

SPITEX

# Information à la clientèle

Aide et soins à domicile



*Dans ce document, les formulations masculines ou féminines valent également pour l'autre sexe.*

*En cas de doute ou de formulations de traduction erronées, la version allemande est la seule valable.*

*La version la plus récente de l'information client est consultable sur notre site web [www.senseera.ch](http://www.senseera.ch)*

# Table des matières

|  |   |
|--|---|
| Table des matières.....                    | 1 |
| A      Principes généraux.....             | 2 |
| A 1    Objectifs .....                     | 2 |
| A 2    Horaires des interventions.....     | 2 |
| A 3    Coopération .....                   | 3 |
| B      Prestations .....                   | 3 |
| B 1    Soins.....                          | 3 |
| B 2    Ménage .....                        | 4 |
| B 3    Limites des prestations .....       | 5 |
| B 4    Collaboratrices.....                | 5 |
| B 5    Documentation/Confidentialité ..... | 6 |
| B 6    Exécution des prestations .....     | 6 |
| C      Tarifs.....                         | 6 |
| C 1    Soins.....                          | 6 |
| C 2    Ménage .....                        | 7 |
| D      Plaintes .....                      | 7 |

## A Principes généraux

### A 1 Objectifs

Grâce à la Spitex, les personnes souffrant de limitations personnelles peuvent, si elles le souhaitent et dans la mesure du possible, rester chez elles, dans leur environnement habituel, jusqu'à la fin de leur vie. Le soutien de la Spitex permet également de raccourcir des séjours en milieu hospitalier. Toutes les personnes concernées doivent recevoir le soutien nécessaire et adapté à leur situation. Afin de garantir cela, la Senseera Spitex collabore avec d'autres prestataires de services.

Dans ce but, la SPITEX propose les services suivants:

- Conseils et analyse de la situation actuelle, ainsi que la remise d'informations provenant d'autres prestataires de services
- Soins
- Aide au ménage

L'étendue des services offerts dépend des ressources mobilisables par les clients et leur entourage et suit le principe d'une approche globale de la situation et de l'aide à l'autonomie. Cette assistance s'oriente sur la devise: "autant d'indépendance que possible, autant de prestations Spitex que nécessaire", c'est-à-dire qu'il s'agit de proposer une aide qui permette de conserver et de stimuler une existence indépendante.

Accompagnement: pour que nos missions soient vraiment globales, l'accompagnement doit en faire partie intégrante.

### A 2 Horaires des interventions

Les soins sont en principe fournis du lundi au dimanche de 07h00 à 22h00. La première intervention chez le client a lieu à 7h30, mais il faut compter avec un écart de +/- 15 minutes.

L'aide au ménage est en principe fournie du lundi au vendredi de 07h00 à 18h00 (c'est-à-dire ni les week-ends ni les jours fériés).

Il se peut que vous ne puissiez respecter un rendez-vous convenu, mais ceci complique sérieusement notre planification.

C'est pourquoi nous vous prions de nous informer au moins 24 heures à l'avance si vous devez absolument déplacer un rendez-vous. Vous économisez ainsi la facturation d'une contribution aux frais de Fr. 50.00. Il n'y a pas de facturation en cas d'hospitalisation/de visite médicale **d'urgence** ou de décès.

Jours fériés : les jours fériés, nous nous limitons exclusivement aux soins essentiels. Les soins usuels et l'entretien ordinaire du ménage sont reportés si possible, ou supprimés. Nous informons à chaque fois les clients par écrit ou par téléphone quelque temps à l'avance.

## A 3 Coopération

Notre mission ne peut être efficace et appropriée que dans une étroite coopération entre les collaboratrices de la Senseera Spitex et vous.

Vous acceptez de respecter les accords, arrangements et ententes réciproques; naturellement ceux-ci peuvent en tout temps être renégociés. Il convient de trouver des compromis entre les souhaits et les possibilités de chacun.

Vous acceptez l'utilisation du matériel de soins usuel dans le respect des directives des infirmières et les mesures d'hygiène et de protection. En cas de désaccord, nous vous demandons de signer une déclaration écrite de consentement. Si cela s'avère nécessaire, vous adaptez l'aménagement de votre domicile aux besoins des traitements. Nous accordons une importance particulière au recours à des moyens indispensables à la protection de votre santé et de celle des collaboratrices (p.ex. **lit médicalisé**, tapis antidérapants, conditions d'hygiène permettant des soins adéquats, matériel de nettoyage approprié, etc.).

Nous vous prions de ne pas fumer pendant la présence de nos collaboratrices.

Si vos locaux sont équipés d'une surveillance vidéo, nous vous prions d'en avertir la Senseera Spitex. Pour protéger la personnalité de nos collaboratrices et garantir un soin de qualité, cette surveillance vidéo doit être désactivée pendant leur intervention.

## B Prestations

### B 1 Soins

L'éventail des soins est consigné dans l'article 7 de l'ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins (OPAS). Ce sont:

- Evaluation, conseil et coordination
- Traitements (mesure du pouls/tension artérielle, injections, soin des plaies, administration de médicaments, entretien des sondes, perfusions, etc.)
- Soins de base (aide à s'habiller et se déshabiller, soins corporels, bains, douches, etc.)

- Assistance psychiatrique

Vos besoins individuels de soins sont déterminés en accord avec vous et vos proches, après consultation de votre médecin traitant, et sont notés dans une Evaluation des besoins. Cet accord est reconsidéré si les circonstances changent, mais au plus tard dans les six mois, afin d'adapter l'éventail des prestations.

Ces prestations sont prises en charge par la caisse maladie. Elles doivent être prescrites par un médecin. Senseera Spitex remet directement à votre caisse-maladie les ordonnances nécessaires.

Evaluation des besoins en soins : cette évaluation est effectuée directement par notre équipe d'évaluation spécialisée, qui se charge également des premières interventions. L'équipe de soins en charge du secteur où vous demeurez prendra la relève.

Si, lors de l'évaluation des besoins, la nécessité de prestations est identifiée, mais que la Senseera Spitex ne peut pas les fournir à ce moment en raison de contraintes de capacité, votre demande est placée sur une liste d'attente. Les interventions sont réalisées en fonction de l'urgence et de priorités clairement définies.

## **B 2 Ménage**

Nos prestations sont fournies de manière individuelle, en fonction des besoins et par du personnel qualifié en fonction de votre situation ; elles comprennent entre autres la tenue du ménage, l'entretien du linge et des chaussures, les travaux de nettoyage, l'alimentation y compris les achats, les soins aux animaux et aux plantes.

Il nous tient à cœur de préserver votre autonomie le plus longtemps possible et de vous associer aux tâches ménagères dans la mesure du possible. Afin de permettre un maintien à domicile, nous recherchons ensemble si nécessaire des solutions pour optimiser votre situation ou réduire les risques qu'elle représente.

Il existe des situations où une intervention de courte durée est nécessaire et peut y apporter un soulagement. Dans ces cas, nous vous accompagnons également et recherchons ensemble des solutions.

Nous évaluons les besoins individuels en aide à domicile et décidons sur la base de critères précis, si Senseera Spitex est en mesure de prendre en charge les interventions de ménage nécessaires. Nous évaluons régulièrement nos capacités disponibles, c'est pourquoi, même en cas de décision positive, il est possible que nous vous placions sur une liste d'attente. En règle générale, la durée maximale d'une intervention est fixée à 2 heures.

La situation est périodiquement évaluée selon les critères définis et les besoins sont réévalués. Senseera Spitex se réserve le droit d'orienter les situations ne correspondant pas aux critères vers d'autres prestataires de services.

Les prestations d'aide à domicile ne sont pas couvertes par l'assurance de base obligatoire de l'assurance maladie. Notre tarif est basé sur l'arrêté du Conseil d'État du 2 avril 2002. Il dépend en principe du revenu et de la fortune imposables, raison pour laquelle il vous sera demandé de fournir une copie de votre avis de taxation lors de votre admission. Si vous disposez d'une assurance complémentaire de la caisse maladie ou de l'assurance accident, vous pouvez vérifier si votre assurance prend en charge ces prestations.

La date de la première intervention est fixée pendant ou après l'entretien d'évaluation. Si aucune intervention n'a lieu après l'évaluation, les frais de l'évaluation seront à votre charge.

### **B 3 Limites des prestations**

Nos missions ont cependant des limites lorsque nous ne pouvons pas ou plus assumer le ménage et les soins à domicile pour des raisons professionnelles, humaines ou économiques. Cela arrive entre autres lorsque nos collaboratrices ne peuvent plus assurer votre sécurité ou la leur, lorsque les proches aidants atteignent leur limite malgré le soutien de la Spitex, ou lorsque l'aide est si considérable qu'il faut admettre qu'il est plus raisonnable d'envisager un séjour en milieu hospitalier.

En cas de danger particulier (p. ex. mise en danger personnelle, mise en danger d'autrui), la Spitex est tenue d'envoyer une déclaration de danger aux autorités de protection des adultes (Justice de paix).

Gestion des médicaments : si ce sont les clients eux-mêmes ou leurs personnes de référence qui administrent les médicaments, nous rejetons toute responsabilité concernant l'exactitude de l'administration, le respect de la liste des médicaments et leur entretien.

### **B 4 Collaboratrices**

Tout notre personnel soignant dispose d'un diplôme d'infirmière qualifiée ES/HES, d'un certificat fédéral de capacité CFC ou d'un diplôme d'auxiliaire de santé CRS ainsi que d'une expérience professionnelle. Il suit des formations continues et/ou complémentaires sur divers thèmes sanitaires.

Les missions ménagères sont assumées par des auxiliaires ménagères ayant suivi un cours complémentaire.

La Senseera Spitex est une entreprise de formation et il se peut donc que des apprentis ou élèves travaillent chez vous seuls ou accompagnés.

## B 5 Documentation/Confidentialité

Les prestations de soins et les tâches ménagères sont consignées dans un dossier qui reste propriété de la Senseera Spitex. Les clients ont le droit de le consulter.

Les collaboratrices Senseera Spitex sont tenues de respecter le secret professionnel et la réglementation sur la protection des données. Dans la mesure où la transmission de certaines données est nécessaire à l'exécution des prestations, les données personnelles des clients peuvent être sauvegardées ou transmises à des tiers, en particulier aux assureurs, médecins, EMS, institutions d'Etat qui fournissent au client des prestations convenues par contrat.

La Senseera Spitex est autorisée à demander des informations auprès des médecins traitants, qui sont déliés, dans ce cas, du secret professionnel envers la Senseera Spitex.

## B 6 Exécution des prestations

Dans l'organisation et l'exécution de nos prestations, nous évitons autant que possible de changer de collaboratrices ou d'horaires sauf pour des motifs impérieux. Au moment de l'évaluation des besoins, nous déterminons un créneau horaire pour le **début de la mission**. Il se peut que des circonstances exceptionnelles empêchent de placer l'heure d'intervention dans le créneau horaire prévu, mais nous en informons alors la cliente / le client.

En règle générale, les clients doivent être présents pendant l'intervention.

**La gestion de l'accès à votre logement :** Vous êtes responsable de garantir à nos collaboratrices l'accès à votre logement. Si vous ne pouvez pas ouvrir la porte vous-même, une solution technique doit être installée à vos propres frais pour garantir l'accès (coffre-fort à clés, ou autre). La remise des codes des coffres-forts doit être confirmée par écrit. Senseera Spitex ne propose pas de gestion des clés.

Si l'accès ne peut pas être garanti comme décrit ci-dessus, les conditions pour bénéficier des prestations de Senseera Spitex ne sont pas remplies et Senseera Spitex suspend ses interventions.

## C Tarifs

### C 1 Soins

Les tarifs suivent les directives de l'art. 7a de l'ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins et figurent à l'annexe 1.



**La préparation de l'intervention et la documentation des soins :** pour pouvoir prodiguer des soins adaptés aux besoins, l'infirmier/ère doit s'informer dans le système électronique de documentation de Senseera Spitex et documenter en conséquence les soins effectués. Ceci constitue un temps d'intervention et est facturé au client / à la cliente.

**Matériel de soins :** Le matériel de soins qui figure sur la liste des moyens et appareils (LiMa) est pris en charge par l'assurance obligatoire des soins jusqu'à concurrence du montant maximal de remboursement fixé. Une ordonnance médicale est nécessaire.

Si l'un des produits utilisés dans une situation de soins concrète n'est pas répertorié dans la LiMa ou si son prix dépasse le montant maximal remboursable, cela peut entraîner des coûts que vous devrez prendre en charge vous-même.

Senseera Spitex travaille en étroite collaboration avec Publicare AG. Publicare vous livre des produits de soins à domicile et facture directement à votre caisse-maladie.

## C 2 Ménage

Les tarifs suivent les directives de l'arrêté fédéral du 2 avril 2001 et dépendent essentiellement du revenu et de la fortune imposables. Vous trouverez des informations plus détaillées à l'annexe 2.

## D Plaintes

La satisfaction de nos clientes et clients nous est primordiale. C'est pourquoi nous prenons très au sérieux les feedbacks ou réclamations concernant nos prestations : adressez-vous à la responsable d'équipe ou au directeur. S'il n'est pas possible d'obtenir un arrangement à l'amiable, adressez-vous à la commission de surveillance des professions de la santé et du droit des patients, Rte des Cliniques 17, 1700 Fribourg.

---

### Senseera Gesundheit AG

Spitex / Aide et soins à domicile

Spitalstrasse 1, 1712 Tavers

T 026 419 95 55

[spitex@senseera.ch](mailto:spitex@senseera.ch)

[www.senseera.ch](http://www.senseera.ch)

Horaire d'ouverture :

Lundi à jeudi

8:00-11:30/13:30-17:00 heures

Vendredi et avant les jours fériés

8:00-11:30/13:30-16:00 heures