

# Conditions générales d'affaires

## 1. Champ d'application

Les conditions générales (CGV) s'appliquent à la relation contractuelle entre le client et SPITEX Granges. La relation contractuelle est en outre déterminée par la planification actuelle des services sur la base de l'évaluation des besoins et des tarifs en vigueur.

### 1. Objectif

SPITEX Granges soutient ses clients dans les domaines des soins infirmiers, du conseil, de l'entretien et des soins. Les ressources des clients, des membres de la famille ou de l'environnement social sont prises en compte. Le soutien est basé sur le principe : autant d'indépendance que possible, autant de services de Spitem que nécessaire.

## 2. Service

### 2.1 Évaluation des besoins

Au début de la mission, des clarifications complètes de la situation globale, des besoins individuels de soins et de soutien et la planification commune des mesures nécessaires ont lieu. Les besoins de soins définis sont envoyés au médecin pour être ordonnés au moyen d'une notification de besoin. Cette ordonnance médicale est utilisée par les compagnies d'assurance maladie pour vérifier la demande de remboursement. En principe, la compagnie d'assurance maladie a le droit de s'opposer à l'ordonnance du médecin.

### 2.2 Prestations complémentaires

Si la prise en charge des frais est partiellement refusée par les caisses maladie et que les prestations sont expressément demandées par le client, SPITEX Grenchen établit une facture. Ces services sont considérés comme des services supplémentaires et sont entièrement à la charge du client. Tous les autres services non couverts par l'assurance maladie seront également entièrement à la charge du client.

Il peut arriver que nous effectuons des prestations individuelles pour des clients en dehors de la mission de Spitem. Ces services supplémentaires sont facturés ces jours-là. (Par exemple : nouvelles prescriptions du médecin de famille, ajustement de la carte de médicaments etc.)

### 2.3 Documentation des services de soins et de soutien

Dans le dossier électronique du client, la situation sanitaire, ainsi que toutes les mesures de soins infirmiers, de soins ou autres, y compris les changements en cours, sont enregistrées. Afin d'assurer des soins et un soutien professionnels à domicile, il est nécessaire pour nous d'échanger des informations avec d'autres prestataires de services (en particulier des diagnostics médicaux, des cartes de médicaments et d'autres données médicales liées aux soins).

### 2.4 Annulations/ Changement de dates

Les annulations ou les reports de rendez-vous par les client-e-s qui concernent le même jour ou le jour suivant sont facturés avec un forfait d'annulation, respectivement un forfait de modification. Les dispositions tarifaires actuelles s'appliquent. Sont exclus les cas d'hospitalisation d'urgence ou les décès.

## 2.5 Employés

En matière de soins et de soutien, SPITEX Granges veille à la continuité en ce qui concerne le personnel, notamment en ce qui concerne le gestionnaire de cas. Cependant, il n'y a pas de droit à un employé spécifique ou à un employé particulier. Si les circonstances particulières des soins infirmiers ou des soins du client nécessitent l'utilisation de deux employés en même temps, le temps de travail sera facturé par les deux employés.

Les demandes sexospécifiques ne peuvent pas être prises en compte.

Chaque employé du Spitex Grenchen peut s'identifier au moyen d'une carte d'identité.

## 2.6 Entreprise de formation

SPITEX Granges est une entreprise de formation pour les apprentis du secteur secondaire et les étudiants du secteur tertiaire. Ces derniers fourniront également des services de soins infirmiers, de conseil et de soutien, en fonction des niveaux d'expérience et des compétences approuvées.

## 2.7 Participation du client

Un déploiement sans entrave et professionnel ne peut avoir lieu que si les clients et les employés y contribuent. Les clients et les employés se traitent mutuellement avec respect. Le client accepte l'utilisation du matériel d'entretien utilisé par SPITEX Grenchen et, si nécessaire, adapte l'équipement de la maison. Il est attentif à la protection de la santé des employés et évite le stress, comme le fait de fumer pendant la mission. Un accent particulier est mis sur l'utilisation d'aides indispensables à la protection de la santé des employés (par exemple, lit de soin, sous-couche antidérapante, conditions d'hygiène permettant des soins appropriés, matériel de nettoyage adapté, enfermement des animaux domestiques pendant la mission, etc.)

## 2.8 Clés de l'appartement

Si nécessaire, SPITEX Granges peut recevoir un nombre suffisant de clés de maison ou d'appartement. La remise des clés doit toujours être confirmée par écrit.

## 2.9 Entrer dans l'appartement

Si les employés trouvent la porte de l'appartement fermée de manière inattendue pendant une mission programmée, si aucune clé de l'appartement n'a été remise à SPITEX Granges et si aucune personne de contact ne peut être jointe, SPITEX Granges a le droit de faire ouvrir la porte de l'appartement par des spécialistes (serrurier et police). Cela ne s'applique que si l'on soupçonne que quelque chose a pu arriver au client. Les frais d'ouverture de la porte sont à la charge du client.

## 2.10 Vidéosurveillance

Si des personnes privées utilisent des caméras vidéo, par exemple pour protéger des personnes ou pour éviter des dommages matériels, cela est soumis à la loi fédérale sur la protection des données (art. 13 LPD). C'est pourquoi, en signant les présentes CG, vous êtes tenu(e) d'informer Spitex si une caméra vidéo est installée dans les locaux où les soins sont dispensés.

## 3. Les limites de service

Les services ne peuvent être pris en charge que dans la mesure où l'état de santé du client permet une activité habituelle appropriée de Spitex. SPITEX Grenchen informera le client le plus tôt possible si ses soins à domicile ne sont plus justifiables pour des raisons techniques ou autres, par exemple s'il existe un risque sanitaire massif ou si l'entrée dans un établissement de soins hospitaliers est impérative.

#### **4. La facturation**

Les factures sont émises chaque mois pour les services du mois précédent. Les prestations de Spitex fournies conformément à la loi fédérale sur l'assurance maladie (LAMal) sont facturées directement à l'assurance maladie du client. Les prestations qui ne sont pas soumises à l'assurance maladie obligatoire seront facturées directement au client :

- Participation des patients aux services de soins infirmiers
- Prestations supplémentaires selon l'article 3.2
- Services domestiques
- Repas
- Autres services pour le compte du client

#### **5. L'allocation d'éducation**

Conformément à la décision du conseil de gouvernement du 11 novembre 2019, SPITEX Granges est en droit de prélever un supplément d'impôt de 0,80 CHF par heure de soins infirmiers facturée.

#### **6. Heures de travail**

SPITEX Granges offre ses services de soins infirmiers tous les jours à partir de 7h15 jusqu'à la fin de la visite du soir, au plus tard jusqu'à 22h00. Pour les opérations d'urgence pendant la nuit, il est possible de faire appel au SRC pour le nettoyage et les services supplémentaires selon les possibilités d'organisation. L'efficacité économique du service est prise en compte dans la planification. Les temps de fonctionnement convenus sont des temps approximatifs. Des décalages horaires imprévus de +/- 30 minutes sont possibles et peuvent être justifiés sans notification.

#### **7. Les cadeaux aux employés**

Il est interdit aux employés de SPITEX Grenchen d'accepter de l'argent ou d'autres cadeaux de clients ou de leurs proches si ceux-ci vont au-delà de simples attentions. D'autres avantages peuvent être offerts en faisant un don à l'un de nos fonds de donation.

#### **8. Travail en dehors du mandat de la Spitex**

Les employés ne sont pas autorisés à assumer d'autres services allant au-delà des services convenus. Le transport des clients et de leurs proches dans des véhicules de SPITEX Grenchen ou dans des voitures privées est interdit aux employés.

#### **9. La confidentialité**

SPITEX Granges oblige ses employés à respecter et à observer le devoir de confidentialité et les réglementations applicables en matière de protection des données. Dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat, les données personnelles du client peuvent être stockées ou transmises à des tiers, notamment aux compagnies d'assurance maladie, aux médecins, aux hôpitaux, aux établissements de soins, à la coopération avec d'autres institutions, aux organismes de contrôle et d'arbitrage. Le client accepte expressément cette utilisation des données. Lors du traitement de ces données, les lois applicables en matière de protection des données sont respectées. Le client libère le médecin traitant du devoir de confidentialité envers SPITEX Grenchen.

## 10. Responsabilité

SPITEX Granges est responsable des dommages causés au mobilier d'habitation intentionnellement ou par négligence grave des employés, et non en raison de la fatigue ou de l'usure matérielle liée au vieillissement. L'étendue de la responsabilité est basée sur la valeur actuelle de l'objet endommagé. Toute responsabilité est exclue pour les dommages physiques, par exemple causés par des accidents dans le secteur public ou privé, qui n'ont pas été causés par SPITEX Grenchen.

## 11. Les plaintes

En cas de litige entre le client et les employés de Spitex, les deux parties respectent la procédure suivante: :

1. Les deux parties s'adressent au supérieur hiérarchique responsable de SPITEX Grenchen avec une demande de règlement de l'affaire.
2. Si aucun accord ne peut être trouvé, les deux parties s'adressent à la direction de SPITEX Granges. (Girardstrasse 17, 2540 Grenchen, téléphone 032 652 45 25)
3. Si aucun accord ne peut être trouvé, il est possible de s'adresser au bureau de l'ombudsman indépendant (Bureau de l'ombudsman des institutions sociales du canton de Soleure, case postale 3534, 5001 Aarau, téléphone 062 823 11 66)
4. Le lieu de juridiction pour tous les litiges liés au contrat entre SPITEX Granges et le client est au siège social de SPITEX Granges.

Le client a lu, compris et accepté les conditions générales. Si quelque chose n'est pas claire, c'est la version allemande qui es valide.

Granges, le \_\_\_\_\_

Nom, prénom du client: \_\_\_\_\_

Date de naissance du client: \_\_\_\_\_

Signature du client: \_\_\_\_\_