

## 1. Principes

La relation contractuelle entre SPITEX BERN et ses clients<sup>1</sup> est basée

1. par l'intermédiaire de la convention individuelle de prestations (annexes comprises) conformément aux formulaires «Convention de prestations A Soins» et/ou «Convention de prestations B Aide ménagère» et/ou «Convention de prestations C Prestations de confort et prestations spéciales» sur la base d'une définition du besoin

2. sur les conditions commerciales générales.

Ces deux documents sont partie intégrante de la documentation remise au client qui les reconnaît expressément comme éléments du contrat.

Les présentes conditions commerciales générales règlent la relation entre SPITEX BERN, association de services d'aides et de soins à domicile de la ville de Berne et ses clients. Dans le cadre du contrat de services, SPITEX BERN fournit aux habitantes et aux habitants de la commune de Berne et d'autres communes des services rémunérés dans le domaine de la santé et des soins aux malades, tout comme dans celui de l'économie domestique et du suivi. Pour autant que les accords individuels et les conditions commerciales générales ne précisent rien de particulier, les dispositions du Code suisse des obligations (art. 394 ss.) règlent le mandat.

## 2. Buts

SPITEX BERN fournit à ses clients des services de soins, d'économie domestique et de suivi ainsi que d'autres services au sens d'une assistance et de soins complémentaires à domicile. Dans ce contexte, SPITEX BERN prend en compte les ressources personnelles du client et de ses proches. L'assistance est apportée selon le principe de l'aide à l'auto-assistance.

## 3. Volume des prestations

Le volume des prestations est déterminé à l'aide d'une détermination des besoins et consigné dans le formulaire de déclaration des besoins destiné à la caisse maladie et dans le contrat de service destiné au client.

## 4. Services

### 4.1 Définition du besoin

SPITEX BERN organise un entretien avec le client et/ou son fondé de pouvoir. L'objet de cet entretien est, en accord avec un médecin, de connaître précisément la situation globale et le besoin individuel en termes de soins et d'assistance et d'établir le planning des prestations à réaliser.

Le résultat de l'entretien fait l'objet d'un compte-rendu écrit. Le compte-rendu est transmis au médecin qui rédige ensuite les ordonnances nécessaires. L'ordonnance du médecin peut porter sur 3 mois dans le cas de pathologies graves ou sur 6 mois pour les longues maladies. Si la personne concernée est reconnue comme moyennement ou lourdement impotente et perçoit une allocation pour impotence de l'assurance vieillesse et invalidité, de l'assurance survivants ou de l'assurance accidents, l'ordonnance du médecin se rapportant aux prestations traitant l'état de santé causant l'impotence n'est pas limitée dans le temps (Art. 8a alinéa 6 et 6bis de l'ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins). Si le besoin de soins et d'assistance est de longue durée ou si le niveau de soins et d'assistance doit être revu à la hausse, les ordonnances du médecin doivent être renouvelées de manière non limitée. Si le besoin en soins et assistance dépasse la limite des 60 heures par trimestre, SPITEX BERN présente une demande séparée d'allocation auprès de la Caisse maladie. Les frais non pris en charge par la caisse-maladie, mais volontairement engagés par le client sont considérés comme (prestations spéciales/prestations complémentaires, etc.) et sont intégralement à la charge du client. Ces frais doivent être facturés séparément.

## 4.2 Convention de prestations

La convention a pour objet de définir précisément l'enveloppe des prestations à réaliser par SPITEX BERN. En cas de prestations plus étendues, la convention de prestations sera adaptée en conséquence. La convention de prestations définit également le cadre dans lequel les prestations extra et de confort seront réalisées. Le terme de «prestations extra et de confort» désigne des prestations qui ne sont pas remboursées par la caisse maladie et qui ne font pas l'objet d'une protection tarifaire. Les coûts de ces prestations sont à la charge du client. Ces coûts font l'objet d'une facturation distincte par SPITEX BERN.

## 4.3 Documentation Soins et économie domestique

La documentation soins et économie domestique résume la situation de santé du client et l'ensemble des mesures de soins, d'économie domestique et autres, de même que les ordonnances médicales, y compris les modifications courantes. La documentation soins et économie domestique reste propriété de SPITEX BERN. Toutefois, cette documentation est tenue sur le lieu d'intervention où elle est généralement également conservée. SPITEX BERN ne peut assumer aucune responsabilité si des tiers non autorisés consultent la documentation client conservée chez celui-ci.

## 4.4 Fourniture des services

Les prestations de service sont fournies 24/24 heures. Les heures de service commencent avec une tolérance de plus ou moins 20 minutes. Nous assurons la continuité des soins, mais il n'existe aucun droit à bénéficier des services d'une collaboratrice précise. Les interventions que le client n'aura pas décommandées au moins 24 heures à l'avance pour les missions du lundi au vendredi et 48 heures à l'avance pour les missions du week-end et des jours fériés seront facturées. Des exceptions seront faites en cas d'hospitalisation ou de décès.

## 4.5 Intervention de plusieurs collaboratrices ou d'organisations tierces

Si des circonstances particulières nécessitent une initiation aux mesures de soin ou si la planification des soins exige l'intervention simultanée de deux collaboratrices, le temps de travail de celles-ci sera facturé. Généralement, tous les services sont assurés par des collaboratrices<sup>2</sup> de SPITEX BERN. Dans certaines situations d'exploitation particulières, le recours à des personnels qualifiés d'organisations tierces reste réservé.

## 4.6 Participation du client

Une intervention libre et professionnelle ne peut s'effectuer que si le client et la collaboratrice de SPITEX BERN y contribuent. Le client déclare accepter l'utilisation du matériel de soins courant et adaptera, si nécessaire, l'aménagement de son logement aux nécessités du traitement. Une importance particulière est accordée à l'utilisation de moyens auxiliaires indispensables à protéger la santé du client et des collaboratrices (par exemple lits pour malades, sols anti-dérapants, conditions d'hygiène correctes permettant des soins adéquats, mais également matériel de nettoyage adapté).

## 4.7 Clés du logement du client

Si nécessaire, le client remet à la société SPITEX BERN un nombre suffisant de doubles des clés du logement et de l'immeuble dans lequel il réside. Lors de la remise des clés, le client reçoit une quittance écrite. SPITEX BERN est tenu de conserver ces doubles de clés en lieu sûr et en porte la responsabilité. Si le client décide, à l'encontre des recommandations de SPITEX BERN de déposer le double des clés chez des personnes tierces, le client porte seul la responsabilité pour la conservation de ces clés en lieu sûr.

## 4.8 Ouverture forcée de l'appartement

Lorsque la coopératrice se trouve contre toute attente, au cours d'une intervention programmée, devant une porte d'entrée fermée et qu'aucune clé d'appartement n'a été transmise à SPITEX BERN (chiff. 4.7 ci-dessus), SPITEX BERN est autorisé à faire ouvrir la porte d'entrée par des spécialistes si l'on suppose que le client a été victime

<sup>1</sup> Pour faciliter la lecture du présent document, nous utilisons par la suite le mot «client». Cette forme masculine désigne également implicitement la forme féminine.

<sup>2</sup> Pour faciliter la lecture du présent document, nous utilisons par la suite le mot «collaboratrice». Cette forme féminine désigne également implicitement la forme masculine «collaborateur».

d'un incident. Les frais liés à l'ouverture forcée de la porte d'entrée seront à la charge du client. Sous réserve des cas dans lesquels les proches peuvent ouvrir l'appartement dans un délai utile.

## 5. Limite des prestations

Le volume des prestations est en principe défini dans le cadre de la détermination des besoins.

### 5.1 Services soins

Lorsque le besoin dépasse les 60 heures par trimestre, la prise en charge des coûts pour les services de soins doit être confirmée par l'assurance maladie. Les prestations ne peuvent être prises en charge et assurées que dans la limite où l'état de santé du client permet une intervention de Spitex compte tenu des conditions cadres générales. SPITEX BERN indiquera le plus rapidement possible au client si ses soins ne peuvent être effectués à domicile pour des raisons techniques ou autres, s'il existe un risque pour la santé ou si l'admission dans un institut de soins stationnaire s'impose. SPITEX BERN peut contribuer à trouver une solution judiciaire.

### 5.2 Services économie domestique

Les opérations hebdomadaires (entretien courant hebdomadaire) et l'entretien du linge sont prévus l'après-midi dans la mesure du possible, car les activités de soins sont effectuées en priorité le matin.

## 6. Prix et facturation

Principe: tous les services de Spitex sont payés par le client conformément au tarif en vigueur. Pour les services d'économie domestique, la situation fiscale sert de base à la facturation. Aucun tarif spécial n'est consenti aux membres de l'association. Un tarif est remis au client.

### 6.1 Saisie des prestations

Les collaboratrices saisissent leurs prestations. Cette saisie servira de base à la facturation. La facturation est informatisée au moyen d'un stylo de pointage et de codes barre. D'éventuelles réclamations devront être adressées à la direction de SPITEX BERN.

### 6.2 Facturation

Les dispositions légales et contrats conclus avec les assurances maladies constituent le cadre qui définit le type et l'enveloppe des prestations couvertes par l'assurance maladie. La facturation est adressée au client ou à l'adresse de paiement indiquée par celui-ci. Pour le remboursement des prestations, le client a la possibilité de s'adresser à sa Caisse maladie. Les prestations extra et de confort font l'objet d'une facturation distincte. Ces prestations ne sont pas remboursables par la Caisse (cf. paragraphe 4.2).

### 6.3 Paiement

SPITEX BERN établit la facture des prestations du mois précédent au plus tard au cours de la deuxième quinzaine du mois en cours (y compris un éventuel besoin supplémentaire selon art. 4.2. CCG). Cette facture doit être réglée dans les 30 jours, indépendamment de l'existence d'une obligation de prestation d'un tiers (notamment caisse maladie, prestations complémentaires, allocations d'assistance). En cas de retard de paiement répété, SPITEX BERN peut, après avoir étudié la situation, exiger un paiement anticipé ou des garanties adéquates avant de fournir d'autres services.

## 7. Résiliation

### 7.1 Délai normal de résiliation

Le contrat de service peut être résilié à tout moment de manière unilatérale, sous respect d'un délai de 5 jours au moins. A la fin convenue de l'intervention, le contrat est automatiquement résilié.

### 7.2 Résiliation immédiate du contrat de service

Dans certains cas particuliers, la possibilité de résilier le contrat de service avec effet immédiat reste réservée, notamment:

- En cas de non-paiement des factures après ou en dépit de 2 rappels
- En cas d'ingérence professionnelle non justifiée des proches ou d'autres personnes de référence du client dans le déroulement des services
- En cas d'apparition d'une situation du client qui rend impossible la fourniture des services du point de vue des collaboratrices de SPITEX BERN.

## 7.3 Forme

La résiliation du contrat de service doit s'effectuer par écrit. Les résiliations par le client devront être adressées à la direction de SPITEX BERN.

## 7.4 Autres motifs de fin de contrat

Le contrat de service prend fin sans résiliation si le client est admis dans un institut de soins stationnaires ou s'il décède.

## 8. Secret professionnel et protection des données

SPITEX BERN impose à ses collaboratrices d'observation et le respect du secret professionnel ainsi que des dispositions en vigueur sur la protection des données. Pour autant que cela soit nécessaire à l'exécution du contrat, des données personnelles du client peuvent être enregistrées ou transmises à des tiers, en particulier aux assureurs maladie, aux médecins, aux institutions de soins et maisons de retraite, aux organes de contrôle et d'arbitrage ainsi qu'aux services publics. Le client déclare accepter expressément l'utilisation des données. Les dispositions de la loi sur la protection des données en vigueur seront appliquées lors de la manipulation des données. Le client délivre ses médecins traitants de leur obligation de secret envers SPITEX BERN.

## 9. Responsabilité

SPITEX BERN est responsable des dommages aux meubles de l'appartement qui ont été causés intentionnellement ou par négligence grossière par les collaboratrices et qui ne sont pas dû à une usure du matériel ou à la vieillesse de celui-ci. Le volume de la responsabilité se mesure à la valeur vénale de l'objet endommagé. Toute autre responsabilité, par exemple pour des dommages corporels résultant d'accidents dans le domaine public ou privé et qui n'ont pas été causés par le personnel Spitex sont exclus.

## 10. Les collaboratrices ne sont pas autorisées à accepter d'autres travaux

Les collaboratrices ne sont pas autorisées à accepter d'autres travaux qui leur seraient confiés par le client hors contrat. Ceci s'applique également à des prestations qui ne sont pas proposées par SPITEX BERN. Cette application est applicable également dans les six mois qui suivent la relation d'embauche d'une collaboratrice. Il est interdit aux collaboratrices de transporter des clients et leurs proches dans des véhicules Spitex ou dans des véhicules particuliers.

## 11. Cadeaux aux collaboratrices

Il est interdit aux collaboratrices de SPITEX BERN d'accepter pour leur usage personnel de l'argent ou d'autres cadeaux ou des legs provenant de clients ou de leurs proches, dans la mesure où ils dépassent la simple attention. Des dons plus importants peuvent être versés au fonds du personnel.

## 12. Procédure de réclamation

SPITEX BERN dispose d'un système de réception, de traitement et de saisie des réclamations.

En principe, tous les collaborateurs de SPITEX BERN doivent réceptionner les réclamations des clients et leurs familles et les communiquer au service compétent.

Lorsqu'une réclamation ne peut pas être résolue à la satisfaction des deux parties, on applique la procédure suivante:

1. Les deux parties s'adressent au responsable d'exploitation compétent de SPITEX BERN et lui demandent de régler la situation.
2. Si aucun accord n'est trouvé, les deux parties s'adressent à la direction de SPITEX BERN.
3. Si aucun accord n'est trouvé, les deux parties peuvent en appeler au comité de direction qui s'efforcera de trouver une solution valable au litige.

## 13. Tribunal compétent

Le for pour tout litige juridique résultant du contrat entre SPITEX BERN et le client est dans tous les cas Berne.