



## ACCORD

### Au début de la réadaptation multidisciplinaire

---

Le présent document comprend l'accord entre les soussignés

- Le centre de réadaptation ambulatoire (CAR) Glorieux, Glorieuxlaan 55, 9600 Ronse, ci-après dénommé CAR Glorieux
  - Forme juridique: ASBL Werken Glorieux
  - Date de reconnaissance: 1er juillet 1987
  - Numéro d'agrément R.I.Z.I.V.: 9.53.365.48
  - Numéro d'agrément Agence flamande: M 139

Le présent accord comprend:

- 1 Accords concernant la réadaptation multidisciplinaire
  - 1.1 Accord concernant le programme de réadaptation
  - 1.2 Accord concernant la continuité de la thérapie
  - 1.3 Accord concernant la participation et l'engagement de l'utilisateur et du contexte des soins de santé
  - 1.4 Accord concernant la fin de la thérapie multidisciplinaire
- 2 Accord concernant le transport organisé
- 3 Assurance et interdiction du cumul
- 4 Paiement du [bénéficiaire des soins de santé](#)
- 5 Risques sécurisés
- 6 Enquête de satisfaction
- 7 Plaintes
- 8 Protection de la vie privée
- 9 Modifications
- 10 Informations supplémentaires et pièces jointes

## 1 ACCORDS CONCERNANT LA RÉADAPTATION MULTIDISCIPLINAIRE

### 1.1 Accord concernant le programme de réadaptation

Le **C.A.R. Glorieux** s'engage à répondre à la demande de réadaptation multidisciplinaire du demandeur prenant effet le ..... (date de début du traitement).

Le programme de réadaptation et sa durée dépendent de la décision du conseiller médical de la caisse d'assurance maladie du bénéficiaire des soins de santé et de la consultation mutuelle entre le bénéficiaire de soins de santé et le C.A.R. Glorieux.

La C.A.R. Glorieux fera tout le nécessaire pour obtenir l'approbation de la réhabilitation par la VAZG (Agence flamande pour les soins et la santé). À cette fin, le médecin responsable du C.A.R. Glorieux



soumet un rapport médical à la caisse d'assurance maladie du bénéficiaire de soins de santé. La décision de l'accord et du remboursement ne peut être prise que par le conseiller médical de la caisse d'assurance maladie.

Une **accord favorable** de la caisse d'assurance maladie s'applique généralement pour une période continue de **1 an maximum**. Si une prolongation est souhaitée et possible, le fournisseur de soins demandera une prolongation à temps, sous réserve de l'autorisation du demandeur .

Les moments de thérapie sont organisés pendant **l'année scolaire** selon un horaire hebdomadaire fixe . Cela peut **être fait individuellement ou en groupe avec une fréquence d'une à trois fois par semaine**.

Pour les bénéficiaires de soins dans l'enseignement maternelle, la thérapie est toujours organisée pendant les heures de classe. Pour les bénéficiaires de soins dans l'enseignement primaire, la thérapie est généralement organisée en dehors des heures de classe. Avec l'accord de l'école/CPG, cela est également possible pendant les heures de classe. Cet accord doit être demandé annuellement via un dossier MOB (circulaire ministérielle sur la thérapie pendant les heures de classe).

Pendant les **vacances scolaires**, un horaire ajusté est établi en fonction de la disponibilité du bénéficiaire de soins et des thérapeutes. Un horaire différent est établi pour chaque vacances scolaires.

Le C.A.R. Glorieux s'engage à fournir une thérapie de haute qualité afin d'atteindre les objectifs discutés après le bilan. Le programme de réadaptation est évalué régulièrement en consultation avec le bénéficiaire de soins. Les changements au programme de réadaptation sont toujours communiqués à l'avance.

Le C.A.R. Glorieux organise, avec l'accord du bénéficiaire de soins, au moins une fois par an une consultation avec les prestataires de soins externes impliqués du bénéficiaire de soins et / ou de son contexte (par exemple crèche, école, CLB).

Selon la réglementation en vigueur, un minimum de 2 contacts médicaux doivent être établis chaque année pour chaque bénéficiaire de soins de santé avec un médecin de la C.A.R. Glorieux. Le bénéficiaire de soins de santé peut indiquer sa préférence pour le médecin, mais ne peut pas refuser ces contacts.

## 1.2 Accords concernant le déroulement de la thérapie

Un programme de réadaptation n'a de chance de succès que s'il se déroule avec une intensité suffisante et une régularité fixe, même pendant les périodes de vacances. Le bénéficiaire de soins s'engage à suivre de près le programme de réadaptation convenu, **à être présent ponctuellement** et **à limiter au minimum les absences ou les annulations de rendez-vous**.

Si, pour des raisons exceptionnelles, un rendez-vous ne peut avoir lieu, le bénéficiaire de soins en informera C.A.R. Glorieux à l'avance par e-mail (nok@werken-glorieux.be) ou par téléphone (055/23 34 40). Si l'utilisateur de soins s'est **absenté 3 fois sans préavis**, le C.A.R. Glorieux peut procéder à l'arrêt de la rééducation et rompre le présent contrat.

La C.A.R. Glorieux s'engage à surveiller la continuité du traitement et à réduire au minimum l'annulation des rendez-vous. L'annulation se produit, par exemple, lorsqu'en cas de maladie / absence du thérapeute aucune alternative de qualité ne peut être proposée ou les jours de fermeture.



### 1.3 Accords concernant la participation et l'engagement du bénéficiaire et du contexte des soins de santé

La réhabilitation du bénéficiaire de soins se fait toujours en **étroite collaboration avec son contexte**. C'est pourquoi nous demandons l'implication des parents et/ou des représentants.

Le bénéficiaire de soins s'engage à discuter du plan thérapeutique avec les thérapeutes concernés et à l'appliquer à domicile dans la mesure du possible.

Les bénéficiaires de soins et leurs parents peuvent toujours contacter les thérapeutes concernés s'ils ont des questions. Ils peuvent suivre la thérapie en consultation avec le thérapeute. Si vous le souhaitez, un entretien avec un médecin traitant ou un thérapeute peut toujours être demandé.

Le bénéficiaire de soins s'engage à assurer **lui-même le transport au moins une fois par semaine**. De cette façon, la communication avec les thérapeutes est garantie sur une base régulière. Nous demandons d'amener et de venir chercher l'utilisateur de soins ponctuellement. Le C.A.R. Glorieux ne peut pas fournir de soins ou de supervision avant ou après les séances de thérapie.

L'échange d'informations sur la thérapie peut se faire au moment de la thérapie et / ou via un cahier de contact. Nous demandons au bénéficiaire de soins de santé de fournir ce cahier et de l'apporter à chaque séance. Dans ce cahier, les parents, les thérapeutes et les personnes intervenantes peuvent y écrire des commentaires et des questions.

Le bénéficiaire de soins s'engage à répondre aux contacts et aux consultations proposées aux parents. S'il n'y a pas suffisamment de contacts avec le bénéficiaire de soins et ses parents ou représentants, cela met la thérapie en danger. Cela peut être une raison pour arrêter la réadaptation.

Le bénéficiaire de soins s'engage également à répondre aux **formalités administratives nécessaires**. Cela peut impliquer des questionnaires, des lettres, des certificats, etc. Le bénéficiaire de soins de santé est invité à consulter la demande (de prolongation), à en discuter et à la signer si une prolongation du traitement est demandée. De plus, des renseignements sont demandés chaque année au sujet du programme de traitement et de tout changement dans l'horaire. Le fait de ne pas être en ordre dans ces formalités administratives à temps peut entraîner l'arrêt du traitement.

### 1.4 Accords concernant la fin de la thérapie multidisciplinaire

La thérapie multidisciplinaire prend fin lorsque le bénéficiaire de soins **ne remplit pas (ou plus) les conditions d'admission spéciales** et / ou les **accords inclus dans cet accord**.

En outre, l'accord est résilié **s'il n'y a pas d'accord ou d'approbation de la caisse d'assurance maladie** ou à la **fin de la période d'approbation**. Le programme de réadaptation se termine automatiquement lorsque le nombre de séances autorisées a été atteint.

Lorsque le bénéficiaire de soins est orienté vers l'enseignement spécialisé, la thérapie multidisciplinaire au sein du C.A.R. Glorieux prendra fin. Ce n'est que dans certains cas exceptionnels qu'une combinaison entre l'enseignement spécialisé et la réadaptation au sein d'un CAR est possible. (p. ex. dans le contexte du traitement du bégaiement)



L'accord peut également être conclu en **consultation mutuelle** entre le bénéficiaire de soins et le C.A.R. Glorieux.

Si la thérapie multidisciplinaire est interrompue, le C.A.R. Glorieux aidera à trouver un soutien alternatif et/ ou une aide qui répond aux besoins du bénéficiaire de soins si cela est souhaité.

## 2 ACCORDS CONCERNANT LE TRANSPORT ORGANISÉ

Le bénéficiaire de soins peut faire appel au transport organisé moyennant des frais et dans la mesure du possible.

Ce transport **n'est possible que si** :

- Le bénéficiaire de soins ne peut pas assurer lui-même ou avec l'aide de la famille ou d'amis le transport aller ou retour.
- Le bénéficiaire de soins est responsable du transport au moins une fois par semaine
- La demande s'inscrit dans la planification du transport

La C.A.R. Glorieux organise ce transport en bus uniquement pour ses propres bénéficiaires de soins dans Renaix et les communes limitrophes.

- Le **tarif standard est de** :
  - 2 euros par prise en charge pour le transport à l'intérieur de Renaix
  - 3 euros par trajet pour les communes limitrophes (Nukerke, Louise-Marie, Zulzeke, Kwaremont, Ellezelles, St. Sauveur, Russeignies, Wattripont, Dergneau)
- Il existe également un **tarif social** applicable où seulement 1 euro doit être payé par prise en charge. Ce taux social s'applique aux groupes cibles suivants :
  - Familles ayant 2 bénéficiaires de soins ou plus suivant un traitement
  - Les bénéficiaires de soins qui habitent dans une structure d'accueil (p. ex. CKG)
  - Bénéficiaires de soins de santé qui répondent aux trois critères suivants
    - Grandir dans une famille monoparentale
    - Droit à une indemnisation majorée de la part de la caisse d'assurance maladie
    - Droit à une majoration des allocations familiales

Lorsque le bénéficiaire de soins fait appel au service de transport, il **s'engage à informer au préalable toute modification ou absence**. Même si l'école ferme ou a prévu une activité au moment de la thérapie, le bénéficiaire de soins doit en informer le C.A.R. Glorieux. Si le bénéficiaire de soins n'en informe pas le C.A.R. ou l'informe trop tard, le transport sera facturé.

La C.A.R. Glorieux se réserve le droit de ne pas assurer le transport en bus pour des raisons organisationnelles et/ou budgétaires.

## 3 ASSURANCE ET INTERDICTION DU CUMUL

Le bénéficiaire de soins s'engage à être en règle avec **l'assurance maladie** et **la Zorgkas** pendant au moins la durée de la période de réadaptation. Tout **changement** doit toujours être communiqué à la C.A.R. Glorieux et à la réception de l'AZ Glorieux. Dans ce cas, le bénéficiaire de soins fournira au C.A.R. Glorieux les nouveaux documents dès que possible.



S'il n'est pas en ordre d'assurance maladie, la C.A.R. Glorieux peut immédiatement arrêter la rééducation. Dans ce cas, les frais encourus seront facturés au bénéficiaire de soins de santé.

Pendant la période de rééducation, aucune intervention n'est possible par la caisse d'assurance maladie pour une consultation en dehors du centre avec l'un de nos médecins si celle-ci a lieu le même jour qu'une intervention du C.A.R. Glorieux.

Pendant le programme de réadaptation, aucune intervention n'est possible de la part de la Caisse d'assurance maladie pour le traitement:

- Avec un logopède privé
- Avec un kinésithérapeute privé. Exception : E-pathologie en physiothérapie. Avec l'autorisation du médecin conseil de l'institution d'assurance de l'ayant droit, le bénéficiaire de soins peut bénéficier temporairement de prestations de kinésithérapie suite à une condition qui n'est pas liée à la réadaptation dans le C.A.R. Glorieux.

#### 4 PAIEMENT DU BÉNÉFICIAIRE DE SOINS

Le C.A.R. applique le système du tiers payant, ce qui signifie que la personne qui demande de l'aide ne paie que l'indemnisation et que le reste est remboursé directement par la caisse d'assurance maladie. Les **frais sont de 2,15 €** par jour et sont soumis à l'indice. Pour les bénéficiaires de soins avec une **allocation majorée**, la redevance est de **0,0 €**. Le bénéficiaire de soins peut vérifier son statut via la vignette de la caisse d'assurance maladie. Le code au bas de la vignette se termine par « 1 » en cas d'augmentation de la compensation (par exemple 111/111).

Si le bénéficiaire de soins utilise le transport organisé, il doit également payer ce coût. Le bénéficiaire de soins de santé reçoit un aperçu mensuel et une facture des frais de remboursement et de transport.

Le bénéficiaire de soins de santé **s'engage à payer les factures à temps**. En cas de défaut répété et/ou persistant, le traitement peut être interrompu. Toutefois, une résiliation ne libère pas le revalidant de l'obligation de payer les factures impayées. Le dossier peut ensuite être transmis à une agence de recouvrement.

Le C.A.R. Glorieux est, à titre exceptionnel, toujours disposée à conclure des **accords de paiement** si le bénéficiaire de soins de santé ne peut pas payer la facture immédiatement. Le bénéficiaire de soins peut toujours contacter la direction, le service social ou le service comptable / débiteurs d'AZ Glorieux.

#### 5 RISQUES ASSURÉS

La C.A.R. Glorieux a souscrit une assurance pour ses employés et utilisateurs de soins qui couvre la **responsabilité civile** résultant de dommages physiques et/ou matériels causés à des tiers au cours de l'activité thérapeutique.

Les **accidents physiques** pendant les activités thérapeutiques et causés sur le chemin sont également assurés. La route est l'itinéraire normal du lieu de résidence au lieu où la thérapie a lieu et vice versa.

Les bénéficiaires de soins de santé qui utilisent le transport organisé sont assurés par **l'assurance voiture**.



La C.A.R. Glorieux a également souscrit une **assurance incendie** qui couvre ses propres bâtiments à Glorieuxlaan 55.

Une copie de la police d'assurance peut être consultée au secrétariat de la C.A.R. Glorieux.

## 6 ENQUÊTE DE SATISFACTION

L'**expérience et la satisfaction** du bénéficiaire de soins sont d'une grande importance pour le C.A.R. Glorieux. Les suggestions, idées et commentaires sont très appréciés et peuvent toujours être transmis aux employés concernés et / ou à la direction. De cette façon, la qualité des soins et des services peut toujours être revue et améliorée.

De plus, le bénéficiaire de soins est interrogé chaque année pendant la durée du traitement via une **enquête de satisfaction**.

## 7 RÉCLAMATIONS

S'il y a des plaintes pendant la période de réadaptation concernant un ou plusieurs aspects du service, le bénéficiaire de soins peut toujours contacter l'un des employés.

Les plaintes peuvent être **formulées oralement et/ou par écrit**. Toutes les réclamations sont soumises à la **direction du C.A.R. Glorieux et enregistrées dans un registre numérique des réclamations**.

La procédure de réclamation peut être résumée comme suit:

1. Après avoir reçu la plainte, le bénéficiaire de soins sera contacté personnellement dans les 7 jours civils pour avoir un aperçu des circonstances et des attentes.
2. La plainte fait l'objet d'une enquête par la direction en collaboration avec les employés ou les services concernés. En fonction de la gravité de la plainte, le service de médiation d'AZ Glorieux peut être appelé.
3. Une réponse sera formulée dans les 30 jours civils suivant la réception de la plainte. Cette réponse peut être expliquée plus en détail par une conversation directe avec le bénéficiaire de soins et les employés concernés ou par une conversation indirecte avec le bénéficiaire de soins et le service social ou la direction.
4. Si la réponse ne satisfait pas le bénéficiaire de soins de santé qui a déposé la plainte, il peut s'adresser par écrit au service d'ombudsman d'AZ Glorieux, où la plainte sera soumise au comité de gestion.
5. Si le traitement de la plainte ne satisfait pas encore le plaignant, celui-ci peut s'adresser par écrit au principal responsable de l'Agence flamande pour les soins et la santé, département de la santé mentale, Koning Albert II laan 35, 1030 Bruxelles.

## 8 PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Les dispositions relatives à la confidentialité de ce contrat de service tiennent compte de la législation sur la protection des données. Cela inclut le règlement général sur la protection des données, d'autres règlements européens qui comprennent des dispositions relatives à la protection des données et de la vie privée, ainsi que les lois nationales applicables en matière de protection des données et de la vie privée dans les États membres avec ses modifications et ses décisions d'exécution, y compris les codes de conduite approuvés applicables au secteur. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter



le site Web suivant : <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/contact>. Nous nous référons également à la politique de confidentialité de la Fédération C.A.R.. Vous pouvez les trouver sur le site Web suivant: <https://revalidatie.be/gegevensbeschermingsbeleid/>

1. Tous les employés de l'établissement de réadaptation - ainsi que les stagiaires - sont tenus au secret professionnel.
2. L'établissement de réadaptation n'utilisera les données personnelles que dans l'intérêt du programme de réadaptation et pour la demande d'intervention de la caisse d'assurance maladie.
3. L'établissement de réadaptation est tenu d'envoyer des rapports au conseiller médical de la caisse d'assurance maladie de l'utilisateur de soins et au médecin traitant. À l'exception de ces rapports, aucune donnée relative à la réadaptation ne sera transférée à des tiers sans le consentement de l'utilisateur de soins.
4. En tant que bénéficiaire de soins de santé, vous disposez de droits en relation avec les données personnelles (conformément aux articles 15 à 22 de la législation GDPR). Par exemple, en tant que bénéficiaire de soins de santé, vous avez le droit d'inspecter votre dossier, d'obtenir une copie de votre fichier, d'ajuster les données incorrectes et vous pouvez demander la suppression de vos données sous certaines conditions. Pour une description détaillée, nous nous référons au site Web de l'ASBL Glorieux <https://www.azglorieux.be/nl/patienten/ombudsdienst/rechten-en-plichten/>. Si vous souhaitez faire usage de ces droits, vous pouvez contacter le service social ou la direction de C.A.R. Glorieux.
5. L'établissement de réadaptation participe parfois à la recherche scientifique. La coopération est un soutien important pour la recherche et est importante pour les utilisateurs actuels et futurs des soins du CRA. Pour le traitement des données pour la recherche scientifique, nous demandons toujours d'abord une autorisation explicite. Les données sont transmises de manière anonyme.
6. L'utilisateur de soins de santé peut indiquer et modifier son consentement à l'échange et à l'utilisation de données à des fins diagnostiques et thérapeutiques via le formulaire de consentement prévu à cet effet (voir annexe 1).
7. Filmer ou enregistrer vous-même du matériel audiovisuel n'est autorisé qu'avec l'accord personnel du thérapeute.

## 9 MODIFICATIONS

Cet accord peut être ajusté ou modifié après consultation mutuelle entre le C.A.R. Glorieux et le bénéficiaire de soins.

Si le bénéficiaire de soins souhaite modifier l'autorisation déjà donnée, celle-ci doit être communiquée en temps utile et par écrit au C.A.R. Glorieux par [nok@werken-glorieux.be](mailto:nok@werken-glorieux.be) ou par courrier, C.A.R. Glorieux Glorieuxlaan 55, 9600 Ronse.

Toute modification du règlement intérieur sera communiquée par le C.A.R. Glorieux à l'utilisateur de soins de santé. Ces modifications prennent effet au plus tôt 30 jours après leur notification. Si cela ne se produit pas, l'accord signé à l'origine continuera de s'appliquer.



## 10 INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES ET PIÈCES JOINTES

Un **manuel de qualité** a été élaboré. Ce manuel peut être consulté à la réception du C.A.R. Glorieux.

En signant cette convention, le bénéficiaire des soins déclare accepter **les conditions particulières d'admission**. Ces conditions découlent de la convention et de l'accord de réhabilitation du C.A.R. Glorieux avec l'Agence de soins et de santé. Les conditions d'admission peuvent être consultées à la réception du C.A.R. Glorieux.

Une mission, une vision et des valeurs fondamentales ont été rédigées pour le C.A.R. Glorieux. Si vous êtes intéressé, vous pouvez les consulter à la réception.