

Conditions générales de Spitex Biel-Bienne Regio AG

Conclusion et objet du contrat	<p>La relation contractuelle entre Spitex Biel-Bienne Regio AG et la cliente¹ est déterminée par</p> <ol style="list-style-type: none">la convention de prestations personnalisée,la planification des prestations actuelles fondée sur l'évaluation des besoins,les conditions générales (CG),la feuille de tarif en vigueur, <p>les autres lignes directrices et notices (mémos), en particulier concernant la protection des données.</p>
Types de prestations	<p>¹ Il y a lieu de distinguer entre les types de prestations suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- Prestations de soins infirmiers selon la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal), qui sont prises en charge par l'assurance-maladie,- Soins infirmiers en vertu d'autres lois sur les assurances sociales (LAA, LAI, LAM).
Étendue et exécution des prestations	<p>¹ L'étendue des prestations est déterminée, notamment en ce qui concerne les prestations LAMal, par la planification des prestations actuelles et par le formulaire de déclaration des besoins. Si les besoins de prestations se modifient de manière durable, il est procédé à une nouvelle évaluation des besoins avec planification des prestations. Si, pendant la durée d'intervention prévue, les besoins changent temporairement durant quelques jours et excèdent considérablement le nombre d'heures prévu dans la prescription médicale, Spitex Biel-Bienne Regio AG signalera ce changement à l'assureur.</p> <p>² La nouvelle planification des prestations doit être signée par le médecin de famille et envoyée à la caisse-maladie pour l'établissement des factures.</p> <p>³ Le personnel de Spitex Biel-Bienne Regio AG dispensent les prestations prévues par le contrat conclu entre Spitex Biel-Bienne Regio AG et la cliente. Le personnel de Spitex Biel-Bienne Regio AG ne sont pas autorisés à dispenser d'autres prestations.</p> <p>⁴ La prise en charge de la cliente est confiée à une équipe de professionnels de Spitex Biel-Bienne Regio AG. La cliente n'a pas de droit à être prise en charge par des membres du personnel particuliers de Spitex Biel-Bienne Regio AG. Le droit de donner des instructions appartient à Spitex Biel-Bienne Regio AG. Toutes les questions relatives à la relation contractuelle doivent être adressées à Spitex Biel-Bienne Regio AG.</p> <p>⁵ En règle générale, les prestations sont dispensées entre 6h00 et 23h00. D'un commun accord, il est possible de prévoir des interventions de nuit. Pour les heures d'intervention prévues, il faut admettre en règle générale une tolérance de 60 minutes à compter du rendez-vous prévu pour l'intervention.</p> <p>⁶ En règle générale, Spitex Biel-Bienne Regio AG dispense elle-même les prestations. Néanmoins, dans des circonstances particulières, elle se réserve le droit de recourir aux services de tierces personnes ou d'organisations qualifiées.</p>
Limites des prestations	<p>¹ Il n'est possible de fournir ou de maintenir les prestations que dans la mesure où l'état de santé de la cliente le permet. Si les soins et l'encadrement à domicile ne sont plus possibles, s'il y a une mise en danger menaçant la santé ou s'il faut rapidement prévoir une admission dans une institution stationnaire, Spitex Biel-Bienne Regio AG le fait savoir dès que possible.</p>
Participation de la cliente	<p>¹ Il est indispensable que la cliente collabore avec le personnel de Spitex Biel-Bienne Regio AG afin de garantir une intervention appropriée. La cliente et le personnel entretiennent une relation empreinte de respect et d'estime. La cliente donne son accord pour le matériel de soins utilisé ou recommandé par Spitex Biel-Bienne Regio AG et, si nécessaire, prend des dispositions pour adapter l'environnement de son domicile aux besoins des soins. Elle veille à protéger la santé du personnel et s'abstient de tous comportements néfastes (p. ex. fumer de manière intensive pendant les interventions). Une attention particulière est portée à l'utilisation de moyens auxiliaires indispensables à la protection de la santé du personnel (p. ex. lit électrique, produits de nettoyage adéquats et gants). Pour des raisons d'hygiène, l'ensemble du personnel utilise un produit de désinfection des mains. Le matériel nécessaire aux soins de base et aux soins thérapeutiques est stocké chez la cliente et les coûts de ce matériel sont à sa charge.</p>
Certificat médical détaillé	<p>¹ La cliente fait établir le certificat médical détaillé par Spitex, en collaboration avec le médecin compétent, et conformément aux prescriptions de la Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration du canton de Berne (DSSI).</p> <p>² La cliente autorise expressément Spitex Biel-Bienne Regio AG à</p>

¹ Pour assurer une lecture aisée du texte, ce document est rédigé en partie uniquement à la forme féminine. Le texte englobe toutefois aussi bien les hommes que les femmes.

	<ul style="list-style-type: none"> - utiliser les données dont elle a eu connaissance dans ce contexte pendant la durée de la fourniture des prestations ; - à les utiliser pour la facturation et le décompte des rémunérations versées par la DSSI et à lui en donner l'accès en cas de contrôles ou d'inspections ; - à en donner connaissance à d'autres autorités compétentes, dans la mesure où la loi ou le contrat l'exige.
Dossier de soins	<p>¹ L'état de santé de la cliente ainsi que tous les soins et mesures d'encadrement ou autres, y compris les prescriptions médicales et les changements survenant dans les soins, sont consignés dans le dossier de soins électronique.</p> <p>² Les données électroniques sont gérées et archivées dans une banque de données protégée de Spitex Biel-Bienne Regio AG. À sa demande écrite, la cliente peut consulter son dossier de soins.</p>
Accès à l'appartement	<p>¹ La cliente est tenue de garantir l'accès à son appartement au personnel de Spitex Biel-Bienne Regio AG.</p> <p>² En cas d'urgence, Spitex Biel-Bienne Regio AG et son personnel sont expressément autorisés à pénétrer dans l'appartement de la cliente. En cas d'urgence, lorsque l'appartement doit être ouvert par un tiers, les frais sont à la charge de la cliente.</p> <p>³ En cas d'urgence, si Spitex doit organiser une organisation d'intervention d'urgence (p. ex. ambulance, police, pompiers), les frais sont à la charge de la cliente.</p>
Gestion des clés	<p>¹ Le cas échéant, la cliente remet à Spitex Biel-Bienne Regio AG les clés de la maison ou de l'appartement. La remise des clés doit être confirmée par écrit. Spitex Biel-Bienne Regio AG s'engage à conserver les clés avec soin. Elle décline toute responsabilité pour des clés déposées par la cliente dans la boîte aux lettres/à lait, sous le paillason, etc. Pour la gestion des clés, Spitex Biel-Bienne Regio AG facture un forfait mensuel. Comme alternative à ce mode de gestion des clés, la cliente peut faire monter un coffre à clés par une entreprise spécialisée.</p>
Fournitures et moyens auxiliaires	<p>Les coûts des fournitures utilisées par la personne de chez Spitex qui est chargée de dispenser les soins ne sont pris en charge par la caisse-maladie qu'à certaines conditions.</p> <p>Certains coûts peuvent ne pas être couverts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - si le montant maximal de remboursement des produits est dépassé, - si le produit utilisé n'est pas mentionné sur la liste des moyens et appareils (LiMA). <p>Si les produits nécessaires ne sont pas sur place en temps voulu, Spitex Biel-Bienne Regio AG se réserve le droit de les remettre directement et de les facturer à la cliente.</p>
Coûts des prestations et prise en charge	<p>¹ Les coûts des prestations selon la LAMal sont déterminés par les dispositions de l'OPAS. Les coûts des prestations de soins qui ne sont pas pris en charge par l'assurance-maladie obligatoire mais qui sont demandés expressément par la cliente sont considérés comme des prestations optionnelles et sont intégralement à la charge de la cliente. L'obligation de prestations incombant à des tiers demeure réservée (p. ex. assurance privée).</p> <p>² La prise en charge des coûts de prestations par d'autres lois sur les assurances sociales (LAA, LAI, LAM) est régie par ces dispositions légales et les contrats tarifaires en vigueur.</p> <p>³ La cliente reconnaît être débitrice du paiement des prestations convenues dispensées par Spitex Biel-Bienne Regio AG sans égard à l'éventualité qu'une obligation de prestations incombe à un tiers.</p> <p>⁴ Si les prestations de Spitex Biel-Bienne Regio AG sont dispensées temporairement à une cliente dont le domicile se situe hors du canton de Berne (p. ex. pendant des vacances ou s'il s'agit d'une ressortissante de l'UE/AELE), les coûts résiduels sont intégralement à la charge de la cliente. Il lui incombe d'en demander le remboursement à l'assurance et/ou au canton ou à l'État de son domicile.</p> <p>⁵ Les prestations dispensées sur la base de la LAMal sont soumises à la protection tarifaire de l'art. 44 LAMal.</p>
Saisie des prestations	<p>¹ Le système électronique de saisie des prestations constitue le base de la facturation des prestations par Spitex Biel-Bienne Regio AG. D'éventuelles réclamations au sujet de la facture doivent être communiquées à l'administration dans un délai de cinq jours.</p>
Facturation et échéance	<p>¹ Le type et l'étendue des prestations qui sont prises en charge par l'assurance obligatoire des soins ou l'assurance sociale compétente sont réglés dans les dispositions légales et les contrats passés avec les fournisseurs de prestations et les assurances. Le système du tiers payant s'applique à l'assurance-maladie, c'est-à-dire que les factures lui sont envoyées directement.</p> <p>² Si, du côté de la cliente, la convention avec Spitex Biel-Bienne Regio AG est signée par plusieurs personnes, elles sont réputées débitrices solidaires.</p>
Annulation de prestations	<p>¹ Spitex Biel-Bienne Regio AG facture les interventions effectuées en semaine si la cliente n'a pas annulé au moins 24 à l'avance ou au moins 48 heures à l'avance pour les interventions de fin de semaine ainsi que de jours fériés.</p> <p>² En cas d'admission à l'hôpital ou de décès, aucune facture n'est établie.</p>

Confidentialité et protection des données

¹ Le personnel de Spitex Biel-Bienne Regio AG s'engage à respecter le devoir de discrétion et les dispositions en matière de protection des données en vigueur. Toutes les données sont traitées de manière confidentielle. Dans la mesure requise pour une exécution correcte du contrat, les données à caractère personnel de la cliente peuvent être enregistrées ou transmises à des tiers, notamment aux assureurs-maladie, aux médecins, aux EMS, aux services de contrôle et de conciliation, aux offices et autorités de surveillance étatiques. La cliente donne son consentement exprès à l'utilisation de ses données qui doivent être traitées dans le respect des lois sur la protection des données en vigueur. La cliente délègue les médecins traitants de leur devoir de confidentialité envers Spitex Biel-Bienne Regio AG.

² La cliente n'est pas autorisée à filmer le personnel de Spitex Biel-Bienne Regio AG lorsqu'il prodigue des soins infirmiers ni à enregistrer des images ou des sons. Toute caméra placée dans l'appartement occupé par la cliente doit être débranchée pendant les interventions du personnel de Spitex Biel-Bienne Regio AG.

³ L'utilisation d'appareils d'enregistrement durant les interventions du personnel de Spitex Biel-Bienne Regio AG constitue un motif d'arrêt des interventions.

Responsabilité pour dégâts matériels

¹ Spitex Biel-Bienne Regio AG répond des dommages au mobilier de l'appartement occasionnés intentionnellement ou en raison d'une grave négligence par le personnel et qui ne peuvent pas être imputés à la vétusté du matériel.

² L'étendue de la responsabilité est déterminée par la valeur vénale de l'objet endommagé.

Responsabilité pour dommage corporel

³ Spitex Biel-Bienne Regio AG décline toute autre responsabilité, par exemple pour des dommages corporels dus à un accident privé ou professionnel qui n'a pas été provoqué par le personnel de Spitex.

Acceptation de cadeaux

¹ Le personnel de Spitex a l'interdiction d'accepter, de la part des clientes ou de leurs proches, de l'argent ou d'autres cadeaux à usage personnel (ou des legs) dans la mesure où ceux-ci dépassent de simples attentions. Si la cliente insiste, les montants entre Fr. 10.— et 100.— seront déposés dans la caisse de l'équipe, les montants supérieurs à Fr. 100.— seront remis à la Direction et versés sur le fonds de Spitex Biel-Bienne Regio AG.

Résiliation du contrat

¹ La résiliation du contrat requiert la forme écrite.

² Les conventions peuvent être résiliées dans un délai de 5 jours ouvrables.

³ Dans des cas particuliers, Spitex Biel-Bienne Regio AG se réserve le droit de résilier le contrat avec effet immédiat (p. ex. lorsque les factures ne sont pas payées, en cas de survenance de circonstances inacceptables ou si la cliente adopte un comportement intolérable). Spitex Biel-Bienne Regio AG fonde sa résiliation sur le guide relatif à l'arrêt des interventions d'aide et de soins à domicile, recommandations du comité de l'Association cantonale bernoise d'aide et de soins à domicile (2019).

Gestion des plaintes

¹ Spitex Biel-Bienne Regio AG dispose d'un système d'enregistrement, de traitement et de saisie des plaintes. Le personnel est en principe tenu d'enregistrer les plaintes des clientes et de leurs proches et de les transmettre à l'instance compétente.

² Si la plainte ne peut pas être réglée à la satisfaction des deux parties, il y a lieu d'appliquer la procédure suivante :

- Les deux parties s'adressent à la Direction de Spitex Biel-Bienne Regio AG en lui demandant de régler le cas.
- S'il n'est pas possible de trouver un accord, les deux parties sont autorisées à faire appel au conseil d'administration qui s'efforcera de trouver une solution à l'amiable.

For

Pour tous les litiges liés au contrat passé entre Spitex Biel-Bienne Regio AG et la cliente, le for est au siège de Spitex Biel-Bienne Regio AG.

Biel-Bienne, le 01.06.2022