Conditions générales

1 Champ d'application

Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent à la relation contractuelle entre la cliente ou le client et la SPITEX Grenchen. La relation contractuelle est en outre régie par la planification actuelle des prestations fondée sur l'évaluation des besoins InterRAI HC/CMH ainsi que par les tarifs en vigueur.

2 Objectif

La SPITEX Grenchen soutient ses clients dans les domaines des soins, du conseil, de l'aide ménagère et de l'accompagnement. Les ressources des clients, des proches ou de l'entourage social sont prises en compte. Le soutien est fourni selon le principe suivant : autant d'autonomie que possible, autant de prestations Spitex que nécessaire.

3 Prestations

3.1 Évaluation des besoins

Au début de la prestation, une évaluation complète de la situation globale est effectuée ainsi qu'une planification commune des mesures nécessaires. Les prestations nécessaires sont transmises au médecin traitant au moyen du formulaire d'annonce des besoins. Celui-ci sert à la caisse-maladie pour vérifier le droit aux prestations. La caisse-maladie a en principe le droit de contester la prescription médicale.

3.2 Prestations OPAS refusées

Si la prise en charge des coûts est refusée partiellement ou totalement rétroactivement par les caisses-maladie et que les prestations sont expressément souhaitées par les clients, la SPITEX Grenchen établit une facture à leur charge.

3.3 Documentation des prestations de soins et d'accompagnement

Dans le dossier électronique du client sont documentés l'état de santé ainsi que toutes les mesures de soins, d'accompagnement ou autres, y compris les modifications en cours. Il peut arriver que la SPITEX Grenchen accomplisse ponctuellement certaines prestations pour des clients en dehors de l'intervention Spitex. Celles-ci sont facturées les jours où elles sont effectuées (par exemple : nouvelles prescriptions du médecin traitant, adaptation du plan médicamenteux, etc.).

3.4 Interventions les week-ends et jours fériés

Les jours fériés ainsi que les week-ends, seuls les soins de base indispensables sur le plan médical et infirmier sont effectués. Par exemple, les douches et les toilettes complètes du corps n'ont en principe pas lieu ces jours-là, sauf si elles sont impérativement nécessaires du point de vue infirmier ou médical. L'objectif est d'assurer les soins essentiels et les besoins de la personne prise en charge.

3.5 Annulations / reports de rendez-vous

Toutes les annulations et modifications de rendez-vous doivent être effectuées par l'intermédiaire de la centrale de la SPITEX Grenchen. Des exceptions ne sont accordées qu'en accord avec la personne responsable du dossier. Les annulations ou reports effectués par les clients, les proches, etc. pour le jour même ou le lendemain sont facturés avec un forfait administratif. Les dispositions tarifaires en vigueur s'appliquent. Les hospitalisations d'urgence et les décès sont exclus.

3.6 Personnel

Dans les domaines des soins, de l'aide ménagère et de l'accompagnement, la SPITEX Grenchen veille à assurer une continuité du personnel, en particulier de la personne responsable du dossier. Il n'existe toutefois aucun droit à une personne déterminée. Si des circonstances particulières liées aux soins ou à l'accompagnement nécessitent l'intervention simultanée de deux collaborateurs ou collaboratrices, le temps de travail des deux personnes est facturé. Lorsque deux collaborateurs ou collaboratrices sont présents dans le cadre d'une introduction, seul le temps d'une personne est facturé.

Les souhaits spécifiques liés au genre ne peuvent pas être pris en compte.

3.7 Entreprise formatrice

La SPITEX Grenchen est une entreprise formatrice pour les apprentis et les étudiants dans différents domaines. Ceux-ci fournissent également des prestations de soins, de conseil et d'accompagnement conformément à leur niveau d'expérience et aux compétences validées.

3.8 Participation des clients

Le client est tenu de veiller à la protection de la santé des collaborateurs et collaboratrices de la SPITEX Grenchen. Il est interdit de fumer pendant toute la durée de l'intervention. Les animaux domestiques du client ainsi que ceux des proches et des visiteurs doivent être tenus à l'écart pendant toute la durée de l'intervention.

Soins
Le client accepte de se procurer dans le délai requis les aides techniques demandées (par ex. lit de soins, planche de douche, etc.) et d'adapter si nécessaire l'aménagement du logement. Dès que des prestations de soins doivent être effectuées au lit pendant plus de 15 minutes, un lit de soins doit être installé.

Matériel de soins et médical
S'il n'est plus possible pour le client de se procurer lui-même le matériel mentionné ci-dessus et qu'il mandate la SPITEX Grenchen à cet effet, ce matériel devient la propriété du client et lui est facturé.

Aide ménagère
Le matériel de nettoyage requis et prescrit par la SPITEX Grenchen doit être disponible dès la première intervention ménagère. À défaut, la SPITEX Grenchen l'organise moyennant facturation au client.

3.9 Agression et violence

Les clients et les collaborateurs et collaboratrices se traitent avec respect mutuel. La SPITEX Grenchen ne tolère aucune forme d'agression ou de violence, qu'elle soit verbale, non verbale, physique, sociale, sexuelle, discriminatoire ou raciste, de la part des clients et/ou de leurs proches, qui dépasse les limites culturelles, sociales ou personnelles et constitue une menace pour le personnel ou l'entourage. Cela comprend notamment les attaques verbales telles que les insultes, menaces, remarques obscènes ou injures, ainsi que les agressions physiques telles que les contacts corporels non désirés, le fait de retenir une personne, de frapper, mordre, cracher ou étrangler. L'utilisation d'objets comme armes de frappe ou de perforation est également comprise. En cas de comportement agressif, la SPITEX Grenchen peut interrompre immédiatement les interventions, les arrêter et cesser durablement les prestations. La SPITEX Grenchen se réserve le droit d'engager des démarches juridiques.

3.10 Utilisation des données HomeCareData (HCD)

La SPITEX Grenchen collabore avec HCD.

HCD est une plateforme de gestion de la qualité fondée sur les données, exploitée par Spitex Suisse. Elle permet aux organisations Spitex travaillant avec les instruments interRAI d'utiliser les données anonymisées issues de l'évaluation des besoins à des fins d'assurance qualité et de gestion interne.

3.11 Clés du logement

Si nécessaire, un nombre suffisant de clés de maison ou d'appartement doit être remis à la SPITEX Grenchen contre une redevance mensuelle ; veuillez consulter les tarifs correspondants. La remise des clés doit toujours être confirmée par écrit. La SPITEX Grenchen recommande en principe l'installation d'un coffre à clés.

3.12 Entrée dans le logement

S'il existe un soupçon qu'un événement est survenu au client, la SPITEX Grenchen est autorisée, dans les cas suivants, à faire ouvrir la porte du logement par des spécialistes (service de serrurerie et police) :

- la porte du logement est trouvée inopinément fermée à clé lors d'une intervention planifiée ;
- la clé est engagée de l'intérieur et la porte ne peut pas être ouverte ;
- aucune clé du logement n'a été remise à la SPITEX Grenchen ;
- le client et les personnes de contact ne sont pas joignables.

Les frais d'ouverture de la porte sont à la charge du client.

3.13 Vidéosurveillance

Lorsque des personnes privées utilisent des caméras vidéo, par exemple pour protéger des personnes ou prévenir des dégradations, cette utilisation est soumise à la loi fédérale sur la protection des données (art. 13 LPD). Dès qu'une caméra vidéo est installée à l'extérieur du logement/de la maison et/ou dans des locaux intérieurs, les clients, leurs proches, etc. sont tenus d'en informer la SPITEX Grenchen.

4 Limites des prestations

Les prestations ne peuvent être assumées que dans la mesure où l'état de santé du client permet une activité Spitex habituelle et raisonnable. La SPITEX Grenchen informe les clients le plus tôt possible lorsque les soins à domicile ne peuvent plus être assumés pour des raisons techniques ou autres, par exemple en cas de risque grave pour la santé ou lorsqu'une admission dans un établissement de soins stationnaire devient nécessaire. La SPITEX Grenchen participe activement à la recherche d'une solution appropriée. Les directives de l'Association Spitex du canton de Soleure relatives à l'interruption des interventions Spitex s'appliquent également, voir annexe I.

5 Facturation

La facturation est effectuée mensuellement pour les prestations du mois précédent. Les prestations Spitex fournies conformément à la LAMal (loi sur l'assurance-maladie) sont facturées directement à l'assurance-maladie du client. Les prestations non prises en charge par l'assurance-maladie sont facturées directement au client, qui peut, le cas échéant, les faire rembourser par son assurance complémentaire ou par les prestations complémentaires. Les prestations supplémentaires figurent dans le tarif en vigueur.

6 Horaires d'intervention

6.1 Prestations de soins y compris prestations ménagères (par ex. petit-déjeuner)

La SPITEX Grenchen fournit ses prestations de soins tous les jours de 07h15 jusqu'à la fin de la tournée du soir, au plus tard jusqu'à 22h00. En cas d'urgence pendant la nuit, le service d'appel d'urgence Spitex peut être utilisé. L'aspect économique de la prestation est pris en compte lors de la planification. Les heures convenues sont des horaires indicatifs couvrant une plage de deux heures. Si cela est médicalement nécessaire, par exemple en cas d'alimentation par sonde, d'injection d'insuline, etc., cette plage horaire peut être réduite à une durée minimale d'une heure par la personne responsable du dossier. Des décalages imprévus de ±30 minutes avant ou après la plage horaire convenue sont possibles et considérés comme acceptables sans avis préalable. Aucune prestation de soins n'est effectuée en l'absence du client à domicile.

6.2 Prestations ménagères – entretien hebdomadaire

L'équipe d'aide ménagère (équipe HW) de la SPITEX Grenchen intervient du lundi au vendredi entre 08h00 et 12h00 ainsi qu'entre 13h30 et 17h00. L'aspect économique de la prestation est pris en compte lors de la planification. Les heures convenues sont des horaires indicatifs couvrant une plage de deux heures. Des décalages imprévus de ±30 minutes sont possibles et considérés comme acceptables sans avis préalable. Si des prestations ménagères doivent être effectuées en l'absence du client, la SPITEX Grenchen décline toute responsabilité en cas de dommages matériels, de vols, etc.

6.3 Service de repas

Le service de repas de la SPITEX Grenchen distribue les repas tous les jours entre 09h00 et 11h30.

7 Cadeaux au personnel

Il est interdit aux collaborateurs et collaboratrices de la SPITEX Grenchen d'accepter de l'argent ou d'autres cadeaux de la part des clients ou de leurs proches, sauf s'il s'agit de simples marques d'attention. Les dons plus importants peuvent être versés sous forme de contribution à l'un de nos fonds de soutien.

8 Travaux en dehors du mandat Spitex

Les collaborateurs et collaboratrices ne sont pas autorisés à fournir des prestations dépassant les prestations convenues. Il leur est interdit de transporter des clients ou leurs proches dans des véhicules de la SPITEX Grenchen ou dans leurs véhicules privés.

9 Secret professionnel et protection des données

La SPITEX Grenchen oblige ses collaborateurs et collaboratrices à respecter le secret professionnel ainsi que les dispositions légales en matière de protection des données. Chaque collaborateur ou collaboratrice de la SPITEX Grenchen peut justifier de son identité au moyen d'une carte professionnelle.

Conformément à l'art. 31 de la loi sur la santé du canton de Soleure, les informations médicalement nécessaires peuvent être échangées avec des personnes exerçant une activité dans le domaine de la santé et avec des établissements de santé qui adressent, traitent conjointement, assurent le suivi ou participent au traitement. Les lois applicables en matière de protection des données sont respectées lors du traitement de ces données.

10 Responsabilité

La SPITEX Grenchen répond en principe des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave par ses collaborateurs et collaboratrices au mobilier du logement, pour autant qu'ils ne soient pas dus à l'usure ou à la fatigue des matériaux liée à l'âge. Exception : voir ch. 6.2 Prestations ménagères – entretien hebdomadaire. L'étendue de la responsabilité est déterminée selon la valeur actuelle de l'objet endommagé. Toute responsabilité est exclue pour les dommages corporels résultant notamment d'accidents survenus dans le domaine public ou privé et qui ne sont pas imputables à la SPITEX Grenchen.

11 Réclamations

En cas de litige entre le client et les collaborateurs et collaboratrices de la Spitex, les deux parties appliquent la procédure suivante :

1. Les deux parties s'adressent au supérieur compétent au sein de la SPITEX Grenchen afin de demander un règlement de la situation.
2. Si aucun accord n'est trouvé, les deux parties s'adressent à la direction de la SPITEX Grenchen (Niklaus-Wengistrasse 104, 2540 Grenchen, téléphone 032 652 45 25).
3. Si aucun accord n'est trouvé, il est possible de saisir l'organe de médiation indépendant (Ombudsstelle soziale Institutionen im Kanton Solothurn, case postale 3534, 5001 Aarau, téléphone 062 823 11 66).
4. Le for juridique pour tous les litiges découlant du contrat entre la SPITEX Grenchen et les clients est le siège de la SPITEX Grenchen.

Le client ou son représentant légal a lu, compris et accepté les présentes conditions générales, version 09 d'août 2026 :

Grenchen, le _____

Nom, prénom du client _____

Date de naissance du client _____

Signature du client _____

Signature du représentant légal _____

Annexe I

Directives relatives à l'interruption des interventions Spitex

Recommandation de l'Association Spitex du canton de Soleure (SVKS)

Limites des prestations

L'aide et les soins à domicile ne sont plus possibles, ou une autre forme de prise en charge ou de soins est indiquée, lorsque :

- la situation de la personne prise en charge nécessite une présence excessive du personnel Spitex pendant une période prolongée ;
- la situation de la personne prise en charge évolue de telle sorte qu'une aide extérieure doit pouvoir être disponible dans un délai très court (urgence) ;
- l'intervention ne peut plus raisonnablement être exigée du personnel Spitex pour des raisons de santé et/ou psychiques ;
- les conditions nécessaires à une aide et à des soins à domicile de qualité acceptable ne sont plus réunies ;
- la personne prise en charge refuse à plusieurs reprises les mesures de soins et d'accompagnement nécessaires ;
- les coûts des prestations Spitex ne sont plus justifiables par rapport à ceux d'autres institutions ;
- des aides médico-techniques sont nécessaires mais ne peuvent pas être utilisées à domicile ou sont trop coûteuses ;
- il n'existe aucune perspective réelle de paiement de la facture ;
- Procédure en cas de résiliation du mandat.

Le personnel

- signale le caractère inacceptable de la situation au responsable des soins ou à la direction (procédure en cascade).

Le responsable des soins / la direction

- examine avec l'équipe si l'intervention est inacceptable pour l'ensemble du personnel ;
- envoie éventuellement d'autres collaborateurs ou collaboratrices auprès du client ;
- se rend sur place et clarifie la situation avec le client et les proches ;
- adresse un avertissement oral et conclut des accords consignés par écrit et signés par les deux parties, avec un délai défini ;
- adresse un avertissement écrit indiquant qu'une information sera transmise au médecin traitant, à l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA), etc., si aucune amélioration n'intervient ;
- résilie le contrat avec un délai réaliste permettant de rechercher une nouvelle solution (au maximum un mois) et informe l'organisme responsable, l'APEA et le médecin traitant.