Überall für alle
SPITEX
AareBielersee

Conditions générales de Spitex AareBielersee (CGV)

Conclusion et teneur du contrat

La relation contractuelle entre Spitex AareBielersee et la Cliente [1] est régie par les documents suivants :

a. la convention individuelle de prestations ;
b. la planification actuelle des prestations basée sur l'évaluation des besoins ;
c. les conditions générales de vente (CGV) ;
d. le barème tarifaire en vigueur ;
e. d'autres directives et fiches d'information, en particulier la fiche d'information relative à la protection des données.

Types de prestations

Il convient de distinguer les types de prestations suivants :

- les prestations de soins selon la LAMal, cofinancées par les cotisations de l'assurance maladie ;
- les prestations de soins selon d'autres lois sur les assurances sociales (LAA, LAI, LAM) ;
- les prestations de confort et les prestations supplémentaires souhaitées et prises en charge par la Cliente (sous réserve de la participation de l'assurance complémentaire) ;
- les prestations d'aide ménagère et d'encadrement social auxquelles la Cliente participe généralement financièrement.

Étendue et réalisation des prestations

[1] L'étendue des prestations est déterminée - en particulier en ce qui concerne les prestations LAMal - en fonction de la planification des prestations en vigueur à la date considérée ainsi que du formulaire de déclaration des besoins. Si le besoin en matière de prestations change de façon durable, une nouvelle évaluation des besoins avec planification des prestations est effectuée. Si le besoin change de façon temporaire pendant plusieurs jours au cours de l'intervention et qu'il dépasse sensiblement le nombre d'heures prescrites, cette modification est annoncée à l'assureur par Spitex AareBielersee.

[2] Les modifications apportées à la planification des prestations doivent être confirmées par la signature de la Cliente. La nouvelle planification des prestations est soumise pour signature au médecin de famille ou au médecin traitant et envoyée à la caisse-maladie ou à l'assurance sociale compétente à des fins de facturation.

[3] Le personnel de Spitex AareBielersee fournit des prestations dans le cadre du rapport contractuel entre Spitex AareBielersee et la Cliente. Le personnel de Spitex AareBielersee n'est pas autorisé à fournir d'autres prestations que les prestations convenues.

[4] La prise en charge de la Cliente est attribuée à une équipe spécialisée de Spitex AareBielersee. La Cliente ne peut pas exiger d'être prise en charge par tel ou tel membre du personnel de Spitex AareBielersee. Le droit de donner des instructions au personnel appartient à Spitex AareBielersee. Toutes les demandes en rapport avec la relation contractuelle doivent être adressées à Spitex AareBielersee.

---

[1] Pour des raisons de lisibilité, seule la forme féminine est parfois utilisée dans le présent document. La forme féminine inclut d'autres formes.

[5] En règle générale, les prestations de services sont fournies entre 6 h 00 et 23 h 00. Toutefois, des interventions de nuit sont possibles moyennant accord.

Pour les heures d'intervention, il faut en règle générale compter avec une tolérance de +/- 30 minutes.

[6] En règle générale, Spitex AareBielersee fournit les prestations directement. Dans des circonstances particulières, toutefois, Spitex AareBielersee se réserve toutefois le droit de faire appel à des personnes ou organisations tierces qualifiées pour les interventions.

Limites des prestations

[1] Les prestations ne peuvent être prises en charge ou maintenues que dans la mesure où l'état de santé de la Cliente le permet dans le cas considéré. Si les soins et l'encadrement ne sont plus réalisables à domicile, qu'il existe un risque pour la santé ou que l'entrée dans une institution stationnaire s'impose, Spitex AareBielersee en informe la Cliente le plus tôt possible.

[2] Les prestations d'aide ménagère et d'encadrement social sont subordonnés à la planification des services de soins.

Certificat médical détaillé

[1] La Cliente fait établir par son médecin de famille le certificat médical détaillé selon les directives de la Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration du canton de Berne (DSSI), qui est exigé par celle-ci pour le versement des indemnités pour prestations d'aide ménagère et d'encadrement social. Le certificat médical détaillé est envoyé à Spitex AareBielersee soit par la Cliente, soit, sur instruction de cette dernière, directement par le médecin de famille.

[2] La Cliente autorise expressément Spitex AareBielersee à utiliser les données obtenues dans ce contexte

- pendant la durée de la prestation ;
- pour la facturation et le décompte des indemnités de la DSSI, les données devant être accessibles à cette dernière en cas de contrôle ou d'inspection ;
- à d'autres autorités compétentes, si la loi ou un contrat l'exige.

Documentation des soins

[1] L'état de santé de la Cliente ainsi que toutes les mesures de soins, d'encadrement ou autres, y compris les prescriptions médicales, sont enregistrés dans le dossier de soins électronique, y compris les modifications en cours.

[2] Les données électroniques sont gérées et archivées dans une banque de données protégée de Spitex AareBielersee. La Cliente peut avoir accès à son dossier de soins si elle en fait la demande par écrit.

Accès au logement et gestion des clés

[1] La Cliente est tenue de garantir l'accès à son logement au personnel de Spitex AareBielersee. Elle a la possibilité d'ouvrir la porte de façon indépendante ou de faire installer une option permettant de garantir l'accès (coffre à clés, badges, etc.). Spitex AareBielersee collabore avec Vitatel SA dans le domaine de la gestion des accès. Si la Cliente le souhaite, Spitex AareBielersee peut transmettre

les données de la Cliente à Vitatel SA. Le conseil et l'installation sont payants pour la Cliente et sont facturés par Vitatel SA. Dans des cas exceptionnels, la Cliente peut déposer les clés de son appartement au centre Spitex AareBielersee, moyennant paiement. La remise des clés ou des codes de coffre-fort à clés doit faire l'objet d'une quittance écrite. Spitex AareBielersee est responsable de la conservation soigneuse et sûre des clés, du code du coffre à clés ou des badges. Si, contrairement aux recommandations de Spitex AareBielersee, la clé est déposée de manière non appropriée ou que le code du coffre à clés est transmis à des tiers, Spitex AareBielersee décline toute responsabilité.
[2] Spitex AareBielersee et les membres de son personnel sont expressément autorisés à accéder au domicile de la Cliente en cas d'urgence. Les frais d'ouverture de la porte sont à la charge de la Cliente.

Matériel et moyens auxiliaires

[1] Le matériel de soins et les moyens auxiliaires indiqués sur la liste des moyens et appareils (LiMA) sont pris en charge par l'assurance-maladie.
La remise de ces moyens peut être effectuée par Spitex AareBielersee et facturée à l'assurance-maladie sur la base d'une prescription médicale ou chiropratique.

[2] Spitex AareBielersee offre à la Cliente la possibilité de se procurer une sélection de matériels et de moyens auxiliaires courants qui ne sont pas pris en charge par la caisse-maladie obligatoire ou l'assurance sociale compétente et qui ne sont pas soumis à la protection tarifaire.

[3] Les coûts afférents aux produits mentionnés au paragraphe 2 sont entièrement à la charge de la Cliente. Les conditions énoncées dans la liste de prix de Spitex AareBielersee s'appliquent. Le matériel commandé ne figure pas sur la convention de prestations. Les coûts sont facturés à part à la Cliente.

Coût des prestations et prise en charge des coûts

[1] Les coûts des prestations selon la LAMal sont régis par les dispositions de l'OPAS. Les coûts des prestations de soins qui ne sont pas prises en charge par les assurances obligatoires des soins et qui sont expressément souhaitées par la Cliente sont considérés comme des prestations supplémentaires et sont entièrement à la charge de la Cliente. L'obligation de prestation de tiers (p. ex. assurance privée) demeure réservée.

[2] La prise en charge des coûts des prestations fournies en application d'autres lois sur les assurances sociales (LAA, LAI, LAM) est régie par les dispositions des lois en question et par les conventions tarifaires en vigueur.

[3] Les tarifs applicables aux prestations complémentaires sont ceux figurant dans les barèmes tarifaires en vigueur de Spitex AareBielersee, respectivement de SPITEXTRAplus GmbH.

[4] La Cliente reconnaît être redevable de la rémunération pour les prestations convenues et fournies par Spitex AareBielersee, indépendamment de l'existence d'une obligation de prestation d'un tiers.

[5] La protection tarifaire visée à l'art. 44 LAMal s'applique aux prestations selon la 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 régies par les dispositions légales et, le cas échéant, par les contrats conclus entre les fournisseurs de prestations et les assurances. Le décompte avec l'assurance maladie se fait selon le système du tiers payant, autrement dit la facture est directement adressée à la caisse-maladie.

[2] Les frais d'aide ménagère ainsi que les prestations de confort et les prestations supplémentaires sont facturés directement à la Cliente. Le paiement est toujours exigible dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation.

[3] Si la convention avec Spitex AareBielersee est signée par plusieurs personnes pour le compte de la Cliente, celles-ci sont considérées comme débiteurs solidaires.

Annulation de de prestations

[1] Pour les interventions effectuées les jours ouvrables que la Cliente n'a pas annulées au moins 24 heures à l'avance et pour les interventions effectuées le week-end et les jours fériés qui n'ont pas été annulées au moins 48 heures à l'avance, Spitex AareBielersee facture le montant correspondant à la Cliente.

[2] Aucune compensation n'est effectuée en cas d'hospitalisation ou de décès.

Obligation de garder le secret et protection des données

[1] Spitex AareBielersee oblige les membres de son personnel à observer et à respecter l' obligation de garder le secret ainsi que les dispositions en vigueur en matière de protection des données. Toutes les données sont traitées de manière confidentielle. Dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat, les données personnelles de la Cliente peuvent être enregistrées ou transmises à des tiers, en particulier à des assureurs-maladie, des médecins, des institutions pour personnes âgées et des institutions de soins, des organes de contrôle et de conciliation, des services officiels de l'Etat et des autorités de surveillance. La Cliente donne expressément son accord à cette utilisation des données. Elle consent notamment aussi au traitement des données collectées lors de l'évaluation des besoins (données interRAI) sous une forme pseudonymisée (le nom n'est pas reconnaissable) dans le système HomeCare-Data. Lors du traitement de ces données, les lois en vigueur en matière de protection des données sont respectées. La Cliente délie les médecins traitants du secret professionnel vis-à-vis de Spitex AareBielersee. La Cliente prend connaissance du fait que, dans certains cas, Spitex AareBielersee est soumis à l'obligation d'annoncer ou dispose d'un droit d'annonce (p. ex. en cas de décès inhabituel, de certaines maladies transmissibles, de mise en danger de soi-même ou d'autrui).

[2]La Cliente n'est pas autorisée à filmer les membres du personnel de Spitex AareBielersee lors de l'exécution des prestations de soins ou des prestations d'aide ménagère ou d'encadrement social, ni à faire d'autres enregistrements visuels ou sonores. Si des caméras se trouvent dans les locaux de la Cliente, elles doivent être éteintes par les membres du personnel de Spitex AareBielersee pendant l'intervention.

[3] L'utilisation d'appareils d'enregistrement pendant les interventions des membres du personnel de Spitex AareBielersee constitue un motif d'interruption de l'intervention.

Responsabilité en cas de dommages matériels

[1] Spitex AareBielersee est responsable des dommages causés au mobilier du logement par les membres de son personnel, intentionnellement ou par négligence grave, et qui ne sont pas dus à l'usure des matériaux due à l'âge.

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

Acceptation de cadeaux

Il est interdit aux membres du personnel d'accepter des cadeaux ou des héritages si ces derniers dépassent la simple attention. Les libéralités d'une valeur supérieure peuvent être versées à titre de don.

Résiliation du contrat

[1]La résiliation du contrat doit revêtir la forme écrite.

[2] Les accords peuvent être résiliés moyennant un préavis de cinq jours ouvrables.

[3] En présence de motifs graves, l'intervention peut être suspendue. La suspension de l'intervention est régie par les directives du formulaire d'annonce de suspension de prestations de soins à domicile, qui doit être est communiqué à la DSSI. Il existe par exemple des raisons graves lorsque les factures ne sont pas payées à plusieurs reprises ou lorsque le comportement de la Cliente ou de ses proches rend la poursuite des interventions inacceptable (propension latente à la violence de la Cliente, conditions de logement négligées ou insalubres, manque de moyens auxiliaires, etc.).

Système de réclamations

[1] Spitex AareBielersee dispose d'un système de réception, de traitement et d'enregistrement des réclamations. Les membres de son personnel sont en principe tenus de recevoir les réclamations des clients et de leurs proches et de les transmettre au service compétent.

[2] Si la réclamation ne peut être résolue à la satisfaction des deux parties, la procédure suivante s'applique :

- Les deux parties adressent à la direction de Spitex AareBielersee une demande de règlement ;
- Si aucun accord n'est trouvé, les deux parties sont habilitées à faire appel au conseil d'administration, qui s'efforcera de régler le litige à l'amiable.

For juridique

Le for juridique pour tous les litiges découlant du contrat entre Spitex AareBielersee et la Cliente est le siège de la société Spitex AareBielersee.

Spitex AareBielersee, décembre 2024