

Entre la société

Béthel Sarl, représenté par M. Gabriel & Anthony HARTMANN, dont le siège social est situé à Rue des planchettes 3, 2900 Porrentruy

Et

Le patient

Les termes utilisés dans le présent document s'appliquent indifféremment aux hommes et aux femmes.

Préambule

La société Béthel Sarl, Organisation de Soins À Domicile (OSAD), situé à **Rue des planchettes 3, 2900 Porrentruy**, est une organisation familiale jurassienne de soins et d'aide à domicile ayant pour mission d'assurer des prestations de qualité, humaines et sécurisées au domicile des patients.

Notre mission est claire : offrir des soins infirmiers de qualité, une présence bienveillante et un soutien global pour favoriser la santé physique, le bien-être psychologique et le lien social de chaque patient. Béthel est une organisation familiale, ancrée localement, mais tournée vers l'humain et l'innovation.

Au sein de notre société familiale, nous offrons à nos patients une continuité des soins comparable à celle d'un infirmier indépendant, avec les avantages d'une organisation professionnelle structurée.

Chaque patient est pris en charge par un soignant dédié, permettant une relation de confiance durable. Cette proximité favorise une meilleure compréhension des habitudes de vie, des préférences et des besoins spécifiques du patient, éléments essentiels pour une prise en charge personnalisée et efficace.

Nos valeurs sont fondées sur :

- Le respect et la dignité de chaque personne,
- la confidentialité et la sécurité des données,
- la qualité, la continuité et la coordination des soins,
- la collaboration interdisciplinaire avec les professionnels de santé et les proches aidants.

Anthony est le responsable de la partie soins, chargé de la coordination et de la supervision des activités de soins.

Gabriel est le responsable administratif, chargé de la gestion des dossiers, de la conformité réglementaire et de la coordination financière et organisationnelle.

Objet du contrat :

Le présent contrat définit les conditions générales d'intervention à votre domicile, la nature des prestations fournies, ainsi que les droits et obligations des deux parties.

Il vous est remis dès la première visite et doit être signé avant le début de la prestation.

Par votre signature, vous attestez de votre consentement libre et éclairé à la prise en charge.

1. Prestations de soins

A. Prestations de soins

Selon la prescription médicale et l'évaluation des besoins nous vous proposons les prestations suivantes :

- Soins infirmiers et techniques (catégories A, B, C – art. 7 OPAS),
- Soins de base, accompagnement et aide au quotidien,
- Éducation thérapeutique, suivi et coordination avec le médecin traitant,
- Soins palliatifs et soutien aux proches,
- Aide à la mobilité, à la prévention des chutes et à la nutrition,
- Prestations d'aide et d'accompagnement (hors LAMal, à la charge du patient).

B. Prestations complémentaires : aide à domicile (livraison de repas et aide-ménagère)

Béthel vous propose également un service de livraison de repas et d'aide-ménagère à votre domicile, destiné exclusivement aux personnes qui bénéficient déjà de soins infirmiers au sein de la structure.

L'aide-ménagère comprend notamment :

- L'entretien courant du logement
- Le nettoyage des sanitaires et de la cuisine
- L'entretien du linge sur place (lavage, séchage, pliage)
- L'entretien des surfaces et sols

Nos interventions se réaliseront toujours en votre présence. Si vous ne pouvez pas être à votre domicile lors de notre prochaine visite, nous vous demandons de nous informer au moins 48 heures à l'avance.

Si vous ne disposez pas de produits d'entretien, ou si ceux présents à votre domicile sont jugés inadaptés pour la santé, nous utiliserons nos propres produits de nettoyage. Dans ce cas, un forfait « produits de nettoyage » de CHF 3.00 par visite sera facturé.

Les repas à domicile :

Dans le cadre de votre maintien à domicile, Béthel vous propose un service de livraison de repas adaptés, préparés par les cuisines du home Les Planchettes.

Les menus sont élaborés selon vos besoins nutritionnels et selon votre prescription médicale en accord avec votre médecin traitant.

Nous vous proposerons deux menus par jour, parmi lesquels votre choix devra être communiqués la veille de la livraison.

Le prix du repas est de CHF 18, livraison comprise. Les prestations vous seront facturées mensuellement par la société Béthel.

Béthel assure ensuite la livraison directe au domicile des patients, à raison de deux livraisons quotidiennes, le midi et le soir, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.

Ces prestations d'aide à domicile (aide-ménagère et livraison de repas) sont régulièrement réévaluées par l'équipe soignante en fonction de l'évolution de votre état de santé.

C. Nos horaires d'intervention

Concernant les prestations de soins, les interventions des infirmiers s'effectuent **365 jours / an sur une plage horaire comprise entre 6h00 et 21h00**, permettant d'assurer une prise en charge globale du patient : aide aux actes essentiels de la vie quotidienne, réalisation des soins techniques prescrits, surveillance clinique et suivi thérapeutique, du lever jusqu'au coucher.

En complément, pour les prestations d'aide, la livraison de repas à domicile est assurée **sept jours sur sept, du lundi au dimanche, 365 jours / an**, avec une distribution **des repas le midi et le soir**, afin de garantir une prise en charge continue, cohérente et adaptée aux besoins spécifiques de chaque patient.

Enfin, les prestations d'aide-ménagère sont proposées du **lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00, hors jours fériés**.

2. Évaluation et planification

Une **évaluation** des besoins du patient est systématiquement réalisée en début d'accompagnement par Béthel Sarl. À ces fins, l'outil RAI-Homecare est utilisé, afin de planifier les interventions de soins ou d'aide au domicile du patient. Ce système répond aux exigences légales en matière d'évaluation des besoins requis. Les horaires et jours d'interventions sont fixés d'un commun accord.

Toute évolution de l'état de santé entraîne une **réévaluation** et une adaptation du plan de soins.

3. Engagement des parties

Béthel Sarl s'engage à :

- Assurer des soins de qualité basés sur des concepts d'hygiène et de sécurité.
- Garantir la continuité des soins en cas d'absence d'un intervenant.
- Assurer une aide à domicile et une livraison de repas à domicile conformes au présent contrat.
- Respecter les droits du patient et la confidentialité, respecter les directives en vigueur relatives à la protection des données.
- Enregistrer et traiter toute réclamation orales et écrites du patient.
- Collaborer avec les autorités cantonales et partenaires du réseau de santé.
- Mesurer régulièrement la perception du patient sur la qualité de la prestation.
- Refuser toute donation, dépôt de fonds ou mandat financier du patient.

Le patient s'engage à :

- Fournir les informations médicales nécessaires à la bonne exécution des soins et aide à domicile, à la constitution de son dossier, ainsi qu'à la facturation des prestations. Le client atteste de l'exactitude des informations fournies.
- Fournir du matériel, mobilier médicalisé et des produits ménagers adaptés aux interventions.
- Garantir un accès sécurisé au domicile et veiller à ce que l'environnement réponde aux conditions d'hygiène et de sécurité nécessaires au bon déroulement des soins/aide et à la qualité de la prise en charge.
- Signaler tout changement de situation ou d'état de santé, qui pourrait affecter les prestations.
- Se montrer respectueux envers le personnel, avoir un comportement civil et non discriminant à l'égard du personnel et des stagiaires.
- Honorer les rendez-vous planifiés et informer Béthel Sarl de toute absence au moins 48 h à l'avance.
- S'acquitter des montants restant à sa charge selon la facturation.

4. Tarifs et facturations

- Les soins infirmiers sont facturés selon les tarifs LAMal OPAS (A, B, C) et transmis directement à l'assurance maladie (annexe 1).
- Les factures sont établies mensuellement et envoyées à votre adresse. Elles sont payables dans les 30 jours, sans déduction. Des frais peuvent être facturés, en plus de l'intérêt de retard (5 %), à partir du 2ème rappel de paiement.
- Les déplacements ne donnent lieu à aucun supplément facturé au patient.
- L'ouverture et le suivi du dossier administratif ne sont pas facturés au patient.
- Le patient ou son répondant financier s'engage à répondre, sur les biens du patient, du prix total facturé par Béthel Sarl.

5. Durée et résiliation

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Résiliation du contrat par le patient

La société Béthel Sarl vous accorde la possibilité de résilier le présent contrat à tout moment, sans pénalités financières, moyennant un préavis écrit de 5 jours ouvrables à compter de la date de réception de votre courrier ou d'un message électronique de résiliation.

En cas de non-respect de ce délai de préavis, un forfait de dédommagement correspondant aux frais de planification et d'organisation des prestations vous sera facturé.

Ce forfait s'élève à 30 CHF par jour de préavis non respecté.

Béthel reconnaît néanmoins que certaines situations exceptionnelles peuvent justifier une résiliation immédiate et sans frais, notamment en cas :

- D'urgence médicale ou sociale,
- d'hospitalisation prolongée,
- de placement en institution ou en EMS,
- ou de toute autre situation imprévisible compromettant la poursuite de la prise en charge à domicile (exemple : un décès).

Dans ces cas, la résiliation prendra effet sans pénalité dès notification et réception de votre demande, ou de celle de votre représentant légal ou d'un proche.

Résiliation du contrat par Béthel Sàrl

Béthel Sàrl se réserve le droit de résilier le présent contrat avec effet immédiat en cas de non-respect grave de vos engagements, tels que définis au 3ème point concernant « les engagements du patient », lorsque ce manquement :

- Rend impossible la poursuite de la prise en charge ou l'exécution des prestations,
- ou compromet la sécurité, la santé ou l'intégrité physique et psychique des intervenants.

Cette résiliation exceptionnelle interviendra en coordination avec le médecin traitant, les proches et les autorités compétentes, afin d'assurer la continuité et la sécurité du suivi.

Modification du contrat

Béthel Sàrl s'engage à vous offrir la possibilité de modifier le présent contrat à tout moment, sans pénalité financière, moyennant un préavis écrit de 5 jours ouvrables.

- Toute modification, ajout ou suppression de prestations fera l'objet d'une réévaluation des besoins par un professionnel de santé qualifié, afin de garantir la cohérence du plan de soins et la continuité de votre prise en charge.
- Le contrat principal reste pleinement en vigueur pendant cette période de transition. Les prestations déjà réalisées avant la modification demeurent entièrement à votre charge, selon les conditions tarifaires en vigueur.
- En cas d'accord entre les parties, un avenant au présent contrat sera établi et signé, précisant les éléments modifiés ou ajoutés (type de prestations, fréquence, durée, conditions financières, etc.).
- Chaque avenant sera daté, signé par les deux parties et annexé au contrat principal, constituant ainsi une pièce intégrante du votre dossier.

Annulation et suspension

Pour convenance personnelle, si vous souhaitez annuler une intervention. Si vous ne pouvez pas être présent à votre domicile lors du passage convenu, Béthel Sàrl demande d'être informer au moins 48 heures à l'avance.

- Toute absence ou annulation non annoncée dans les 48 h pourra entraîner la facturation d'un forfait d'annulation.
- Béthel peut suspendre les prestations en cas de non-paiement répété ou de non-respect des obligations contractuelles, après notification écrite.

6. Traitements des données et accès au dossier

Les données personnelles sont traitées de manière confidentielle conformément à la **Loi fédérale sur la protection des données (LPD)** et aux directives cantonales.

Le patient ou son représentant légal peut demander l'accès à son dossier.

Contrôle de qualité :

« Par ma signature, j'accepte que le Service de la santé publique du canton du Jura, dans le cadre de ses missions de contrôle de qualité et de sécurité, puisse avoir accès à mon dossier de soins et être présent lors d'une visite à domicile. »

☐ J'accepte ☐ Je refuse

7. Litige et gestion des plaintes

Chez Béthel, nous considérons chaque plainte non pas comme un échec, mais comme une opportunité d'amélioration. La gestion des plaintes est essentielle pour garantir la qualité et maintenir la confiance des patients et de leurs proches.

Réception de la plainte

- Les plaintes peuvent être formulées oralement, par écrit ou par voie électronique.
- Un formulaire de plainte est accessible sur notre site internet dans la rubrique « contact »
- Chaque plainte reçue est immédiatement enregistrée dans un registre dédié.

Accusé de réception

- Le patient ou le proche reçoit un accusé de réception sous 3 jours ouvrables, confirmant que sa demande est prise en compte.

Analyse et traitement

- Transmission de la plainte au responsable qualité compétent (Anthony Hartmann)
- Analyse de la situation comprenant :
 - écoute des personnes concernées,
 - examen du dossier patient et des documents associé,
 - vérification du respect des procédures internes.
- Possibilité de concertation avec le responsable de la société (Gabriel Hartmann) et/ou le médecin traitant ou répondant (Dr Jean Cordonnier), si nécessaire.

Réponse et mesures correctives

- Réponse claire et argumentée adressée au plaignant dans un délai maximum de 7 jours ouvrables
- Mise en place de mesures correctives si nécessaire :
 - adaptation des pratiques professionnelles,
 - amélioration de la communication avec le patient ou ses proches,
 - mise à jour des procédures internes,
 - actions de formation ciblées pour l'équipe.

Suivi et archivage

- Les plaintes et les mesures correctives sont enregistrées dans un registre dédié sous format Excel afin d'en assurer la traçabilité.
- Ce registre est analysé régulièrement lors des réunions d'équipe, dans une démarche d'amélioration continue des pratiques.

Valeur ajoutée Béthel

En tant qu'entreprise familiale, nous plaçons le dialogue et la transparence au premier plan. Chaque plainte sera traitée avec écoute, respect et réactivité, car nous savons que la confiance des patients et des familles est le cœur même de notre mission.

En cas de litige découlant du présent contrat, les parties conviennent qu'avant d'entamer une procédure judiciaire, elles tenteront de le régler de la manière suivante :

1. Le patient, respectivement son représentant, dispose en tout temps d'un droit de contestation. Il est alors prié de s'adresser en premier lieu aux responsables de l'organisation Gabriel Hartmann, respectivement à la Direction.

À cet effet, un formulaire de plainte est disponible en tout temps sur le site internet de la société Béthel Sàrl, permettant de formaliser la demande.

2. En cas de non-résolution du litige par la procédure précédemment citée, les parties s'engagent à le soumettre au Service de médiation lié à la Commission cantonale de surveillance des droits des patients.

Les informations relatives aux droits des patients sont disponibles en tout temps sur le site du Service de la santé publique (SSA) du Canton du Jura, notamment la brochure d'information sur les droits des patients ainsi que l'ordonnance y relative.

3. Si aucune entente n'est trouvée, les parties peuvent alors faire appel à la Commission cantonale de surveillance des droits des patients ou s'adresser directement au Tribunal cantonal.

Responsable de l'exploitation – Béthel Sàrl

M. Gabriel Hartmann

Tél. 076/ 701.02.97

contact@bethel-sarl.ch

Médiation des droits des patients

mediation-sante@jura.ch

Commission de surveillance des droits des patients

Par le Service de la santé publique

Faubourg des Capucins 20

2800 Delémont

Tél. +41 32 420 51 20

Fax. 032/420.51.21

Tribunal cantonal du Jura

Le Château

2900 Porrentruy

+41 32 420 31 11

Choix de prestations et Signatures

Veuillez cocher les cases correspondant à votre choix de prestation, conformément à votre prescription médicale et selon vos besoins :

Soins à domicile ☐

Prestations complémentaires :

Aide-ménagère ☐

Livraison de repas à domicile ☐

Les deux parties signataires se déclarent d'accord sur les termes du présent contrat de droit privé et s'engagent à en respecter toutes les dispositions.

Ce contrat est valable pendant toute la durée de votre accompagnement par l'organisation de soins et d'aide à domicile Béthel Saràl. Il est établi et signé en double exemplaire. Un exemplaire vous est destiné, l'autre est conservé par l'organisation de soins et d'aide à domicile Béthel Saràl.

Il prend effet dès sa signature et reste valable pendant toute la durée de votre accompagnement.

Par la présente signature, j'accepte les conditions concernant la protection des données.

Patient :

Adresse et numéro de téléphone :

.....

Lieu et date :

Signature :

Le proche aidant ou répondant thérapeutique :

Nom(s) et prénom(s) :

.....

Adresse et numéro de téléphone :

.....

Lieu et date :

Signature :

Société Béthel Sàrl, Responsable de l'exploitation : M. Gabriel Hartmann

Lieu et date :

Signature :

Société Béthel Sàrl, Responsable des soins : M. Anthony Hartmann

Lieu et date :

Signature :