

Conditions générales (CG) de SPITEX BERN ainsi que des entreprises associées ou fournissant des prestations sur mandat de celle-ci (ci-après «SPITEX BERN»)

Version du 18.10.2023

1. Principes

La relation contractuelle entre SPITEX BERN et ses client-es est définie par

- les accords individuels relatifs aux prestations, y compris les annexes (formulaire «Convention de prestations LAMal» et/ou «Convention de prestations de confort, supplémentaires, d'économie domestique et d'encadrement social» sur la base d'une évaluation des besoins en prestations requises;
- les conditions générales
- les informations sur la protection des données pour les client-es de SPITEX BERN
- les informations pour nos client-es

que la cliente resp. le client reconnaît expressément comme faisant partie intégrante de la relation contractuelle. Les présentes conditions générales règlent de façon générale la relation entre SPITEX BERN et ses client-es. Dans le cadre des conventions de prestations passées avec le canton de Berne, SPITEX BERN fournit aux habitantes et aux habitants de la commune de Berne et d'autres communes des prestations rémunérées dans le domaine de l'encadrement et des soins ambulatoires. Sauf stipulation contraire expresse dans les accords individuels ou dans les conditions générales, les dispositions du Code des obligations (art. 394 ss. CO) relatif au mandat s'appliquent par analogie.

2. Buts

SPITEX BERN soutient ses client-es ainsi que leurs proches ou personnes de référence par la fourniture de prestations de soins, d'encadrement et d'autres prestations dans le but de leur permettre de mener une vie autonome et digne à domicile. Pour ce faire, SPITEX BERN tient compte des ressources propres de la cliente resp. du client et de ses proches ou personnes de références. Le soutien est apporté selon le principe de l'auto-prise en charge.

3. Étendue des prestations

En ce qui concerne les prestations LAMal, l'étendue des prestations est déterminée par une évaluation des besoins en prestations requises et consignée à la fois sur le formulaire de déclaration des besoins en prestations requises destiné à l'assurance-maladie et dans l'accord individuel relatif aux prestations destiné à la cliente resp. au client. L'étendue des prestations de confort et supplémentaires ainsi que des prestations d'économie domestique et d'encadrement social est également déterminée lors d'une évaluation des besoins en prestations requises et consignée dans l'accord individuel relatif aux prestations destiné à la cliente resp. au client.

4. Prestation de service

4.1 Évaluation des besoins en prestations requises

Lors de la première intervention une évaluation complète de la situation globale et des besoins individuels en matière de soins et d'encadrement ainsi qu'une planification commune des mesures nécessaires sont effectuées dans le cadre d'un entretien avec la cliente resp. le client et/ou sa représentation légale et en concertation avec le médecin. Le résultat est consigné par écrit et envoyé au médecin au moyen du formulaire de déclaration des besoins en prestations requises, aux fins d'ordonnance des prestations prises en charge par la caisse-maladie. L'ordonnance médicale est mise à jour périodiquement ou en cas de besoin, conformément aux dispositions légales. Les ordonnances sont actualisées aussi bien en cas de persistance des besoins en soins et en encadrement qu'en cas d'augmentation des prestations. L'assurance-maladie dispose en principe de 14 jours pour contester l'ordonnance médicale. SPITEX BERN et la cliente resp. le client s'informent réciproquement sans tarder en cas de contestation des prestations par l'assurance-maladie. Pour la partie contestée de la prestation ainsi que pour toutes les autres prestations non prises en charge par la caisse-maladie, mais expressément demandées par la cliente resp. le client et non soumises à la protection tarifaire, un accord séparé relatif aux prestations est conclu. SPITEX BERN établit une facture séparée pour ces prestations. Ces prestations sont considérées comme des prestations de confort et supplémentaires et sont intégralement à la charge de la cliente resp. du client.

4.2 Accords relatifs aux prestations

L'étendue des prestations LAMal est définie dans la «Convention de prestations LAMal». La convention «Prestations de confort, supplémentaires, d'économie domestique et d'encadrement social» règle les prestations non remboursables par la caisse-maladie. Il s'agit notamment des prestations souhaitées par la cliente resp. le client, mais qui ne sont ni prises en charge par l'assurance-maladie ni soumises à la protection tarifaire. Ces coûts sont à la charge de la cliente resp. du client; ils sont facturés séparément par SPITEX BERN. Si le besoin supplémentaire en prestations dans le domaine LAMal dépasse l'étendue des prestations stipulée dans l'accord individuel relatif aux prestations, un nouvel accord individuel relatif aux prestations doit être signé. Dans le domaine des prestations de confort, supplémentaires, d'économie domestique et d'encadrement social, l'étendue des prestations conformément à l'accord individuel relatif aux prestations peut, en cas de besoin, être dépassée jusqu'à un maximum +20% du total horaire sans information préalable de la cliente resp. du client (ou de sa représentation légale) ni adaptation de l'accord individuel relatif aux prestations; en cas d'augmentation supérieure à 20%, un nouvel accord individuel relatif aux prestations doit être signé dans ce domaine également.

4.3 Documentation électronique des client-es

La documentation électronique de la cliente resp. du client enregistre la situation de santé de la cliente resp. du client ainsi que l'ensemble des mesures de soins, d'encadrement ou autres, y compris les prescriptions médicales et les modifica-

tions courantes. La cliente resp. le client déclare accepter que des images puissent être réalisées pour la documentation de l'évolution des plaies. Ces images ne sont pas utilisées à des fins commerciales. Les données électroniques sont gérées et archivées dans une base de données protégée de SPITEX BERN. Sur demande écrite, les client-es peuvent demander l'accès à leur documentation et en exiger la restitution.

4.4 Fourniture des prestations

Les prestations de service sont fournies 24h/24. Une tolérance de +/- 20 minutes s'applique pour le début des temps d'intervention. En règle générale, le client resp. la cliente doit être présent-e pendant l'intervention. Il n'existe aucun droit à des collaborateurs-trices spécifiques. Les interventions que la cliente resp. le client n'a pas annulées au moins 24 heures à l'avance pour les interventions du lundi au vendredi, et au moins 48 heures à l'avance pour les interventions du week-end et les jours fériés, sont facturées. Des exceptions sont faites en cas d'hospitalisation d'urgence ou de décès.

4.5 Intervention de plusieurs collaborateurs-trices et d'organisations tierces

Si des circonstances particulières, p. ex. l'initiation à des mesures de soins ou d'encadrement, requièrent l'intervention simultanée de deux collaborateurs-trices, le temps de travail des deux collaborateurs-trices est facturé. SPITEX BERN est également une entreprise de formation. Si des apprenti-es/étudiant-es sont accompagnés lors d'une intervention chez la cliente resp. le client, seul le temps de travail d'une collaboratrice resp. d'un collaborateur est facturé. En règle générale, toutes les prestations sont assurées par des collaborateurs-trices de SPITEX BERN. Le recours au personnel dûment qualifié d'organisations tierces reste réservé en cas de circonstances opérationnelles particulières.

4.6 Participation de la cliente resp. du client

Une intervention sans entrave et conforme aux règles de l'art ne peut être effectuée que si la cliente resp. le client et les collaborateurs-trices de SPITEX BERN y contribuent. La cliente resp. le client déclare accepter l'utilisation du matériel de soins usuel et adaptera, si nécessaire, l'aménagement de son logement aux nécessités de l'intervention. Une importance particulière est accordée à l'utilisation de moyens auxiliaires indispensables pour la protection de la santé de la cliente resp. du client et des collaborateurs-trices (p. ex. lit médicalisé, supports antidérapants, conditions d'hygiène permettant des soins adéquats, mais également matériel de nettoyage adapté, etc.).

4.7 Gestion des accès

Il incombe à la cliente resp. au client de garantir que les collaborateurs-trices de SPITEX BERN puissent accéder à son logement. Si la porte de l'appartement ne peut plus être ouverte de manière autonome, il existe l'option d'installation d'un coffre à clés, d'utilisation de badges ou de dispositifs similaires. Dans le domaine de la gestion des accès, SPITEX BERN collabore avec l'entreprise Spides GmbH, SafetySystems Suisse. Par sa signature sur le formulaire «Déclaration de consentement», la cliente resp. le client autorise SPITEX BERN à transmettre ses données à Spides GmbH. Le conseil, l'installation d'un coffre à clés et d'autres services similaires sont payants pour la cliente resp. le client et lui sont facturés directement par Spides GmbH. Dans des cas exceptionnels, la cliente resp. le client peut déposer les clés de son logement (min. 1 exemplaire), moyennant paiement, dans les locaux de SPITEX BERN. La remise de clés, de codes de coffres à clés à SPITEX BERN ou la programmation du badge Airkey doit être confirmée par écrit. SPITEX BERN est responsable de la conservation soigneuse et sécurisée des clés, du code du coffre à clés ou du badge sur son site. SPITEX BERN décline toute responsabilité au cas où, contrairement aux recommandations de SPITEX BERN, la cliente resp. le client dépose la clé de manière non conforme (c.-à-d. sans recourir à un coffre à clés ou similaire) ou transmet le code du coffre à clés à des tiers.

4.8 Ouverture forcée du logement

Si, lors d'une intervention planifiée, les collaborateurs de SPITEX BERN trouvent la porte du logement fermée et qu'ils ne disposent d'aucune autre possibilité d'accès (cf. chiffre 4.7), SPITEX BERN est en droit de faire ouvrir la porte du logement par des spécialistes s'il y a lieu de penser que la cliente resp. le client se trouve en danger. Les frais liés à l'ouverture forcée de la porte d'entrée sont à la charge de la cliente resp. du client. Sont réservés les cas dans où des proches peuvent ouvrir le logement dans un délai raisonnable.

5. Limites des prestations

5.1 Prestations de soins

En principe, l'étendue des prestations est convenue dans le cadre de l'évaluation des besoins en prestations requises et de la planification individuelle des prestations. Les prestations ne peuvent être prises en charge ou maintenues que dans la mesure où l'état de santé de la cliente resp. du client le permet compte tenu des conditions générales d'une activité d'aide et de soins à domicile. SPITEX BERN informe la cliente resp. le client le plus tôt possible si, pour des raisons techniques ou autres, ses soins ou son encadrement ne sont plus réalisables à son domicile, s'il existe un risque pour sa santé ou si son admission dans une institution de soins stationnaires s'impose. SPITEX BERN peut contribuer à trouver une solution adaptée.

5.2 Prestations d'économie domestique et d'encadrement social

Les collaborateurs-trices de SPITEX BERN ne sont habilités qu'à exécuter les tâches convenues entre la cliente resp. le client et SPITEX BERN. Les prestations d'économie domestique et d'encadrement social sont subordonnées à la planification des prestations de soins.

6. Matériel de soins et moyens auxiliaires

6.1 Acquisition et maintenance des moyens auxiliaires de soins

Afin que SPITEX BERN puisse fournir des soins adaptés aux besoins, la cliente resp. le client accepte:

- de louer ou d'acheter les moyens auxiliaires nécessaires ou de procéder à l'adaptation de son cadre de vie
- de confier à un personnel qualifié les mesures d'entretien et de maintenance selon les indications du fabricant et d'attester leur réalisation, le cas échéant.

6.2 Matériel de soins et moyens auxiliaires selon la liste LIMA

Le matériel de soins et les moyens auxiliaires figurant sur la liste LIMA (liste des moyens et appareils) sont pris en charge par l'assurance maladie jusqu'à concurrence d'un montant maximal de remboursement (MMR) défini par la Confédération. La remise du matériel peut être effectuée par SPITEX BERN sur présentation d'une ordonnance médicale.

6.3 Commande de matériel de soins et de moyens auxiliaires de l'assortiment Spitex

Les client-es de SPITEX BERN ont la possibilité d'acheter auprès de SPITEX BERN un choix de matériel de soins et de moyens auxiliaires usuels qui ne sont pas remboursés par l'assurance-maladie. Les collaborateurs-trices SPITEX BERN discutent avec la cliente resp. le client, à son domicile, des besoins en matériel et prennent la commande.

6.4 Commande et livraison de matériel de soins et de moyens auxiliaires auprès de fournisseurs tiers

SPITEX BERN offre en outre à ses client-es la possibilité d'acheter auprès de SPITEX BERN un choix de matériel de soins courant et de moyens auxiliaires qui ne sont pas non plus remboursés par l'assurance-maladie (moyens auxiliaires d'usage quotidien, produits de soins, etc.). Les collaborateurs-trices de SPITEX BERN discutent avec la cliente resp. le client, à son domicile, des besoins en matériel et prennent la commande. La cliente resp. le client reçoit une confirmation écrite pour les commandes d'une valeur supérieure à CHF 100.--. Le matériel de soins et les moyens auxiliaires achetés sont livrés directement au domicile de la cliente resp. du client, en règle générale par des partenaires de SPITEX BERN. La cliente resp. le client est informé-e que SPITEX BERN n'est pas le fabricant de matériel de soins et de moyens auxiliaires, mais les achète auprès de partenaires.

6.5 Assortiment

SPITEX BERN n'a aucune influence sur les modifications de l'assortiment des partenaires de SPITEX BERN. La cliente resp. le client est informé-e que SPITEX BERN ne fournit aucune garantie quant à la disponibilité du matériel de soins et des moyens auxiliaires.

6.6 Prix et facturation

Les coûts du matériel de soins qui n'est pas considéré comme du matériel consommable (matériel de confort) et qui n'est pas remboursé par l'assurance maladie sont intégralement facturés à la cliente resp. au client. Les collaborateurs-trices de SPITEX BERN renseignent sur les prix de vente du matériel.

6.7 Garantie et exclusion de responsabilité

La cliente resp. le client doit contrôler le matériel de soins et les moyens auxiliaires immédiatement à la réception. Toute réclamation doit être communiquée immédiatement à SPITEX BERN. Les obligations de garantie légales s'appliquent en cas de défauts de la chose achetée. Les éventuelles prestations de garantie sont basées sur les obligations de garantie des fabricants partenaires de SPITEX BERN, pour autant que de telles obligations existent. SPITEX BERN n'est pas le fabricant et décline toute responsabilité pour des dommages directs ou indirects au cas où un produit défectueux entraînerait des dommages corporels ou endommagerait ou détruirait des biens. SPITEX BERN n'est en aucun cas responsable des dommages directs et consécutifs causés par une utilisation inappropriée, par la cliente resp. le client, de la chose achetée ou par le non-respect des avertissements du fabricant.

6.8 Stockage de médicaments sur le site

Si des médicaments appartenant à la cliente resp. au client sont stockés sur un site de SPITEX BERN, la cliente resp. le client consent à ce que les médicaments périmés ou qui ne sont plus utilisés soient éliminés dans les règles de l'art.

7. Coûts, prise en charge des coûts et facturation

Les prestations prises en charge par les caisses-maladie dans le domaine des soins de santé et des soins médicaux (prestations LAMa) sont facturées directement par SPITEX BERN à l'assurance-maladie et remboursées par celle-ci (système du tiers payant), à moins que le système du tiers garant n'ait été expressément convenu entre le fournisseur de prestations et l'assureur; dans ce cas, les prestations prises en charge par les caisses-maladie sont facturées à la cliente ou au client selon le tarif en vigueur et payées par celle-ci resp. celui-ci. Toutes les autres prestations de soins et d'encadrement (les prestations de confort, supplémentaires, d'économie domestique et d'encadrement social) expressément demandées par la cliente resp. le client sont facturées à la cliente resp. au client selon le tarif en vigueur, et payées par celle-ci resp. celui-ci. Il en va de même pour les prestations refusées par l'assurance maladie pour des raisons justifiées, mais expressément demandées par la cliente resp. le client. Pour le matériel de soins et les moyens auxiliaires non pris en charge par l'assurance-maladie, le ch. 6.3 ss. s'applique.

7.1 Saisie des prestations

Les collaborateurs-trices consacrent leurs prestations de travail à titre de saisie des prestations, pour servir de base à la facturation. La saisie est effectuée par voie électronique.

7.2 Paiement

Dans le système du tiers payant, les modalités de paiement sont régies par la convention administrative entre les associations Spitex et les associations des assureurs-maladie. Dans la mesure où la facture doit être payée par la cliente resp. le client, SPITEX BERN envoie au plus tard dans la deuxième moitié du mois en cours la facture des prestations du mois précédent (y compris un éventuel besoin supplémentaire selon le ch. 4.2 dans le domaine des prestations de confort et supplémentaires). Cette facture doit être réglée dans les 30 jours, indépendamment de l'existence d'une obligation de prestation d'un tiers (caisse-maladie, prestations complémentaires, prestations de l'aide sociale, entre autres). En cas de retard de paiement répété, SPITEX BERN est en droit, après avoir évalué la

situation, d'exiger un paiement anticipé ou des garanties adéquates avant de fournir d'autres prestations.

8. Résiliation

8.1 Délai de résiliation ordinaire

L'accord individuel relatif aux prestations peut être résilié de manière unilatérale et à tout moment par écrit en respectant un délai d'au moins 5 jours. La date de remise à la poste ou de remise de la résiliation écrite à un collaborateur resp. une collaboratrice de SPITEX BERN est déterminante. La résiliation doit être adressée au service clients de SPITEX BERN. À la fin convenue de l'engagement, l'accord individuel relatif aux prestations est automatiquement résilié.

8.2 Résiliation immédiate de l'accord individuel relatif aux prestations

Dans des cas particuliers, SPITEX BERN se réserve la possibilité d'une résiliation immédiate de l'accord individuel relatif aux prestations, entre autres:

1. en cas de non-paiement des factures après 2 rappels
2. en cas d'ingérence inappropriée des proches ou d'autres personnes de référence de la cliente resp. du client dans le déroulement de la prestation de service
3. lorsque les conditions chez la cliente resp. le client rendent la fourniture de prestations inacceptable pour les collaborateurs-trices de SPITEX BERN (notamment en cas de propension à la violence chez la cliente resp. le client, de conditions de logement dégradées ou insalubres, de manque de moyens auxiliaires ou de cas similaires).

8.4 Autres motifs de fin de contrat

L'accord individuel relatif aux prestations prend fin sans résiliation en cas d'admission de la cliente resp. du client dans un établissement de soins ou de décès de la cliente resp. du client.

9. Secret professionnel et protection des données

Les collaborateurs-trices SPITEX BERN sont tenu-es à l'observation et au respect du secret professionnel ainsi que des dispositions en vigueur sur la protection des données. Toutes les données seront traitées de manière confidentielle. Dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat et des missions légales de l'organisation d'aide et de soins à domicile, les données personnelles de la cliente resp. du client peuvent être enregistrées ou transmises à des tiers, notamment aux assureurs-maladie, aux médecins, aux établissements médico-sociaux, aux organes de contrôle et de conciliation, aux services de l'État et aux autorités de surveillance. La cliente resp. le client déclare accepter expressément cette utilisation des données. Il ou elle approuve également en particulier le traitement des données collectées lors de l'évaluation des besoins en prestations requises (données interRAI) sous forme pseudonymisée (le nom n'est pas reconnaissable) dans le système HomeCare-Data. Les dispositions en vigueur en matière de protection des données sont prises en compte lors du traitement de ces données. La cliente resp. le client dégage les médecins traitants de leur obligation de secret vis-à-vis de SPITEX BERN. La cliente resp. le client est informé-e du fait que SPITEX BERN est, dans certains cas, soumis à l'obligation d'annoncer ou dispose d'un droit d'annoncer (p. ex. en présence de cas de décès inhabituels, de certaines maladies transmissibles, de mise en danger de soi ou d'autrui). SPITEX BERN est tenu de conserver les données des client-es pendant 20 ans. Les données sont ensuite supprimées. Il peut être renoncé à la conservation avec le consentement de la cliente resp. du client. La cliente resp. le client n'est pas autorisé-e à filmer ou à faire d'autres enregistrements visuels ou sonores des collaborateurs-trices de SPITEX BERN lors de la fourniture des prestations de soins ou des prestations d'économie domestique ou d'encadrement social. Si des caméras sont installées dans les locaux de la cliente resp. du client, elles doivent être éteintes pendant l'intervention. L'utilisation d'appareils d'enregistrement pendant les interventions des collaborateurs-trices de SPITEX BERN constitue un motif d'interruption de l'intervention.

10. Responsabilité

SPITEX BERN répond des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave au mobilier du logement par ses collaborateurs-trices et qui ne sont dus ni à la fatigue ni à l'usure du matériel du fait de l'âge. L'étendue de la responsabilité est déterminée par la valeur vénale de l'objet endommagé. Toute autre responsabilité, par exemple pour des dommages corporels dus à des accidents dans le domaine public ou privé et non imputables aux collaborateurs-trices de SPITEX BERN, est exclue.

11. Interdiction pour les collaborateurs-trices d'accepter d'autres travaux

Les collaborateurs-trices de SPITEX BERN ne sont pas autorisé-es à convenir de prestations avec la cliente ou le client en dehors du mandat. Cette interdiction s'applique également pendant les six mois qui suivent la fin du rapport de travail. Il est interdit aux collaborateurs-trices de SPITEX BERN de transporter des client-es ou leurs proches dans des véhicules de SPITEX BERN, dans leur propre voiture ou dans des voitures privées appartenant à la cliente resp. au client ou à des tiers.

12. Cadeaux aux collaborateurs-trices

Il est interdit aux collaborateurs-trices de SPITEX BERN d'accepter, pour leur usage personnel, de l'argent ou d'autres cadeaux ou des legs provenant de client-es ou de leurs proches, pour autant que ces cadeaux dépassent le cadre de petites attentions. Des dons plus importants peuvent être versés au fonds du personnel.

13. Plaintes

SPITEX BERN dispose d'un système de réception, de traitement et de saisie des plaintes. En principe, l'ensemble des collaborateurs-trices de SPITEX BERN sont tenu-es de réceptionner les plaintes des client-es ainsi que de leurs proches et de les transmettre au service compétent.

Lorsqu'une plainte ne peut pas être réglée à la satisfaction des deux parties, la procédure suivante est appliquée:

1. Les parties s'adressent à la direction des soins de SPITEX BERN en lui demandant de régler le cas.
2. Si aucun accord n'est trouvé, les parties s'adressent à la direction de SPITEX BERN.
3. En l'absence d'accord, les parties sont habilitées à saisir le Conseil d'administration qui s'efforcera de trouver un règlement à l'amiable.

14 For juridique

Le for pour l'ensemble des litiges juridiques résultant du contrat entre SPITEX BERN et la cliente resp. le client est dans tous les cas Berne.