

Entre la société :

« Gutt Versuergt – Réseau sàrl », dénommée ci-après « le Prestataire »,

et

Civilité : \_\_\_\_\_

Nom marital : \_\_\_\_\_

Nom de naissance : \_\_\_\_\_

Prénoms : \_\_\_\_\_

Matricule : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

C.P.: L – \_\_\_\_\_ Localité : \_\_\_\_\_

N° de téléphone : \_\_\_\_\_ N° de portable : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

appelé ci-après « le Client »,

le cas échéant, représenté par son représentant légal :

Civilité : \_\_\_\_\_

Nom marital : \_\_\_\_\_

Nom de naissance : \_\_\_\_\_

Prénoms : \_\_\_\_\_

Statut : Tuteur / curateur / parents Adresse : \_\_\_\_\_

C.P.: L – \_\_\_\_\_ Localité : \_\_\_\_\_

N° de téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

est conclu ce contrat de prise en charge et de prestation de services (ci-après le « Contrat »)

prenant effet le \_\_\_\_\_

## A. Préambule :

Le présent contrat règle les modalités de prestations entre « le Prestataire » et « le Client » en ce qui concerne les prestations d'aides et de soins ainsi que, le cas échéant, la fourniture de produits et de services complémentaires.

## B. Glossaires des mots et termes utilisés dans le présent contrat.

**AEC :** Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance

**AEV :** Acte essentiel de la vie. Actes effectués dans les domaines de :

- > L'hygiène corporelle (aides et soins visant la propreté du corps),
- > L'élimination (aides et soins visant à l'évacuation des déchets de l'organisme),
- > La nutrition (aides et soins visant à l'assistance pour l'absorption de l'alimentation, l'hydratation et la nutrition entérale),
- > L'habillement (aides et soins visant à s'habiller et à se déshabiller),
- > La mobilité (aides et soins visant aux changements de position, aux déplacements et aux accès et sorties du logement).

**Aidant :** Tierce personne qui est en mesure d'assurer les aides et soins prévus au plan de prise en charge et qui est désignée comme tel dans la Synthèse de prise en charge. Assurance Dépendance : L'assurance dépendance est régie par le Livre V du Code de la Sécurité sociale. Elle prend en charge les frais des aides et soins nécessaires aux personnes dépendantes.

**CNS :** Caisse Nationale de Santé Synthèse de prise en charge : Le document visé à l'article 350 paragraphe 8 du Code de la Sécurité Sociale établi par l'AEC et qui reprend le requis déterminé en aides et soins pris en charge par l'Assurance Dépendance. Cette Synthèse fait l'objet d'une notification par la CNS au Client.

## C. Objet du Contrat

**Art. 1.** Le Client déclare engager le Prestataire pour la délivrance des aides, soins, produits et services plus amplement décrits à l'article 6.

Le Client charge le Prestataire de fournir, en cas de besoin et le cas échéant sur base des ordonnances médicales requises, des actes infirmiers et éventuellement des actes de kinésithérapie.

## D. Coordination des prestations et intervenants

**Art. 2.** A la date du présent Contrat Coordinateur de secteur est la personne de contact privilégiée du Client auprès du Prestataire pour toutes les questions ayant pour sujet des aides, soins, produits, services ainsi que leur coordination. La personne qui coordonne la prise en charge communément appelé le Coordinateur, est :

Civilité : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Fonction : **Coordinateur de secteur**

N° de téléphone : **26 68 42 74**

Email : \_\_\_\_\_@gutt-versuergt.lu

En cas de changement, le Prestataire en informe le Client le plus rapidement possible.

**Art. 3.** A la date du présent Contrat, le Client indique

ne pas avoir un Aidant

avoir un Aidant

Dans l'affirmative renseigné l'Aidant :

Civilité : \_\_\_\_\_

Nom marital : \_\_\_\_\_

Nom de naissance : \_\_\_\_\_

Prénoms : \_\_\_\_\_

Matricule : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

C.P.: L – \_\_\_\_\_ Localité : \_\_\_\_\_

N° de téléphone : \_\_\_\_\_ N° de portable : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

En cas de changement, le Client et ou son aidant informent le Prestataire dans les meilleurs délais. Le Prestataire est obligé de communiquer, en cas d'absence ou d'indisponibilité temporaire ou permanente de l'Aidant le début ainsi que la fin éventuelle de cette indisponibilité à la CNS et fournit pendant cette indisponibilité l'intégralité des prestations prévues dans la Synthèse de prise en charge. Conformément aux dispositions en vigueur le Client n'a pas droit aux prestations en espèces de la CNS y relatives pendant la période d'indisponibilité déclarée de l'Aidant.

Il est à noter qu'en cas de paiement indu, ils devront éventuellement être remboursés à la CNS par le client et ou son aidant, sans que ceux-ci ne puissent se retourner vers le Prestataire.

**Art. 4.** La personne de confiance est la personne désignée par le client comme « porte-parole » dans le cas où celui-ci ne soit en plus en mesure d'exprimer ses souhaits ou décisions relatives à son état de santé.

A la date du présent contrat, le client indique :

- Ne pas avoir de personne de confiance
- L'Aidant susmentionné est la personne de confiance.

La personne indiquée ci-après est la personne de confiance

Civilité : \_\_\_\_\_

Nom marital : \_\_\_\_\_

Nom de naissance : \_\_\_\_\_

Prénoms : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

C.P.: L – \_\_\_\_\_ Localité : \_\_\_\_\_

N° de téléphone : \_\_\_\_\_ N° de portable : \_\_\_\_\_

Il appartient au Client d'informer le Prestataire, dans les meilleurs délais, en cas de changement.

**Art. 5.** Une partie ou la totalité des actes repris à l'annexe du présent contrat peuvent être en partie ou en totalité sous-traités par le prestataire à un organisme dûment agréé. Le prestataire principal reste dans ce cas de figure néanmoins responsable pour la coordination des prestations requises en conformité avec les dispositions applicables en matière de responsabilité. En cas de sous-traitance, le Prestataire s'oblige à en informer le Client et il communiquera au Client l'identité du sous-traitant et de la nature de sa mission.

## E. Prestations

**Art. 6.** Pour le Client est bénéficiaire d'une prise en charge par l'Assurance dépendance, les prestations à réaliser par le Prestataire sont déterminées dans la Synthèse de prise en charge. Toutes autres prestations demandées par le Client sont renseignées sur un plan de soins hebdomadaire ou devis et signés par les deux parties. Ces documents sont annexés au Contrat dont ils font dans ce cas partie intégrante. Ils sont mis à jour le cas échéant en fonction des besoins du Client, sans préjudice au présent contrat le client pourra bénéficier de prestations ad hoc ou de changements non significatifs dans la planification hebdomadaire.

En cas de modification de la synthèse de prise en charge dans le cadre d'une révision par AEC portant sur une augmentation ou une réduction des aides et soins, la nouvelle synthèse prend effet le premier jour de la semaine suivant immédiatement celle au cours de laquelle la décision a été notifiée au bénéficiaire de soins.

En cas de décision de retrait des aides et soins, la fin du contrat de prise en charge prend effet le premier jour de la semaine immédiatement de celle au cours de laquelle la décision a été notifiée au bénéficiaire de soins

Loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie / Loi du 16 mars 2019 sur l'euthanasie et l'assistance au suicide / Loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient ; article 12.

**Art.7.** Le Prestataire saisit et documente toutes les prestations dans un dossier de soins électronique afin de retracer les soins dispensés au Client.

## F. Engagements du Prestataire

**Art. 8.** Le Prestataire s'engage à faire de son mieux pour dispenser les aides et soins de façon continue tous les jours de l'année. Le Prestataire s'engage à répondre au mieux aux attentes et besoins du Client et à garantir une compétence professionnelle et une qualité de service constante pour l'ensemble de son personnel. Il s'engage à respecter le droit du Client à la protection de sa vie privée, à la confidentialité, à la dignité et au respect de ses convictions religieuses et philosophiques. Les prestations sont fournies conformément aux bonnes pratiques professionnelles et aux règles déontologiques en vigueur. En outre, le Prestataire respecte les lignes directrices et les standards de référence en matière de qualité des prestations inscrites dans la convention-cadre liant le Prestataire à la CNS.

**Art. 9.** Le Prestataire s'engage à respecter à tout moment le « libre choix du prestataire » dont le Client dispose, en conformité avec sa situation de prise en charge et selon les dispositions législatives en vigueur. Si pendant la durée du présent Contrat le Client veut avoir recours à un professionnel libéral ou à d'autres organismes celui-ci doit s'informer préalablement auprès du Prestataire des conséquences en termes de prise en charge par les assurances sociales.

**Art. 10.** Le Client est invité à signifier toute insatisfaction au Prestataire, afin que celui-ci puisse prendre les mesures de remédiation appropriées. Le Prestataire informe le Client par le biais de la fiche de réclamation annexée au présent contrat des différentes modalités de dépôt de réclamation. La Fiche de dépôt de réclamation fait partie intégrante du présent contrat.

**Art. 11.** L'intervention du Prestataire se limite aux prestations sollicitées par le Client selon l'article 6. En particulier, le Client est informé que le Prestataire ne remplace en aucun cas et n'est pas autorisé à se substituer aux organismes de secours d'urgence ou aux médecins généralistes ou spécialistes.

**Art. 12.** Les obligations du Prestataire sont des obligations de moyens et non de résultat. Sa responsabilité ne pourra être recherchée que pour faute dûment prouvée par rapport aux moyens dont il disposait au moment du fait ou de l'omission litigieuse.

## G. Engagements du Client

**Art.13.** Le Client et, le cas échéant, les personnes de son entourage, s'engagent à être présents aux lieux, jours et heures convenus et s'engagent à assurer l'accès au Prestataire. Le Client ou une personne de son entourage s'engage à communiquer au Prestataire son absence prévisible au moins 48 heures à l'avance. Les prestations non décommandées dans le prédit délai seront facturées au Client au tarif des actes planifiés. Au cas où le Client est hospitalisé, il en informe le Prestataire dès que possible.

**Art. 14.** Le Client s'engage à assurer un environnement sûr pour la délivrance des prestations. Le Client s'engage à confiner les animaux domestiques pendant les prestations délivrées par le Prestataire et favorise ainsi le respect des règles d'hygiène et de sécurité du personnel.

**Art. 15.** Le Client s'engage à communiquer des informations administratives et médicales exactes au Prestataire et à le tenir au courant de toute évolution y relative. Ces données servent à constituer le dossier de soins électronique, au partage d'informations entre les institutions et prestataires de soins (hôpitaux, maisons de soins...) ainsi qu'à la facturation aux organismes de sécurité sociale. Le Client s'engage à informer le Prestataire de la présence d'allergies afin d'éviter des réactions allergiques à des produits utilisés lors des aides ou soins. En cas d'absence prolongée, le Client s'engage à garantir la reprise de matériel du Prestataire se trouvant à son domicile. Le Client est invité à informer le Prestataire d'un éventuel écrit applicable à sa fin de vie (directive anticipée, dispositions de fin de vie....).

## H. Durée du contrat et modalités de résiliation

**Art. 16.** Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et prend effet à la date renseignée en début de Contrat. Le Contrat peut être résilié unilatéralement par les deux parties, selon les dispositions qui suivent.

**Art. 17.** Le Client qui décide de résilier le Contrat doit notifier la résiliation au Prestataire par lettre recommandée. Le Contrat prend fin à l'expiration d'un délai de préavis d'un mois après la date d'envoi de la lettre recommandée (la date de la poste faisant foi). Une résiliation sans préavis est possible sur accord des deux parties ou en cas de manquement grave de la part du Prestataire. En cas de décès du Client, le Contrat se trouve résilié le lendemain du jour où le Prestataire a été dûment informé du décès du Client.

**Art. 18.** Le Prestataire peut résilier le Contrat lorsqu'il lui est impossible d'accomplir son objet ou en raison d'incompatibilité grave dans les relations entre son personnel et le Client ou son entourage. Le délai de préavis peut être raccourci à la demande du Client si ce dernier a trouvé un autre prestataire et en a informé le Prestataire par écrit.

Le Prestataire notifie au Client la résiliation par lettre recommandée avec indication des motifs et de la date de fin du préavis d'un mois. Si le personnel du Prestataire est exposé à des agressions, des menaces ou autre faits portant atteinte ou risquant de porter atteinte à son

intégrité physique ou psychique, le Contrat peut être résilié sans préavis. Le cas échéant, et pour le cas où le Client est bénéficiaire d'une prise en charge par l'Assurance dépendance, le Prestataire doit informer l'AEC par voie de communication sécurisée de la résiliation pour motifs graves. Il pourra, dans ce cas, parallèlement dénoncer les faits par lettre recommandée au parquet et au Bourgmestre de la commune où séjourne la personne dépendante.

Le présent contrat prend fin de plein droit, le jour suivant le décès du Client ou le jour suivant son institutionnalisation.

## I. Facturation

**Art.19.** Dans la mesure où le client ne bénéficie pas d'une prise en charge par l'assurance dépendance, ou requiert des prestations connexes, toutes les prestations à charge du Client lui sont facturées selon les tarifs en vigueur.

Ces tarifs sont fournis par le Prestataire sur simple demande du Client. Dans tous les cas, le Prestataire fournit un devis estimatif, considéré comme annexe du présent contrat, en début de prise en charge. Le Prestataire peut être amené à devoir modifier les tarifs y annoncés de façon unilatérale.

L'adaptation des tarifs ne requiert pas de mise à jour du devis. Le devis estimatif est mis à jour en fonction des besoins du Client, sans préjudice de demandes ad hoc ou de changements non significatifs dans la planification hebdomadaire.

**Art. 20.** Les modalités valant pour la prise en charge dans le cadre de l'Assurance Dépendance sont précisées dans une note d'information y relative qui sera remise au Client le cas échéant. Pour toute prestation non-opposable en totalité ou en partie à la CNS, ou tout autre organisme identifié pour prendre en charge des prestations, le Prestataire appliquera son droit de facturer la partie non prise en charge au Client. Le cas échéant un devis estimatif sera réalisé et soumis au Client. Des factures à la charge du Client sont notamment susceptibles d'être émises : 2 Loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie / Loi du 16 mars 2019 sur l'euthanasie et l'assistance au suicide

- si le Client demande expressément la fourniture d'actes dépassant le cadre des prestations accordées par la sécurité sociale (Synthèse de prise en charge) ou non autorisées (actes de la nomenclature pour les prestataires de soins). Les AEV arrêtés dans la Synthèse de prise en charge ne peuvent pas être facturés par le Prestataire au Client, même si ceux-ci avaient été refusés par le Client ou s'ils dépassent le forfait prévu. Si le Client sollicite des aides et soins relevant d'un domaine des AEV, qui selon la Synthèse de prise en charge ne sont pas à fournir par le Prestataire, ceux-ci seront facturés. Lorsque ces prestations sont supposées être réalisées par l'Aidant, le Prestataire doit signaler le manquement de l'Aidant à l'AEC ;
- si le Client ne dispose pas d'une décision valable de la part de l'Assurance Dépendance couvrant les prestations fournies, p.ex. :
  - - la demande de prestations de l'Assurance Dépendance a été rejetée pour quelque cause que ce soit ;
  - - les prestations ont été fournies antérieurement au début de droit à l'Assurance Dépendance ;
  - - en cas de contestation de la Synthèse de prise en charge de l'Assurance Dépendance, si le demandeur est débouté par une décision définitive ;
- si le Client était absent ou a refusé la délivrance de prestations planifiées (ne sont pas facturées les prestations décommandées au moins 48 heures à l'avance) ;
- En cas de toute modification légale ou réglementaire (tarifs, barèmes ...) pouvant entraîner une adaptation des éléments susceptibles de rester à la charge du Client.

**Art. 21.** Les factures émises sont payables dans un délai de 30 jours après réception, net et sans escompte. En cas de paiement tardif, des intérêts légaux de retard peuvent être appliqués et des frais de traitement seront facturés. Le Prestataire peut exiger que le paiement des factures soit garanti par une tierce personne ou qu'une garantie bancaire « à première demande » soit émise à son profit. Le Client est conscient qu'en cas de décès, les héritiers seront redevables de toute dette et d'éventuels intérêts de retard à l'égard du Prestataire.

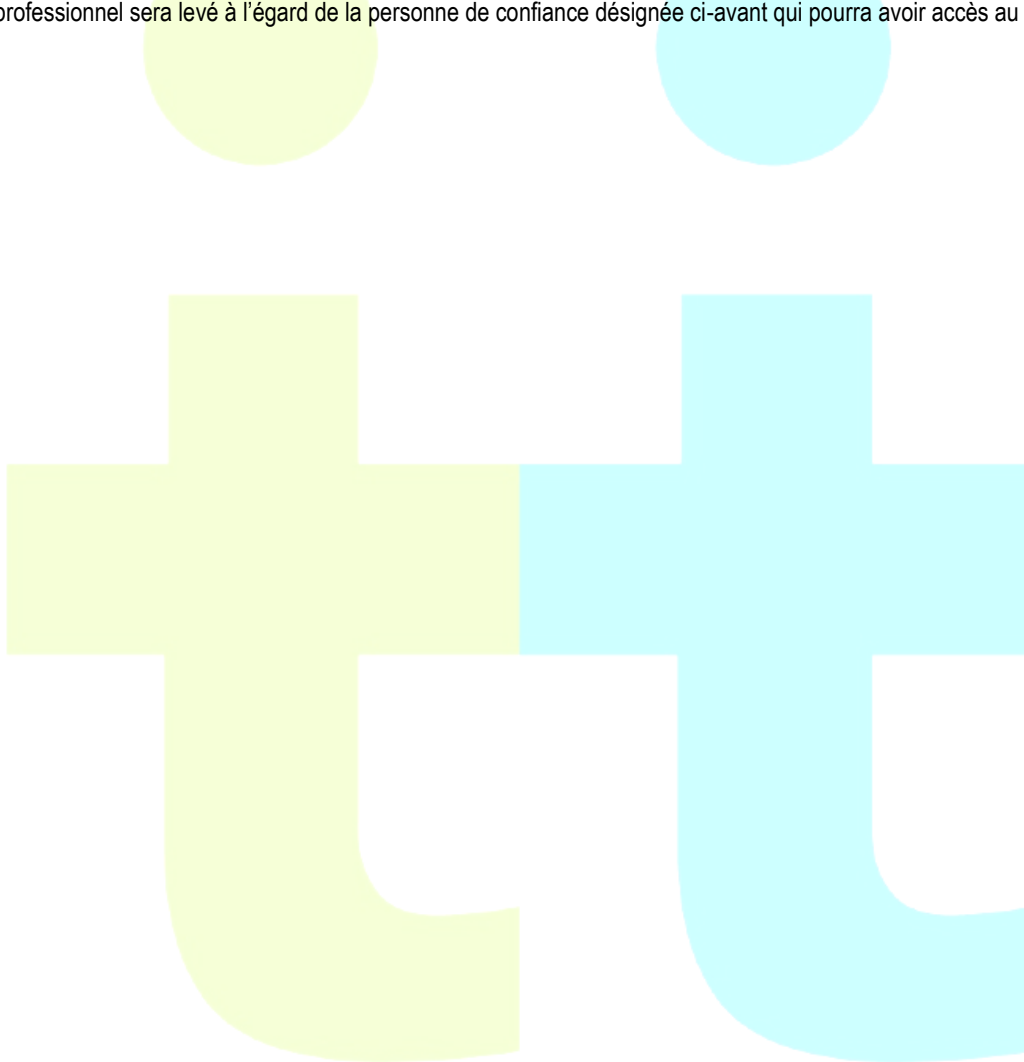
**Art. 22.** Si le Client le désire, et sous condition qu'il réponde aux conditions d'éligibilité, et pour autant que les prestations fournies tombent sous le champ d'application fixé par l'État, le Prestataire s'engage à soumettre les factures admissibles concernées et adressées au Client pour des prestations non prises en charge par la CNS au ministère de la Famille, afin d'obtenir une aide financière.

## J. Protection des données à caractère personnel

**Art.23.** Dans le cadre de la prise en charge du Client, le Prestataire est amené à enregistrer et traiter des données à caractère personnel ainsi que des données de santé du Client. Ces données sont généralement communiquées au Prestataire par le Client lui-même mais peuvent également être transmises par une tierce personne (par exemple un membre de la famille, tuteur, hôpital, maison de soins, etc.), et ce en vue de garantir une prise en charge efficace et une continuité des soins.

Ce traitement des données personnelles se fait dans le respect des dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Le Client reconnaît avoir reçu en annexe au présent contrat une notice d'information relative au traitement de ses données personnelles et avoir lu et compris les informations mentionnées, y compris ses droits par rapport au traitement de ses données personnelles.

Le Prestataire peut être amené à échanger les données personnelles du Client avec d'autres professionnels de santé (médecins prescripteurs, professionnels de santé en cas d'hospitalisation du Client, nouveau prestataire de soins prenant en charge le Client) afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge possible. Le Client sera préalablement averti et pourra s'y opposer s'il le souhaite. Le Client est informé qu'en cas d'impossibilité temporaire ou permanente d'exercer ses droits, conformément à la loi, le secret professionnel sera levé à l'égard de la personne de confiance désignée ci-avant qui pourra avoir accès au dossier patient.



## K. Loi applicable et juridiction compétente

**Art. 24.** Le présent contrat est soumis au droit luxembourgeois. Tous les litiges entre les parties en relation avec le présent contrat sont de la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg-Ville.

Fait en autant d'originaux qu'il y a de parties,

A \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Chaque partie déclarant par sa signature avoir reçu un original.

Au nom et pour le compte du Prestataire

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Le Client (ou son représentant légal)

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Signature :

Signature :



## Annexes et Références

Les documents suivants font partie intégrante du Contrat ou constituent la référence pour le présent Contrat (pour autant qu'applicables) :

- La Synthèse de prise en charge en vigueur fournie par l'AEC (toute nouvelle version de la Synthèse de prise en charge modifie le présent Contrat dès qu'elle entre en vigueur) tels que décrits à l'article 6, relatifs à des prestations particulières
- La notice d'information relative au traitement des données à caractère personnel des clients
- Notice d'information des modalités de prise en charge des prestations dans le cadre de l'Assurance Dépendance
- Document de dépôt de réclamation
- Devis (s'il y a lieu)
- Le présent contrat se réfère au projet d'établissement en annexe

