

1 Objectifs du document

Ce document vise à définir les conditions générales relatives aux **prestations de soins** offertes par SIANA24 SA.

2 Catégories des prestations selon l'OPAS

SIANA24 SA est une organisation de soins à domicile dont la mission est de permettre au patient de rester chez lui dans les meilleures conditions le plus longtemps possible. Pour atteindre cet objectif, SIANA24 SA propose trois catégories de prestations de soins :

- **Évaluation, conseils et coordination (A)** : évaluation des besoins et de l'environnement, planification en collaboration avec le médecin et le client des mesures nécessaires. Conseils au patient et aux intervenants non-professionnels pour les soins. Coordination des mesures et dispositions par des infirmières et infirmiers spécialisés à but de suivi ou en cas de complications dans des situations de soins complexes et instables.
- **Examens et traitements (B)** : cette catégorie regroupe les soins médico-délégués tels que le contrôle des signes vitaux, hémogluco-test, ponction veineuse pour examen de laboratoire, mesure thérapeutique pour la respiration, pose de sondes et cathéters, préparation et administration de médicaments, soins de plaies (pansements, rinçages et nettoyages), soins en cas de troubles de l'évacuation urinaire ou intestinale, rééducation en cas d'incontinence, administration entérale ou parentérale de solutions nutritives.
- **Soins de base (C)** : ils comprennent les soins généraux tels que l'aide aux soins d'hygiène corporelle, l'assistance pour l'habillage et déshabillage, l'aide à l'alimentation, les soins de bouche, l'aide à la mobilisation, la prévention des lésions de la peau, la prévention d'escarres, le bandage des jambes, l'aide à l'accomplissement des actes ordinaires de la vie.

3 Évaluation des besoins

En cas de nécessité de soins, une évaluation des besoins est systématiquement réalisée en début de prise en charge infirmière. Cette évaluation détermine les soins nécessaires et les prestations à mettre en place à domicile.

SIANA24 SA détermine la durée nécessaire pour effectuer les différents soins prévus et convient avec le patient d'une plage horaire pour les interventions, en gardant à l'esprit qu'une variation est possible. Les interventions et leurs durées sont définies grâce au catalogue de prestation proposé par l'OPAS. Une plage horaire est convenue ; cependant SIANA24 SA se réserve un droit de modification, variation de cet horaire.

L'infirmière remplit alors une ordonnance qui est signée par le médecin-traitant. Cela permet aux bénéficiaires de prestations d'obtenir un remboursement des prestations de soins par sa caisse-maladie. Le patient n'a aucune démarche administrative à réaliser dans cette étape.

Conformément à l'article 7 de l'OPAS, SIANA24 SA est tenue d'informer la caisse-maladie du bénéficiaire des prestations nécessaires et du temps prévu pour les réaliser.

Il convient de noter que des réévaluations ont lieu en fonction l'état de santé du patient au cours du suivi par le prestataire de soins. Il s'agit d'une exigence obligatoire et dépendante du jugement par les professionnels de les réaliser.

4 Fréquence des interventions et intervenants

Après avoir établi un plan d'intervention regroupant les différentes prestations de soins et leur durée, les collaborateurs de SIANA24 SA se rend chez le bénéficiaire pour fournir toutes les informations nécessaires relatives aux soins qui seront prodigués. SIANA24 SA s'est assuré du consentement libre et éclairé du client.

La planification des visites et des personnes est du ressort de SIANA24 SA. La société détermine quel membre de son équipe est qualifié et disponible pour intervenir.

Les collaborateurs de SIANA24 SA interviennent uniquement en la présence du patient. S'il ne peut pas être à son domicile lors de la prochaine visite, SIANA24 SA demande de l'en informer au moins 48 heures à l'avance. Si ce délai n'est pas respecté, un forfait d'annulation de visite (non remboursé par l'assurance maladie) sera facturé au bénéficiaire.

SIANA24 SA travaille avec des équipes composées de femmes et d'hommes qualifiés dans différents secteurs : des infirmiers, des assistants en soins et santé communautaire (ASSC), des ASE, des aides-familiales, des auxiliaires de santé et des aides. SIANA24 SA est également impliqué de manière active dans la formation du personnel de ces différentes fonctions. Par conséquent, le client peut être amené à côtoyer des stagiaires ou apprenti-es.

5 Horaires d'intervention

SIANA24 SA fourni des prestations de soins de 07h à 20h. Si la situation le requiert, des prestations de soins peuvent être fournies 24h/24h.

Les horaires d'intervention sont définis entre l'équipe soignante et le client. L'équipe soignante et le client s'engage mutuellement au respect de ses horaires. Dans la mesure du possible, chaque intervention est planifiée à l'avance.

Des variations et des interventions supplémentaires peuvent avoir lieu à la demande ou en cas d'extrême urgence. A noter que SIANA24 SA n'est pas un service d'urgence et que la réponse à la demande sera évaluée en fonction de la gravité de la situation et du personnel disponible au moment de la demande.

6 Tarifs

Les factures sont établies mensuellement et doivent être réglées dans les 30 jours, sans déduction. Des frais peuvent être facturés, en plus de l'intérêt de retard (5 %), à partir du 2^{ème} rappel de paiement.

Les tarifs appliqués sont des tarifs horaires, catégorisés en trois types selon la prestation fournie, soumis à une législation commune à tous les prestataires d'aide et de soins à domicile suisse.

- Évaluation, conseils et coordination : CHF 76.90.-
- Examens et traitements : CHF 63.00.-
- Soins de base : CHF 52.60.-
- Participation patient journalière :
 - JU : CHF 5.- par jour et par patient dès 18 ans
 - BE : CHF 15.35.- maximum par jour et par patient. *Une participation aux coûts des soins ambulatoires est facturée au bénéficiaire. Elle correspond à 20% des coûts facturés pour les prestations de soins, conformément à l'OPAS, avec un maximum de CHF 15.95 par jour en fonction du revenu. Cette participation s'applique aux clients de plus de 65 ans. Les clients avec un revenu annuel inférieur à CHF 50'000 sont exonérés. Le montant de la participation n'est pas remboursé par la caisse maladie. Si le client bénéficie des prestations complémentaires (PC), il peut demander un remboursement à la caisse AVS de sa commune.*

Ces tarifs pratiqués sont définis par l'OPAS et les cantons.

Les prestations de soins fournies sont facturées avec un minimum de 10 minutes, et sont arrondies aux 5 minutes supérieures.

Les factures de SIANA24 SA sont envoyées directement à la caisse-maladie, qui les règlera selon les conditions prévues par la LaMal. Le patient reçoit une copie de la facture à titre informatif. En principe, cette copie est envoyée par courrier électronique pour des raisons d'écologie. Le décompte concernant les participations à la franchise et quote-part sera directement envoyé par la caisse-maladie.

L'ouverture et le suivi du dossier impliquent un travail de mise à jour régulier qui peut se faire, certaines fois, en dehors des visites à domicile, également durant une hospitalisation afin d'organiser le retour à domicile. Ce temps est facturé ; il est prévu sur l'ordonnance médicale et remboursé par l'assurance maladie obligatoire au même titre que les soins.

Le montant de la franchise de l'assurance maladie et la quote-part de 10% sont à la charge du patient, jusqu'à concurrence de CHF 700.-. Si le patient bénéficie de prestations complémentaires (PC), il peut demander un remboursement à la caisse AVS de sa commune. Dans certains cas, si le patient bénéficie d'une assurance complémentaire, celle-ci peut participer aux frais (remboursement de certains médicaments, certains matériaux de soins / pansement). Il est de la responsabilité du patient de se renseigner sur les modalités de cette assurance et de faire le nécessaire pour obtenir un remboursement de ces frais.

7 Refus de couverture par votre caisse-maladie

En cas de contestation de la part de l'assurance maladie, SIANA24 SA met en place des mesures pour justifier les soins réalisés.

Si malgré les mesures prises par SIANA24 SA, l'assurance-maladie (non-remboursement de prestations évaluées nécessaires, par exemple) maintiendrait sa décision, SIANA24 SA

contactera le client pour définir de quelle façon SIANA24 continuera les interventions au domicile du patient.

8 Droit des patients

La brochure intitulée « L'essentiel sur le droit des patients » qui informe en détails sur les droits du patient est disponible sur notre site internet et peut vous être envoyée sur demande. Les collaborateurs de SIANA24 SA respectent les directives en vigueur concernant la protection des données et toutes les informations sont traitées de manière confidentielle.

L'équipe soignante a le devoir d'échanger des informations concernant le suivi des prestations fournies et l'état de santé du patient avec le médecin prescripteur ou les partenaires de soins qui le suivent. Cette collaboration est essentielle afin de fournir des soins de qualité et adaptés à la situation.