

## LES MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE

**Nos interventions sont organisées sur la base d'une relation entre :**

- Le bénéficiaire du service ;
- Le référent de **PRO.RE.SAP (Proxim'Services)**, à savoir le Responsable de Secteur ou l'Assistant(e) Technique, qui reste votre interlocuteur privilégié, au sein de l'antenne de votre secteur ;
- L'intervenant(e) à domicile qui réalise la prestation.

**Nos services se décomposent en quatre temps.**

### **1) L'analyse et le traitement de votre demande**

- Le Responsable de Secteur ou le Chargé de Suivi d'Intervention programme, avec vous, une visite à votre domicile pour planifier l'intervention en fonction de vos besoins. Les propositions d'offres de services abusives sont ainsi évitées.
- Une proposition d'intervention individualisée, élaborée à partir de vos besoins qui ont été mis en évidence par l'évaluation, vous est transmise.

### **2) Préparation de l'intervention**

- Le référent choisit le ou les personnel(s) intervenant(s) dont les compétences sont adaptées à vos besoins et dont l'identité est communiquée avant l'intervention.
- L'intervenant est informé :
  - **Des horaires d'intervention par le biais de son planning d'intervention ;**
  - **De vos coordonnées, des consignes d'accès à votre domicile, des éléments utiles au contenu de la mission (liste des tâches à réaliser...) et de votre situation (état de santé, exigences...) par le biais d'un protocole élaboré à partir des éléments recueillis lors de l'évaluation de vos besoins.**

### 3) Réalisation de l'intervention

#### ■ Présentation

L'intervenant se présente à votre domicile muni de sa blouse et d'un badge mentionnant son nom, son prénom, sa qualification et le nom de la structure.

Le Responsable de Secteur accompagne l'intervenant lors de sa première mission pour la mise en relation avec vous.

#### ■ Intervention

L'intervenant réalise son intervention conformément aux consignes mentionnées dans son protocole, dans le respect des engagements pris par le biais du règlement de fonctionnement.

Vous êtes informés des changements de personnels ou d'horaires.

***Un cahier de liaison est mis à disposition de l'utilisateur et des intervenants.***

***Les événements quotidiens concernant le bénéficiaire y sont répertoriés et peuvent ainsi être communiqués aux autres intervenants et à vos proches.***

### 4) La continuité du service

**PRO.RE.SAP (Proxim'Services)** a mis en place une procédure de remplacement en cas d'absence de l'intervenant afin d'assurer la continuité du service. Cette procédure prévoit que vous soyez tenu informé de tout retard, absence et changement d'intervenant dans un délai précis (24h dans la mesure du possible).

**En cas d'absence de l'intervenant, PRO.RE.SAP (Proxim'Services)** trouve, dans les meilleurs délais, une solution de remplacement à qualité égale et, des horaires adaptés en fonction de vos besoins.

**PRO.RE.SAP (Proxim'Services) peut, si nécessaire, assurer des interventions les dimanches et jours fériés.** Cependant, l'association se réserve le droit de répartir l'intervention sur plusieurs intervenants.

## **LE SUIVI DE L'INTERVENTION**

Le Responsable de Secteur ou le Chargé de Suivi d'Intervention assure, en lien avec l'intervenant au domicile, un suivi du service : il veille au bon déroulement de la mission de l'intervenant, à la qualité, à la continuité et à l'adéquation entre l'intervention et vos besoins.

Notre intervenant a pour consigne de signaler à son Responsable de Secteur les éventuels problèmes ou conflits qu'il pourrait rencontrer.

Le suivi est assuré deux mois après le démarrage des interventions et lors de visites à échéances prévues. Ce suivi permet de réadapter à vos besoins la prestation proposée, si nécessaire.

Par ailleurs, l'association réalise ou fait réaliser chaque année une enquête de satisfaction auprès de vous afin de s'assurer de la qualité de ses services.

## **LES ASSURANCES**

**PRO.RE.SAP. (Proxim'Services)** a souscrit auprès d'une compagnie d'assurance :

- Un contrat de responsabilité civile et professionnelle couvrant les obligations légales des clients ;
- Un contrat couvrant le personnel utilisant son véhicule sur votre demande pendant les heures d'intervention à votre domicile.