



SASDB

Conditions générales

applicables aux prestations d'aide et de soins à domicile

Généralités

L'usage du masculin dans ce document a pour seul but d'alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Principes d'intervention

Le **Service d'Aide et de Soins à Domicile du district de la Broye** (SASDB) a pour but de fournir des prestations d'aide et de soins à domicile à des personnes de tout âge et à des familles confrontées transitoirement ou durablement à des difficultés liées à une maladie, à un accident, à un handicap ou à une crise.

Son action vise à promouvoir le maintien à domicile, réduire la durée du séjour à l'hôpital, à retarder ou à éviter l'entrée en milieu institutionnel, à accompagner et soutenir la personne ou la famille en difficulté.

Chaque collaborateur de l'équipe pluridisciplinaire du SASDB s'engage à fournir les prestations convenues dans le cadre de l'évaluation de la situation.

Les prestations du SASDB sont réalisées **en présence du client, avec sa participation active**, dans les limites de ses possibilités.

Santé et sécurité des collaborateurs

Le client et/ou ses proches s'engagent à réserver un bon accueil aux collaborateurs, à protéger leur intégrité, à ne pas fumer en leur présence et à les protéger des animaux domestiques et d'autres dangers potentiels.

L'accès au domicile doit être garanti.

Matériel auxiliaire et hygiène

L'environnement ou le domicile du client doit **répondre aux exigences d'hygiène et de sécurité** permettant la fourniture des prestations de soins dans de bonnes conditions de travail. Par conséquent, l'acquisition de matériel auxiliaire pourra être demandée : lit médicalisé, fauteuil roulant, chaise de toilette, planche de douche, aides au transfert, etc. Le SASDB peut conseiller le client lors de l'achat ou de la location de ce matériel.

Matériel de soins et de pansement

Le matériel de soins (y compris les gants) et de pansement est **fourni par le client** lui-même. Le client demande un remboursement auprès des assurances sociales ou complémentaire au moyen d'une ordonnance médicale selon les conditions d'assurance.

Conformité des appareils ménagers

Les appareils ménagers mis à disposition par le client pour les prestations d'aide ainsi que leurs accessoires doivent être en **état de marche** (aspirateur, machine à laver, etc.)

Domages causés par le personnel

Le personnel du SASDB agit avec diligence et professionnalisme dans l'exécution de ses prestations.

Le SASDB couvre les dégâts matériels provoqués accidentellement par le personnel lors des prestations. Dans ce cas, le client doit aviser sans délai le SASDB.

Le SASDB n'assume **aucune responsabilité** pour les dommages résultant de l'utilisation conforme des équipements, de l'état du matériel ou de son usure normale.

Objets de valeur

Il appartient au client de veiller à ce que l'ensemble de ses objets de valeur, incluant notamment les espèces, bijoux, documents importants ou confidentiels, ainsi que tout objet fragile ou à valeur sentimentale, soient placés **hors de portée** et en **lieu sécurisé**.

Le SASDB **décline toute responsabilité** pour toute perte, disparition ou dégradation résultant d'un défaut de sécurisation de ces biens.

Plaintes

Le SASDB traite les plaintes, réclamations qui lui sont adressées par les clients ou leurs proches dans une perspective d'amélioration.

Protection des données

Le SASDB est soumis à la législation fribourgeoise en matière de protection des données et d'accès à l'information, en particulier à la loi sur la protection des données (LPrD).

De manière générale, le SASDB ne collecte, ne traite et ne conserve que les données personnelles strictement **nécessaires à la fourniture des prestations**, à son fonctionnement et à l'accomplissement de ses missions, dans le respect du cadre légal applicable.

Informations et autorisations concernant le traitement et la transmission de données

Toute intervention du SASDB implique l'ouverture d'un dossier personnel.

Les données recueillies dans votre dossier sont **confidentielles**. L'article 60 al. 1 de la Loi sur la santé stipule : « Le patient ou la patiente a le droit de consulter son dossier et de s'en faire expliquer la signification. Il ou elle peut s'en faire remettre gratuitement les pièces, en original ou en copie, ou les faire transmettre au professionnel de la santé de son choix ».

Afin de **fournir des prestations conformes** à l'évaluation des besoins, les collaborateurs du SASDB consultent votre dossier et échangent les informations nécessaires à assurer une prise en charge de qualité.

Selon l'art. 321 du Code pénal suisse, l'ensemble du personnel du SASDB est soumis à l'obligation de **garder le secret professionnel**, même après cessation de l'activité au sein de l'institution.

Des informations vous concernant ne pourront être partagées avec vos proches ou transmises à des tiers (professionnels de la santé, institutions du réseau de soins) qu'avec votre autorisation expresse.

Vidéo surveillance

Contexte légal

L'utilisation, par des particuliers, de caméras vidéo à des fins de protection des personnes tombe sous la loi sur la protection des données (LPrD). Lorsque les images tournées montrent des personnes identifiées ou identifiables. Le traitement des images doit satisfaire aux principes généraux de la protection des données.

Cette forme de surveillance peut porter sensiblement atteinte à la sphère privée des personnes filmées. Il importe par conséquent d'accorder une attention particulière aux règles de la protection de la personnalité lors de la planification, de l'installation et de l'exploitation de tels systèmes.

La loi n'autorise **ni à enregistrer, ni à filmer, ni photographier** quel que soit le support à leur insu les collaborateurs du SASDB lors de leur intervention à domicile, sous peine de poursuites.

Principes applicables

Tout système de vidéosurveillance ou dispositif de surveillance audio mis en place par le client et/ou ses proches doivent **respecter la législation** en vigueur en matière de protection des données et de protection de la personnalité.

Les images et enregistrements ne peuvent être utilisées qu'à des **fins de sécurité et de protection des personnes ou des biens** (principe de finalité). Le responsable du système de surveillance est tenu de prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité des données, de limiter l'accès aux enregistrements au strict nécessaire et d'en assurer l'effacement dans un délai proportionné.

Toute personne susceptible d'entrer dans le champ de vision des caméras, en particulier les collaborateurs du SASDB, doit être clairement informée de l'existence d'un système de vidéosurveillance.

Le client et/ou ses proches sont tenus d'annoncer l'installation de tout

système de surveillance au SASDB. Les conditions d'intervention sont définies d'un commun accord, notamment en ce qui concerne la désactivation des caméras durant les prestations. Les informations utiles sont consignées dans le dossier de soins informatisé.

En cas d'incapacité de discernement du client, le proche représentant thérapeutique est consulté afin de déterminer les modalités de la surveillance (temps réel, accès aux enregistrements).

Le SASDB n'assume aucune responsabilité liée à l'exploitation du système de surveillance, notamment en cas d'accident survenant en l'absence de collaborateur. La responsabilité de l'installation et de la gestion d'un dispositif d'alarme ou d'urgence incombe au client ou à son représentant. La responsabilité du collaborateur demeure réservée en cas de faute survenue durant une intervention.

Prestations

Évaluation de la demande

Le collaborateur du SASDB évalue les besoins et les ressources du client en collaboration avec lui et/ou son entourage, de façon à proposer les prestations les plus adaptées.

Il tient compte de l'**état de santé**, du **degré d'autonomie du client**, ainsi que des **possibilités de planification**, des **disponibilités du service** et des **limites d'intervention** du SASDB.

Il se réfère également à d'éventuelles **directives anticipées**, au représentant thérapeutique ou dans le domaine médical que le client aurait désigné ou ordres médicaux.

Le collaborateur en charge de l'évaluation définit le type de prestations nécessaires et en fixe la fréquence avec le client et/ou son entourage.

Planification des prestations

Le SASDB planifie les prestations en tenant compte, dans la mesure du possible, des **habitudes du client** et des **ressources** à disposition dans les tranches horaires disponibles ci-dessous :

Matin
MA1 : 07h30-09h30 MA2 : 09h30-12h00
Après-midi
AM1 : 13h30-15h30 AM2 : 15h30-17h00
Soir
S1 : 17h00-19h00 S2 : 19h00-21h00

Ces derniers peuvent varier en fonction d'imprévus.

Le SASDB s'engage à limiter autant que possible le nombre de personnes différentes qui interviennent au domicile du client.

Limites des prestations

La quantité de prestations de soins est déterminée dans l'évaluation des besoins. En cas de limitation par l'assureur LAMaI, le client et son entourage sont informé par courrier préalablement. Le solde est facturé directement au client.

En cas de non-paiement après le 3ème rappel pour les prestations d'économie familiale (EF), les prestations sont stoppées.

Le SASDB signale à un stade précoce si les soins et le maintien à domicile ne sont plus justifiables pour des raisons professionnelles, sociales ou techniques et contribue à la recherche d'une alternative.

Si le client se met en danger ou met en danger autrui, le SASDB se réserve le droit de faire intervenir un médecin et, si nécessaire, l'autorité de protection de l'adulte, la justice de paix ou la police.

Présence d'un tiers

Lors d'une intervention chez le client, les collaborateurs du SASDB peuvent être accompagnés occasionnellement par du personnel en formation qui est également soumis au secret professionnel (stagiaire, apprenti, ...).

Dans des **circonstances particulières**, du personnel qualifié d'une organisation tierce peut se charger de l'intervention.

Facturation des prestations

Il est vivement recommandé au client de vérifier ses droits et, le cas échéant, de solliciter les prestations auxquelles il peut prétendre auprès des assurances sociales suisses, notamment : l'**assurance-vieillesse et survivants** (AVS), l'**assurance-invalidité** (AI), les **prestations complémentaires** (PC), l'**assurance-chômage** (AC), l'**assurance-maladie** (LAMal), l'**assurance-accidents** (LAA), ainsi que toute autre aide ou prestation sociale applicable selon sa situation personnelle.

Prestations de soins

Selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal), les soins prescrits par un médecin ainsi que l'évaluation obligatoire des besoins (soins requis) sont à charge des caisses-maladie.

Les factures pour les prestations de soins sont adressées directement à la caisse-maladie du client, qui s'acquitte de la franchise et de la quote-part habituelle.

Prestations d'économie familiale

Les prestations d'aide pratique sont **facturées au client** conformément aux bases légales cantonales applicables en matière d'économie familiale, ainsi qu'aux tarifs en vigueur dans le canton de Fribourg.

Le temps consacré à l'évaluation de la situation fait partie intégrante des prestations facturées.

Des **réductions tarifaires** pour les clients en âge AVS peuvent être accordées en fonction du revenu, et dans la mesure où il n'y a pas de couverture d'assurances ou de prestations complémentaires de l'AVS/AI.

Facturation en cas d'annulation tardive

En cas d'absence, le client informe le SASDB au moins **24 heures à l'avance**. A défaut d'annulation, un forfait pour absence sera facturé au client sauf en cas d'urgence médicale ou d'hospitalisation. Ce forfait pour absence n'est remboursé ni par l'assurance maladie, ni par l'assurance complémentaire.

Droits et devoir du client

Le client a droit

- de recevoir des conseils professionnels et bienveillants ;
- aux meilleurs soins et soutien possibles ;
- de consulter son dossier ;
- d'interdire la transmission d'information à des tiers ;
- de demander à mettre fin aux prestations.

Les attentes du SASDB à l'égard du client

- participation active aux soins et aux tâches d'économie familiale dans la mesure des possibilités ;
- respect des accords et arrangements mutuels verbaux et/ou écrits ;
- capacité de compromis entre ce qui est souhaitable et ce qui est réalisable ;
- traitement respectueux des collaborateurs du SASDB .

Cessation des prestations

Le SASDB peut mettre fin à ses prestations et se retirer de la situation si :

- les collaborateurs du SASDB sont **insultés, harcelés** ou **mis en danger** ;
- les prestations doivent être fournies dans des **conditions inacceptables** (contraintes physiques et psychiques, sécurité au travail) ;
- le client **refuse** de manière répétée les mesures de soins et de soutien convenues (contrat de collaboration client) ;
- des **interférences inappropriées** et répétées des proches ou d'autres prestataires du client ont lieu dans le cadre de la prise en charge ;
- la **désactivation du système de vidéosurveillance** ou le **non droit de photographier** durant les interventions n'est pas respecté.

Validité

Les présentes conditions générales entrent en vigueur dès signature des parties. Elles restent valides tant que les prestations sont dispensées au client.

En cas de non-respect des conditions générales après analyse de la situation, le SASDB se réserve le droit de mettre fin aux prestations, dès qu'une alternative de prise en charge a pu être organisée.

Le SASDB se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les conditions générales. Le SASDB informera le client de ces changements de manière appropriée. Si le client ne s'y oppose pas par écrit ou sous une autre forme vérifiable dans les 30 jours suivant la notification, les modifications sont réputées approuvées.

Droit applicable et résolution de litiges

Les présentes conditions générales sont soumises au droit suisse. Le for juridique est au siège du SASDB.

Les droits des patients sont régis par la loi cantonale sur la santé (LSan).

Les parties conviennent de soumettre tout litige les opposant en lien avec les conditions générales à une procédure de médiation auprès de la Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients pour les litiges.

La Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients

La Commission veille à ce que les personnes et institutions soumises à sa surveillance **respectent les droits des patients** garantis par la loi fribourgeoise sur la santé. Cette commission peut agir à la demande de la Direction de la Santé et des Affaires Sociales (DSAS), d'office, sur plainte d'un patient ou sur dénonciation écrite. Il n'y a pas de délai pour saisir la Commission. Le droit de porter plainte se prescrit cependant par cinq ans après la survenance des actes reprochés.



SERVICE
D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE

SASDB
www.soins-domicile-broye.ch
Estavayer-le-Lac, le 01.05.2026