

Entre la société

**SIANA24 SA, représenté par Mme Pelletier Carole, dont le siège social est situé à La Sagne au Droz 4, 2714 Les Genevez**

et

**Le Client**

## 1 Préambule

Le client a formulé une demande d'intervention à domicile auprès de SIANA24 SA.

Une demande d'intervention à domicile auprès de SIANA24 a été faite le :

### **Demandeur**

- Patient
- Institution de soins
- Famille
- Médecin traitant
- Autre : .....

### **Pour la/les prestations suivantes**

- Prestations de soins et d'accompagnement
- Prestations soins plaies
- Prestations conseils gériatriques
- Prestations soins de stomathérapies et continence
- Prestation hospitalisation à domicile

Début de la prise en charge le :

## 2 Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions générales d'intervention au domicile du client, permettant de personnaliser la prestation de service.

Par la signature du contrat, le client atteste être en pleine possession de son consentement libre et éclairé.

Le présent contrat est élaboré et remis au client ou son représentant dans un délais allant jusqu'à 15 jours après la date de la première intervention.

## 3 Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

## 4 Évaluation des besoins

Une évaluation des besoins du client est systématiquement réalisée en début d'accompagnement par SIANA24 SA. A ces fins, l'outil RAI-Homecare est utilisé, afin de

planifier les interventions de soins ou d'aide au domicile du client. Ce système répond aux exigences légales en matière d'évaluation des besoins requis.

## 5 Fréquence des interventions

Pour les différentes prestations, les jours et heures de passage sont fixés en accord avec le client et SIANA24 SA. Toutefois, ils peuvent fluctuer en fonction d'éléments indépendants de la volonté de SIANA24 SA. Si les fluctuations devaient être trop importantes, SIANA24 SA s'engage à prévenir le client ou une personne référente.

SIANA24 SA fournit la prestation convenue sans interruption, en assurant le remplacement des intervenants, en priorité pour l'aide aux actes essentiels de la vie.

Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions. Le client est informé par SIANA24 SA de ces changements ; en cas de refus injustifié du client, SIANA24 SA n'est pas tenu de fournir une autre solution.

## 6 Engagement des parties

### 6.1 Les 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.

### 6.2 Les 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'utilisateur 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'utilisateur 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 et de bonne prise en charge du client.
- Assurer la conformité et le 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 à l'égard du personnel et des stagiaires ; cette disposition s'applique également aux personnes présentes au domicile du client lors des interventions.
- Informer SIANA24 SA de toute modification de ses besoins ou de sa situation qui pourrait affecter les prestations.
- Honorer de sa présence les interventions planifiées. En cas d'absence non annoncée dans le délai défini par le présent contrat ou d'absence répétitives, SIANA24 SA se réserve le droit de facturer un supplément au client (cf. Tarifs 2024) et/ou suspendre le contrat établi (cf. chapitre 9).

## 7 Modification du contrat

### 7.1 Conditions générales de modification

Le service s'engage à proposer au client la possibilité de modifier son contrat à tout moment, sans pénalités financières, moyennant un délai de préavis de 5 jours. Lors de modification, ajout ou suppression de prestations, le présent contrat reste en vigueur.

Dans tous les cas, le paiement des interventions à domicile déjà effectuées est à la charge du client.

### 7.2 Conditions d'établissement d'un avenant

Le contrat pourra être modifié par la signature d'un avenant au présent contrat signé par les parties. Cette possibilité peut être utilisée en cas d'accord des parties pour ajouter ou modifier une disposition du contrat.

## 8 Modalités de paiement

Les factures sont établies mensuellement. Elles sont payables dans les 30 jours, sans déduction. Des frais peuvent être facturés, en plus de l'intérêt de retard (5 %), à partir du 2<sup>ème</sup> rappel de paiement.

Le client ou son répondant financier s'engage à répondre, sur les biens du client, du prix total facturé par SIANA24 SA.

Les tarifs détaillés des prestations, le mode de facturation et de remboursement figurent sur la documentation annexée au présent contrat.

## 9 Suspension du contrat

Pour convenance personnelle, le client peut souhaiter annuler une intervention. SIANA24 SA intervient en la présence du client. Si le client ne peut pas être présent à son domicile lors du passage convenu, SIANA24 SA demande d'être informé au moins 48 heures à l'avance.

Si ce délai n'est pas respecté, un forfait d'annulation de visite (non remboursé par l'assurance maladie) sera facturé au client (cf. Tarifs 2024).

SIANA24 SA se réserve le droit de suspendre temporairement les prestations en cas de non-paiement répété ou de non-respect des engagements du client. Une notification écrite sera adressée au client en cas de suspension temporaire ou définitive.

## 10 Litige

En cas de litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à l'arbitrage pour tenter de résoudre le différend de manière amiable, avant d'engager toute procédure judiciaire :

1. Le client, respectivement son référent, dispose en tout temps d'un droit de contestation. Il est alors prié de s'adresser en premier lieu aux responsables de SIANA24 SA, respectivement à la Direction.
2. En cas de non-résolution du litige par la procédure précédemment citée, les parties s'engagent à le soumettre à la médiation cantonale liée à la Commission de surveillance des droits des patients.
3. Si aucune entente n'est trouvée, les parties peuvent alors faire appel à la Commission de surveillance des droits des patients ou s'adresser directement au Tribunal cantonal.
- 4.

### Adresses utiles :

**Commission de surveillance des droits des patients**  
Par direction de la santé publique et de la prévoyance sociale  
Office du médecin cantonal  
Rathausgasse 1  
3011 Berne  
Tél. 031/633.79.31  
Info.kaza@gef.be.ch

## 11 Résiliation du contrat

### 11.1 Résiliation à l'initiative du client

SIANA24 SA s'engage à proposer au client la possibilité de résilier son contrat à tout moment, sans pénalités financières, moyennant un délai de préavis de 5 jours à compter de la date de réception du courrier. En cas de non-respect de ces règles, un forfait non-remboursé sera facturé au client. Ce forfait s'élève à 30 CHF par jour de préavis non respecté.

SIANA24 accorde au client la possibilité de résilier son contrat, sans préavis et sans pénalités financières, en cas de situations imposées par l'urgence.

### 11.2 Résiliation à l'initiative de SIANA24

SIANA24 SA peut résilier le présent contrat sans délai en cas de non-respect des engagements du client prévus au point 6.2 lorsqu'il rend impossible l'exécution de la prestation ou met en danger les intervenants.

## 12 Confidentialité et protection des données

SIANA24 s'engage à respecter les lois et réglementations en vigueur en matière de confidentialité des informations du client. Les informations personnelles collectées dans le cadre de l'intervention seront traitées de manière confidentielle et utilisées uniquement dans le cadre de la prestation de service.

Par le présent contrat, le client donne son accord à SIANA24 SA d'accéder aux informations médicales nécessaires au bon déroulement des prestations.

## 13 Langue du contrat

Le présent contrat est rédigé en français. Toute traduction du contrat dans une autre langue est fournie uniquement à titre informatif. En cas de divergence, la version originale en français fait foi.

## 14 Disposition finale

Les deux parties signataires se déclarent d'accord sur les termes du présent contrat de droit privé et s'engagent à en respecter toutes les dispositions. En cas de litige, le droit suisse est applicable et le for juridique est à Porrentruy.

Le client ou son représentant légal reconnaît également avoir pris connaissance des documents annexés, et en accepte les termes.

Ce contrat est valable pendant toute la durée de l'accompagnement par l'organisation de soins et d'aide à domicile SIANA24 SA. Il est établi et signé en double exemplaire. Un exemplaire est destiné au client, l'autre est conservé par l'organisation de soins et d'aide à domicile SIANA24 SA.

## 15 Annexes

**Annexes faisant partie intégrante du contrat à consulter sur notre site internet ou en version papier, sur demande :**

- Avenant I (Tarifs)
- Brochure « L'essentiel sur les droits des patients »
- Descriptifs des prestations
- Politique en termes de protection des données

## 16 Signatures

- Par la présente signature, j'accepte les conditions concernant la protection des données.**

**Le (la) client(e) :**

---

Lieu et date

Signature

**Le proche aidant ou répondant thérapeutique :**

---

Nom et prénom

Adresse

---

Lieu et date

Signature

**Société SIANA24 SA, en la personne de :**

Nom et prénom

---

Lieu et date

---

Signature

\*L'utilisation du genre masculin est utilisée pour ce document mais inclus tout autres genres