

Conditions Générales de la Spitex Bantiger (CG)

Conclusion et contenu du contrat

La relation contractuelle entre Spitex Bantiger et ses client.e.s est déterminée par:

- a) L'accord de prestations individuel
- b) La planification des prestations en vigueur, basée sur l'évaluation des besoins
- c) Les conditions générales (CG)
- d) La grille tarifaire en vigueur
- e) Les informations sur la protection des données
- f) Le consentement éclairé
- g) Informations générales et brochure Spitex Bantiger

Types de prestations

On distingue les types de prestations suivants:

- Soins selon la LAMal, cofinancés par l'assurance maladie
- Soins selon d'autres lois sur les assurances sociales (LAA, LAI, LAM)
- Prestations de confort et supplémentaires demandées et financées par les client.e.s (sous réserve de la participation de l'assurance complémentaire)
- Prestations ménagères et socio-éducatives, auxquelles les client.e.s participent généralement financièrement

Portée et exécution des prestations

¹ L'étendue des prestations est déterminée par la planification en vigueur et le formulaire de notification des besoins. En cas de changement durable des besoins, une nouvelle évaluation est effectuée. En cas de modification temporaire des besoins sur plusieurs jours, et si elle dépasse significativement les heures prescrites, Spitex Bantiger en informe l'assureur.

² Les modifications de la planification des prestations doivent être confirmées par la signature des client.e.s. La nouvelle planification est présentée au médecin traitant pour signature et transmise à la caisse maladie ou à l'assurance sociale compétente pour facturation.

³ Les employées de Spitex Bantiger fournissent des prestations dans le cadre contractuel prévu. Toute prestation supplémentaire est interdite.

⁴ Les soins sont attribués à une équipe de Spitex Bantiger. Les client ou client.e.s ne peuvent exiger d'être suivis par une employée en particulier. Le droit de donner des directives appartient à Spitex Bantiger.

⁵ Les services sont généralement fournis entre 7h00 et 23h00. Des interventions nocturnes peuvent être convenues. Une tolérance de +/- 30 minutes est à prévoir.

⁶ Spitex Bantiger assure normalement elle-même les prestations, mais peut, en cas de circonstances particulières, faire appel à des tiers qualifiés.

Limites des services

¹ Les services ne sont assurés que dans la mesure où l'état de santé du client ou de la cliente le permet. Si les soins à domicile ne sont plus possibles, Spitex Bantiger en informe la personne concernée dans les meilleurs délais.

² Les prestations ménagères et socio-éducatives sont subordonnées à la planification des soins.

Réanimation

¹ Conformément aux principes de l'Association Spitex Suisse, les client.e.s sont généralement réanimés.

² **Exception:** une disposition anticipée du patient excluant la réanimation doit avoir été communiquée et signée lors de l'évaluation des besoins.

³ Documentation: Une copie de cette disposition est stockée électroniquement dans le dossier de soins.

Certificat médical détaillé

¹ Les client.e.s demandent à leur médecin traitant d'établir le certificat médical détaillé conformément aux directives de la Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration du canton de Berne (GSI), qui l'exige pour l'indemnisation des prestations d'aide domestique et d'accompagnement social. Le certificat médical détaillé est remis à Spitex Bantiger soit directement par les client.e.s, soit envoyé par le médecin traitant sur leur instruction.

² Les client.e.s autorisent expressément Spitex Bantiger à utiliser les données obtenues dans ce contexte :

- pendant la durée de la prestation des services ;
- pour la facturation et l'indemnisation par la GSI, ainsi que pour les contrôles ou inspections réalisés par celle-ci ;
- pour les transmettre aux autorités compétentes, lorsque cela est requis par la loi ou par contrat

Documentation des soins

¹ La situation de santé des client.e.s ainsi que toutes les mesures prises sont consignées dans le dossier de soins électronique.

² Les données électroniques sont archivées en toute sécurité. Les client.e.s peuvent en demander l'accès par écrit..

Accès au domicile et gestion des clés

¹ Les client.e.s doivent garantir l'accès à leur domicile pour les employés de Spitex Bantiger.

² En cas d'urgence, Spitex Bantiger est autorisée à entrer dans les locaux des client.e.s.

Matériel et moyens auxiliaires

¹ Les matériaux de soins et les moyens auxiliaires figurant sur la liste des moyens et objets (MiGeL) ne sont pris en charge par l'assurance maladie que s'ils sont utilisés par les client.e.s eux-mêmes ou avec l'aide d'une personne n'exerçant pas une activité professionnelle dans les soins (p. ex. un proche) et s'ils sont employés dans le cadre d'une prestation de soins conformément à l'article 25a LAMal. La distribution de ces moyens peut être effectuée par Spitex Bantiger et facturée à l'assurance maladie, sous réserve d'une prescription médicale ou chiropratique.

² Spitex Bantiger offre aux client.e.s la possibilité d'acheter chez elle certains matériaux et moyens auxiliaires courants qui ne sont pas pris en charge par l'assurance maladie obligatoire ou l'assurance sociale compétente et qui ne sont pas soumis à la protection tarifaire.

³ Les coûts des produits mentionnés à l'alinéa 2 sont entièrement à la charge des client.e.s. Les conditions de facturation sont celles indiquées dans la liste de prix de Spitex Bantiger. Le matériel commandé ne figure pas dans la convention de prestations. Les coûts sont facturés séparément aux client.e.s.

Coût des prestations et facturation

¹ Les coûts des prestations selon la LAMal sont régis par les dispositions de l'OPAS. Les prestations de soins non couvertes par l'assurance obligatoire des soins et expressément demandées par les client.e.s sont considérées comme des prestations supplémentaires et sont entièrement à leur charge. L'obligation de prise en charge par des tiers (p. ex. une assurance privée) reste réservée.

² La prise en charge des coûts des prestations relevant d'autres lois sur les assurances sociales (LAA, AI, LAM) est régie par les dispositions de ces lois et les conventions tarifaires applicables.

³ Les prestations supplémentaires ainsi que les services domestiques et d'accompagnement social (HWSL) sont facturés selon les grilles tarifaires en vigueur de Spitex Bantiger.

⁴ Les client.e.s reconnaissent être redevables du paiement des prestations convenues et fournies par Spitex Bantiger, indépendamment de toute obligation de prise en charge par un tiers.

⁵ Pour les prestations relevant de la LAMal, la protection tarifaire s'applique conformément à l'article 44 LAMal.

Facturation et échéance

¹ La nature et l'étendue des prestations prises en charge par l'assurance obligatoire des soins ou par l'assurance sociale compétente sont définies par les dispositions légales et les éventuels contrats entre les prestataires de soins et les assurances. La facturation avec l'assurance maladie s'effectue selon le système du tiers payant, c'est-à-dire que la facture est adressée directement à la caisse-maladie.

² Les coûts des prestations d'aide domestique ainsi que des prestations de confort et supplémentaires sont facturés directement aux client.e.s. Le paiement est exigible dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation.

³ Si la convention avec Spitex Bantiger est signée par plusieurs personnes du côté des client.e.s, celles-ci sont considérées comme débiteurs solidaires.

Annulation des prestations

¹ Pour les interventions en semaine, les client.e.s doivent annuler au moins 24 heures à l'avance et, pour celles prévues le week-end ou les jours fériés, au moins 48 heures à l'avance. À défaut, Spitex Bantiger facturera les coûts correspondant à la durée prévue de l'intervention, avec un minimum de 30 CHF.

² En cas d'hospitalisation ou de décès, aucune facturation n'est effectuée.

Obligation de confidentialité et protection des données

¹ 1. Spitex Bantiger oblige ses employées à respecter le secret professionnel ainsi que les dispositions en vigueur en matière de protection des données. Toutes les informations sont traitées de manière confidentielle.

Dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat et aux missions légales de l'organisation Spitex, des données personnelles des client.e.s peuvent être enregistrées ou transmises à des tiers, notamment aux assurances maladie, aux médecins, aux établissements pour personnes âgées et institutions de soins, aux organismes de contrôle et de médiation, aux autorités publiques et aux organes de surveillance. Les client.e.s consentent expressément à cette utilisation de leurs données.

Ils/Elles acceptent notamment le traitement des données collectées lors de l'évaluation des besoins (données interRAI) sous forme pseudonymisée (le nom n'est pas visible) dans le système HomeCare-Data. Lors du traitement de ces données, les lois en vigueur sur la protection des données sont respectées.

Les client.e.s libèrent les médecins traitants de leur obligation de confidentialité à l'égard de Spitex Bantiger. Ils/Elles prennent acte du fait que Spitex Bantiger est, dans certains cas, soumis à une obligation ou un droit de signalement (p. ex. en cas de décès inhabituel, de certaines maladies transmissibles, ou de danger pour soi-même ou pour autrui).

² Les client.e.s ne sont pas autorisées à filmer les employées de Spitex lorsqu'ils/elles fournissent des prestations de soins, des services ménagers ou un accompagnement social, ni à réaliser d'autres enregistrements visuels ou sonores. Si des caméras sont présentes dans les locaux des client.e.s, celles-ci doivent être désactivées pendant l'intervention des employées de Spitex Bantiger.

³ L'utilisation de dispositifs d'enregistrement pendant les interventions des employées de Spitex Bantiger constitue un motif d'interruption de la prestation.

Responsabilité pour les dommages matériels

¹ Spitex Bantiger est responsable des dommages causés au mobilier du logement lorsqu'ils ont été provoqués intentionnellement ou par négligence grave par ses employées et ne résultent pas d'une usure normale due à l'âge des matériaux.

² L'étendue de la responsabilité est déterminée en fonction de la valeur résiduelle de l'objet endommagé..

Acceptation de cadeaux

Les employées ne sont pas autorisées à accepter des cadeaux ou des legs allant au-delà de simples marques d'attention. Les dons plus conséquents peuvent être versés sous forme de donation.

Résiliation du contrat

¹ La résiliation du contrat doit être effectuée par écrit.

² Les accords peuvent être résiliés en respectant un préavis de 5 jours ouvrables.

³ En cas de motifs graves, l'intervention peut être interrompue. L'arrêt de l'intervention se fait conformément aux directives du formulaire de déclaration d'interruption d'intervention dans les organisations Spitex et est communiqué à la GSI.

Des motifs graves existent, par exemple, en cas de non-paiement répété des factures ou lorsque le comportement des client-e-s ou de leurs proches rend la poursuite des interventions inacceptable.

Système de réclamation

¹ En principe, les réclamations des client-e-s et de leurs proches doivent être transmises à la direction des soins ou à la direction générale.

1. Pour les réclamations liées au personnel ou à l'organisation, veuillez d'abord vous adresser à la direction des soins. En cas de dommage, l'incident est transmis au directeur général.
2. Si aucun accord n'est trouvé, les parties peuvent s'adresser à la direction générale de Spitex Bantiger.
3. Si aucun accord n'est trouvé, les deux parties sont en droit de contacter le comité directeur, qui s'efforcera de parvenir à un règlement amiable du litige.

² Des instances externes peuvent également être consultées si nécessaire. Ainsi, l'office de médiation du canton de Berne peut être sollicité pour faciliter la résolution des conflits. La GSI peut également être utilisée comme instance de réclamation directe..

1. Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration, Office de la santé, Département de la surveillance et des autorisations, Rathausplatz 1, Case postale, 3000 Berne 8, Tél. +41 31 636 98 98, info.aufsicht.ga@be.ch
2. Office de médiation du canton de Berne pour les questions relatives aux personnes âgées, aux soins et aux établissements, Bümplizstrasse 128, 3018 Berne, Tél. +41 31 372 27 27, info@ombudsstelle-bern.ch

For juridique

Le for juridique pour tous les litiges découlant du contrat entre Spitex Bantiger et les client.e.s est le siège de Spitex Bantiger.

Spitex Bantiger, bureau d'Ittigen, 1er Août 2024