

## Généralités

### Principes fondamentaux de l'intervention

L'objectif général des prestations fournies est de faciliter, de maintenir l'autonomie ou d'effectuer des traitements prescrits par un médecin. Afin d'optimiser la prise en charge, la définition du processus d'intervention est effectuée si possible également avec la famille et/ou l'entourage. Les collaborateurs s'engagent à fournir les prestations convenues en adoptant une attitude professionnelle et respectueuse, à appliquer et respecter la charte du CMS ou les valeurs prônées par l'institution. Notre personnel se tient à disposition en cas de questions.

### Présence et participation du client<sup>1</sup>

Les interventions du CMS sont toujours réalisées en présence du client et avec sa participation active dans les limites de ses possibilités.

### Obligation d'information

Le présent document est systématiquement remis au client bénéficiant de prestations du CMS et fait l'objet d'un accusé réception.

### Tarifs des prestations

Les prestations de soins sont remboursées par l'assurance de base. Les infirmières demandent au médecin traitant de la personne une ordonnance spécifique. Les tarifs appliqués sont fixés par la Confédération et reconnus par les caisses-maladies.

Les prestations d'aide sont facturées selon un tarif fixé chaque année par le Groupement Valaisan des CMS et homologué par le Conseil d'Etat. Le temps d'évaluation et de réévaluation des situations fait partie intégrante du temps facturé. Des réductions tarifaires peuvent être accordées par la Loterie Romande en fonction du revenu, et dans la mesure où il n'y a pas de couvertures d'assurances ou de prestations complémentaires de l'AVS/AI.

### Obligation de garder le secret

Les collaborateurs du CMS sont tenus d'observer le secret professionnel et de fonction auquel ils sont soumis dans le cadre de leur activité au CMS, et ceci pendant et après la cessation de leur contrat de travail.

### Protection des données

Le CMS est soumis à la Loi valaisanne sur l'information, la protection des données et l'archivage (LIPDA) par conséquent,

le consentement du client doit être recueilli avant traitement de ses données personnelles.

Afin de favoriser la continuité des soins en cas de transfert de la personne vers une structure de soins extérieure au CMS, les informations utiles et nécessaires concernant sa santé seront communiquées au moyen d'un document de transfert.

La loi fédérale sur la protection des données n'autorise ni à enregistrer ni à filmer à leur insu les collaborateurs du CMS lors de leur intervention à domicile, sous peine de poursuites.

### Communication des données de l'évaluation des soins requis aux assureurs

Conformément à l'article 8 alinéa 5 OPAS « les assureurs peuvent exiger que leur soient communiquées les données de l'évaluation des soins requis relevant des prestations ». Le client est informé de cette demande par un courrier de sa caisse-maladie.

## Prestations

### Evaluation de la demande de prestations

Le professionnel du CMS évalue les besoins et les ressources du client en collaboration avec lui et/ou son entourage de façon à proposer les prestations les plus adaptées. Il tient compte de l'état de santé et du degré d'autonomie du client. Il se réfère également à d'éventuelles directives anticipées ou au représentant thérapeutique que le client aurait désigné.

Sur la base d'une ordonnance ou d'un ordre médical, le personnel infirmier définit les interventions et le type de soins (évaluation, traitement, soins de base) en fonction de l'évaluation et en fixe la fréquence avec le client et/ou son entourage.

Le professionnel définit les interventions de l'aide pratique à domicile (nature et fréquence) avec le client et/ou son entourage sur la base d'une grille d'évaluation. Celle-ci sera utilisée également lors des réévaluations. Elle est signée par les deux parties et incluse au présent contrat. Une ordonnance médicale peut être exigée, elle est notamment utile pour le remboursement par l'assurance complémentaire. Lors de prestations de courte durée, seul l'entretien courant du ménage sera effectué.

Une information et des conseils sociaux peuvent être proposés par le biais d'un assistant social.

### Planification des prestations

Le responsable planifie les interventions en tenant compte dans la mesure du possible, des habitudes du client. Un jour fixe ou un horaire précis ne peut pas être garanti. Il est indicatif et peut

<sup>1</sup> La forme masculine est utilisée pour alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes

varier en fonction de possibles imprévus. Le CMS s'engage à limiter autant que possible le nombre de personnes différentes qui interviennent au domicile du client.

### **Présence d'un tiers**

Lors d'une intervention chez le client, les collaborateurs du CMS peuvent être accompagnés occasionnellement par du personnel en formation (stagiaire, apprenti) ou par d'autres professionnels du domaine médico-social (enquête de satisfaction, mesures d'hygiène, etc.).

### **Santé et sécurité des collaborateurs**

Nous vous remercions de réserver un bon accueil aux collaborateurs qui ont droit au respect et à la protection de leur intégrité dans l'exercice de leurs activités, de ne pas fumer en leur présence, de les préserver de vos animaux domestiques et d'autres dangers (conditions d'accès à votre domicile par exemple).

Pour assurer à notre personnel des conditions de travail adéquates ainsi que pour votre sécurité, il vous sera demandé, si nécessaire d'adapter votre environnement et d'installer des moyens auxiliaires facilitant les soins.

Lorsque les prestations du CMS ne peuvent plus être assurées avec sécurité ou que votre santé et/ou votre environnement est en danger, nous nous réservons le droit d'informer votre médecin, votre famille ou l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte. Nous recherchons toujours des solutions avant de mettre une fin à nos prestations.

### **Conformité du matériel**

Les objets et les accessoires mis à disposition pour effectuer les prestations doivent être en bon état de fonctionnement pour l'emploi qui leur est destiné (aspirateur, lave-linge, etc.).

### **Domages causés par le personnel**

Nous couvrons les dégâts provoqués par notre personnel lors des prestations. Dans ce cas, le client doit aviser sans délai le responsable du secteur concerné qui établira un constat et un devis. Le CMS ne prend pas en charge les dommages liés à l'usure du matériel.

### **Objets de valeur**

Veillez également à placer vos valeurs en sécurité (bijoux, argent, documents confidentiels, bibelots délicats, etc.).

### **Annulation des prestations**

En cas d'absence, le client informe le CMS au moins 24 heures à l'avance. Dans le cas contraire, la prestation sera facturée au client, sauf en cas d'urgence ou d'hospitalisation.

### **Réclamation**

Le CMS traite avec diligence les plaintes qui lui sont adressées par les clients ou par les proches impliqués dans la situation. A défaut d'un accord qui satisfait au mieux les deux parties, la direction du CMS communique au client par écrit les motifs de sa position avec les voies de recours.

### **Validité du contrat de prestations**

Le contrat de prestations entre en vigueur dès signatures des parties. Il reste valide tant que les prestations sont dispensées au client.

### **Accusé réception**

Je soussigné certifie avoir pris connaissance du document et en accepte le contenu.

Je consens à ce que les données me concernant, dans le cadre et le respect des lois et directives sur la protection des données et des données personnelles, puissent être échangées entre les partenaires du réseau de soins.

Nom/Prénom du client : .....

Date : .....

Signature du client : .....

ou de son représentant : .....

Nom du professionnel du CMS : .....

Date : .....

Signature du collaborateur : .....