

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

### 1. Principes

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

1. par la convention individuelle de prestations (annexes comprises) conformément au formulaire «Convention de prestations» sur la base d'une évaluation des soins requis;
2. par les conditions générales.

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

Les présentes conditions générales régissent la relation entre SPITEX BERN et ses clients. Dans le cadre de la convention de prestations, SPITEX BERN fournit aux habitantes et aux habitants de la commune de Berne et d'autres communes des prestations rémunérées dans le domaine des soins ambulatoires et de l'assistance. Pour autant que les conventions individuelles et les conditions générales ne précisent rien de particulier, les dispositions du Code des obligations (art. 394 ss.) régissent le mandat.

### 2. Buts

SPITEX BERN fournit à ses clients et à leurs personnes de référence proches des prestations de soins et d'assistance ainsi que d'autres prestations destinées à leur permettre de vivre dignement et de manière autonome à domicile. Dans ce contexte, SPITEX BERN prend en compte les ressources propres du client et de ses personnes de référence 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 par une évaluation des soins requis et consignée à la fois dans le formulaire de déclaration des besoins destiné aux assureurs-maladie et dans la convention de prestations destinée au client.

### 4. Prestations

#### 4.1 Evaluation des soins requis

Lors du premier engagement, un entretien a lieu avec le client et / ou son représentant légal. 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 ensemble le planning des mesures nécessaires.

Le résultat est consigné par écrit et, par le biais du formulaire de déclaration des besoins, envoyé au médecin sous forme de mandat. Le mandat médical est périodiquement actualisé conformément aux conditions légales. Les mandats sont actualisés à la fois en cas de besoin de soins et d'assistance de longue durée ainsi qu'en cas d'augmentation des prestations. En principe, la caisse-maladie dispose de 14 jours pour contester le mandat médical. En ce qui concerne la partie réfutée de la prestation ainsi que toutes les autres prestations qui ne sont pas prises en charge par les assurances-maladie, mais que le client souhaite expressément, SPITEX BERN établit une facture séparée. Ces prestations sont considérées comme prestations spéciales et complémentaires et sont intégralement à la charge du client.

#### 4.2 Accord relatif aux prestations

L'étendue des prestations est stipulée dans l'accord relatif aux prestations, qui régit également les prestations supplémentaires et annexes. Celles-ci désignent les prestations souhaitées par le client mais non prises en charge par la caisse-maladie obligatoire et non soumises à la protection tarifaire. Ces coûts sont à la charge du client; ils sont facturés séparément par SPITEX BERN. Si les besoins en soins dans le domaine LAMal dépassent l'étendue des prestations stipulée dans l'accord relatif aux prestations, un nouvel accord relatif aux prestations doit être signé. Dans le domaine des prestations supplémentaires et annexes, l'étendue des prestations conformément à l'accord relatif aux prestations peut, en cas de besoin, être dépassée jusqu'à maximum +20% du total horaire sans information préalable du client (ou des représentants légaux) ni adaptation de l'accord relatif aux prestations; en présence d'un dépassement supérieur à 20%, un nouvel accord relatif aux prestations doit être signé dans ce domaine également.

Les coûts pour le matériel et les moyens auxiliaires qui ne sont pas pris en charge par la caisse-maladie obligatoire ne sont pas mentionnés explicitement dans l'accord relatif aux prestations (cf. chiffre 6).

#### 4.3 Documentation Prestations de soins et d'assistance

Le dossier électronique du patient contient la situation de santé du client et l'ensemble des mesures de soins, d'assistance ou autres, de même que les ordonnances médicales, y compris les modifications courantes. Les données électroniques sont gérées et archivées dans une banque de données protégée de SPITEX BERN. Sur demande écrite, les clients peuvent consulter leur dossier de soins. Le classeur d'information et d'échange doit être restitué à SPITEX BERN à la fin des soins et de l'assistance.

Le client déclare accepter que des images puissent être réalisées pour la documentation de l'évolution de la blessure. Ces images ne seront pas utilisées à des fins commerciales.

#### 4.4 Fourniture des prestations

Les prestations de service sont fournies 24/24 heures. Les heures de service commencent avec une tolérance de plus ou moins 20 minutes. Nous visons 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 requièrent, p.ex., une introduction aux mesures de soin ou d'assistance exigeant l'intervention simultanée de deux collaboratrices, le temps de travail des deux collaboratrices sera facturé. En règle générale, toutes les prestations sont assurées par des collaboratrices 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 sans encombre et conforme aux règles de l'art 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 (p. ex. lits pour malades, sols antidérapants, conditions d'hygiène correctes permettant des soins adéquats, mais également matériel de nettoyage adapté, etc.).

#### 4.7 Gestion des accès

Le client est chargé de s'assurer que les collaborateurs de SPITEX BERN puissent accéder à son logement. Il a la possibilité d'ouvrir lui-même sa porte ou il dispose de l'option de faire installer un dispositif garantissant l'accès (coffre à clé, badge, etc.). Dans le domaine de la gestion des accès, SPITEX BERN collabore avec Spides GmbH, Safety-Systems Suisse. A la demande du client, SPITEX BERN peut communiquer les données du client à Spides GmbH. Le conseil et l'installation sont payants pour le client et lui sont facturés directement par Spides GmbH. A titre exceptionnel, le client peut déposer les clés de son logement (minimum 3 exemplaires), moyennant paiement, dans l'établissement de SPITEX BERN. La remise de clés, codes de coffres à clés ou programmation du badge Airkey doit être confirmée par écrit. SPITEX BERN est responsable de la conservation méticuleuse et sûre des clés, du badge ou du code du coffre à clé. SPITEX BERN décline toute responsabilité si la clé, malgré la recommandation de SPITEX BERN, est déposée de façon non conforme par le client ou si le code du coffre à clé est communiqué.

#### 4.8 Ouverture forcée de l'appartement

Lorsque, au cours d'une intervention programmée, la coopératrice se trouve, de manière inattendue, devant une porte d'entrée fermée et qu'aucune clé d'appartement n'a été transmise à SPITEX BERN (ch. 4.7 ci-dessus), SPITEX BERN est habilitée à faire ouvrir la porte d'entrée par des spécialistes en cas de crainte justifiée que le client ait été victime d'un incident. Les frais liés à l'ouverture forcée de la porte d'entrée sont 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

Par principe, le volume des prestations est défini dans le cadre de l'évaluation des soins requis.

#### 5.1 Prestations de soins

Les prestations ne peuvent être prises en charge et assurées que dans la mesure où l'état de santé du client permet une intervention de Spitex compte tenu des conditions cadre générales. SPITEX BERN indiquera le plus rapidement possible au client si ses soins ou l'assistance ne peuvent plus 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 stationnaires s'impose. SPITEX BERN peut contribuer à trouver une solution adaptée.

#### 5.2 Prestations ménagères et d'assistance à caractère social

Les prestations ménagères et d'assistance à caractère social sont secondaires dans la planification des prestations soins.

### 6. Matériel de soins et moyens auxiliaires qui ne sont pas pris en charge par la

#### caisse-maladie obligatoire

#### 6.1 Commande de matériel de soins et de moyens auxiliaires de l'assortiment d'aide et de soins à domicile

SPITEX BERN donne à ses clients la possibilité de se procurer auprès d'elle du matériel courant et des moyens auxiliaires sélectionnés qui ne sont pas pris en charge par l'assurance-maladie obligatoire. Les collaboratrices de SPITEX BERN évaluent avec le client les besoins en matériel dans son appartement et réceptionnent la commande.

<sup>1</sup> Par souci de lisibilité, ce texte n'utilise que le terme de «client». Cette forme masculine désigne implicitement la forme féminine «cliente».

6.2 Commande et livraison de matériel de soins et de moyens auxiliaires de tiers

SPITEX BERN donne également à ses clients la possibilité de se procurer auprès d'elle du matériel courant et des moyens auxiliaires sélectionnés qui ne sont pas pris en charge par l'assurance-maladie obligatoire (moyens auxiliaires pour le quotidien, produits de soins, etc.). Les collaborateurs de SPITEX BERN réceptionnent la commande avec le client dans ses locaux d'habitation, ce qui est souhaité expressément par le client. Ils transmettent ensuite la commande par voie électronique. Pour les commandes d'un montant supérieur à CHF 100.--, le client reçoit une confirmation écrite. Le matériel et les moyens auxiliaires achetés sont livrés directement au logement du client - en règle générale par des partenaires de SPITEX BERN. Le client prend note de ce que SPITEX BERN n'est pas la fabricante du matériel et des moyens auxiliaires, mais qu'elle l'achète auprès de partenaires.

#### 6.3 Assortiment

Les modifications d'assortiment par ses partenaires sont hors de la sphère d'influence de SPITEX BERN. Le client prend note de ce que SPITEX BERN n'offre aucune garantie de la disponibilité du matériel et des moyens auxiliaires.

#### 6.4 Prix et facturation

Les coûts du matériel de soins et des moyens auxiliaires qui ne sont pas pris en charge par la caisse-maladie obligatoire sont entièrement à la charge du client. Les prix et conditions figurant sur la liste tarifaire SPITEX BERN sont en vigueur. SPITEX BERN actualise la liste tarifaire de façon périodique et communique au client les ajustements tarifaires sous une forme adaptée. Lors de l'émission de la commande, le client dispose de la liste tarifaire alors en vigueur.

Le matériel de soins et les moyens auxiliaires ne figurent pas sur la convention de prestations (cf. point 4.2). Les coûts sont facturés séparément au client.

#### 6.5 Garantie et exclusion de responsabilité

Le client doit contrôler le matériel et les moyens auxiliaires au plus vite après réception. Toute réclamation doit être communiquée immédiatement à SPITEX BERN. Les défauts sur la chose vendue sont régis par les obligations de garantie légale. Les éventuelles prestations de garantie sont déterminées par les obligations de garantie du fabricant des partenaires de SPITEX BERN, lorsqu'elles existent.

SPITEX BERN n'est pas la fabricante et ne saurait être tenue responsable des dommages directs ou indirects, lorsqu'un produit défectueux conduit à un dommage corporel ou à l'endommagement ou la destruction d'une chose. SPITEX BERN décline toute responsabilité pour les dommages et dommages consécutifs occasionnés par une utilisation inappropriée de la chose achetée par le client ou par son non-respect des avertissements du fabricant.

### 7. Prix et facturation

Principe: le coût des prestations d'assistance, spéciales et complémentaires est pris en charge par le client conformément au tarif en vigueur. Une liste tarifaire est remise. Les prestations de prises en charge par la caisse-maladie relevant du domaine des soins de santé et des soins infirmiers seront payées directement par la caisse à SPITEX BERN (système de tiers payant), à moins que le fournisseur de prestations et l'assureur aient expressément convenu d'un système de tiers garant. Dans ces cas, c'est le client qui doit régler les prestations prises en charge par la caisse conformément au tarif en vigueur. Toutes les autres prestations relevant du domaine des soins et de l'assistance (prestations spéciales et complémentaires), que le client a expressément souhaitées, seront réglées par le client conformément au tarif en vigueur. Pour le matériel de soins et les moyens auxiliaires non pris en charge par la caisse-maladie obligatoire, le chiffre 6.3 s'applique.

#### 7.1 Saisie des prestations

Les collaboratrices saisissent leurs prestations. Cette saisie de prestations servira de base à la facturation. La facturation est informatisée. D'éventuelles réclamations devront être adressées à la direction de SPITEX BERN.

#### 7.2 Facturation

Dans le système du tiers payant (règle), les prestations relevant des soins de santé et des soins infirmiers sont facturées directement à la caisse-maladie et payées par celle-ci. Dans le système du tiers garant (exception), les frais sont facturés au client et payés par celui-ci. Les prestations spéciales et complémentaires ne sont pas remboursables et sont toujours facturées directement au client. Il en va de même pour le matériel de soins et les moyens auxiliaires conformément au chiffre 6. Les coûts des prestations relevant du domaine des soins et de l'assistance que la caisse-maladie a refusées de façon fondée, mais que le client souhaite malgré tout avoir expressément, seront facturés au client en tant que prestations spéciales ou complémentaires et payés par celui-ci.

#### 7.3 Paiement

Les modalités de paiement sont déterminées, dans le système du tiers payant, par la convention administrative conclue entre les associations d'aide et de soins à domicile et les associations d'assureurs-maladie. Dans la mesure où la facture doit être payée par le client, 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. CG dans le domaine des prestations spéciales et complémentaires). 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, allocations d'assistance, 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 normal de résiliation

La convention de prestations peut être résiliée à tout moment de manière unilatérale en respectant un délai d'au moins 5 jours. C'est la remise à la poste ou la remise de la résiliation écrite à une collaboratrice qui fait foi. A la fin convenue de l'intervention, la convention de prestations est automatiquement résiliée.

#### 8.2 Résiliation immédiate de la convention de prestations

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

1. en cas de non-paiement des factures après ou en dépit de 2 rappels;
2. en cas d'ingérence sur le plan professionnel non justifiée des proches ou d'autres référents du client concernant le déroulement des services;
3. en cas d'apparition d'une situation vis-à-vis du client qui rend inacceptable la fourniture des prestations du point de vue des collaboratrices de SPITEX BERN.

#### 8.3 Forme

La résiliation de la convention de prestations exige la forme écrite. Toute résiliation par le client devra être adressée à la direction de SPITEX BERN.

#### 8.4 Autres motifs de fin de contrat

La convention de prestation prend fin sans résiliation si le client est admis dans un institut de soins stationnaires ou s'il décède.

### 9. Secret professionnel et protection des données

SPITEX BERN impose à ses collaboratrices l'observation et le respect du secret professionnel ainsi que des dispositions en vigueur sur la protection des données. Dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat, les 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, aux services publics ainsi qu'aux entreprises associées à SPITEX BERN ou réalisant des prestations sur mandat de celle-ci et fournisseurs. Le client déclare accepter expressément cette utilisation des données. Les dispositions de la loi sur la protection des données en vigueur seront appliquées lors du traitement de ces données. Le client dégage ses médecins traitants de leur obligation de secret vis-à-vis de SPITEX BERN.

### 10. Responsabilité

SPITEX BERN est responsable des dommages sur les effets mobiliers du logement causés intentionnellement ou par négligence grossière par les collaboratrices et qui ne sont pas dus à l'usure du matériel ou à la vieillesse de celui-ci. L'étendue de la responsabilité est déterminée par la valeur vénale de l'objet endommagé. Toute autre responsabilité, concernant par exemple des dommages corporels résultant d'accidents dans le domaine public ou privé qui n'ont pas été causés par SPITEX BERN, est exclue.

### 11. Interdiction des collaboratrices d'accepter d'autres travaux

Les collaboratrices ne sont pas autorisées à accepter d'autres travaux qui leur seraient confiés hors contrat par le client. Ceci s'applique également à des prestations qui ne sont pas proposées par SPITEX BERN. Cette interdiction reste valable même au cours des six mois suivant la fin de contrat d'une collaboratrice. Les transports de clients et de leurs proches dans des véhicules de SPITEX BERN, dans leur propre voiture privée, dans celle du client ou d'un tiers sont interdits au collaborateur.

### 12. 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 ces cadeaux dépassent le cadre de petites attentions. Des dons plus importants peuvent être versés au fonds du personnel.

### 13. Réclamations

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

En principe, tous les collaborateurs de SPITEX BERN sont obligés de réceptionner les réclamations des clients et de leurs proches et de 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 le litige.
2. Si aucun accord n'est trouvé, les deux parties s'adressent à la direction de SPITEX BERN.
3. En l'absence d'accord, les deux parties sont autorisées à appeler le Conseil d'administration qui s'efforcera de trouver un règlement amiable.

### 14. Tribunal compétent

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