

## CONDITIONS-CADRES POUR LA FOURNITURE DES PRESTATIONS ET CONSENTEMENT DU CLIENT

Afin de faciliter la transparence des rapports entre les clients et le Service de l'Association pour l'Aide et les Soins à Domicile SCuDo, nous aimerions attirer l'attention des bénéficiaires sur quelques éléments importants.

### 1. REGISTRE DES PRESTATIONS ET FACTURATION

- 1.1 Les prestations effectuées par le personnel du Service sont enregistrées au moyen d'appareils électroniques. Ces appareils indiquent la durée effective des interventions. Sur la base de ces durées on procède à la facturation des prestations. **On ne délivre pas de fiches de prestations.**
- 1.2 Types de prestations:
- A. Les prestations sanitaires** prévues dans le cadre de la Loi fédérale sur l'Assurance Maladie (LAMal) sont facturées à la caisse maladie suivant l'OPAS (art. 7 al.2) – les tarifs actuels sont énumérés dans l'annexe C. Une copie de la facture envoyée à la caisse maladie est transmise au client afin qu'il puisse contrôler les prestations. Le Service garantit la plus grande transparence vis à vis du client quant aux relations avec les assureurs santé.
- B. Les interventions d'aide à domicile** qui ne rentrent pas dans le cadre des prestations de base prévues par la LAMal sont facturées directement à la clientèle, conformément à l'art. 29 de la Loi sur l'Aide et les Soins à Domicile (LASD). Ces prestations seront facturées sur la base du barème des tarifs cantonaux qui calcule les tarifs exigibles en fonction du revenu imposable – les tarifs actuels sont énumérés dans l'annexe C. Elles sont fournies sur la base du mandat attribué au SASD (Service d'aide et de soins à domicile) par l'Autorité cantonale. Les prestations programmées (typologie et volume) ne peuvent pas être modifiées, ni par l'employé qui fournit les prestations ni par le client, sans l'autorisation préalable des responsables du Service. On rappelle au client que les personnes qui bénéficient des prestations complémentaires AVS/AI peuvent transmettre la facture d'économie domestique relative au bureau compétent de l'Institut d'Assurances Sociales de Bellinzona, avec la lettre de refus du paiement de la facture de la part de leur caisse d'assurances maladie et le certificat médical.
- 1.3 Le Service est tenu à définir les interventions sur la base d'une évaluation des besoins fondée sur des données qui sortent d'un instrument d'évaluation (art. 8 OPAS). Notre service utilise l'instrument d'évaluation interRAI-HC ou interRAI-HC-MH, obligatoire selon les dispositions des autorités cantonales et des assureurs santé. Les résultats de cet instrument d'évaluation aident nos opérateurs à identifier les problématiques de soins et à trouver la meilleure réponse à ces dernières. De plus ceci facilite la collaboration avec les autres acteurs socio-sanitaires. L'évaluation sera effectuée par un infirmier du Service durant les premières semaines d'intervention, et ensuite à échéances régulières (tous les six mois) directement au domicile du client.
- 1.4 En plus du coût horaire de base le Service est autorisé à facturer au client des prestations spécifiques; notamment, les indemnités kilométriques en cas de courses et accompagnement, la livraison des médicaments, la garde des clés, la fourniture de matériel sanitaire et de médicaments non facturables aux caisses maladie (annexe C).

- 1.5 **En signant le présent document le client reconnaît ce qui précède et s'engage à payer les factures dans les délais. Si la caisse maladie devait contester une partie des prestations sanitaires fournies, le client reste responsable du paiement de la part non reconnue, à condition que ceci ne soit pas imputable au Service.**

## 2. CARTE D'IDENTIFICATION

- 2.1 Chaque opérateur se rendant au domicile de la clientèle dispose d'une carte d'identification qui en certifie l'appartenance à SCuDo. En cas de doute nous invitons nos clients à contacter l'Administration du Service.

## 3. PRÉSENCE DU CLIENT

- 3.1 **Pendant l'intervention du collaborateur du Service, la présence du client est demandée, sauf exceptions convenues et justifiées.**

## 4. DOMMAGES

- 4.1 Le Service est doté d'une assurance responsabilité civile.
- 4.2 Les collaborateurs du Service ne sont pas responsables des éventuels dommages ou ruptures d'appareils, linge et meubles, dus à l'usure ou parce que déjà défectueux.

## 5. ANNULATION DES PRESTATIONS, ABSENCE NON PRÉVUE ET INTERVENTIONS

- 5.1 L'intervention du Service peut être annulée à tout moment par l'une ou l'autre des parties avec un préavis d'une semaine. L'annulation de la part du Service doit être motivée par écrit.
- 5.2 Si l'intervention prévue ne peut pas être effectuée, le client devra en informer le Service au moins 24 heures à l'avance. Dans le cas contraire une facture forfaitaire de 60.— francs sera émise; on renoncera à émettre la facture si l'annulation de l'intervention est due à des motifs non prévisibles et indépendants de la volonté du client (absence soudaine pour hospitalisation, par exemple).
- 5.3 Le Service s'engage à organiser les interventions selon les exigences de la clientèle et de manière fonctionnelle. En principe le Service s'engage à définir des collaborateurs de référence pour le client. Compte tenu des aspects organisationnels et du travail posté, le client n'a cependant pas droit à être pris en charge exclusivement par ces collaborateurs de référence. La programmation du travail quotidien peut subir des modifications dues à des imprévus relatifs aux interventions ou à la mobilité sur le territoire. Les collaborateurs, dans la mesure du possible, préviennent le client quand le changement par rapport à l'horaire convenu dépasse les 15 minutes.

## 6. TRANSPORTS

- 6.1 En règle générale le personnel n'est pas autorisé au transport des clients pour des besoins personnels (achats de type personnel, visites médicales etc.). D'éventuelles exceptions peuvent être examinées et soumises à autorisation par la Direction du Service (voir point 1.4).

## 7. APPRENTIS, ÉTUDIANTS ET STAGIAIRES

- 7.1 Notre Service participe à la formation du personnel socio-sanitaire. C'est pourquoi il peut arriver que des étudiants ou des stagiaires en formation accompagnent les collaborateurs dans leur activité quotidienne à domicile. Ceux-ci participent activement à la fourniture des prestations, en fonction des compétences acquises, garanties par la surveillance de notre personnel. Le personnel en formation est tenu à la discrétion et au respect du secret professionnel.

## 8. DISPOSITIFS AUXILIAIRES

- 8.1 Si d'après l'évaluation l'utilisation de dispositifs auxiliaires (lève-personne, lit électrique, moyens ergonomiques) s'avérait nécessaire pour une prestation sûre et de qualité, on demandera au client de s'équiper dans ce sens. Le personnel du Service est à disposition pour renseigner sur l'utilisation et le financement de ces dispositifs. En cas de refus de se doter des dispositifs auxiliaires nécessaires le Service évaluera l'opportunité de ne pas fournir la prestation.

## 9. INTERVENTIONS DE LA PART D'AUTRES FOURNISSEURS DE PRESTATIONS

- 9.1 Conformément à la Loi sur l'aide et les soins à domicile le Service est tenu à assurer la qualité et l'accessibilité économique des soins et il est responsable de la coordination des services. Par conséquent, en cas d'interventions de la part d'autres fournisseurs de prestations (services spitex, infirmiers indépendants, centres de jour, etc.), le client est tenu d'en informer rapidement le Service. Dans le cas contraire, les éventuelles prestations non reconnues par les assureurs santé seront facturées directement au client.
- 9.2 Aux termes de la Loi sur l'aide et les soins à domicile (art. 20<sup>1</sup> et 21<sup>2</sup> LASD), le Service est autorisé à collaborer et passer des accords avec d'autres acteurs présents sur le territoire (infirmiers, organisations spitex privées, association Spada, etc.) pour la fourniture des prestations. Le Service informe préalablement le client de ces collaborations et, à la demande, donne des détails. Le Service est tenu à vérifier la qualité des prestations fournies par ces organisations.

## 10. PROCÉDURE DE PLAINTES ET DE RECOURS

10.1	D'éventuelles plaintes et commentaires sur la prestation reçue peuvent être envoyées à la Direction du Service (à ce propos il est aussi possible d'utiliser le formulaire "Nous améliorer est l'un de nos objectifs", remis durant la première visite). À la demande du client la réponse se fait par écrit.
10.2	Relativement à chaque réponse écrite de la direction du Service, le client peut demander une décision formelle.
10.3	Contre la décision formelle concernant la fourniture des prestations d'aide et de soins à domicile financées aux termes de la LASD il est possible de recourir au Département santé et socialité.
10.4	Pour tous les autres aspects c'est la Loi cantonale sur les Procédures Administratives qui s'applique.
10.5	Si le client estimait être lésé dans ses droits administratifs/financiers, il peut déposer une plainte écrite au Ufficio degli anziani e delle cure a domicilio (Bureau des personnes âgées et des soins à domicile), Stabile Ottavia, 6500 Bellinzona. S'il estime que ses droits en tant que patient/client sont bafoués, il peut s'adresser à la Commission de Surveillance des Professions de la Santé, via Orico 5, 6500 Bellinzona.

Pour SCuDo (Service Soins à Domicile du Luganais)

La direction

**Le/la soussigné (e) certifie avoir compris ce qui précède et déclare accepter les conditions indiquées ci-dessus.**

**CLIENT**

Nom et prénom: .....

**REPRÉSENTANT (Si autre que le client)**

Nom et prénom: .....

Statut juridique (ex. curateur, parent, etc.)  
.....

Lieu et date: ..... Signature: .....

## ANNEXE A

## CONSENTEMENT À LA TRANSMISSION DES DONNÉES PERSONNELLES

Prémisses	<p>La protection des données préserve la sphère privée et la personnalité de chaque individu. À cette fin il est du devoir du Service de prendre toutes les mesures nécessaires pour le respect de la protection de la sphère personnelle du patient ainsi que pour la protection de ses données. Par conséquent le client sait que les données relatives à sa santé forment son dossier médical. Il s'agit de données sensibles qui sont couvertes par le secret prévu par le Code Pénal Suisse, par la Loi Cantonale sur la Santé et par la Loi sur la Protection des Données. <b>Le client a le droit de voir à tout moment les données objectives de son dossier.</b></p>
Autorisation transmission données aux acteurs socio-sanitaires	<p>Selon la Loi sur l'Aide et les Soins à domicile (art. 11 LASD), le Service doit participer à la coordination des activités d'aide et soins à domicile et des services de soutien sur le territoire. C'est pourquoi <b>par la signature apposée au bas de ce document j'autorise le Service à communiquer les données de mon dossier médical aux différents acteurs socio-sanitaires (par exemple Médecin traitant, Services d'ambulances, Hôpitaux, etc.), en libérant explicitement le Service et ses auxiliaires de l'obligation de discrétion.</b></p> <p>Il reste entendu que la communication de ces données par le Service ne pourra pas se faire de manière généralisée mais qu'elle devra être limitée aux informations nécessaires pour une assistance et des soins à domicile corrects ou pour assurer la coordination.</p>
Transmission données au médecin de confiance de l'assureur santé	<p>La Loi fédérale LAMal donne aux assureurs santé le droit de prendre connaissance des dossiers médicaux personnels du patient/client, afin de surveiller le caractère adéquat, l'accessibilité et la pertinence des soins fournis (art. 42, 57 et 84 LAMal).</p> <p>C'est pour cela que <b>par la signature apposée au bas de ce document j'autorise le Service à communiquer les données de mon dossier médical au médecin de confiance et/ou au personnel infirmier délégué de l'Assureur Santé</b> qui en feraient la demande, en libérant explicitement le Service et ses auxiliaires de l'obligation de discrétion. Il reste entendu que la communication de ces informations par le Service à la caisse maladie ne pourra se faire de manière généralisée mais qu'elle devra être limitée aux données nécessaires pour atteindre les fins prévues par la Loi, dans des cas particuliers et sur demande motivée de l'assureur.</p>
Transmission données à l'Office du Médecin Cantonal	<p>Depuis le 1er janvier 2011 pour tous les Services d'aide et de soins à domicile actifs sur le territoire du Canton, <b>l'Office du Médecin Cantonal</b> est chargé d'examiner la justesse de la quantité d'heures de prestations proposées par le Service pour l'intervention auprès des clients. L'avis de ce dernier est consultatif et non pas contraignant. Par la signature apposée au bas de ce document j'autorise le Service à communiquer les données de mon dossier médical pouvant permettre ce contrôle à l'Office du Médecin Cantonal. La transmission des données se fera dans la limite de la réalisation des objectifs proposés ci-dessus.</p>

Autorisation caisse maladie et Office du Médecin Cantonal	<p><input type="checkbox"/> <b>Oui</b>, j'autorise le Service à transmettre aux représentants du corps médical de ma <b>caisse maladie</b> les données de mon dossier médical, dans la limite de celles nécessaires à la réalisation des objectifs proposés ci-dessus.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Non</b>, je n'autorise pas le Service à transmettre aux représentants du corps médical de ma <b>caisse maladie</b> les données de mon dossier médical. Veuillez noter qu'en cas de réponse négative l'assureur santé peut suspendre la couverture des prestations.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Oui</b>, j'autorise le Service à transmettre aux collaborateurs <b>de l'Office du Médecin Cantonal</b> les données de mon dossier médical, dans la limite de celles nécessaires à la réalisation des objectifs proposés ci-dessus.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Non</b>, je n'autorise pas le Service à transmettre aux collaborateurs <b>de l'Office du Médecin Cantonal</b> les données de mon dossier médical.</p>
Transmission des données pour recherches	<p>Dans le cadre de l'évaluation de ses activités au profil socio-sanitaire et économique (art. 9 al. 1 lettre l Loi sur l'aide et les soins à domicile), SCuDo est soumis à des contrôles périodiques quant à la qualité des soins fournis et de l'indice de satisfaction des clients. Ces contrôles sont effectués principalement sur la base des évaluations fournies par les clients. Afin de garantir la qualité et l'indépendance des contrôles, le Canton peut en demander l'exécution à des organismes externes (par exemple la SUPSI - Haute École spécialisée de la Suisse italienne), après avoir passé un accord sur la protection des données personnelles (art. 16 Loi sur la protection des données personnelles). L'accord prévoit, entre autres, la garantie de l'anonymat des résultats de la recherche (art. 15 Loi sur la protection des données personnelles). Le mandat extérieur présuppose la transmission des données personnelles des clients (prénom, nom, adresse) à l'organisme externe. La transmission de données personnelles du secteur socio-sanitaire à des tiers présuppose la levée du secret professionnel pour chaque mandat (combinaison art. 20, 54 al. 1 lettre b Loi sanitaire et art. 321 Code pénal).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Oui, j'autorise SCuDo à transmettre mes nom, prénom et adresse à des organismes externes désignés par le Canton pour l'exécution des contrôles de la qualité des soins fournis et de l'indice de satisfaction des clients;</li> <li><input type="checkbox"/> Non, je n'autorise pas SCuDo à transmettre mon nom, prénom et adresse à des organismes externes désignés par le Canton pour l'exécution des contrôles de la qualité des soins fournis et de l'indice de satisfaction des clients.</li> </ul>
Révocation de la délégation du droit	<p><b>Le Service m'a signalé que je peux toujours retirer ce consentement et que c'est mon droit de faire bloquer à tout moment la transmission de données qui me concernent, sous réserve des obligations de transmission prévues par la loi.</b></p>
Transmission des données fiscales	<p>Les données fiscales qui servent de base pour le calcul du tarif horaire sont constamment mises à jour suivant les informations transmises par les clients ou par les instances compétentes. Lorsque des changements soudains de la situation fiscale d'un client se produisent, ce dernier est cordialement invité à nous transmettre les nouvelles informations fiscales. Les tarifs seront mis à jour au cours du mois durant lequel nous recevrons les nouvelles informations; par contre il n'est pas possible de faire valoir un droit rétroactif sur les sommes déjà facturées.</p>

PERSONNE DE  
RÉFÉRENCE

Nom.....Prénom.....

Adresse.....NPA.....Localité.....

Numéro de cellulaire.....e-mail.....

**CLIENT**

Nom et prénom: .....

**REPRÉSENTANT (si autre que le client)**

Nom et prénom: .....

Statut juridique (ex. curateur, parent, etc.)

.....

Lieu et date: ..... Signature: .....

**ANNEXE B**

**MANDAT DE PRÉCAUTION, DIRECTIVES ANTICIPÉES**

Prémises	<p>Le 1er janvier 2013 est entrée en vigueur la modification du Code civil relative à la protection des adultes, au droit des personnes et au droit de la filiation. Toute personne ayant l'exercice de ses droits civils (art. 17 CC), qui est donc majeure, capable de discernement et qui n'est pas soumise à curatelle générale, peut préparer un document, appelé <b>mandat de précaution</b>, dans lequel elle désigne la personne qui s'occupera de défendre ses intérêts au cas où elle deviendrait incapable de discernement (art. 360 CC). Chacun peut aussi désigner une personne pour discuter des mesures médicales en son nom (représentant thérapeutique), toujours dans le cas où elle deviendrait incapable de discernement (art. 370 CC).</p>
Dispositions médicales	<p>Le client (ou son représentant) déclare que:</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Oui</b>, il existe des directives rédigées par le client</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Non</b>, il n'existe pas de directives rédigées par le client</p> <p><input type="checkbox"/> <b>On ne sait pas</b> s'il existe des directives rédigées par le client</p> <p><b>Représentant thérapeutique:</b> personne désignée pour discuter des mesures en matière de soins médicaux-infirmiers (<i>prénom, nom, date de naissance, adresse, coordonnées téléphoniques et électroniques</i>):</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><u>Note:</u> au cas où aucun représentant n'est désigné l'on procède comme prévu par l'art. 378 CC</p>

**CLIENT**

Nom et prénom: .....

**REPRÉSENTANT (si autre que le client)**

Nom et prénom: .....

Statut juridique (ex. curateur, parent, etc.)

.....

Lieu et date: ..... Signature: .....



## ANNEXE C

## TARIFS

**TABLEAU A**  
**Tarifs prestations LAMal**

Prestations selon OPAS art 7 al. 2 lettres a, b, c

Tarifs horaires pour prestations à la charge de la caisse Maladie <i>Entrée en vigueur: 01.01.2020</i>	
Conseils et instructions	76.90 CHF/heure
Examens et soins	63.00 CHF/heure
Soins de base	52.60 CHF/heure

Le comptage des prestations fournies se fait par blocs de 5 minutes.

**TABLEAU B**  
**Tarifs économie domestique**

Tranches de revenu imposable		Tarif horaire
0	25'000	25.00
25'001	30'000	27.00
30'001	35'000	30.00
35'001	40'000	33.00
40'001	50'000	36.00
50'001	60'000	40.00
60'001	70'000	44.00
70'001	au-delà	50.00

**TABLEAU C**  
**Autres prestations spécifiques**  
Facturées au client

Description	Tarif CHF
Livraison prélèvements biologiques, médicaments et autres	20.00 / par livraison
Gestion financière	20.00 / par intervention
Refus de la prestation	67.00 / heure
Absence du client non justifiée dans les 24 heures	60.00 forfait
Prestations de soins infirmiers à des clients étrangers séjournant temporairement dans le Tessin	124.70 / heure
Prestations d'économie domestique à des clients étrangers séjournant temporairement dans le Tessin	55.00 / heure
Planche de bain pour l'hygiène de la personne	89.00 / par planche
Autre matériel sanitaire	selon l'article vendu

**ANNEXE D**

**AUTRES ORGANISMES SUR LE TERRITOIRE DONT JE RELÈVE**

- AAPI/OCST (Association anciens pensionnés invalides/Organisation sociale chrétienne tessinoise)
- ALTAIR (Association Luganaise de Transports Handicapés et Invalides dans la Région)
- Association "Il Centro"
- Association "Hospice Ticino "
- Association "Spada"
- Association "Triangolo "(Pour maladies oncologiques )
- ATTE Association troisième âge
- Croix Rouge - Section Sottoceneri
- FTIA Fédération Tessinoise pour l'intégration des personnes handicapées
- Ligue Tessinoise contre le cancer
- Pro Infirmis (la plus grande organisation suisse active dans le domaine du handicap.)
- Pro Senectute (Association privée d'utilité publique, qui contribue au bien-être matériel, physique et moral des personnes âgées à domicile)
- Société suisse de la sclérose en plaques
- Transports Croix Rouge Suisse
- UNITAS (Association de non-voyants)
- Autre (spécifier.....)