

## Conditions générales de vente (CGV)

Les présentes conditions générales régissent la relation entre les clients et Spitex Zimmerberg AG.

### 1. Parties contractantes et fondements juridiques

Le terme «Spitex» désigne ci-après le fournisseur de prestations Spitex Zimmerberg AG et le terme «client» désigne la personne (femme ou homme) qui utilise la prestation.

Spitex et le client concluent un contrat pour lequel ils déclarent les présentes conditions générales applicables. Dans la mesure où rien de particulier n'est spécifiquement réglementé dans les présentes conditions générales, les dispositions du Code des obligations suisse (CO) et en particulier les dispositions relatives au mandat (art. 394 ss CO) s'appliquent.

### 2. Conditions-cadres et services de Spitex en général

Spitex fournit ses prestations dans le cadre de l'accord de prestations avec les communes concernées et sur la base des directives et recommandations de leurs organisations faïtières. Celles-ci pourront être adaptées pendant la durée de ce contrat.

Spitex soutient le client grâce à des prestations de soins, d'aide au ménage, de conseils ou d'accompagnement social en offrant de l'aide et des soins complémentaires à domicile. Les ressources du client et des proches ainsi que de l'environnement social seront prises en compte.

Lorsque des prestataires privés ou des collaborateurs fournissent des prestations en plus de Spitex, Spitex s'efforce de coordonner la qualité des soins, la répartition des différentes tâches et responsabilités ainsi que la détermination des horaires d'intervention et des heures d'intervention.

### 3. Obligations contractuelles de Spitex

#### a. Évaluation périodique des besoins

Spitex évalue périodiquement les besoins d'aide et de soins de chaque client et, en règle générale, du client à domicile. Pour l'évaluation des besoins, l'instrument d'évaluation électronique «interRAI-Home-Care» est utilisé. Si nécessaire, les parties adaptent l'étendue du service à l'évolution des circonstances. Toutes les prestations seront documentées par écrit. Le client prend connaissance du fait que l'étendue des prestations de soins pris en charge par l'assurance-maladie est limitée.

L'évaluation des besoins pour les prestations de soins est payante et sera facturée dans tous les cas. Pour les prestations d'aide au ménage, l'assurance-maladie décidera si les prestations sont prises en charge par l'assurance complémentaire. Ici aussi, l'évaluation des besoins sera facturée.

## **b. Fourniture des services**

Spitex organise et planifie les prestations. Cela comprend notamment ce qui suit:

- En règle générale, il attribue au client, à ses proches et à d'autres intervenants éventuels (p. ex. le médecin de famille) une personne de référence spécifique en tant qu'interlocuteur direct de Spitex.
- Il désigne les collaborateurs pour les interventions correspondantes. Le client ne peut pas choisir qui doit effectuer l'intervention. Les interventions seront effectuées par différents collaborateurs. Le droit de donner des instructions aux collaborateurs revient à Spitex.
- Il convient avec le client des créneaux horaires pendant lesquels le collaborateur arrive pour intervenir. Si une intervention ne peut pas être effectuée dans ce créneau, le client en sera informé par téléphone dans la mesure du possible.

Spitex est en droit d'interrompre ou d'annuler une prestation de service en cours ou à venir en cas d'inacceptabilité. Les raisons professionnelles ou médicales, la menace de violence, l'exercice de la violence, les agressions sexuelles, les insultes grossières, un risque pour la santé des collaborateurs ou une coopération insuffisante d'une autre personne ou d'une organisation participant à la prestation globale sont pris en considération.

## **c. Comportement en cas de mise en danger du client ou d'un tiers**

Si le client met en danger son entourage, Spitex informe le médecin de famille et, si nécessaire, la commune, l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte APEA ou la police. Dans la mesure du possible, Spitex informe au préalable le client à ce sujet.

## **d. Confidentialité et devoir d'information**

Spitex et ses collaborateurs respectent la sphère privée du client dans le cadre des dispositions légales applicables en matière de protection des données et s'engagent à respecter la confidentialité ([https://www.spitex-zimmerberg.ch/files/WY6TG79/20230830\\_spitex\\_zimmerberg\\_datenschutzerklaerung.pdf](https://www.spitex-zimmerberg.ch/files/WY6TG79/20230830_spitex_zimmerberg_datenschutzerklaerung.pdf)). Lorsque cela est nécessaire pour accomplir leur intervention, ils peuvent ouvrir des armoires, des tiroirs, des réfrigérateurs, etc.

Sur demande, Spitex permet au client de consulter les dossiers du client et de l'informer de manière exhaustive sur la nature, l'étendue et la poursuite de l'aide, des soins et de l'assistance.

## **e. Responsabilité**

Spitex est responsable des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave par des collaborateurs. Toute autre responsabilité est exclue.

## **f. Aucune acceptation de cadeaux**

Les collaborateurs de Spitex ne sont pas autorisés à accepter des cadeaux pour eux-mêmes ou pour d'autres personnes, ni à revendiquer des avantages qui leur sont offerts dans le cadre de leur activité professionnelle. Les cadeaux occasionnels de peu de valeur sont exclus.

#### **4. Obligations de coopération du client**

Le client est présent lors des interventions, témoigne le respect dû aux collaborateurs de Spitex et participe dans la mesure du possible à l'intervention. L'annulation d'une intervention est faite 24 heures à l'avance auprès de Spitex.

Si nécessaire, le client adapte l'aménagement du logement et les matériaux en fonction des besoins et de la prévention des accidents et des maladies et accepte les produits de soins utilisés par Spitex. Le client se procure lui-même les médicaments prescrits par le médecin ou charge Spitex à temps de les lui procurer et à ses frais.

Si nécessaire, le client est tenu de monter une boîte à clés afin que les collaborateurs de Spitex puissent accéder à l'appartement avec une clé d'appartement déposée. Si Spitex ne dispose pas d'une clé et que celle-ci ne peut pas être mise à disposition immédiatement, il peut faire ouvrir la porte d'entrée fermée à clé au client de manière professionnelle et à ses frais s'il soupçonne qu'il est arrivé quelque chose au client.

L'utilisation d'un système de vidéosurveillance doit être annoncée à Spitex. Afin de protéger et de préserver la personnalité de tous les participants, la vidéosurveillance doit être désactivée pendant chaque intervention. Si cela n'est pas possible, l'intervention doit être organisée de manière à ce que les collaborateurs ne puissent être ni filmés ni enregistrés.

#### **5. Tarifs et facturation**

Le prix des prestations de Spitex est basé sur la liste des tarifs qui fait partie intégrante du présent contrat. Les prix pourront être adaptés. L'adaptation des prix sera communiquée au préalable. Ils seront indiqués sur la page d'accueil.

Spitex facture toutes les prestations, y compris l'évaluation des besoins, les tâches administratives, les évaluations par des tiers, le temps et les dépenses pour les achats, les frais de transport, etc., indépendamment du fait que les coûts soient pris en charge par l'assurance-maladie obligatoire ou privée. Les interventions annulées par le client moins de 24 heures avant l'intervention du lundi au vendredi, et les samedis, dimanches et jours fériés, moins de 48 heures seront également facturées comme des prestations non remboursées.

Spitex facture directement les prestations de soins prises en charge par l'assurance de base obligatoire (OPAS) à l'assurance-maladie. Il établit un récapitulatif de chacune de ces factures. Les participations des patients seront facturées directement au client. De même, la facturation des prestations d'aide au ménage ainsi que d'autres prestations non remboursées par l'assurance-maladie s'effectue directement auprès du client. La facturation est effectuée mensuellement avec un délai de paiement de 30 jours. En cas de rappel, nous devons facturer 5 CHF pour les frais. Si les factures ne sont pas payées dans les délais impartis, Spitex est en droit de suspendre les prestations. Pour les rendez-vous annulés (moins de 24 heures), l'aide et soins à domicile facturent 100 CHF pour une intervention infructueuse.

Pour les trajets effectués à la demande du client, le temps et le kilométrage seront facturés.

## **6. Résiliation du contrat**

Le client et, dans des cas dûment justifiés, Spitex ont le droit de résilier en tout temps le contrat selon l'art. 404 CO. En règle générale, les parties résilient le contrat avec un préavis d'au moins 5 jours. Cela ne s'applique pas à la résiliation en temps inopportun. En cas d'inacceptabilité ou d'admission imprévue à l'hôpital ou dans un établissement médico-social, une résiliation sans préavis est possible des deux côtés.

Le client accepte que Spitex informe les proches, la commune compétente, l'autorité de protection de l'adulte, le médecin de famille et les prestataires de services tiers de la résiliation du contrat.

## **7. Règlement des conflits et for**

Tous les collaborateurs de Spitex reçoivent les réclamations du client et les transmettent au responsable. Celui-ci s'efforce de trouver une solution à l'amiable en faisant appel, si nécessaire, au secrétariat ou au conseil d'administration.

En cas de litige découlant du présent contrat, le tribunal ordinaire du siège de Spitex Zimmerberg AG est compétent.

Thalwil, le 01 janvier 2024