simples à administrer et qui apprécient la dimen-

sion de conseil. Susanne Gäumann confirme. «Plus notre activité sera connue, plus les hôtels travailleront avec l'aide et les soins à domicile.»

Peter Früh

«Nous n'intervenons pas dans l'organisation des soins.»

Susanne Gäumann, Fondation Claire & George

Fondation Claire & George

pf. La Fondation Claire & George Hotelpitex a été fondée en 2013. Son siège est à Berne. L'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile (ASSASD) est représentée au Conseil de Fondation, de même que l'association hotelleriesuisse. Parmi les nombreux partenaires, on trouve notamment la Fondation Age, le Secrétariat d'Etat à l'économie SECO, le Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées et des Offices du tourisme.

www.claireundgeorge.ch