



Pour vous – chez vous

ASAD

Vallée de Tavannes
et Petit-Val

Contrat de la prestation « Appel d'urgence ASAD Sérénité 24 »

Entre le service d'Aide et de Soins à Domicile de la Vallée de Tavannes et du Petit-Val
et

Nom et prénom du/de la client/e	N° du/de/ la client/e

Cadre de l'intervention

L'organisation d'aide et de soins à domicile, ci-après ASAD, et le/la client/e conviennent que l'ASAD fournit la prestation « Appel d'urgence ASAD Sérénité 24 » selon les **conditions générales de la prestation Appel d'urgence ASAD Sérénité 24**, qui sont présentées par la soignante avant l'installation du boîtier de l'appel d'urgence et qui font partie intégrante du présent contrat.

Validité du contrat et résiliation

La relation contractuelle est valable dès la signature du contrat. Le mois en cours lors de la conclusion du contrat est entièrement redevable. Le délai de résiliation est d'un mois pour la fin d'un mois. La résiliation doit se faire par écrit. En cas d'institutionnalisation ou de décès, le contrat prend fin automatiquement pour la fin du mois en cours.

Tarifs

La prestation comporte des **frais d'installation uniques d'un montant de Fr. 100.--**. **Le montant de la redevance mensuelle est de Fr. 90.--**. **Lors d'intervention de nuit par un employée ASAD (entre 17h et 07h30) un forfait de déplacement de Fr. 50.-- est appliqué.** Ces frais sont entièrement pris en charge par le client.

Le temps nécessaire pour une intervention d'urgence sera annoncé par l'ASAD à l'assureur maladie, au même titre que les autres prestations d'évaluation et de soins. En cas de non-remboursement de l'assureur, le contrat de prestations « soins » en vigueur fait foi.

Signatures

Le (la) client(e) :

Lieu et date

Signature

Le proche aidant ou répondant thérapeutique :

Nom et prénom

Adresse

Lieu et date

Signature

Le service d'Aide et de Soins à Domicile de la vallée de Tavannes et du Petit-Val :

ASAD

Lucia Cardoso
Directrice



Conditions générales de la prestation « Appel d'urgence ASAD Sérénité 24 »

Partie intégrante du contrat de prestation « Appel d'urgence ASAD Sérénité 24 » établi entre l'ASAD et le (la) client(e)

Informations générales

Vous êtes client/e de l'ASAD et nous avons reçu une demande d'installation d'un dispositif d'appel d'urgence *ASAD Sérénité 24* pour vous. Notre organisation d'Aide et de Soins à Domicile de la Vallée de Tavannes et du Petit-Val (ASAD) effectue, **lors de chaque demande, un entretien de présentation de la prestation demandée et de l'installation du matériel logistique nécessaire**. Cet entretien se passe à votre domicile en votre présence et si possible en présence d'une personne de votre entourage.

Protection des données

L'ASAD travaille en collaboration avec une centrale d'alarme reconnue et compétente. La centrale d'alarme doit avoir accès à certaines données personnelles et de santé du / de la client/e pour pouvoir répondre au mieux à l'appel d'urgence. Elle est soumise à la loi sur la protection des données en vigueur. Par la signature du contrat « Appel d'urgence ASAD Sérénité 24 », le/la client/e autorise tous les prestataires qui pourraient devoir intervenir (ASAD, centrale d'alarme, service d'urgence) à avoir accès aux données personnelles et de santé nécessaires à la prise en charge.

Cadre général de la prestation

Le dispositif d'appel d'urgence *ASAD Sérénité 24* est proposée uniquement aux clients de l'ASAD qui bénéficient déjà d'autres prestations de soins.

L'ASAD est répondante du dispositif d'appel d'urgence *ASAD Sérénité 24*, 365 jours par année, 24h/24h. Si le/la client/e le souhaite, d'autres membres de son entourage peuvent être inscrits en tant que répondants.

L'entretien de présentation de la prestation et de l'installation du matériel logistique nécessaire (boîtier téléphonique et bouton d'appel d'urgence) est assuré par un/e professionnel/le de l'ASAD. Des frais d'installation uniques sont appliqués.

Après signature du contrat et mise en service de la prestation, des frais mensuels fixes sont appliqués. Ces frais incluent :

- La location du dispositif d'appel d'urgence *ASAD Sérénité 24* (boîtier et montre)
- La mise à disposition d'un répondant professionnel ASAD 24h/24h, 365 jours par année
- L'intervention d'un/e professionnel/le de l'ASAD en cas de panne du matériel logistique, pendant les heures de bureau.

Les boîtiers téléalarme fonctionnent sur le réseau mobile. Lors de l'entretien de présentation, la professionnelle de l'ASAD effectue les tests nécessaires pour vérifier si la connexion mobile chez le/la client/e permet l'installation d'un dispositif d'appel d'urgence ou non.

Cadre d'intervention suite à un appel d'urgence sur le dispositif d'appel d'urgence ASAD Sérénité 24

Lorsque le/la client/e appuie sur le bouton du dispositif d'appel d'urgence, il/elle est directement mis/e en contact avec la centrale d'appel d'urgence. La personne qui répond à l'appel se présentera et évaluera le degré d'urgence de la situation. Dans le cas d'une urgence vitale, la centrale fera intervenir directement les services d'urgence et non l'ASAD.

Si la personne a besoin de l'intervention d'un tiers, mais ne se trouve pas en situation d'urgence vitale, la centrale fera appel au premier répondant défini (ASAD ou proche). Dans les cas où l'intervention de l'ASAD n'est pas possible dans le délai défini (voir section



Cadre des interventions de l'ASAD lors d'un appel d'urgence sur le dispositif d'appel d'urgence ASAD Sérénité 24

Limitations de l'intervention de l'ASAD), la centrale évaluera la marche à suivre. Si la personne n'a pas besoin de l'intervention d'un tiers, la centrale la rassurera et terminera l'appel.

L'ASAD s'engage à mettre à disposition un/e professionnel/le de santé 24h/24h, 365 jours par année, en tant que répondant pour les bénéficiaires du dispositif d'appel d'urgence ASAD Sérénité 24.

En tenant compte de la géographie du lieu d'intervention, le/la professionnel/le répondant/e ASAD intervient dans un délai **d'une heure** maximum suite à la réception de l'appel d'urgence. Un forfait de déplacement est facturé au/à la client/e à chaque intervention de nuit (entre 17h et 7h30). Il est entièrement à la charge du/de la client/e. Le temps d'intervention sera annoncé à la caisse maladie du/de la/ client/e, et sera remboursé dans la plupart des cas, au même titre que les autres prestations d'évaluation et soins. Le cas échéant, le contrat de prestations « soins » en vigueur fait foi.

Limitations de l'intervention de l'ASAD

L'intervention de l'ASAD lors d'un appel d'urgence comporte certaines limitations, **rare**s et qui ne peuvent pas être anticipées :

- Il se peut que lors de l'appel d'urgence, le/la professionnel/le de piquet soit déjà occupé/e par une autre intervention. Dans ce cas, la centrale d'alarme définira si le/la client/e en attente doit être pris/e en charge par un service d'urgence, par un proche ou s'il/elle peut attendre que le/la professionnel/le de l'ASAD se libère.

- En cas de conditions météorologiques difficiles ou extrêmes, ou en cas de perturbation de la circulation rendant l'accès jusqu'au domicile du/de la client/e très dangereux ou même impossible, la centrale d'alarme définira si le/la client/e en attente doit être pris/e en charge par un service d'urgence, par un proche ou s'il/elle peut attendre que les conditions météorologiques ou d'accès permettent le déplacement du/de la professionnel/le de l'ASAD.

Dans un tel cas, le délai d'intervention de maximum une heure ne peut pas être garanti.

Les limitations citées font partie intégrante des conditions générales de la prestation d'appel d'urgence ASAD Sérénité 24 et n'occasionnent aucun remboursement ou compensation des frais mensuels redevables.

Responsabilité de Medcall

Medcall, centrale d'alarme, en tant que fournisseur de la prestation est responsable de la bonne exécution de cette dernière à l'égard des utilisateurs des appels d'urgence. Toute responsabilité de l'ASAD est exclue.

Responsabilité du (de la) client(e)

Le/la client/e, son proche aidant ou répondant thérapeutique s'engage à :

- informer la centrale d'alarme lors d'une absence du/de la client/e (vacances, hospitalisation, autre).

- veiller au bon fonctionnement de son installation électrique, et à ne jamais débrancher le dispositif d'appel d'urgence ASAD Sérénité 24 de la prise électrique.

- procéder aux appels d'« alarme test », une fois par mois.

Dégâts matériels

Le/la client/e assume les frais de réparation ou remplacement du matériel logistique nécessaire à la prestation dispositif d'appel d'urgence ASAD Sérénité 24 occasionnés intentionnellement ou par négligence.

Responsabilité légale

L'ASAD n'assume pas la responsabilité en cas de panne du réseau mobile, nécessaire au fonctionnement du téléalarme.