

Contrat de prise en charge et d'accueil – résumé à titre indicatif

Nota bene : seul le contrat intégral fait foi

Art.1

Le contrat couvre les prestations de toute nature (aide et soins, intervention de thérapeutes, ...) en faveur des clients bénéficiant de l'assurance dépendance, dispensées à son domicile ou, le cas échéant, en Centre de jour pour personnes âgées (CJPA). Il s'applique également aux actes de soins et de thérapies, tels que les soins infirmiers. Pour ces derniers, une ordonnance ou prescription médicale valable doit être fournie, y compris pour l'administration et la gestion des médicaments (art. 12).

Art.2

SHD garantit le respect de la vie privée et des convictions du client. Elle collabore et peut échanger avec ses médecins, seuls responsables des soins médicaux.

Art.3

Les prestations de SHD sont décrites et réalisées notamment selon son projet d'établissement et concept de soins. Elles sont consignées au fil des prestations dans un dossier individuel/de soins informatisé, qui est actualisé également avec les informations personnelles que le client est invité à fournir (état de santé, éventuelles allergies, etc. : voir article 12)

Art. 4 et 5

Les prestations sont réalisées par les salariés de SHD et occasionnellement par des tiers. Un responsable (cadre ou infirmier de référence) est attribué au client comme personne de contact privilégiée.

Art.6

L'indisponibilité et les manquements éventuels de l'aidant (conjoint, entourage familial ou autre) du client doivent être signalés par SHD à l'organisme de sécurité sociale. L'indisponibilité de l'aidant, communiquée à l'Autorité d'évaluation et de contrôle via un formulaire, suspend le paiement de l'argent versé habituellement à l'aidant sous forme de prestations en espèces.

Art.7

L'article 7 et un projet d'établissement spécifique décrivent les prestations et l'approche client de SHD en CJPA. Le client peut participer à un « Schnupperdag » pour découvrir ces activités, qui sont adaptées à ses besoins. La loi prescrit une participation personnelle du client pour sa présence en CJPA (appelée « accueil gérontologique »), de 30,43 euros en 2024, montant réductible en cas d'application d'une tarification sociale. Certaines activités sont facturables en plus, sur base d'une liste des prix ou d'un devis consultable par le client.

Art.8 et 9

En cas d'insatisfaction, le client peut s'adresser au gestionnaire de plaintes de SHD, selon le procédé décrit à l'article 8. En cas de question éthique ou relative au respect des droits fondamentaux, le client peut s'adresser au Comité d'éthique de SHD, selon le procédé décrit à l'art.9.

Art.10 et 11

Le client préavise SHD, 5 jours à l'avance, de la durée de son absence prévisible au domicile ou en CIPA, faute de quoi tout ou partie des prestations planifiées pourront lui être facturées. SHD signale son éventuel retard/avance sur l'heure de visite planifiée, sachant qu'elle dispose d'office d'une marge d'intervention de 30 minutes (en plus ou en moins).

Art.12, 13 et 14

Le client veille à ce que les interventions de SHD à son domicile se déroulent dans de bonnes conditions, en recourant en cas de besoin à un lit adapté, lève-personnes ou autre moyen technique, disponible auprès de l'asbl SMA, que SHD lui suggère. Il évite d'exposer le personnel de SHD à des nuisances (fumée de tabac, contact avec des animaux, etc.). Il garantit l'accès du personnel à son logement, en mettant au besoin à disposition un jeu de clefs.

Art.17 et 18

La prise en charge du client est financée en principe, totalement ou partiellement, par l'assurance dépendance ou l'assurance maladie.

Les coûts pouvant rester à la charge du client sont énoncés à l'article 17. Ils peuvent être énoncés dans un devis ou liste de prix de SHD, que le client s'engage à consulter et qui peut être adaptée périodiquement. Les variations de prix liées à l'évolution du coût de la vie (indexation légale) lui sont opposables de plein droit.

Les éventuelles factures de SHD sont envoyées à l'adresse indiquée par le client et payables dès réception. Un non-paiement déclenche le cours des intérêts légaux après 15 jours et peut conduire à des frais de rappel (15 euros), de mise en demeure (30 euros), voire des frais plus élevés, si une procédure de recouvrement doit être engagée.

Art.19 et 20

Les changements de prix à l'initiative de SHD ne prennent effet qu'après un préavis de 2 mois adressé au client. Les changements au contrat de prise en charge et d'accueil doivent être signés par le client. Le contrat est suspendu à la demande du client, ou lors de son séjour en hôpital ou en milieu stationnaire auprès d'un autre prestataire.

Art.21, 22 et 23

Le client peut mettre fin au contrat sans motif par lettre recommandée, avec un préavis d'un mois. SHD peut mettre fin au contrat par lettre recommandée, avec indication des motifs et préavis d'un mois. Elle en informe la CNS. Le contrat prend fin automatiquement en cas d'admission définitive du client en milieu stationnaire (maison de repos, ...).

Art. 24

L'article 24 régit la protection des données du client. Il doit faire l'objet d'une signature spécifique. Les détails du traitement de données sont consultables sur le site internet www.shd.lu. SHD saisit et enregistre, chez elle ou auprès d'un sous-traitant, les données dont elle a besoin pour garantir une prise en charge adéquate du client. Les données sont traitées en toute confidentialité et peuvent être partagées dans le cadre de la continuité des soins (médecins, hôpitaux, ...) ainsi qu'avec l'entourage désigné par le client. Le client a un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel détenues par SHD et peut, en cas de problèmes, se plaindre auprès de la Commission nationale pour la Protection des Données.

Art.25

Il mentionne un ensemble d'annexes (synthèse de prise en charge, déclaration de mise à disposition des clés, liste des prix, organigramme, règlement d'ordre intérieur des CIPA) ainsi que des documents consultables sur internet www.shd.lu (projet d'établissement du Service d'aides et de soins à domicile, règlement général des CIPA et du Service Activités-Seniors / Berodungsdengscht ainsi que son règlement d'ordre intérieur), faisant partie du contrat et que le client accepte en signant le contrat. Il peut se faire réexpliquer ces annexes et documents sur simple demande auprès de son cadre de référence.

Les éventuels changements à ces documents sont notifiés par courrier simple ou email au client, qui est invité à les consulter sur le site internet précité. Sans réaction, ils lui sont opposables après 60 jours.

Art.26 et 27

Le client doit communiquer la teneur du contrat de prise en charge et d'accueil à son entourage pour faciliter son application et les prestations de SHD. Il est invité à fournir diverses informations sur son entourage (personne de contact, aidant, médecin traitant, personnes de confiance, ...) et, le cas échéant, ses dispositions de fin de vie/directive anticipée au sens des lois du 16.3.2019.

Art.28

Le contrat est soumis au droit luxembourgeois et les juridictions luxembourgeoises sont compétentes pour trancher un éventuel différend qui ne serait pas réglé par une médiation interne ou externe.
