



# PRÉSENTATION & CONDITIONS GÉNÉRALES

Document réalisé selon le  
"Manuel de qualité d'aide et soins à domicile Suisse"

---

**ACTION SOINS SARL**

Route de Rossens 5, 1726 Farvagny-le-Grand

[contact@actionsoins.ch](mailto:contact@actionsoins.ch)

+41 76 841 82 36

[www.actionsoins.ch](http://www.actionsoins.ch)



## NOTRE MISSION

ACTION SOINS est un service d'Aide et de Soins spécialisé dans l'accompagnement et le bien-être des personnes à domicile sur l'ensemble du Canton de Fribourg. Nous proposons une prise en charge complète et personnalisée, pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client(e) tout en respectant leur autonomie et leur dignité.

Notre mission est de faciliter le maintien à domicile en offrant des soins infirmiers somatiques et psychiatriques, ainsi que des aides à la vie quotidienne, tout en veillant à la qualité de vie, au confort et à l'équilibre global de nos client(e)s.

Pour toujours assurer une meilleure prise en charge de nos client(e)s, nous collaborons si besoin avec diverses structures et professionnels.

## NOS ÉQUIPES

Nos équipes sont composées de professionnels de santé qualifiés et expérimentés, titulaires d'un Diplôme Infirmier ES/HES, d'un CFC Assistant en Soins et Santé Communautaire, ou d'un Diplôme d'Auxiliaire de Santé CRS.

Chaque professionnel suit régulièrement des formations continues pour développer ses compétences et se tenir au courant des dernières avancées dans le domaine des soins.

## INTERVENTIONS

Nos équipes de soins interviennent à votre domicile du Lundi au Dimanche, de 8h00 à 18H00. Les week-end et jours fériés, seuls les soins essentiels sont dispensés.

Nos équipes d'aides à la vie quotidienne interviennent du Lundi au Vendredi, de 8H00 à 18H00. Ces services ne sont pas dispensés les week-end et jours fériés.

L'horaire de passage de nos équipes est susceptible de varier à plus ou moins 15 minutes. Nous sommes parfois confrontés à des imprévus (tels que des interventions d'urgence chez d'autres patients, des aléas de la route, etc.). Soyez toutefois assurés que nous mettons tout en oeuvre pour respecter au mieux les horaires convenus et que nos équipes vous contacteront en cas de modification de l'heure de passage.

## LOGISTIQUE

Nous nous efforçons d'assurer la stabilité des équipes et des horaires, sauf cas de force majeure. Un créneau horaire est défini lors de l'évaluation de vos besoins. Si, exceptionnellement, l'intervention ne peut avoir lieu dans ce créneau, vous en serez informé.

Vous êtes responsable de garantir l'accès à votre domicile à nos équipes. Si vous ne pouvez pas ouvrir vous-même, vous devrez installer à vos frais un système permettant l'accès (coffre-fort à clés, etc.). Les codes de ces dispositifs devront nous être communiqués par écrit. ACTION SOINS ne gère pas les clés de ses client(e)s. En cas d'impossibilité d'accès au logement selon les modalités définies, les conditions de service ne sont plus remplies et les prestations d'ACTION SOINS seront interrompues.

## NOS LIMITES

Bien que nous nous efforcions de répondre à tous les besoins, nos services ont des limites. Nous ne pouvons assurer le maintien à domicile lorsque des facteurs professionnels, humains ou économiques l'empêchent. Cela inclut les situations où la sécurité de nos équipes ou des client(e)s n'est plus garantie, lorsque l'aide nécessaire dépasse nos compétences et qu'une hospitalisation ou un placement est plus appropriée, ou quand les proches aidants, malgré notre soutien, ne sont plus en mesure d'assumer la charge.

En cas de danger imminent (pour la personne ou pour autrui), nous sommes dans l'obligation de signaler la situation aux autorités compétentes (Justice de Paix).

Concernant la gestion des médicaments, nous déclinons toute responsabilité si l'administration est assurée par le(la) client(e) ou son entourage.

## VOS DONNÉES

Un dossier de soins, propriété d'ACTION SOINS, est constitué pour chaque client(e). Les données sont stockées et sécurisées via le logiciel MediOnline, le service de La Caisse des Médecins.

Nos équipes sont tenues au secret professionnel et au respect de la protection des données. Certaines informations peuvent être transmises à des tiers (assureurs, médecins, institutions) si nécessaire à la prise en charge du(de la) client(e).

ACTION SOINS est autorisé à obtenir des informations auprès des médecins, qui sont alors déliés du secret professionnel à notre égard.

## COLLABORATION DU(DE LA) CLIENT(E)

- Une bonne collaboration est essentielle pour des soins efficaces.
- Pour vous offrir des soins efficaces et adaptés, nous misons sur une collaboration étroite entre vous et nos équipes.
- Nous vous remercions de respecter les accords et ententes établis ensemble. Ces derniers pourront être renégociés en cas de besoin, car nous sommes conscients de l'importance de trouver un équilibre entre vos souhaits et nos possibilités.
- Votre bien-être et votre sécurité sont nos priorités.
- Nous vous remercions d'accepter l'utilisation du matériel de soins courant, dans le respect des directives de nos équipes et des mesures d'hygiène et de protection. En cas de désaccord, une déclaration écrite de consentement vous sera demandée.
- Si votre état de santé le nécessite, nous vous demanderons d'adapter l'aménagement de votre domicile pour faciliter les traitements (par exemple, en installant un lit médicalisé ou des tapis antidérapants). Nous attachons une grande importance à l'utilisation de moyens indispensables à votre protection et à celle de nos équipes.
- Règles de courtoisie et de sécurité.
- Si vos locaux sont équipés d'une surveillance vidéo, merci de bien vouloir nous en informer. Afin de protéger la vie privée de nos équipes et d'assurer la qualité des soins, nous vous demanderons de désactiver la surveillance vidéo pendant leurs interventions.
- Merci de ne pas fumer en présence de nos équipes pendant la durée de l'intervention à votre domicile.
- Merci d'isoler vos animaux afin que nos équipes puissent intervenir à votre domicile dans les meilleures conditions.

## PRESTATIONS SOINS INFIRMIERS

L'éventail des soins infirmiers est consigné dans l'article 7 de l'Ordonnance sur les Prestations de l'Assurance des Soins (OPAS) :

- **Evaluation, conseils et coordination**

Evaluation des besoins du patient et de l'environnement de ce dernier ; planification des mesures nécessaires ; conseils au patient ainsi que, le cas échéant, aux intervenants non professionnels pour les soins, en particulier quant à la manière de gérer les symptômes de la maladie, pour l'administration des médicaments ou pour l'utilisation d'appareils médicaux ; contrôles nécessaires ; coordination des mesures et dispositions par des infirmiers spécialisés en lien avec des complications dans des situations de soins complexes et instables.

- **Examens et traitements**

Contrôle des signes vitaux (tension artérielle, pouls, température, respiration, poids) ; test simple du glucose dans le sang ou l'urine ; prélèvement pour examen de laboratoire ; mesures thérapeutiques pour la respiration (telles que l'administration d'oxygène, les inhalations, les exercices respiratoires simples, l'aspiration) ; pose de sondes et de cathéters, ainsi que les soins qui y sont liés ; soins en cas d'hémodialyse ou de dialyse péritonéale ; préparation et administration de médicaments ainsi que documentation des activités qui leur sont associées ; administration entérale ou parentérale de solutions nutritives ; surveillance de perfusions, de transfusions ou d'appareils servant au contrôle et au maintien des fonctions vitales ou au traitement médical ; rinçage, nettoyage et pansement de plaies (y compris les escarres et les ulcères) et de cavités du corps (y compris les soins pour trachéo-stomisés et stomisés), soins pédicures pour les diabétiques ; soins en cas de troubles de l'évacuation urinaire ou intestinale, y compris la rééducation en cas d'incontinence ; assistance pour des bains médicaux partiels ou complets, application d'enveloppements, cataplasmes et fangos ; soins destinés à la mise en œuvre au quotidien de la thérapie du médecin, tels que l'exercice de stratégies permettant de gérer la maladie et l'instruction pour la gestion des agressions, des angoisses et des idées paranoïaques ; soutien apporté aux malades psychiques dans des situations de crise, ou pour éviter les situations aiguës de mise en danger de soi-même ou d'autrui.

- **Soins de base et soutien psychologique**

Soins de base généraux pour les patients dépendants, tels que: bander les jambes du patient, lui mettre des bas de compression, refaire son lit, l'installer, lui faire faire des exercices, le mobiliser, prévenir les escarres, prévenir et soigner les lésions de la peau consécutives à un traitement; aider aux soins d'hygiène corporelle et de la bouche; aider le patient à s'habiller et à se dévêtir, ainsi qu'à s'alimenter ; mesures destinées à surveiller et à soutenir les malades psychiques pour accomplir les actes ordinaires de la vie, telles que la planification et la structuration de leurs journées de manière appropriée, l'établissement et la promotion des contacts sociaux par un entraînement ciblé et le soutien lors de l'utilisation d'aides à l'orientation et du recours à des mesures de sécurité.

## PRESTATIONS AIDES À LA VIE QUOTIDIENNE

Les aides à la vie quotidienne vont dans la continuité des soins infirmiers et sont essentielles pour le bien-être à domicile de nos client(e)s. Les objectifs de ces aides sont de maintenir l'autonomie, d'améliorer la qualité de vie, de prévenir de l'isolement, de soutenir les proches et d'assurer la sécurité du(de la) client(e).

- **Ménage**

L'aide au ménage comprend les tâches courantes d'entretien du domicile telles que le rangement, le nettoyage des sols, l'époussetage, le nettoyage de la cuisine et de la salle de bain, la lessive et le repassage, ainsi que les soins aux plantes et aux animaux.

- **Commissions**

L'aide aux commissions comprend l'accompagnement du(de la) client(e), ou la réalisation des commissions à la place de celui(elle)-ci, selon ses préférences et ses capacités. Nos équipes peuvent aider à la planification des repas, à la rédaction de la liste de commissions, et veiller à ce que les achats soient adaptés aux besoins et au régime alimentaire.

- **Préparations des repas**

L'aide à la préparation des repas comprend la préparation de repas simples et équilibrés, en tenant compte des préférences et des restrictions alimentaires. Cela peut inclure la planification des menus, la préparation des ingrédients, la cuisine et le rangement de la cuisine après le repas.

- **Accompagnement et compagnie**

Notre service d'aide peut également inclure un soutien social et émotionnel. Cela peut se traduire par la compagnie, l'écoute, et le partage d'activités avec le(la) client(e). Nos équipes peuvent vous accompagner lors de sorties, de promenades, de visites culturelles ou de rendez-vous familiaux et médicaux, ou simplement passer du temps avec vous à votre domicile pour des moments de convivialité et de stimulation intellectuelle.

- **Soutien administratif**

Notre équipe est à votre disposition pour vous aider à surmonter les difficultés administratives du quotidien et vous accompagner dans vos démarches.

- **Garde et surveillance de nuit**

Nos équipes assurent une présence rassurante et bienveillante tout au long de la nuit au domicile, garantissant la sécurité et le bien-être du(de la) client(e). Les professionnels qualifiés veillent à leur confort, répondent à leurs besoins urgents et peuvent intervenir en cas de situation imprévue, tout en respectant leur intimité et leurs habitudes de vie.

## TARIFS ET PRISES EN CHARGE

### SOINS INFIRMIERS

Tarifs des soins selon l'article 7 de l'Ordonnance sur les Prestations de l'Assurance des Soins (OPAS) :

- Evaluation, conseils et coordination : **76,90.- / heure**
- Examens et traitements : **63,00.- / heure**
- Soins de base et soutien psychique : **52,60.- / heure**

Les soins infirmiers sont pris en charge par l'Assurance Obligatoire des Soins selon la LaMal, dans le cadre d'un mandat médical.

Nous facturons selon le système du tiers payant, directement à l'assureur du(de la) client(e). Le(la) client(e) doit tenir compte de sa franchise annuelle puis des 10% restant à sa charge jusqu'à atteindre sa quote-part annuelle.

### AIDES À LA VIE QUOTIDIENNE

- Tarifs des aides à la vie quotidienne : **50,00.- / heure\***
  - Ménage
  - Commissions
  - Préparations des repas
  - Accompagnement et compagnie
  - Soutien administratif

*\*Tarif unique pour toutes types d'aides, frais de déplacement inclus.*

*Le matériel et les produits pour le nettoyage sont à la charge du(de la) client(e).*

- Garde et surveillance de nuit : **sur devis**

Les prestations d'aides ne sont pas remboursées par l'Assurance Obligatoire des Soins selon la LaMal.

Nous facturons ces prestations directement au(à la) client(e) par courrier postal.

Cependant, une prise en charge est possible avec les Assurances Maladie Complémentaires ou au travers des Prestations Complémentaires.

Facturation mensuelle par e-mail ou par courrier postal.

Votre plan de soins et d'aides est élaboré en étroite collaboration avec vous, vos proches et votre médecin. Vos besoins sont évalués de manière approfondie. Ce plan de soins et d'aides est ensuite revu au minimum tous les 3 mois, voire plus fréquemment si votre état de santé l'exige. Cette approche garantit que les prestations fournies soient toujours adaptées à votre situation et à l'évolution de vos besoins, assurant ainsi une prise en charge optimale et individualisée.

## ENGAGEMENT ET ÂRRET DES PRESTATIONS

### SOINS INFIRMIERS

ACTION SOINS s'engage à assurer la continuité des soins prescrits par votre médecin jusqu'au terme du mandat médical, sauf en cas de motifs empêchant la bonne réalisation des soins (non compliance du(de la) client(e) ; relation soignant/soigné conflictuelle, etc). Si vous souhaitez interrompre les soins avant l'échéance du mandat, nous vous prions de bien vouloir en informer le médecin mandataire. Cette décision devra être validée par ce dernier, qui se chargera ensuite de nous transmettre l'information.

### AIDES À LA VIE QUOTIDIENNE

ACTION SOINS requiert de la part du(de la) client(e) un engagement de 3 mois pour toutes prestations d'aides à la vie quotidienne. Au terme de ces 3 mois, une réévaluation de vos besoins sera systématiquement effectuée afin d'ajuster au mieux nos services à votre situation et à son évolution, sauf en cas de demande contraire du(de la) client(e) souhaitant mettre un terme aux prestations. Une interruption précipitée des prestations peut avoir lieu en cas de motifs exceptionnels (évolution de l'état de santé ; hospitalisation ; décès) sur présentation d'un justificatif.

### ANNULATION DE RENDEZ-VOUS

Nous comprenons que des imprévus peuvent survenir et vous empêcher d'assurer un rendez-vous pour vos soins et aides. Dans ce cas, nous vous remercions de bien vouloir nous prévenir au moins 48H à l'avance afin de faciliter notre organisation.

En cas d'annulation non justifiée dans ce délai, **une facturation de 50 CHF** aura lieu directement auprès du(de la) client(e). Toutefois, en cas d'hospitalisation, de visite médicale d'urgence ou de décès, cette facturation ne sera pas appliquée, sur présentation d'un justificatif.

## GESTION DES PLAINTES

Votre satisfaction et votre bien-être sont au cœur de nos préoccupations. Si vous avez une plainte à formuler, nous vous invitons à en faire part directement par courrier ou e-mail à **M. Frédéric PERRET, responsable d'ACTION SOINS**. Chaque plainte est traitée avec la plus grande attention et fait l'objet d'une enquête approfondie. Nous nous engageons à vous apporter une réponse claire et personnalisée dans les meilleurs délais. S'il n'est pas possible d'obtenir un arrangement à l'amiable, nous vous invitons à vous adresser à la **Commission de Surveillance des Professions de la Santé et du Droit des Patients : Route des Cliniques 17, 1700 Fribourg**. Notre objectif est de tirer les leçons de chaque plainte afin d'améliorer continuellement la qualité de nos services et de renforcer la relation de confiance que nous entretenons avec vous.

## CONTACTS

### **ACTION SOINS**

+41 76 841 82 36

[contact@actionsoins.ch](mailto:contact@actionsoins.ch)

### **M. Frédéric PERRET**

Co-Directeur

+41 76 841 82 36

[frederic.perret@actionsoins.ch](mailto:frederic.perret@actionsoins.ch)

### **M. Fahed DRAJA**

Co-Directeur

+41 76 841 82 36

[fahed.draja@actionsoins.ch](mailto:fahed.draja@actionsoins.ch)

## ADRESSE

### **ACTION SOINS SARL**

Route de Rossens 5,  
1726 Farvagny-le-Grand

## HORAIRES DE CONTACT

### **Du Lundi au Vendredi**

08H00 - 12H00

13H00 - 17H00

## SITE INTERNET

[www.actionsoins.ch](http://www.actionsoins.ch)