

# **CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION DU SERVICE D'AIDE ET DE SOINS A DOMICILE DE LA SARINE (SASDS)**

## **1. Préambule**

Le plan d'intervention définit les prestations fournies par les intervenants du SASDS, qui sont des professionnels au bénéfice d'une formation reconnue en Suisse. Seul le SASDS a le droit de donner des instructions aux intervenants.

Le plan d'intervention et les conditions générales d'intervention font partie intégrante du contrat de prestations entre les bénéficiaires et le SASDS.

Le contrat de prestations se réfère aux lois en vigueur (loi du 18 mars 1994 sur l'assurance-maladie [LAMal ; RS 832.10], loi du 12 mai 2016 sur les prestations médico-sociales [LPMS ; RSF 820.2] ), à la convention Santésuisse, ainsi qu'à la mission confiée par les communes du district de la Sarine à notre Service. Nos prestations s'inscrivent dans les principes fondamentaux de notre mission :

- **L'équité** : toute personne, quelle que soit sa situation économique ou sociale, a droit aux prestations d'aide et de soins à domicile.
- **Le partenariat** : le/la bénéficiaire et son entourage sont associés au processus d'intervention.
- **La subsidiarité** : les prestations s'inscrivent avant tout sur l'apport volontaire du/de la bénéficiaire et de son entourage qu'elles visent à soutenir et, si nécessaire, à relayer provisoirement.

La finalité de nos interventions est l'accroissement, la restauration ou le maintien de l'autonomie du/de la bénéficiaire et de son entourage.

Toutes nos interventions font l'objet d'une évaluation par un professionnel du SASDS qui négocie avec le/la bénéficiaire et/ou son représentant les modalités de l'intervention (prestations, fréquence, durée), sur la base des ressources disponibles. Ces prestations sont réévaluées périodiquement ou en fonction de l'évolution de la situation.

## 2. Prestations

- 2.1. Les prestations LAMal sont effectuées sur prescription médicale. Elles sont facturées selon la convention Santésuisse (tarifs : voir fiche annexe). En cas de dépassement de 60 heures par trimestre, une autorisation doit être accordée par l'assurance-maladie sur justification médicale.
- 2.2. Les prestations non-LAMal (économie domestique, accompagnement social, aide familiale) sont effectuées uniquement sur prescription médicale. Elles sont facturées selon les tarifs annexés aux présentes conditions générales. Une évaluation sera

faite par une collaboratrice/un collaborateur afin de déterminer le plan d'interventions.

- 2.3. Le/la bénéficiaire/son entourage et le personnel s'engagent dans un respect mutuel des droits et devoirs de chacun.
- 2.4. Le/la bénéficiaire/son entourage facilite le travail du professionnel, notamment il s'engage à des moyens auxiliaires nécessaires à sa sécurité et à celle des intervenants. Il/elle met à disposition le matériel nécessaire à l'entretien du ménage. La non-mise à disposition de ces moyens peut devenir un motif de non-intervention.
- 2.5. Le prestataire de soins fournira le matériel LiMA dans les cas où ce dernier ne peut pas être appliqué et/ ou utilisé par le patient, le cas échéant avec l'aide de son entourage, en dehors des interventions du SASDS.
- 2.6. Sauf accord particulier, le/la bénéficiaire est présent/e lors des prestations. Sa participation ou celle de son entourage peut être sollicitée pour l'entretien du ménage.
- 2.7. Les clés du lieu d'habitation sont confiées au personnel du SASDS, lorsqu'aucune autre possibilité n'est envisageable, (voisins, concierge, interphone, système électrique, installation d'une boîte à clés...etc.), dans les situations suivantes :
  - le/ la bénéficiaire est en incapacité de se déplacer pour ouvrir la porte ;
  - le / la bénéficiaire séjourne dans un immeuble dans lequel la porte principale est fermée à clé et / ou n'est pas équipée d'un interphone ;
  - le / la bénéficiaire est désorienté(e).

Les clés sont confiées au SASDS par le biais d'un protocole de remise de clés. Ce document sera fourni par le SASDS.

Le SASDS décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte de clés, ainsi qu'en cas de dommages causés à des clés, qui n'ont pas été confiées à son personnel.

- 2.8. En cas de problème ou de non-réponse lors d'un passage, le Service se réserve le droit de demander à la Police l'ouverture de la porte, aux frais du /de la bénéficiaire, pour vérifier son état de santé.

### **3. Confidentialité**

- 3.1. Les données du/de la bénéficiaire sont confidentielles. Elles sont enregistrées dans son dossier. Chaque bénéficiaire a le droit d'accéder à ses données. En cas de transfert dans un hôpital ou un établissement médico-social, les informations utiles et nécessaires à sa santé sont communiquées. Sauf situation d'urgence, toute transmission se fait avec son accord (cf document annexé « Contrat SASDS – Bénéficiaire : Consentement aux interventions du SASDS, au traitement et à la transmission de données personnelles »).
- 3.2. Lorsque plusieurs professionnels interviennent dans une même situation, un professionnel de référence est nommé. Son nom est communiqué au bénéficiaire/son entourage qui s'adresse à lui pour toute question ou tout problème lié à nos interventions.
- 3.3. Le personnel du SASDS est tenu au secret médical, au devoir de confidentialité, ainsi qu'au respect de la sphère privée des bénéficiaires. Toutefois, afin de fournir des prestations de qualité, le personnel du SASDS peut être amené à ouvrir des armoires, tiroirs, réfrigérateurs, etc.
- 3.4. Le personnel du SASDS peut informer le médecin traitant, l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte (Justice de Paix) ou la Police s'il constate que le/la bénéficiaire met en danger sa propre intégrité ou celle d'autrui.

### **4. Horaires**

- 4.1. Les horaires d'intervention sont fixés par Ordonnance du 9 février 2006 de la Direction de la santé et des affaires sociales (DSAS) fixant l'horaire d'intervention des services d'aide et de soins à domicile (RSF 823.112) . Ils sont fixés de 07h00 à 20h00 heures du lundi au samedi inclus pour les travaux d'économie familiale (des interventions entre 20 et 22 heures peuvent être effectuées pour

permettre une prise en charge des personnes impotentes compatible avec la vie familiale [soins, prise du repas et coucher] ; de 07h00 à 20h00 heures du lundi au dimanche inclus pour les prestations médico-sociales et soins OPAS.

- 4.2. Dès réception de l'appel, le SASDS s'engage à entrer en matière sur la demande dans un délai de 48 heures pour les prestations LAMal, ainsi que dans un délai de 7 jours pour les prestations d'aide au ménage, à la condition que la demande nous parvienne avant le jeudi de la semaine précédant le début souhaité des prestations.
- 4.3. Les interventions sont planifiées, dans la mesure du possible, en tenant compte des habitudes du/de la bénéficiaire. Celui-ci/celle-là ci devra accepter les contraintes propres à la planification. Les horaires de passage sont convenus au moment de l'évaluation avec le référent de situation. L'heure de passage est fixée par tranche horaire de deux heures (ou plus ou moins une demi-heure). Si une plage horaire ne peut pas être respectée, le/la bénéficiaire en sera averti par téléphone.

## **5. Résiliation ordinaire – résiliation extraordinaire – fin d'intervention – suspension**

- 5.1. Résiliation ordinaire : Les prestations peuvent être résiliées en tout temps moyennant un préavis oral ou écrit de 5 jours ouvrables.
- 5.2. Résiliation extraordinaire : Le SASDS est en droit d'arrêter immédiatement ses interventions, en particulier dans les cas suivants :
  - Si la facture ouverte n'est pas acquittée dans le délai fixé par le 2<sup>ème</sup> rappel ;
  - Lors de comportements intolérables envers nos collaboratrices de la part des bénéficiaires ou de leurs proches (non-respect, violences verbales et physiques, immiscions inappropriées des proches dans le déroulement des prestations) rendant la poursuite des interventions inacceptable.

- 5.3 Les prestations prendront fin sans qu'il soit nécessaire de procéder à une résiliation dans les cas suivants :
- fin d'intervention, problème de santé résolu ;
  - déménagement du bénéficiaire dans un autre district ;
  - entrée du bénéficiaire en EMS ;
  - décès du bénéficiaire.
- 5.4. En cas d'hospitalisation, vacances ou autre, les prestations sont suspendues jusqu'au retour à domicile du bénéficiaire.

## **6. Responsabilité**

Le SASDS est responsable des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave par ses collaborateurs-trices au domicile du/de la bénéficiaire. Le Service n'est pas responsable en cas de dommage dû à l'usure ou à l'âge du matériel. L'indemnité correspond au montant nécessaire pour le remplacement des objets neufs au moment du sinistre, déduction faite de l'éventuelle moins-value pour usure ou pour autre cause. Aucune responsabilité ne saurait être imputée au SASDS pour les dommages qui n'ont pas été causés par ses collaborateurs-trices.

## **7. Interdiction d'accepter des travaux accessoires pour nos collaborateurs-trices**

Il est interdit à nos collaborateurs-trices d'accepter une activité accessoire auprès des bénéficiaires en dehors des prestations convenues.

## **8. Cadeaux aux collaborateurs-trices**

Les collaborateurs-trices n'ont pas le droit d'accepter des dons, cadeaux ou autres avantages de la part du/de la bénéficiaire ou des personnes proches du/de la bénéficiaire. Seuls sont autorisés les présents d'importance mineure, qui ont le caractère d'un pourboire ou d'une petite attention, comme il est d'usage dans la branche. En cas de doute, l'acceptation de tels cadeaux et avantages doit être convenue avec le/la supérieur(e) hiérarchique.

## **9. Dispositions finales**

- 9.1. Les contrats écrits sont faits en deux exemplaires, une copie est remise au/à la bénéficiaire, l'original reste dans son dossier.
- 9.2. Le responsable de l'Antenne et la Cheffe du SASDS sont à disposition pour recevoir et traiter toutes les suggestions et réclamations du/de la bénéficiaire ou de son entourage. En cas de litige, la personne peut adresser une plainte selon une procédure qui lui sera communiquée par la direction du SASDS.

Annexes :

- Contrat SASDS – Bénéficiaire : Consentement aux interventions du SASDS, au traitement et à la transmission de données personnelles ;
- Tarifs.