

1 Objectifs du document

Ce document a pour but de vous présenter **les prestations de soins** offertes par SIANA24.

2 Généralités

L'organisation de soins à domicile SIANA24 a pour mission de vous offrir la possibilité de rester à votre domicile le plus longtemps possible dans de bonnes conditions. A cet effet, elle vous offre la possibilité de recourir à des prestations de soins, qui sont de trois catégories :

- **Évaluation, conseils et coordination** : évaluation des besoins et de l'environnement, planification, en collaboration avec le médecin et le client, des mesures nécessaires. Conseils au patient, ainsi qu'aux intervenants non-professionnels pour les soins. Coordination des mesures et dispositions par des infirmières et infirmiers spécialisés en lien avec des complications dans des situations de soins complexes et instables.
- **Examens et traitements** : cette catégorie regroupe les soins médico-délegués dont 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 en cas d'hémodialyse ou de dialyse péritonéale
- **Les soins de base** : ils correspondent aux soins généraux, tels qu'aide aux soins d'hygiène corporelle, aide pour l'habillage et déshabillage, aide à l'alimentation, soins de bouche, aide à la mobilisation, prévention des lésions de la peau, prévention d'escarres, bandage des jambes, aide à l'accomplissement des actes ordinaires de la vie.

3 Evaluation des besoins

En cas de nécessité de soins, une évaluation de vos besoins est systématiquement réalisée en début de prise en charge par une infirmière en collaboration avec vous. Cette évaluation détermine vos besoins en soins, et ainsi les prestations à mettre en place à votre domicile.

Nous déterminons avec vous le temps nécessaire pour effectuer les différents soins prévus, et convenons avec vous d'une plage horaire pour nos interventions sachant qu'une variation est possible.

L'infirmière remplit alors une ordonnance qui est signée par votre médecin-traitant, ce qui vous permet d'obtenir un remboursement des prestations de soins par votre caisse-maladie (LaMal).

SIANA24 a l'obligation d'informer votre caisse-maladie au sujet des prestations nécessaires, ainsi que le temps prévu pour les effectuer (évaluation des besoins), selon l'art. 7 de l'OPAS.

Il est à noter qu'une réévaluation est réalisée lors de chaque changement de votre état de santé, ou tous les trois mois en cas de situation stable.

4 Mise en œuvre des prestations

Après avoir établi un plan d'intervention, l'infirmière passe auprès de vous pour vous donner toutes les informations nécessaires relatives aux soins qui vous seront prodigués, et ainsi recueillir votre consentement éclairé.

La planification des visites et des personnes est du ressort de SIANA24. La société détermine quelle personne est disponible et a les qualifications requises pour venir chez vous.

Nous intervenons 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 24 heures à l'avance, 48h s'il s'agit d'un weekend ou de jours fériés.

Si ce délai n'est pas respecté, un forfait d'annulation de visite (non remboursé par l'assurance maladie) vous sera facturé.

SIANA24 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 aides-familiales, des auxiliaires de santé et des aides.

5 Horaires d'intervention

Nous intervenons à votre domicile pour les prestations de soins 24h/24.

6 Facturation/Remboursement des prestations

Les factures sont établies mensuellement.

Les tarifs horaires des trois catégories de prestations définies au point 2 sont les suivants :

- Evaluation, conseils et coordination : CHF 76.90.-
- Examens et traitements : CHF 63.00.-
- Soins de base : CHF 52.60.-

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

Il est à noter qu'un supplément de CHF 6.- par heure est facturé pour les interventions à votre domicile entre 23h00 et 06h00.

Les tarifs pratiqués sont définis par le canton. Les factures de SIANA24 sont envoyées directement à votre caisse-maladie, qui les règlera selon les conditions prévues par la LaMal. Vous en recevez une copie pour information. Le décompte concernant votre participation aux coûts vous sera directement envoyé par votre caisse-maladie.

L'ouverture et le suivi de votre dossier impliquent un travail de mise à jour régulier qui peut se faire certaines fois en dehors des visites à votre domicile. Ce temps est facturé ; il est prévu sur l'ordonnance médicale et remboursé par l'assurance maladie obligatoire au même titre que vos soins.

Le montant de la franchise de votre assurance maladie et la quote-part de 10% sont à votre charge, jusqu'à concurrence de CHF 700.-. Si vous bénéficiez de prestations complémentaires (PC), vous pouvez demander un remboursement à la caisse AVS de votre commune.

Dans certains cas l'assureur peut ne pas être en accord avec l'entier de l'évaluation des besoins fournis, et n'effectuer qu'un remboursement partiel du temps nécessaire aux prestations définies.

7 Participation aux coûts des soins

Une participation aux coûts des soins ambulatoires est facturée. Elle est de 20% sur les coûts facturés pour les prestations de soins selon l'OPAS, au maximum CHF 15.95/jour selon le revenu. Cette participation s'applique aux clients de plus de 65ans.

Les clients avec un revenu inférieur à CHF 50'000 sont exonérés.

Le montant de la participation n'est pas remboursé par votre caisse maladie. Si vous bénéficiez des prestations complémentaires (PC), vous pouvez demander un remboursement à la caisse AVS de votre commune.

8 Refus de couverture par votre caisse- maladie

Dans le cas d'une contestation de la part de votre assurance maladie (non-remboursement de prestations évaluées nécessaires, par exemple), SIANA24 vous contactera pour définir de quelle façon nous continuerons d'intervenir chez vous.

9 Droit des patients

Vous recevez en annexe une brochure intitulée « L'essentiel sur le droit des patients » qui vous informe en détails sur vos droits.

Les collaborateurs de SIANA24 respectent les directives en vigueur concernant la protection des données. Toutes les données sont traitées de manière confidentielle.

L'équipe soignante a le devoir d'échanger des informations qui concernent le suivi des prestations fournies et l'état de votre santé avec le médecin prescripteur, ou les partenaires de soins qui vous suivent. Cette collaboration est essentielle pour vous fournir des soins de qualité et adaptés à votre situation.