

Information à la clientèle

Aide et soins à domicile



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

Référence Manuel Qualité norme 6 information à la clientèle, norme 7 protection de la personnalité et des données

Table des matières

Table des matières	2
A Principes généraux	3
A 1 Objectifs	3
A 2 Horaires des interventions	3
A 3 Coopération	4
B Prestations.....	4
B 1 Soins	4
B 2 Ménage.....	5
B 3 Limites des prestations	6
B 4 Collaboratrices	6
B 5 Documentation/Confidentialité	6
B 6 Exécution des prestations.....	7
C Tarifs	7
C 1 Soins	7
C 2 Ménage.....	7
D Plaintes	8

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.

Dans ce but, la SPITEX offre les services suivants:

- 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 20h00.

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 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 SPITEX Sense 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. 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 SPITEX Sense. 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. SPITEX Sense 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.

B 2 Ménage

Tâches ménagères

- Gestion du ménage
- Préparation des repas / achats
- Lessive

Vous mettez à la disposition de nos collaboratrices des appareils ménagers en bon état de fonctionnement et des produits de nettoyage.

Notre mission n'inclut pas des travaux de nettoyage importants (p.ex. nettoyage de printemps) ni des travaux liés à une remise en état des lieux, à un déménagement ou à l'entretien de l'extérieur.

Evaluation des besoins en travaux ménagers: cette évaluation est effectuée par nos responsables des évaluations concernant le ménage. Vos besoins individuels d'aide ménagère sont consignés, après entretien avec vous-même et vos proches, dans une évaluation des besoins. En général, une intervention 'ménage' dure 2 heures. Les besoins sont périodiquement réévalués sans autre ordonnance médicale. Les prestations ménagères ne sont pas couvertes par l'assurance maladie obligatoire de base. Si vous bénéficiez d'une complémentaire ou d'une assurance accident, vous pouvez voir si cette assurance prend ces frais en charge.

La date de la première intervention ménagère est convenue pendant ou après l'entretien d'évaluation.

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 SPITEX Sense 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 SPITEX Sense. Les clients ont le droit de le consulter.

Les collaboratrices SPITEX Sense 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.

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.

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

Clefs du domicile: la transmission des clefs fait l'objet d'un reçu écrit. L'idéal, surtout pour des interventions de longue durée, réside dans l'installation d'un coffre à clefs.

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.

Matériel de soins: le coût du matériel utilisé essentiellement par la SPITEX, p.ex. le matériel de bandage, le set à pansement, est à la charge de la SPITEX. SPITEX commande elle-même ce matériel. Nous avons simplement besoin d'une ordonnance médicale pour l'exécution du soin nécessitant ce matériel.

Par contre, le matériel qui est surtout utilisé par les clients eux-mêmes (matériel pour incontinence, matériel de stomie, etc.) est pris en charge par la caisse maladie. C'est le patient lui-même qui s'occupe de le commander ou d'obtenir une prescription de son médecin traitant.

Ménage:

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.

Verein SPITEX Sense

Spitalstrasse 1
1712 Tafers

Téléphone 026 419 95 55

Email info@spitexsense.ch

Internet www.spitexsense.ch

Horaire d'ouverture:

Lundi à jeudi

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

Vendredi

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