

## Généralités<sup>1</sup>

### Principes d'intervention

L'objectif principal des interventions du CMS est de maintenir l'autonomie et la qualité de vie du client et de ses proches aidants.

Le client et le collaborateur de l'aide et des soins à domicile ont droit au respect de leur personne, leurs valeurs, croyances et habitudes, de leur mode de vie et de leur vie privée.

Le client doit désigner un médecin traitant à qui le CMS doit s'adresser

Chaque collaborateur de l'équipe pluridisciplinaire du CMS s'engage à fournir les prestations convenues dans le cadre de l'évaluation de la situation.

Les prestations du CMS sont réalisées en présence du client, avec sa participation active, dans les limites de ses possibilités.

### Santé et sécurité des collaborateurs

Le client et/ou ses proches s'engagent à réserver un bon accueil aux collaborateurs, à protéger leur intégrité, à ne pas fumer en leur présence et à les protéger des animaux domestiques et d'autres dangers potentiels.

L'accès au domicile doit être garanti.

### Matériel auxiliaire et hygiène

L'environnement ou le domicile du client doit répondre aux exigences d'hygiène permettant la fourniture des prestations de soins en toute sécurité. Par conséquent, l'acquisition de matériel auxiliaire pourra être demandée par le CMS pour réaliser les prestations : lit médicalisé, fauteuil roulant, chaise de toilette, planche de douche, aides au transfert, etc. Le CMS peut conseiller le client lors de l'achat de ce matériel.

### Matériel de soins et de pansement

Le matériel de soins et de pansement doit en principe être fourni par le client lui-même (sur ordonnance médicale).

### Conformité des appareils ménagers

Les appareils ménagers mis à disposition par le client pour les prestations d'aide ainsi que leurs accessoires doivent être en état de marche (aspirateur, machine à laver, etc.).

### Domages causés par le personnel

Le CMS couvre les dégâts provoqués intentionnellement ou par négligence grave par le personnel lors des prestations. Dans ce cas, le client doit aviser sans délai le CMS.

Le CMS ne prend pas en charge les dommages liés à l'usure du matériel.

Toute autre responsabilité est exclue.

### Objets de valeur

Les objets de valeur du client doivent être placés en sécurité (bijoux, argent, documents confidentiels, bibelots délicats, etc.).

### Réclamation

Le CMS traite les réclamations qui lui sont adressées par les clients ou leurs proches avec diligence selon le principe d'amélioration continue.

### Obligation de garder le secret

Les collaborateurs du CMS sont tenus d'observer le secret professionnel auquel ils sont soumis dans le cadre de leur activité et cela 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).

De manière générale, le CMS ne collecte et ne traite que les données qui sont nécessaires à la fourniture des prestations, à son fonctionnement et à l'accomplissement de ses missions, conformément au cadre légal applicable. Les données personnelles des clients ne sont communiquées à des tiers que si cela est à la fois conforme à la LIPDA et nécessaire à l'exécution de ses missions.

Pour le surplus, le CMS a établi une politique de confidentialité, qui décrit de manière détaillée la manière dont il traite les données personnelles, ainsi que les droits des clients dans ce cadre. Ce document, qui fait partie intégrante des présentes

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

conditions générales, est disponible sur le site web du CMS ou sur simple demande par email ou courrier postal.

Il est formellement interdit de filmer ou d'enregistrer les collaborateurs du CMS durant les interventions. Les éventuelles caméras présentes dans le domicile doivent être désactivées (éteintes ou masquées) avant l'arrivée du collaborateur et pendant toute la durée de l'intervention. Nous rappelons au demeurant que filmer ou enregistrer des personnes à leur insu constitue une infraction passible de sanctions pénales.

## Prestations

### Evaluation de la demande

Le collaborateur 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.

Le collaborateur en charge de l'évaluation définit le type de prestations nécessaires et en fixe la fréquence avec le client et/ou son entourage.

### Planification des prestations

Le CMS planifie les prestations en tenant compte, dans la mesure du possible, des habitudes du client. Un jour et un horaire indicatif sont proposés. Ces derniers peuvent varier en fonction d'imprévus. Le CMS s'engage à limiter autant que possible le nombre de personnes différentes qui interviennent au domicile du client.

### Limites des prestations

La quantité de prestations de soins est déterminée dans l'évaluation des besoins. Le CMS signale à un stade précoce si les soins et le maintien à domicile ne sont plus adaptés et justifiables pour des raisons professionnelles, sociales ou techniques et contribue à la recherche d'une alternative.

Si les clients se mettent en danger ou mettent en danger leur entourage, le CMS fait intervenir le médecin de famille et, si nécessaire, l'autorité de protection de l'adulte ou la police.

### 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). Dans des circonstances particulières, du personnel qualifié d'une organisation tierce peut se charger de l'intervention.

## Facturation des prestations

### Prestations de soins

Les factures pour prestations de soins sont adressées par le CMS à la caisse-maladie du client, qui s'acquitte de la franchise et la quote-part habituelles.

Les prestations d'évaluation et de conseil ainsi que des soins de base peuvent être facturées directement à la caisse-maladie, sans ordonnance médicale.

En revanche, une ordonnance médicale est nécessaire pour les prestations d'examen et de traitement.

### A noter

Selon la loi et la jurisprudence, si les coûts des soins à domicile sont manifestement plus coûteux que des soins en établissement médico-social (EMS), l'assureur peut limiter sa participation financière.

Si le client souhaite malgré tout bénéficier des prestations de soins à domicile, il devra prendre en charge lui-même les frais non couverts par son assurance.

### Prestations d'aide pratique

Les prestations d'aide pratique sont facturées au client, selon un tarif fixé par le Département de la Santé du Canton du Valais. Le temps d'évaluation de la situation fait partie intégrante du temps facturé.

Des réductions tarifaires pour les clients en âge AVS peuvent être accordées en fonction du revenu, et dans la mesure où il n'y a pas de couverture d'assurances ou de prestations complémentaires de l'AVS/AI.

Dans la mesure où le client a conclu une assurance complémentaire qui couvre les prestations d'aide pratique, une ordonnance médicale peut être demandée par celle-ci pour le remboursement de cette prestation. Si aucune assurance complémentaire n'a été conclue ou si les prestations ne sont pas prises en charge, une ordonnance médicale n'est pas nécessaire.

Le client s'engage à payer les factures d'aide pratique quand le plafond de remboursement de l'assurance complémentaire est atteint s'il désire conserver cette prestation du CMS.

## Facturation en cas d'annulation tardive

En cas d'absence, le client informe le CMS au minimum 24 heures à l'avance. L'information d'absence doit se faire en semaine et aux horaires de bureau.

A défaut d'annulation ou en cas d'annulation tardive, un forfait pour absence sera facturé au client, sauf en cas d'urgence ou d'hospitalisation. Ce forfait pour absence n'est remboursé ni par l'assurance maladie, ni par l'assurance complémentaire.

## Cessation des prestations

Le CMS peut mettre fin à ses prestations et se retirer de la situation si:

- les accords mutuels ne sont pas respectés;
- les collaborateurs du CMS sont insultés, harcelés mis en danger ou discriminés (race, genre,...);
- les prestations doivent être fournies dans des conditions inacceptables (contraintes physiques et psychiques, sécurité au travail);
- le client refuse de manière répétée les mesures de soins et de soutien convenues;
- les conditions pour une aide et des soins à domicile de qualité ne sont pas (ou plus) remplies;
- les factures sont impayées ou partiellement payées ;
- interférence inappropriée des proches ou d'autres prestataires du client dans la fourniture des prestations.

## Droits et devoir du client

### Le client a droit :

- à des conseils professionnels et bienveillants;
- aux meilleurs soins et soutien possibles;
- de consulter son dossier;
- d'interdire la transmission d'information à des tiers;
- d'interrompre les prestations à tout moment

## Les attentes du CMS à l'égard du client :

- participation active aux prestations, dans la mesure du possible;
- respect des accords et arrangements mutuels verbaux et/ou écrits;
- capacité de compromis entre ce qui est souhaitable et ce qui est réalisable;
- traitement respectueux des collaborateurs du CMS.

## Validité

Les présentes conditions générales entrent en vigueur dès signatures des parties. Elles restent valides tant que les prestations sont dispensées au client.

En cas de non-respect des conditions générales, après analyse de la situation, le CMS se réserve le droit de mettre fin aux prestations, dès qu'une alternative de prise en charge a pu être organisée.

Le CMS se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les conditions générales. Le CMS informera le client de ces changements de manière appropriée. Si le client ne s'y oppose pas par écrit ou sous une autre forme vérifiable dans les 30 jours suivant la notification, les modifications sont réputées approuvées.

## Droit applicable et résolution de litiges

Les présentes conditions générales sont soumises au droit suisse. Le for juridique est au siège du CMS.

Les parties conviennent de soumettre tout litige les opposant en lien avec les conditions générales à une procédure de médiation auprès de l'ombudsman de la santé et des institutions sociales du Valais.

Si le litige n'est pas résolu dans un délai de 60 jours par la médiation, il sera soumis aux tribunaux compétents.

## Confirmation

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

Au vu de ce qui précède et dans la mesure où elles contribuent à la réalisation de mon projet de vie à domicile et à la continuité des soins, je consens à ce que toutes les informations utiles me concernant soient partagées de façon strictement confidentielle entre les acteurs du réseau, ceci dans le cadre et le respect de la LIPDA.

Nom/Prénom du client ou de son représentant : .....

Date :.....Signature du client ou de son représentant : .....

Nom/Prénom du collaborateur du CMS : .....

Date :..... Signature du collaborateur : .....