

## Conditions générales (CG) de Spitex Biel-Bienne Regio AG

### Conclusion et objet du con- trat

La relation contractuelle entre Spitex Biel-Bienne Regio AG et la cliente<sup>1</sup> est déterminée par

- a. la convention de prestations personnalisée,
- b. la planification des prestations actuelle fondée sur l'évaluation des besoins,
- c. les conditions générales (CG),
- d. le tarif en vigueur,
- e. d'autres directives et aide-mémoire, not. information sur la protection des données.

### Types de prestations

<sup>1</sup> Il y a lieu de distinguer entre les types de prestations suivants :

- soins infirmiers en vertu de la LAMal, cofinancés par les cotisations de l'assurance-maladie
- soins infirmiers en vertu d'autres lois sur les assurances sociales (LAA, LAI, LAM)
- prestations optionnelles et de confort demandées par la cliente et à sa charge (sous réserve de la participation de l'assurance complémentaire)

### Étendue et exécution des prestations

<sup>1</sup> L'étendue des prestations est déterminée, notamment en ce qui concerne les prestations LAMal, par la planification des prestations actuelle et par le formulaire de déclaration des besoins. Si les besoins de prestations se modifient de manière durable, il est procédé à une nouvelle évaluation des besoins et planification des prestations. Si, pendant la durée d'intervention prévue, les besoins changent temporairement durant quelques jours et qu'ils excèdent considérablement le nombre d'heures spécifié dans la prescription médicale, Spitex Biel-Bienne Regio AG signale ce changement à l'assureur.

<sup>2</sup> Toute modification de la planification des prestations doit être confirmée par la signature de la cliente. La nouvelle planification doit être signée par le médecin traitant et envoyée à la caisse-maladie ou à l'assurance sociale compétente pour l'établissement des décomptes.

<sup>3</sup> Les membres du personnel de Spitex Biel-Bienne Regio AG fournissent les prestations prévues par le contrat conclu entre Spitex Biel-Bienne Regio AG et la cliente. Les membres du personnel de Spitex Biel-Bienne Regio AG ne sont pas autorisés à fournir des prestations plus étendues.

<sup>4</sup> La prise en charge de la cliente est confiée à une équipe de professionnels de Spitex Biel-Bienne Regio AG. La cliente n'a pas de droit à être prise en charge par des membres du personnels choisis de Spitex Biel-Bienne Regio AG. Le droit de donner des instructions appartient à Spitex Biel-Bienne Regio AG. Toutes les questions relatives à la relation contractuelle doivent être lui être adressées.

<sup>5</sup> En règle générale, les prestations sont dispensées entre 6h00 et 23h00. D'entente avec la cliente, il est possible de prévoir des interventions de nuit. En ce qui concerne les horaires d'intervention, il y a lieu d'admettre une tolérance générale de +/- 60 minutes.

<sup>6</sup> En règle générale, Spitex Biel-Bienne Regio AG fournit elle-même les prestations. Néanmoins, dans des circonstances particulières, elle se réserve le droit de recourir aux services de tierces personnes ou d'organisations qualifiées.

---

<sup>1</sup> Pour assurer une lecture aisée du texte, ce document est en partie rédigé à la seule forme féminine mais il s'adresse aussi bien aux hommes qu'aux femmes.

<b>Limites des prestations</b>	<p><sup>1</sup> Il n'est possible de fournir ou de maintenir les prestations que dans la mesure où l'état de santé de la cliente le permet. Si les soins et l'encadrement à domicile ne sont plus possibles, si sa santé est menacée ou qu'il faille rapidement prévoir une admission dans une institution stationnaire, Spitex Biel-Bienne Regio AG le fait savoir aussi rapidement que possible.</p>
<b>Certificat médical détaillé</b>	<p><sup>1</sup> La cliente fait établir par son médecin traitant le certificat médical détaillé nécessaire conformément aux prescriptions de la Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration (DSSI), document requis par cette dernière pour justifier l'indemnisation des prestations d'aide au ménage et d'encadrement social. Le certificat médical détaillé est directement envoyé à Spitex Biel-Bienne Regio AG soit par la cliente soit par le médecin traitant conformément à ses instructions.</p> <p><sup>2</sup> La cliente autorise expressément Spitex Biel-Bienne Regio AG à</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utiliser les données dont elle a eu connaissance dans ce contexte pendant la durée de la fourniture des prestations ;</li> <li>- les utiliser pour la facturation et le décompte des montants indemnisés par la DSSI et à lui en autoriser l'accès en cas de contrôles ou d'inspections ;</li> <li>- en donner connaissance à d'autres autorités compétentes dans la mesure où la loi ou le contrat le commande.</li> </ul>
<b>Dossier de soins</b>	<p><sup>1</sup> L'état de santé de la cliente ainsi que tous les soins et mesures d'encadrement ou autres, y compris les prescriptions médicales et les changements survenant dans les soins, sont consignés dans le dossier de soins électronique.</p> <p><sup>2</sup> Les données électroniques sont gérées et archivées dans une banque de données protégée de Spitex Biel-Bienne Regio AG. A sa demande écrite, la cliente peut consulter son dossier de soins.</p>
<b>Accès à l'appartement et gestion des clés</b>	<p><sup>1</sup> La cliente est tenue de garantir l'accès à son appartement aux membres du personnel de Spitex Biel-Bienne Regio AG.</p> <p><sup>2</sup> En cas d'urgence, Spitex Biel-Bienne Regio AG et les membres de son personnel sont expressément autorisés à pénétrer dans le logement de la cliente.</p> <p><sup>3</sup> En cas d'urgence, si Spitex doit organiser une organisation d'intervention d'urgence (p. ex. ambulance, police, pompiers), les frais sont à la charge de la cliente.</p> <p><sup>4</sup> Le cas échéant, la cliente remet à Spitex Biel-Bienne Regio AG les clés de la maison ou de l'appartement. La remise des clés doit être confirmée par écrit. Spitex Biel-Bienne Regio AG s'engage à conserver les clés avec soin. Elle décline toute responsabilité pour des clés déposées par la cliente dans la boîte aux lettres/à lait, sous le paillasson, etc. Pour la gestion des clés, Spitex Biel-Bienne Regio AG facture un forfait mensuel. Comme alternative à ce mode de gestion des clés, la cliente peut faire monter un coffre à clés par une entreprise spécialisée.</p>
<b>Fournitures et moyens auxiliaires</b>	<p><sup>1</sup> L'assurance-maladie ne prend en charge les fournitures et moyens auxiliaires de la Liste des moyens et appareils (LiMA) que lorsqu'ils sont utilisés par la cliente elle-même ou par des personnes participant aux soins non professionnelles (p. ex. des proches) ainsi que dans le cadre de soins infirmiers selon l'art. 25a LAMal. Sur présentation d'une prescription médicale ou chiropratique, ces fournitures et moyens auxiliaires peuvent être remis par Spitex Biel-Bienne Regio AG et facturés à l'assurance-maladie.</p> <p>Si les produits nécessaires ne sont pas sur place en temps voulu, Spitex Biel-Bienne Regio AG se réserve le droit de les remettre directement et de les facturer à la cliente.</p>

<sup>2</sup> Certains coûts peuvent ne pas être couverts :

- si le montant maximal de remboursement des produits est dépassé,
- si le produit utilisé n'est pas mentionné sur la liste des moyens et appareils (LiMA).

<sup>3</sup> Les coûts des produits mentionnés à l'alinéa 2 sont entièrement à la charge de la cliente aux conditions prévues par la liste des prix de Spitex Biel-Bienne Regio AG. Les fournitures commandées ne figurent pas sur la convention de prestations. Les coûts sont facturés à la cliente séparément.

**Coûts des prestations et prise en charge / Saisie des prestations**

<sup>1</sup> Les coûts des prestations LAMal sont déterminés par les dispositions de l'OPAS. Les coûts de soins qui ne sont pas pris en charge par l'assurance-maladie obligatoire mais qui sont expressément souhaités par la cliente sont considérés comme des prestations optionnelles et sont intégralement à sa charge. L'obligation de supporter ces frais incombant à des tiers reste réservée (p. ex. assurance privée).

<sup>2</sup> La prise en charge des coûts de prestations par d'autres lois sur les assurances sociales (LAA, LAI, LAM) est régie par ces dispositions légales et les contrats tarifaires en vigueur.

<sup>3</sup> Les tarifs figurant dans les feuilles de tarifs actuelles de Spitex Biel-Bienne Regio AG sont applicables aux prestations optionnelles.

<sup>4</sup> La cliente reconnaît être débitrice du paiement des prestations convenues dispensées par Spitex Biel-Bienne Regio AG sans égard à l'éventualité qu'un tiers soit tenu de verser des prestations.

<sup>5</sup> Le système électronique de saisie des prestations constitue la base de la facturation des prestations par Spitex Biel-Bienne Regio AG. D'éventuelles réclamations au sujet de la facture doivent être communiquées à l'administration dans un délai de cinq jours.

<sup>6</sup> Les prestations dispensées sur la base de la LAMal sont soumises à la protection tarifaire de l'art. 44 LAMal.

**Facturation et échéance**

<sup>1</sup> Le type et l'étendue des prestations qui sont prises en charge par l'assurance obligatoire des soins ou l'assurance sociale concernée sont fixés par les dispositions légales et les éventuels contrats passés avec les fournisseurs de prestations et les assurances. Le système du tiers payant s'applique à l'assurance-maladie, c'est-à-dire que les factures lui sont directement envoyées.

<sup>2</sup> Les coûts des prestations optionnelles et de confort sont facturés directement à la cliente. Le paiement doit être effectué dans les 30 jours à partir de la date de la facture.

<sup>3</sup> Si, du côté de la cliente, la convention avec Spitex Biel-Bienne Regio AG est signée par plusieurs personnes, celles-ci sont réputées débitrices solidaires.

**Annulation de prestations**

<sup>1</sup> Spitex Biel-Bienne Regio AG facture les interventions en semaine que la cliente n'a pas décommandées au moins 24 heures à l'avance et les interventions de fin de semaine et de jours fériés qui ne l'ont pas été au moins 48 heures à l'avance.

<sup>2</sup> En cas d'admission à l'hôpital ou de décès, il n'est pas établi de facture.

**Devoir de discrétion et protection des données**

<sup>1</sup> Les membres du personnel de Spitex Biel-Bienne Regio AG s'engagent à respecter le devoir de discrétion et les dispositions de protection des données en vigueur. Toutes les données sont traitées de manière confidentielle. Dans la mesure nécessaire par une exécution correcte du contrat et des tâches légales de l'organisation d'ASD, les données de la cliente peuvent être enregistrées ou transmises à des tiers, notamment aux assureurs-maladie, institutions de vieillesse et EMS, services de contrôle et de conciliation, offices et autorités de surveillances étatiques. La cliente donne son consentement exprès à l'utilisation de ses données. Elle consent notamment aussi au trai-

tement des données collectées dans le cadre de l'évaluation des besoins (données interRAI) sous forme pseudonymisée (le nom n'est pas reconnaissable) dans le système HomeCare Data. Ces données doivent être traitées dans le respect des lois sur la protection des données en vigueur. La cliente délègue les médecins traitants de leur devoir de discrétion à l'égard Spitex Biel-Bienne Regio AG. La cliente prend acte du fait que Spitex Biel-Bienne Regio AG est dans certains cas soumise à l'obligation de déclarer ou a un droit d'informer (p. ex. en cas de décès extraordinaires, de certaines maladies transmissibles, de mise en danger de soi ou d'autrui).

<sup>2</sup> La cliente n'est autorisée ni à filmer les membres du personnel lorsqu'ils prodiguent des soins infirmiers ou qu'ils effectuent des travaux ménagers ou d'encadrement social ni à enregistrer des images ou des sons. Toute caméra placée dans le logement occupé par la cliente doit être débranchée pendant les interventions des membres du personnel de Spitex Biel-Bienne Regio AG.

<sup>3</sup> L'utilisation d'appareils d'enregistrement durant les interventions de membres du personnel de Spitex Biel-Bienne Regio AG constitue un motif d'arrêt des interventions.

**Responsabilité pour dommages matériels / corporel**

<sup>1</sup> Spitex Biel-Bienne Regio AG répond des dommages au mobilier de l'appartement occasionnés par les membres du personnel intentionnellement ou par une grave négligence et qui ne peuvent pas être imputés à la vétusté du matériel.

<sup>2</sup> L'étendue de la responsabilité est déterminée par la valeur vénale de l'objet endommagé.

<sup>3</sup> Spitex Biel-Bienne Regio AG décline toute autre responsabilité, par exemple pour des dommages corporels dus à un accident privé ou professionnel qui n'a pas été provoqué par le personnel de Spitex.

**Acceptation de cadeaux**

Il est interdit aux membres du personnel d'accepter des cadeaux ou des legs qui dépassent le cadre de simples attentions. Si la cliente insiste, les montants entre Fr. 10.— et 100.— seront déposés dans la caisse de l'équipe, les montants supérieurs à Fr. 100.— sont à remettre à la direction en faveur de l'Association Spitex Biel-Bienne Regio.

**Résiliation du contrat**

<sup>1</sup> La résiliation du contrat est soumise à la forme écrite.

<sup>2</sup> Les conventions peuvent être résiliées dans un délai de 5 jours ouvrés.

<sup>3</sup> En cas de motifs graves, l'intervention peut être suspendue. L'arrêt des interventions se fonde sur les dispositions du document Annonce de suspension de prestations de soins à domicile et est communiquée à la DSSI. Il y a justes motifs par exemple lorsque les factures ne sont pas réglées et ce de manière répétée ou lorsque le comportement de la cliente ou de ses proches rendent les interventions intolérables.

**Gestion des plaintes**

<sup>1</sup> Spitex Biel-Bienne Regio AG dispose d'un système d'enregistrement, de traitement et de saisie des plaintes. Les membres du personnel sont tenus d'enregistrer les plaintes des clients et de leurs proches et de les transmettre à l'instance compétente.

<sup>2</sup> Si la plainte ne peut pas être réglée à la satisfaction des deux parties, il y a lieu d'appliquer la procédure suivante :

- Les deux parties s'adressent à la direction de Spitex Biel-Bienne Regio AG et lui donnent le mandat de régler le cas.
- S'il n'est pas possible de trouver un terrain d'entente, les deux parties sont autorisées à faire appel au comité qui s'efforcera de trouver une solution à l'amiable.

**For**

Pour tous les litiges fondés sur le contrat passé entre Spitex Biel-Bienne Regio AG et la cliente, le for est au siège de Spitex Biel-Bienne Regio AG.