

Conditions générales régissant le service de relève pour les proches aidants

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales règlent les droits et devoirs entre la Croix-Rouge Valais (CRVS) et la personne (bénéficiaire) touchée par la maladie, le handicap ou le grand âge qui sollicite le service de relève pour les proches aidants, ou à défaut entre la CRVS et le-la représentant-e légal-e de la personne ou son-sa proche de référence.

En donnant son accord à la réalisation d'une intervention à domicile du service de relève pour les proches aidants la personne bénéficiaire, son-sa représentant-e ou son-sa proche de référence déclarent accepter les présentes conditions générales. Celles-ci font partie intégrante de toute demande et confirmation de mandat en relation avec le service de relève pour les proches aidants. Sauf convention contraire entre les parties, elles priment sur les dispositions relatives aux contrats visées aux art. 394 ss CC.

Le contrat débute dès que la CRVS confirme l'intervention et prend fin aussitôt que le mandat a été exécuté selon les modalités convenues.

2. Contenu de la prestation et durée de l'intervention

Le service propose aux proches de personnes dépendantes, des moments de relève sur des bases régulières.

La prestation a pour but de soulager les proches aidants et de favoriser le maintien à domicile lorsqu'il est possible et souhaité.

La CRVS confie l'intervention à un-e auxiliaire de santé formé-e avec expérience dans l'accompagnement de personnes telles personnes.

L'intervention à lieu

- Au domicile du-de la bénéficiaire
- À la demande du-de la bénéficiaire, du-de la proche de référence, du-de la représentant-e légal-e et/ou du réseau social en lien avec la personne
- Pour une durée de 2h00 au minimum, une à deux fois par semaine en fonction des besoins des proches.

L'auxiliaire de santé peut intervenir dans les domaines suivants :

- Hygiène personnelle : aide à la toilette si nécessaire
- Aide à la mobilisation : aide la personne à se lever, à se mettre au lit, transferts, accompagnements lors de promenades
- Alimentation : préparation de repas et aide à la prise de repas
- Élimination : utilisation du matériel en cas d'incontinence
- Animation : soutien et stimulation du/de la bénéficiaire dans ses activités
- Repos et sommeil : préparation au repos et au sommeil en tenant compte des habitudes du/ de la bénéficiaire, accompagnement lors de veilles de nuit.

En complément, l'auxiliaire de santé :

- Tient compte, dans l'exécution de ses tâches, des capacités de la personne accompagnée et s'adapte à son rythme
- Aide et encourage la personne dans le maintien de son autonomie
- Respecte les consignes données par le-la proche ainsi que par le service d'aide aux proches dans la prise en charge de la personne.

3. Limites de l'intervention de relève pour les proches aidants

Le service de relève ne dispense pas de soins infirmiers.

Le rôle de l'auxiliaire de santé se limite aux actions initiales qui lui sont attribuées. Les auxiliaires de santé prodiguent des soins d'hygiène et de confort. Les actes nécessitant des gestes techniques médicaux ne sont pas dispensés.

Les intervenant-e-s n'effectuent pas de travaux ménagers.

Les auxiliaires de santé ne peuvent pas travailler en privé pour des personnes déjà au bénéfice du service de relève de la CRVS.

4. Obligation de garder le secret et protection des données

La CRVS traite avec la plus stricte confidentialité les données nécessaires au bon déroulement des visites de relève à domicile ainsi que toutes les informations qui lui sont confiées en vue de l'intervention dans les familles.

La CRVS et l'intervenant-e à domicile s'engagent à ne pas communiquer à des tiers les données personnelles et autres informations, auxquelles ils ont accès dans l'exercice de leur activité.

Il est formellement interdit de photographier, filmer ou enregistrer les auxiliaires durant leur intervention au domicile, au même titre que les auxiliaires ne sont pas autorisé-es à filmer ou enregistrer les bénéficiaires et/ou tout autre membre de leur famille. Les éventuelles caméras installées à domicile doivent être désactivées (éteintes ou masquées) pendant toute la durée des interventions.

5. Devoirs des proches ou mandataires

Le-la proche de référence ou la personne mandataire s'assure de communiquer au service de relève toutes les informations indispensables à l'organisation de visites à domicile, ceci concernant :

- L'état de santé de la personne, ses ressources, ses besoins et difficultés
- Les médicaments qui doivent le cas échéant, lui être administrés durant le temps de la visite
- Les autres organismes et structures qui interviennent auprès de la personne (autres services de soins à domicile notamment)
- Les activités souhaitées durant les interventions (préparation de repas, courses, promenades, activités diverses)
- Les éventuels changements d'horaire, de fréquence des visites, les annulations ou suspensions de visites
- La présence de caméra de surveillance.

L'organisation de la relève passe obligatoirement par la coordinatrice de la prestation et/ou le-la responsable du service. En aucun cas les familles organisent une relève directement avec les auxiliaires de santé.

6. Tarifs et conditions de paiement (tarifs pouvant évoluer)

Intervention de jour CHF 15.- /heure, durée minimale de 2 heures.
Montant forfaitaire CHF 5.- par intervention de jour

Intervention de nuit CHF 5.- /heure, durée maximale de 10 heures
Montant forfaitaire CHF 5.- par intervention de nuit

Les visites programmées sont facturées, même s'il n'y a personne au domicile durant la première demi-heure d'accompagnements prévues.

Prise en charge

Aucun frais supplémentaire est facturé pour l'évaluation à domicile et la présentation de l'auxiliaire lors de la première intervention.

Annulation

Toutes annulations doivent être transmises dès que possible au service de la relève par téléphone au 027 324 47 90 durant les heures d'ouverture ou par mail de la relève à releve@crvalais.ch.

En cas d'annulation, **moins de 12h** avant l'intervention, **un forfait de CHF 30.-** est facturé, excepté pour des urgences médicales.

En cas d'annulation, **moins de 2h** avant l'intervention et/ou s'il n'y a personne au domicile durant la visite programmée, **un forfait de CHF 50.-** est facturé d'office, indépendamment du motif.

Les transports de personnes en véhicule privé sollicités par le-la bénéficiaire ou son-sa représentant-e légal-e sont facturés CHF 0.70 le km en sus des heures d'accompagnement.

Le montant dû est facturé une fois l'intervention terminée. Le délai de paiement est de 30 jours à compter de l'envoi de la facture par mail ou par poste. La prestation de relève à domicile ne fait l'objet d'aucune transaction financière en espèces entre l'intervenant-e et le-la bénéficiaire ou son proche de référence.

7. Responsabilité

La CRVS s'engage à exécuter avec diligence le mandat convenu. Elle ne répond pas des dommages consécutifs à des informations lacunaires ou erronées communiquées par les bénéficiaires, leur proche de référence ou leur représentant-e légal-e.

8. For

Le contrat conclu entre la personne bénéficiaire, le-la proche de référence, son éventuel-le représentant-e légal-e et l'association cantonale de la CRVS, est régi exclusivement par le droit suisse.

Pour tout différend en relation avec le présent contrat, le for est Sion, siège de la Croix-Rouge Valais.

Sion, le 1^{er} juillet 2026

CROIX-ROUGE VALAIS



Isabelle Darbellay Métrailler
Directrice