

1. Préambule

Vous avez formulé une demande d'intervention à domicile auprès de SIANA24 SA pour la/les prestations suivantes :

- Prestations d'aide et d'accompagnement

2. Objectifs du document

Ce document vise à vous présenter **les prestations d'accompagnement** offertes par SIANA24 SA.

3. Généralités

SIANA24 SA est une organisation de soins à domicile dont la mission est de vous permettre de rester chez vous dans les meilleures conditions le plus longtemps possible. Pour atteindre cet objectif, nous proposons plusieurs types d'accompagnement selon votre besoin ;

- Prestations d'aide et d'accompagnement : Les prestations d'aide et d'accompagnement proposent un soutien personnalisé pour les personnes âgées, les convalescents et ceux ayant des besoins spéciaux. Une gamme de services est offerte, englobant l'aide pour les tâches quotidiennes comme le ménage, la préparation des repas, ainsi qu'une compagnie attentionnée. L'objectif consiste à encourager l'autonomie tout en tissant des liens significatifs pour améliorer la qualité de vie au sein du domicile des clients.

En complément de cet accompagnement, si la personne a besoin de soins, un contrat de prestation de soins sera déclenché par SIANA24 SA.

4. Limites

Une évaluation des besoins du client est systématiquement réalisée en début d'accompagnement par SIANA24 SA.

Les prestations d'accompagnement peuvent être prises en charge par l'assurance complémentaire et les prestations complémentaires du client. Le client se renseigne lui-même auprès des répondants afin de connaître les modalités de remboursement auxquelles il a droit. SIANA24 SA facture directement les prestations auprès du client ; il est lui-même responsable d'entreprendre les démarches de remboursement auprès de son répondant le cas échéant.

5. Fréquence des interventions et intervenants

Afin de répondre à votre demande d'accompagnement à domicile, SIANA24 SA met à votre disposition le nombre nécessaire d'intervenants assurant l'accompagnement selon la demande.

SIANA24 SA se réserve les droits de choisir les modalités contractuelles auxquelles sont soumis son personnel ; celles-ci peuvent être adaptées à la demande. Lors de chaque engagement, SIANA24 SA respecte la loi du travail.

6. Engagements des parties

1.1 Engagements de SIANA24 SA :

- Garantir des soins de qualité basés sur des concepts d'hygiène et de sécurité.

- Respecter les droits du client.
- Travailler de manière honnête et intègre.
- Refuser toute délégation de pouvoir du client, sur ses avoirs, biens ou droits et s'abstenir de recevoir toute donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.
- S'abstenir, au cours de l'intervention chez le client, de toute propagande ou propos politique, religieux ou syndical.
- Mesurer régulièrement la perception du client sur la qualité de la prestation.
- Respecter les directives en vigueur relatives à la protection des données.
- Enregistrer, étudier et répondre aux réclamations orales et écrites du client.

1.2 Engagements du client

- Remplir et remettre à SIANA24 SA les informations nécessaires à la constitution de son dossier, ainsi qu'à la facturation des prestations. Le client atteste de l'exactitude des informations fournies.
- Garantir l'accès à son domicile : lorsque nécessaire, il sera demandé à l'usager ou ses proches de procéder à l'installation d'un boîtier à clef sécurisé à l'entrée du domicile du client. Dans le cas où cette installation ne serait pas possible, l'usager ou ses proches devront fournir un nombre suffisant de clés déterminé par le service.
- Garantir des conditions d'hygiène et de sécurité de l'habitat compatibles avec les conditions d'intervention des professionnels.
- Veiller à la conformité et au bon fonctionnement des installations et des appareils électriques. Dans le cas où un matériel défectueux ou non adapté mettrait en danger la santé et la sécurité du personnel, son utilisation serait suspendue et pourrait entraîner l'interruption ou l'arrêt de la prise en charge par le service. Il conviendra alors de pourvoir à son remplacement.
- Fournir du matériel, mobilier médicalisé et des produits ménagers adaptés aux interventions.
- Avoir un comportement civil et non discriminant envers le personnel et les stagiaires ; cette disposition s'applique également aux personnes présentes au domicile du client lors des interventions.
- Le client doit informer SIANA24 SA de toute modification de ses besoins ou de sa situation qui pourrait affecter les prestations.

7. Tarifs

Les différents tarifs pratiqués peuvent être retrouvés dans le document « Tarifs 2024 » qui est fourni à l'ouverture d'un dossier ou qui peut être consulté sur le site internet de l'entreprise.

8. Modalités de paiement

Les factures sont établies mensuellement et doivent être réglées dans les 30 jours, sans déduction. Des frais peuvent être facturés, en plus de l'intérêt de retard (5 %), à partir du 2^{ème} rappel de paiement.

Le client ou son répondant financier s'engage à assumer la responsabilité du paiement intégral des services facturés par SIANA24 SA.