

---

# CONTRAT

---

de prise en charge



**Siège : 45, avenue Grande-Duchesse Charlotte L-3441 DUDELANGE**

## Contrat de prise en charge

Entre les parties soussignées

SOSS Aider et Soigner autrement S.à.r.l,  
société à responsabilité limitée

d'une part

ayant son siège sociale à :

45, avenue Grande-Duchesse Charlotte  
**L-3441 Dudelange**

inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés sous le numéro B257615  
Agrément du Ministère de la Famille PA/21/11/017

représentée par

Madame Nadia Saoudaoui  
Directrice

ci-après dénommée le Prestataire

et d'autre part,

Nom et prénom :

«NOM»

Matricule :

«MAL\_MATR»

Adresse :

«ADR»

Code postale, localité :

«CPTT» «LOC»

Téléphone :

«TEL»

ci-après « le bénéficiaire »

les deux dénommés « les parties »

### 1. Personne de confiance du bénéficiaire :

Nom et prénom :

«NOM»

Matricule :

«MALMAT»

Téléphone :

«TEL»

SOSS aider et soigner autrement  
N° Agrément soins à domicile: PA/21/11/017



## **Missions et Obligations**

Le Service d'Aide et de Soins à Domicile est un service ambulatoire alliant différents corps de métiers psycho-médicosociaux pour assurer et garantir une prise en charge de qualité, au chevet de la personne accueillie, majoritairement à domicile dans les domaines préventifs, curatifs et/ou palliatifs.

Il convient de rappeler que la qualité des services prestés, bien qu'il soit un objectif inaliénable et inconditionnel à tout bénéficiaire, est une obligation légale pour les organismes prestataires impliquant l'ensemble des équipes managériales, soignantes et des professionnels.

Cette qualité requise est un dû, nonobstant toute considération religieuse, idéologique ou philosophique.

Un SASD a plusieurs obligations envers les usagers qu'il prend en charge.

Ces obligations sont principalement de nature juridique, éthique et professionnelle

L'organisme Gestionnaire, ici Soss Aider et Soigner Autrement s'engage par le présent contrat à dispenser dans le respect des lois et règlements Grands Ducaux relatifs à l'Assurance Dépendance, conformément à l'agrément pour les différentes activités, d'aide, de soins tels définis par la Nomenclature et palliatifs, les aides et soins et l'accompagnement requis par le bénéficiaire.

### **Respect de la Dignité et de la Confidentialité**

Le personnel intervenant au sein du SASD SOSS ainsi que toutes les personnes engagées par un contrat de collaboration doit respecter de façon inconditionnelle l'unicité en tant que personne ainsi que la dignité de l'utilisateur. Cela inclut le respect de sa vie privée, de son intimité et de ses choix de vie. Les informations médicales et personnelles de l'utilisateur doivent rester confidentielles et ne peuvent être partagées sans le consentement de ce dernier ou de son représentant légal.

### **Respect des droits des usagers**

Le SASD doit veiller au respect des droits des usagers, notamment en ce qui concerne le libre choix du prestataire, l'accès aux soins, la non-discrimination et la considération de leurs souhaits dans l'organisation des services et prestations.

En résumé, le SASD SOSS doit en permanence agir dans l'intérêt de l'utilisateur, respecter ses droits et veiller à ce que les services fournis soient de qualité, continus et adaptés à ses besoins.



## **Evaluation des besoins des bénéficiaires**

Le SASD Soss est tenu de réaliser une évaluation des besoins de l'utilisateur dès le début de la prise en charge par une première visite d'échange et d'évaluation.

Cela permet d'adapter les soins et l'aide en fonction des besoins spécifiques, que ce soit en matière d'aide des actes de la vie quotidienne ou de soins infirmiers à domicile.

## **Respect du consentement**

Le consentement de l'utilisateur est précieux et fondamental. Il est obligatoire de recueillir l'accord de l'utilisateur ou de son représentant légal pour toute intervention, qu'elle soit d'aide ou de soins.

L'utilisateur doit être informé de la nature des services proposés et doit pouvoir accepter ou refuser certaines prestations.

## **Plan d'Accompagnement Personnalisé d'Aide et de Soins**

Une fois les besoins évalués, le SASD Soss Aider et Soigner Autrement s'engage à mettre en place un Plan d'Accompagnement Personnalisé recouvrant les Aides et/ou les Soins à assurer auprès de l'utilisateur et qui est formalisé dans un document informatisé du « dossier Usager ».

Ce plan est co-construit avec l'utilisateur dans le respect de ses souhaits, us et coutumes tant que faire se peut, et peut être ajusté selon l'évolution de la situation et/ou de l'état de santé de la personne.

Ainsi, le prestataire s'engage à documenter les aides et soins prestés ainsi que les observations journalières dans le dossier de soins électronique via smartphone ou tablette, informations auxquelles le bénéficiaire pourra recourir s'il le souhaite ou de façon systématique en cas de RV médicaux programmés dans le cadre de partages d'informations à d'autres prestataires ressources.

Le bénéficiaire s'engage à collaborer de façon constructive avec les intervenants de SOSS en vue d'assurer la tenue d'une documentation pertinente, réelle et adaptée à la situation.

## **Continuité des Aides et/ou Soins**

Le service d'Aide et de Soins a l'obligation d'assurer la continuité des services fournis, ce qui signifie que les soins et aides doivent être prodigués de manière régulière et sans interruption, en fonction des besoins et des souhaits de l'utilisateur, de la synthèse de décision de l'Assurance Dépendance, de l'ordonnance médicale pour les soins infirmiers à l'acte.



Soss Aider et Soigner Autrement garantit à tout usager accueilli les droits et libertés individuels énoncés par la charte des droits et libertés de l'utilisateur annexée au contrat. Le SASD SOSS respecte la confidentialité des informations dont il dispose. Ces dernières peuvent, si nécessaire, être échangées entre les professionnels de santé intervenant dans l'intérêt de l'utilisateur dans le cadre du secret partagé.

### **Offres de service**

- Nous proposons une large gamme de services pour répondre aux besoins de chacun
- Soins infirmiers à domicile : pansements, perfusions, injections, surveillance de la santé, etc.
- Aide à la toilette et autres soins d'hygiène personnelle.
- Aide à la mobilité : assistance aux déplacements, prévention des chutes.
- Accompagnement social : aide dans les démarches administratives, orientation vers d'autres structures ressources
- Soutien à l'autonomie : adaptation de l'environnement à domicile pour faciliter la vie quotidienne.
- Soutien aux aidants
- Coordination avec les médecins et spécialistes pour une prise en charge globale.
- Pédicure
- Kinésithérapeute

### **Qualité des services**

Le SASD SOSS s'engage à garantir une qualité de service, tant sur le plan des soins que de l'aide à domicile.

La Direction de SOSS s'engage à garantir la réalisation des prestations convenues dans le présent contrat en assurant la continuité et la qualité des services fournis au bénéficiaire. Toutefois, la structure garantit les prestations et non la présence d'un intervenant spécifique.

Nous sommes conscients de l'importance des affinités qui peuvent se développer entre le bénéficiaire et certains intervenants. Dans la mesure du possible, la structure s'efforcera de tenir compte de ces préférences. Cependant, pour des raisons d'organisations (congrés, indisponibilité, ou autres), la structure peut être amenée à remplacer un intervenant sans que cela ne mette en cause la qualité du service rendu.

SOSS s'engage à ce que son personnel soit formé et compétent et que les interventions respectent les critères et exigences qualité des institutions légiférantes comme le Ministère de la Famille et de l'Intégration, la CNS, l'AEC, ... ainsi que les règles de bonnes pratiques professionnelles.



## **Information et Communication**

Le service d'aide et de soins à domicile SOSS informe le bénéficiaire et/ou son représentant légal des modalités de prise en charge. (cf. contrat de prise en charge et d'accueil)

Les usagers sont également informés des coordonnées du responsable de service, des procédures en cas d'insatisfaction, et des possibilités de recours dans le livret d'accueil adjoint au contrat de prise en charge.

## **Sécurité des interventions**

Toutes les interventions qu'elles soient d'aide ou de soins sont réalisées dans des conditions garantissant la sécurité de l'utilisateur. Le matériel utilisé est conforme aux normes en vigueur et le personnel doit respecter les protocoles d'hygiène et de sécurité toujours dans le maintien de la dignité de l'utilisateur.

## **Sécurité des biens et des personnes :**

Les risques inhérents à l'intervention du service ainsi qu'à la réalisation des soins sont couverts par une assurance responsabilité civile et professionnelle souscrite par le service. Cette assurance n'exonère pas l'utilisateur pour les dommages dont il pourrait être la cause.

Si notre personnel vous doit le meilleur accompagnement possible, il en est de même du respect que vous devez avoir vis-à-vis de lui. Il est ainsi souhaité dans le cadre d'une collaboration constructive de :

## **Respect des clauses du contrat**

- Respecter les conditions et termes du contrat établi qui ont été définis ensemble et faciliter l'intervention de notre personnel.
- Être présent au domicile pour bénéficier de la prise en charge et ce pendant tout le temps de la prestation, dans le cas d'absence injustifiée ou de refus de recevoir l'agent, les heures seront intégralement facturées

## **Accès aux lieux d'interventions**

- L'utilisateur ou son représentant légal doit faciliter l'accès à son domicile pour permettre l'intervention des professionnels. ; cela inclut le respect du créneau horaire convenu (révisable) et la mise à disposition des clés si nécessaire.



### **Respect des intervenants**

- L'utilisateur s'engage à respecter les professionnels intervenants, tant sur le plan verbal que physique sans aucune discrimination à l'égard des collaborateurs, Les agressions, violences ou comportements inappropriés peuvent entraîner la cessation des services.

### **Obligation de sécurité en présence d'animaux domestiques**

- Afin d'assurer la sécurité des intervenants, le bénéficiaire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour isoler tout animal domestique présent à son domicile s'il est considéré comme dangereux ou susceptible de représenter un risque pour l'intégrité physique ou la santé des professionnels intervenant à domicile

### **Collaboration avec les intervenants**

- L'utilisateur s'engage à collaborer avec les professionnels de santé et intervenants en suivant les recommandations médicales et de faciliter l'accomplissement des soins ou de l'aide apportée afin d'optimiser sa prise en charge toujours en faveur de son bien-être.
- Accepter les règles d'hygiène (blouses, gants...) requises pour la sécurité de tous,
- Mettre à disposition des intervenants tout ce qui est nécessaire à la réalisation des soins (produits et linges de toilette, vêtements,...) et en quantité suffisante.
- Accepter les interventions nécessitant une tierce personne ou le recours à du matériel spécialisé.
- Accepter les modifications des interventions (nombre de passages, horaires...) ou son interruption avec échange préalable des deux parties, en fonction de l'évolution de l'état de santé, aussi, en cas de nécessité, votre médecin traitant sera contacté pour échanger sur votre situation.
- Ne pas modifier les horaires d'intervention des intervenants. En cas d'évolution des besoins ou rendez-vous médicaux, prévenir le service pour revoir les horaires de passage.

### **Communication des informations nécessaires**

- L'utilisateur s'engage à informer le service SOSS de présence d'allergies, de tout changement de situation type état de santé, hospitalisation, modification des conditions de domicile... qui pourrait affecter la prise en charge
- L'utilisateur ou une personne de son entourage s'engage à informer le prestataire de toute absence prévisible au moins cinq jours ouvrables à l'avance.



- En cas d'absence imprévue, le prestataire doit être informé dès que possible, le cas échéant par l'aidant ou une personne de son entourage. De même, l'utilisateur ou une personne de son entourage s'engage à informer le prestataire suite à un retour d'une absence de sa présence prévisible au moins 24 heures à l'avance.
- Pendant l'absence de l'aidant, les prestations en espèces sont suspendues si ces dernières sont assumées par le prestataire.
- En cas d'annulation ou de modification des prestations (absence courte ou longue, hospitalisation ...) l'utilisateur doit prévenir le service SOSS dans un délai de 24 heures.

### **Accueil des stagiaires ou nouveaux collaborateurs**

Dans le cadre de la formation continue de son personnel et conformément à sa mission de promotion des compétences professionnelles, le SASD SOSS se réserve le droit d'accueillir et d'encadrer des stagiaires ou nouveaux collaborateurs. Ces derniers, sous la supervision d'un professionnel qualifié et aguerri peuvent être amenés à intervenir au domicile des bénéficiaires afin de compléter leur formation pratique.

Toute intervention des stagiaires/nouveaux collaborateurs auprès des bénéficiaires sera réalisée dans le respect des principes de confidentialité et de bienveillance, conformément aux règles de déontologie en vigueur dans le secteur des soins et de l'aide à domicile.

Il va de soi que le bénéficiaire sera informé en amont de la présence éventuelle d'un stagiaire et aura la possibilité de refuser son intervention, sans que cela n'altère la qualité du service rendu.

- Accepter la présence éventuelle d'un(e) stagiaire accueilli(e)/nouveau collaborateur au sein de l'équipe de SOSS. Lui réserver la même qualité d'accueil que pour le personnel salarié afin de garantir le bon apprentissage et la transmission des savoirs faire professionnels,
- Ne pas contacter un collaborateur à son domicile ni sur son téléphone mobile personnel, pour le respect de la vie privée des personnes. L'équipe dirigeante est l'interlocuteur privilégié des usagers.

### **Limites de responsabilités médicamenteuses et de prise en charge**

Dans le cadre de son rôle propre, l'infirmier aide à la prise de médicaments présentés sous toute forme galénique, vérifie la prise effective de ces médicaments et surveille leurs effets.

L'aide à la prise de médicaments peut également être réalisée par les aides-soignants sous la responsabilité et l'encadrement d'un infirmier.



- Le SASD SOSS décline toute responsabilité de son personnel en cas de refus du bénéficiaire doté de ses compétences cognitives de prendre son traitement, le refus sera consigné dans le dossier informatique de ce dernier.
- Le SASD SOSS décline toute responsabilité de son personnel en cas d'automédication parallèle à l'ordonnance médicale de traitement en cours
- Le SASD SOSS décline toute responsabilité de son personnel si la préparation du pilulier hebdomadaire n'est pas sécurisée ou subit des modifications de la part de l'utilisateur ou de son entourage
- La distribution des médicaments est assujettie à la condition de la gestion du traitement par le réseau SOSS, si la personne respectivement son entourage prend cette tâche sous sa responsabilité, il n'incombe pas aux intervenants la distribution médicamenteuse

## RESILIATION DU CONTRAT

La personne accueillie peut à tout moment résilier le contrat. Elle doit notifier la résiliation au SASD SOSS par lettre recommandée. Le contrat prend fin après l'expiration d'un délai de préavis d'un (1) mois. Le réseau se charge d'informer la Caisse nationale de santé de la fin du contrat.

Le réseau de soins peut résilier le contrat lorsqu'il lui est impossible de remplir son objectif ou en cas d'incompatibilités graves dans les relations entre le personnel soignant et le bénéficiaire ou son entourage.

Le réseau de soins doit en informer le bénéficiaire par lettre recommandée, y indiquer le motif et la fin du délai de préavis d'un (1) mois. Ce délai de préavis prend fin dès que le bénéficiaire a trouvé un nouveau réseau de soins ou a conclu un nouveau contrat de soins et que celui-ci est entré en vigueur.

Si le personnel soignant est exposé à des agressions, menaces ou autres faits qui nuisent à leur intégrité physique ou psychique, le contrat peut être résilié sans délai par le réseau de soins.

Le réseau de soins en informe l'Administration d'Evaluation et de Contrôle de l'assurance dépendance, appelée « AEC », à propos de la résiliation pour des raisons graves, sans préciser le motif exact sauf demande expresse des instances.



## Paiement des prestations

- A moins qu'elles ne soient prises en charge par l'assurance dépendance respectivement l'assurance maladie ou tout autre organisme, toutes les prestations faisant l'objet du présent contrat sont à la charge du bénéficiaire selon les tarifs qui lui ont été communiqués le cas échéant moyennant un devis.  
A ce titre, sont notamment susceptibles de rester financièrement à la charge du bénéficiaire les prestations réalisées ainsi que planifiées dans les contextes suivants :  
L'absence du bénéficiaire ou son refus de délivrance des prestations.
- Le rejet de la demande de prestation de l'assurance dépendance pour quelque cause que ce soit.
- La délivrance de prestations par le prestataire antérieurement au début de droit, tel que défini à l'article 25 de la Convention cadre signée entre la Caisse Nationale de la Santé et la Confédération COPAS.
- En cas de contestation de la synthèse de prise en charge si le demandeur est débouté par une décision définitive, toutes modifications pouvant entraîner une adaptation des éléments susceptibles de rester à la charge du bénéficiaire.
- Toute modification de tarif liée à l'index et à la valeur monétaire.

## Liste des prix :

MEDICAMENTS FORFAIT 1	contrôle régulier avec un passage à domicile par semaine	75€ par mois
MEDICAMENTS FORFAIT 2	contrôle régulier avec 3 passages à domicile par semaine	225€ par mois
MEDICAMENTS FORFAIT 3	contrôle journalier à domicile par semaine	565€ par mois
MEDICAMENTS FORFAIT 4	contrôle régulier et préparation des médicaments une fois par semaine	150€ par mois
MEDICAMENTS FORFAIT 5	préparation et administration de tous les médicaments	280€ par mois
MEDICAMENTS FORFAIT 6	préparation et administration de tous les médicaments (sans plan AEC)	350€ par mois
SERVICE MENAGE	Tarif pour 3 heures / semaine	191.88€ par semaine
PEDICURE MEDICALE	À domicile	60 € par séance
SERVICES COURSES	30 minutes / km inclus	30 € par ½ hrs



## **Conditions des modalités de paiement et de recouvrement**

- La facture est adressée au bénéficiaire de façon mensuelle
- À réception l'utilisateur dispose d'un délai de 10 jours pour honorer les prestations facturées moyennant virement sur le compte bancaire du service de SOSS
- En cas de difficulté de paiement la direction est prête à trouver un consensus sous condition d'un échange préalable.
- En cas de non-paiement SOSS se réserve le droit de faire suivre le dossier à qui de droit pour recouvrement des factures dues.

Le bénéficiaire le cas échéant son représentant légal atteste avoir réceptionné ledit contrat et signé avant le début des prestations. Pour la signature du contrat, l'utilisateur ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par la directrice ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins, ainsi que par l'utilisateur ou son représentant légal.

Le contrat est rédigé en langue française ou en langue allemande selon la préférence de l'utilisateur.

Le bénéficiaire ou son représentant légal reconnaît avoir reçu les informations liées au contenu du contrat. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou dans une langue usuelle du pays.



Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat.

Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat d'hébergement est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Pour faire valoir à ce que de droit  
Fait en deux exemplaires

SOSS aider et soigner autrement

Le bénéficiaire de Soins

Nadia Saoudaoui  
Directrice

Le projet d'établissement fait partie intégrante de votre contrat de prise en charge, celui-ci peut vous être transmis sur demande



# CHARTRE DE LA PERSONNE ACCUEILLIE



## Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement



## Droit à une prise en charge ou à un accompagnement

L'accompagnement qui vous est proposé individualisé et le plus adapté possible à vos besoins



## Droit à l'information

Vous avez accès à toute information ou document relatifs à leur accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

## Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes.



Votre consentement éclairé est recherché en vous informant, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à votre compréhension.

Le droit à la participation directe, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet individualisé vous est garanti.



## Droit à la renonciation

Vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez et quitter l'établissement



## Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement favorisent le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.

## Droit à la protection



Le respect de la confidentialité des informations vous concernant est garanti dans le cadre des lois existantes.

Il vous est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins

## Droit à l'autonomie



Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il vous est garanti de pouvoir circuler librement, ainsi que de conserver des biens, effets et objets personnels et de disposer de son patrimoine et de vos revenus.

## Principe de prévention et de soutien



Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.



## Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement

