

## 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»)

Version du 12.01.2022

### 1. Principes

La relation contractuelle entre SPITEX BERN et ses clientes et clients est définie

1. par les conventions individuelles de prestations (annexes comprises) conformément au formulaire «Convention de prestations LAMal» sur la base d'une évaluation des soins requis et/ou «Convention de prestations pour prestations de confort et prestations supplémentaires ainsi que prestations ménagères et d'assistance à caractère social»;
2. par les conditions générales

que la cliente resp. le client reconnaît expressément comme faisant partie intégrante de la relation contractuelle. Les présentes conditions générales régissent de façon générale la relation entre SPITEX BERN et ses clientes et clients. Dans le cadre des conventions 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 de l'assistance et des soins ambulatoires. Pour autant que les conventions individuelles et les conditions générales ne précisent pas expressément quelque chose d'autre, les dispositions du Code des obligations (art. 394 ss. CO) s'appliquent au mandat par analogie.

### 2. Buts

SPITEX BERN fournit à ses clientes et clients ainsi qu'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 de la cliente resp. du client et de ses personnes de référence proches. L'assistance est apportée selon le principe de l'aide à l'auto-assistance.

### 3. Étendue des prestations

En ce qui concerne les prestations LAMal, l'étendue des prestations est déterminée par une évaluation des soins requis et consignée à la fois sur le formulaire de déclaration des besoins destiné à l'assurance-maladie et dans la convention de prestations destinée à la cliente resp. au client. Quant à l'étendue des prestations de confort, des prestations supplémentaires et des prestations ménagères et d'assistance à caractère social, elle est consignée dans la convention de prestations correspondante.

### 4. Prestation

#### 4.1 Évaluation des soins requis

Lors du premier engagement, un entretien a lieu avec la cliente resp. le client et/ou son représentant légal. L'objet de cet entretien est, en concertation avec le 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 d'ordonnance de prestations prises en charge par les assurances-maladie.

L'ordonnance médicale est actualisée périodiquement conformément aux conditions légales. Les ordonnances sont actualisées 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, l'assurance-maladie dispose de 14 jours pour contester l'ordonnance médicale. SPITEX BERN et la cliente resp. le client s'informent réciproquement en cas de contestation des prestations par l'assurance-maladie. En ce qui concerne la partie contestée de la prestation ainsi que toutes les autres prestations qui ne sont pas prises en charge par les assurances-maladie, mais que la cliente resp. le client souhaite expressément, une convention de prestations séparée est établie. SPITEX BERN établit une facture séparée pour ces prestations. Ces prestations sont considérées comme prestations de confort et prestations supplémentaires et sont intégralement à la charge de la cliente resp. du client.

#### 4.2 Conventions de prestations

L'étendue des prestations en vertu de la LAMal est stipulée dans la «Convention de prestations LAMal». Les prestations qui ne sont pas prises en charge par les assurances-maladie sont réglées dans la convention «Prestations de confort, prestations supplémentaires ainsi que prestations ménagères et d'assistance à caractère social». Celles-ci désignent notamment les prestations souhaitées par la cliente resp. le client mais non remboursées par l'assurance-maladie et non 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 les besoins en prestations dans le domaine LAMal dépassent l'étendue des prestations stipulée dans la convention de prestations, une nouvelle convention de prestations doit être signée. Dans le domaine des prestations de confort, des prestations supplémentaires et des prestations ménagères et d'assistance à caractère social, l'étendue des prestations conformément à la convention de 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 la représentation légale) ni adaptation de la convention de prestations; en présence d'un dépassement supérieur à 20%, une nouvelle convention de prestations doit être signée dans ce domaine également.

#### 4.3 Dossier de soins électronique

Le dossier de soins électronique enregistre la situation de santé de la cliente resp. du client ainsi que l'ensemble des mesures de soins, d'assistance ou autres, de même que les prescriptions médicales et les modifications courantes. Les données électroniques sont gérées et archivées dans une banque de données protégée de SPITEX BERN. Sur demande écrite, les clientes et clients peuvent consulter leur dossier de soins.

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.

#### 4.4 Fourniture des prestations

Les prestations de service sont fournies 24h/24. Les heures d'engagement commencent avec une tolérance de +/- 20 minutes. Nous visons la continuité des soins, mais il n'existe aucun droit à bénéficier des services de tel ou tel collaborateur resp. collaboratrice. Les engagements que la cliente resp. le client n'a pas décommandés au moins 24 heures à l'avance pour les engagements du lundi au vendredi, et 48 heures à l'avance pour les engagements du week-end et des jours fériés, sont facturés. Des exceptions sont faites en cas d'hospitalisation ou de décès.

#### 4.5 Engagement de plusieurs collaborateurs resp. collaboratrices et organisations tierces

Si des circonstances particulières requièrent, p. ex., une introduction aux mesures de soin ou d'assistance exigeant l'engagement simultané de deux collaborateurs resp. collaboratrices, le temps de travail des deux collaborateurs resp. collaboratrices est facturé. En règle générale, toutes les prestations sont assurées par des collaborateurs resp. collaboratrices de SPITEX BERN. Dans certaines situations particulières liées à l'établissement, le recours à du personnel qualifié d'organisations tierces reste réservé.

#### 4.6 Participation de la cliente resp. du client

Un engagement sans encombre et conforme aux règles de l'art ne peut s'effectuer que si la cliente resp. le client et les collaborateurs resp. collaboratrices 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'action. Une importance particulière est accordée à l'utilisation de moyens auxiliaires indispensables afin de protéger la santé de la cliente resp. du client et des collaborateurs resp. collaboratrices (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

La cliente resp. le client a la responsabilité de garantir que les collaborateurs resp. collaboratrices de SPITEX BERN puissent accéder à son logement. Elle resp. il a la possibilité d'ouvrir elle-même resp. lui-même la porte ou dispose de l'option de faire installer un dispositif garantissant l'accès (coffre à clés, badge, etc.). Dans le domaine de la gestion des accès, SPITEX BERN collabore avec Spides GmbH, SafetySystems Suisse. À la demande de la cliente resp. du client, SPITEX BERN peut communiquer les informations de la cliente resp. du client à Spides GmbH. Le conseil et l'installation 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 (minimum 3 exemplaires), moyennant paiement, dans l'établissement de SPITEX BERN. La remise de clés, codes de coffres à clés ou la programmation du badge Airkey doit être confirmée par écrit. SPITEX BERN est responsable de la conservation méticuleuse et sûre des clés, du code du coffre à clés ou du badge. SPITEX BERN décline toute responsabilité si la clé, malgré la recommandation de SPITEX BERN, est déposée de façon non conforme par la cliente resp. le client ou si le code du coffre à clés est communiqué.

#### 4.8 Ouverture forcée du logement

Lorsque, au cours d'un engagement programmé, les collaborateurs resp. collaboratrices de SPITEX BERN se trouvent, de manière inattendue, devant une porte d'entrée fermée et qu'aucune possibilité d'accès n'a été transmise à SPITEX BERN (cf. ch. 4.7), SPITEX BERN est habilitée à faire ouvrir la porte d'entrée par des spécialistes en cas de crainte justifiée que la cliente resp. le client ait été victime d'un incident. 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 lesquels les proches peuvent ouvrir le logement dans un délai utile.

### 5. Limites des prestations

#### 5.1 Prestations de soins

Les prestations ne peuvent être prises en charge et assurées que dans la mesure où l'état de santé de la cliente resp. du client permet une activité de SpiteX compte tenu des conditions cadre générales. SPITEX BERN indiquera le plus rapidement possible à la cliente resp. 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 établissement de soins 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 de soins.

## 6. Mesures de protection en cas de blessures par piqûre ou coupure

La cliente resp. le client accepte les mesures nécessaires si des collaboratrices resp. collaboratrices de SPITEX BERN subissent, alors qu'ils resp. elles s'occupent de la cliente resp. du client, une blessure par piqûre ou coupure avec du sang ou d'autres liquides corporels potentiellement infectieux. Les mesures nécessaires à prendre immédiatement chez la cliente resp. le client peuvent être: obtention de données médicales de la cliente resp. du client auprès de son médecin traitant et prise de sang pour un test de dépistage du VIH et/ou de l'hépatite.

## 7. Matériel de soins et moyens auxiliaires

7.1 Acquisition et maintenance des moyens auxiliaires pour les soins  
Afin que SPITEX BERN puisse fournir des soins répondant 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 selon les indications du fabricant et d'attester leur réalisation, si nécessaire.

### 7.2 Matériel de soins et moyens auxiliaires selon liste LiMA

Le matériel de soins et les moyens auxiliaires selon la liste des moyens et appareils (LiMA) ne sont pris en charge par l'assurance-maladie que jusqu'à concurrence d'un montant maximal de remboursement (MMR soins) défini par la Confédération. La remise du matériel peut être réalisée par SPITEX BERN, en présence d'une prescription médicale.

### 7.3 Commande de matériel de soins et de moyens auxiliaires de l'assortiment Spitex

SPITEX BERN offre à ses clientes et clients la possibilité d'acheter chez elle du matériel de soins usuel et des moyens auxiliaires non remboursés par l'assurance-maladie. Les collaborateurs resp. collaboratrices de SPITEX BERN discutent avec la cliente resp. le client du besoin en matériel dans son logement et enregistrent la commande.

### 7.4 Commande et livraison de matériel de soins et de moyens auxiliaires de tiers

SPITEX BERN propose également à ses clientes et clients la possibilité d'acheter chez elle du matériel de soins courant et des moyens auxiliaires sélectionnés qui ne sont pas non plus remboursés par l'assurance-maladie (moyens auxiliaires d'usage quotidien, produits de soins, etc.). Les collaborateurs resp. collaboratrices de SPITEX BERN discutent avec la cliente resp. le client du besoin en matériel dans son logement et enregistrent la commande. La commande est transmise par la voie électronique. La cliente resp. le client reçoit une confirmation écrite pour les commandes d'une valeur de plus de CHF 100.--. Le matériel de soins et les moyens auxiliaires achetés sont livrés à la cliente resp. au client – en règle générale par les partenaires de SPITEX BERN – directement dans le logement. La cliente resp. le client est informé que SPITEX BERN n'est pas le fabricant du matériel de soins et des moyens auxiliaires, mais les achète auprès de partenaires.

### 7.5 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 que SPITEX BERN ne fournit aucune garantie quant à la disponibilité du matériel de soins et des moyens auxiliaires.

### 7.6 Prix et facturation

Les coûts du matériel de soins qui n'est pas considéré comme des consommables (matériel de confort) et n'est pas remboursé par l'assurance-maladie sont entièrement facturés à la cliente resp. au client. Les collaborateurs et collaboratrices de SPITEX BERN donnent des renseignements sur les prix de vente du matériel.

### 7.7 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 annoncée immédiatement à SPITEX BERN. Les obligations de garantie légales s'appliquent aux défauts de la chose achetée. Les éventuelles prestations de garantie sont basées sur les obligations de garantie du partenaire de SPITEX BERN, pour autant que de telles obligations existent. SPITEX BERN n'est pas le fabricant et se dégage de toute responsabilité pour des dommages corporels ou matériels liés directement ou indirectement à un produit défectueux. SPITEX BERN ne saurait être tenue pour responsable de dommages directs ou consécutifs résultant d'un usage inapproprié de la chose achetée par la cliente resp. le client ou de son non-respect des avertissements du fabricant.

## 8. Prix et facturation

Principe: le coût des prestations d'assistance, de confort et prestations supplémentaires est pris en charge par la cliente resp. le client conformément au tarif en vigueur. Les prestations prises en charge par les caisses-maladie relevant du domaine des soins de santé et des soins infirmiers (prestations LAMaI) sont remboursées directement par l'assurance-maladie à SPITEX BERN (système du 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 la cliente resp. le client qui doit régler les prestations prises en charge par les caisses-maladie conformément au tarif en vigueur. Toutes les autres prestations relevant du domaine des soins et de l'assistance (prestations de confort et supplémentaires ainsi que prestations ménagères et d'assistance à caractère social), que la cliente resp. le client a expressément souhaitées, sont réglées par la cliente resp. le client conformément au tarif en vigueur. Pour le matériel de soins et les moyens auxiliaires non pris en charge par l'assurance-maladie, le ch. 7.2 ss. s'applique.

### 8.1 Saisie des prestations

Les collaborateurs resp. collaboratrices consignent leurs prestations de travail dans l'esprit d'une saisie des prestations. Celle-ci s'effectue électroniquement.

D'éventuelles réclamations doivent être adressées à la direction de SPITEX BERN.

## 8.2 Facturation

Dans le système du tiers payant (règle), les prestations relevant des soins de santé et des soins infirmiers (prestations LAMaI) sont facturées directement à l'assurance-maladie et remboursées par celle-ci. Dans le système du tiers garant (exception), les frais sont facturés à la cliente resp. au client et payés par celle-ci resp. celui-ci.

Les prestations de confort et prestations supplémentaires, de même que les prestations ménagères et d'assistance à caractère social ne sont pas remboursées par les caisses-maladie et sont toujours facturées directement à la cliente resp. au client. Il en va de même pour le matériel de soins et les moyens auxiliaires conformément aux ch. 7.3 et 7.4. Les coûts des prestations relevant du domaine des soins et de l'assistance que l'assurance-maladie a refusées de façon motivée, mais que la cliente resp. le client souhaite malgré tout expressément recevoir, sont facturés à la cliente resp. au client au titre de prestations de confort et prestations supplémentaires et payés par celle-ci resp. celui-ci.

## 8.3 Paiement

Les modalités de paiement sont déterminées, dans le système du tiers payant, par la convention administrative conclue entre les associations Spitex et les associations d'assurances-maladie. Dans la mesure où la facture doit être payée par la cliente resp. 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 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, 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.

## 9. Résiliation

### 9.1 Délai de résiliation ordinaire

La convention de prestations peut être résiliée en tout temps 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 ou un collaborateur de SPITEX BERN qui fait foi. À la fin convenue de l'engagement, la convention de prestations est automatiquement résiliée.

### 9.2 Résiliation immédiate de la convention de prestations

Dans des cas particuliers, SPITEX BERN se réserve la possibilité d'une résiliation immédiate de la convention de prestations, entre autres:

1. en cas de non-paiement des factures après 2 rappels
2. en cas d'ingérence sur le plan professionnel non justifiée des proches ou d'autres référents de la cliente resp. du client concernant le déroulement des services
3. en cas de situation chez la cliente resp. le client qui rend inacceptable la fourniture des prestations pour les collaborateurs resp. collaboratrices de SPITEX BERN (notamment en cas de pension latente à la violence de la part de la cliente resp. du client, de conditions de logement négligées ou insalubres, de manque de moyens auxiliaires ou de cas similaires).

### 9.3 Forme

La résiliation de la convention de prestations exige la forme écrite. Toute résiliation par des clientes et clients devra être adressée à la direction de SPITEX BERN.

### 9.4 Autres motifs de fin de contrat

La convention de prestation prend fin sans résiliation si la cliente resp. le client est admis dans un établissement de soins ou si elle resp. il décède.

## 10. Secret professionnel et protection des données

SPITEX BERN impose à ses collaborateurs resp. collaboratrices l'observation et le respect du secret professionnel ainsi que des dispositions sur la protection des données en vigueur. Dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat, des données à caractère personnel de la cliente resp. du client peuvent être enregistrées ou transmises à des tiers, en particulier aux assurances-maladie, aux médecins, aux homes pour personnes âgées et institutions de soins, aux organes de contrôle et d'arbitrage, aux services publics, aux autorités de surveillance ainsi qu'aux entreprises associées à SPITEX BERN ou réalisant des prestations sur mandat de celle-ci et fournisseurs. La cliente resp. le client déclare accepter expressément cette utilisation des données. Les dispositions de protection des données en vigueur 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. Pour des raisons de protection des données et de secret professionnel, une surveillance des collaborateurs resp. collaboratrices de SPITEX BERN par vidéo ou tout autre média pendant leur engagement chez la cliente resp. le client n'est pas autorisée.

## 11. Responsabilité

SPITEX BERN répond des dommages sur les effets mobiliers du logement causés intentionnellement ou par négligence grossière par les collaborateurs resp. 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.

## 12. Interdiction pour les collaborateurs resp. collaboratrices d'accepter d'autres travaux

Les collaborateurs resp. collaboratrices de SPITEX BERN ne sont pas autorisés à convenir d'autres prestations qui leur seraient confiées hors mandat par la cliente resp. le client. Cette interdiction reste valable même au cours des six mois suivant la fin de contrat d'une collaboratrice resp. d'un collaborateur. Les transports de clientes et clients et de leurs proches dans des véhicules de SPITEX BERN, dans leur propre voiture privée, dans celle de la cliente resp. du client ou d'un tiers sont interdits aux collaborateurs resp. collaboratrices.

### **13. Cadeaux aux collaborateurs resp. collaboratrices**

Il est interdit aux collaborateurs resp. collaboratrices de SPITEX BERN d'accepter, pour leur usage personnel, de l'argent ou d'autres cadeaux ou des legs provenant de clientes et 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.

### **14. Plaintes**

SPITEX BERN dispose d'un système de réception, de traitement et de saisie des plaintes. En principe, tous les collaborateurs et collaboratrices de SPITEX BERN sont obligés de réceptionner les plaintes des clientes et clients ainsi que de leurs proches et de les communiquer au service compétent. Lorsqu'une plainte ne peut pas être résolue à la satisfaction des deux parties, on applique la procédure suivante:

1. Les parties s'adressent à la direction des soins de SPITEX BERN et lui demandent de régler le litige.
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 autorisées à invoquer le Conseil d'administration qui s'efforcera de trouver un règlement amiable.

### **15. For**

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.