



Version du document	Nature de la modification	Date
3	Réactualisation de la procédure	30 novembre 2018

	REDACTION	APPROBATION
Nom	Marion HENRY	Dominique BERNIER
Fonction	Responsable qualité	Délégué
Visa		

1 - **OBJET**

Cette procédure décrit les différentes étapes permettant de suivre la réalisation et le suivi de l'intervention. Elle vise, aussi, à s'assurer que les dispositions prises en matière de réalisation et de suivi de l'intervention soient réalisées conformément aux engagements pris entre le bénéficiaire et l'association.

2 - **DOMAINE D'APPLICATION**

La présente procédure s'applique à toute personne chargée de réaliser l'intervention au domicile du bénéficiaire et au responsable de secteur chargé du suivi de la réalisation de la prestation.

3 - **RESPONSABILITÉS**

Le responsable de secteur est chargé dans le cadre de la réalisation des interventions d'annoncer au bénéficiaire le début de l'intervention et le nom de l'intervenant ou des intervenants retenus. Il est chargé du suivi de l'intervention et de la situation de celle-ci.

4 - **DESTINATAIRES**

Le responsable de secteur est chargé de préparer l'intervention au sein de chaque antenne et les intervenants à domicile sont destinataires de la présente procédure.

5 - **DOCUMENTS ASSOCIÉS À LA PROCÉDURE**

- Planning des interventions bénéficiaire (logiciel Perceval)
- Planning des interventions intervenant à domicile (logiciel Perceval, Smartphone)
- Attestation professionnelle (FA6)
- Formulaire remontée d'information (FE5)
- Formulaire d'évaluation des besoins (FB3)
- Fiche de vacation mensuelle (logiciel Perceval)
- Avenant au contrat de prestation SAAD (FC4)
- Dossier Bénéficiaire (document externe)
- Livret d'accueil du stagiaire SAAD (document externe).

6. **CONTENU DE LA PROCÉDURE**

Après avoir sélectionné l'intervenant adapté à la demande du bénéficiaire et après le début de l'intervention, il convient de suivre la réalisation du service et d'assurer un suivi constant de l'intervention. Les éléments relatifs à la réalisation du service et à son suivi s'appliquent au service d'aide à domicile.

A. Modalités de mise en œuvre de la réalisation du service

1. Preuve des séances

Les heures de présence de l'aide à domicile sont gérées par un système de télégestion mobile.

L'intervenant enregistre son arrivée et son départ du domicile du client à l'aide d'un Smartphone à usage professionnel avec un badge personnalisé au nom du bénéficiaire déposé à son domicile.

Pour le salarié qui n'est pas détenteur d'un smartphone d'AMALLIS, il enregistre les heures d'arrivée et de départ en composant un code sur le téléphone du bénéficiaire (appel gratuit). Le bénéficiaire doit mettre à disposition un téléphone fixe ou portable. Seules les bénéficiaires n'ayant pas de poste téléphonique signent la fiche d'incident remise par l'aide à domicile en fin d'intervention.

Dans le cas où le salarié n'a pas de smartphone, une fiche de vacation est signée par les bénéficiaires.

2. Réalisation de la prestation

Chaque intervenant doit se rendre au domicile du bénéficiaire au jour et à l'heure prévus. En cas d'empêchement, d'imprévu ou de retard, l'intervenant doit prévenir immédiatement le responsable de secteur.

L'intervenant se présente chez le bénéficiaire, lors de la première intervention. Si le bénéficiaire le demande, il présente sa carte professionnelle sur le smartphone. Pour les intervenants en Contrat à Durée Déterminée la carte professionnelle est remplacée par une attestation professionnelle (FA6) prouvant leur appartenance à la structure. Celle-ci est datée et signée par le responsable de la structure. Elle comporte également une date de fin de validité.

L'intervenant débute sa prestation en questionnant le bénéficiaire sur ses priorités du jour, dans la limite des tâches à réaliser au domicile. Pour les publics vulnérables, l'intervenant apprécie en arrivant les tâches qui seront à faire en priorité et organise sa mission en fonction de l'état de la personne à aider. L'intervenant consulte le classeur de liaison pour prendre connaissance des éventuels messages laissés, et adapter ainsi son intervention.

À la fin de l'intervention, l'intervenant fait le point sur la séance du jour et envisage avec le bénéficiaire, si possible et dans la limite des tâches à réaliser au domicile, le contenu de la séance suivante. Il remplit le diagramme d'actes.

3. Continuité du service

L'Association assure la continuité de ses services.

❖ **Astreintes téléphoniques**

Les jours fériés, l'astreinte téléphonique est démarrée la veille du jour férié de 17 heures à 21 heures et de 7 heures à 21 heures le jour férié.

Le week-end, une astreinte téléphonique est organisée afin de pouvoir répondre aux éventuels problèmes qui se posent (maladie du salarié, problème de déplacement, etc.).

Elle est mise en œuvre le :

- ✓ Vendredi de 17 heures à 21 heures ;
- ✓ Samedi de 7 heures à 21 heures ;
- ✓ Dimanche de 7 heures à 21 heures.

❖ **Planification des remplacements : absence imprévisible (maladie, problème de transports, etc.)**

Les agents administratifs ou les responsables de secteur sont disponibles pour répondre aux appels des bénéficiaires dans les plages d'ouverture de l'association et sur chacune des antennes. Pour des raisons diverses, les appels sont transférés au siège pendant les horaires d'ouverture lorsque personne n'est disponible au sein d'une antenne.

Lors de l'absence d'un salarié, un remplacement est organisé. Cependant, il n'est pas toujours possible de l'organiser pendant les plages horaires et jours habituels des interventions. Dans tous les cas, le (la) responsable de secteur doit veiller à s'adapter à la demande du bénéficiaire et à ne pas prévoir de remplacement si celui-ci n'en souhaite pas.

Si un remplacement a lieu, le bénéficiaire est tenu informé des modalités de remplacement (date, heure, intervenant).

Le planning est modifié dans le logiciel Perceval afin d'informer les intervenants à domicile de cette modification sur le smartphone. Pour rappel, la remontée automatique des informations sur les smartphones peut mettre jusqu'à une demie journée. Par conséquent, un appel peut s'avérer nécessaire afin d'informer le salarié du changement de son planning.

Pour les salariés ne possédant pas de smartphone, le planning modifié est remis à l'intervenant lors de son passage à l'antenne ou envoyé par e-mail. Un appel téléphonique peut s'avérer nécessaire afin d'informer le salarié du changement de son planning.

En cas de refus ou d'acceptation de la part du salarié, celui-ci est notifié dans la fiche salarié Perceval → planning → accepte les interventions d'urgence. Lorsque le bénéficiaire refuse un remplacement, une absence est stipulée sur son planning.

❖ Planification des remplacements : absence prévisible

Les remplacements sont assurés en cas d'absence prévisible des salariés (congrés, formation, etc.).

Si le remplacement est programmé, le responsable de secteur transmet alors à l'intervenant sélectionné les informations techniques et logistiques nécessaires à la réalisation de son intervention. Le planning est enregistré dans le logiciel Perceval et automatiquement transféré sur le Smartphone.

Pour les salariés ne possédant pas de smartphone, le planning modifié est remis à l'intervenant lors de son passage à l'antenne ou envoyé par e-mail.

B. Suivi de l'intervention

1. Outils de coordination

Un classeur/cahier de liaison est mis en place au domicile des bénéficiaires ayant plusieurs intervenants afin de faciliter la transmission d'information entre eux et aussi entre les intervenants, la famille ou les autres professionnels.

Des consignes relatives à l'utilisation de ces outils sont transmises aux intervenants lors de leur embauche et sont régulièrement rappelées lors des réunions de coordination.

2. Remontées d'informations

Les intervenants sont à l'écoute du bénéficiaire et sont sensibilisés à l'importance des remontées d'information. L'intervenant peut faire remonter des informations relatives aux difficultés rencontrées au domicile du bénéficiaire soit par téléphone, lors d'une visite dans les locaux de l'association et sur le formulaire « remontées d'information » (FE5). Les formulaires remontées d'information sont classées dans le dossier du bénéficiaire. Dans le cas où aucun formulaire n'est réalisé, la secrétaire ou la responsable de secteur notifie dans le logiciel contact les informations.

Ces remontées d'information sont traitées par le responsable de secteur et/ou par la responsable de service et/ou la direction en fonction de la problématique.

3. Réévaluation de la situation du bénéficiaire

Les conditions de cette évaluation sont les mêmes que celles de l'évaluation initiale des besoins (Procédure Analyse de la demande PB1).

Cette évaluation pourra conclure à la poursuite de la prestation sur les bases antérieures, ou bien elle pourra donner lieu à une nouvelle offre de services. Dans ce cas, un nouveau devis pourra être établi et le contrat initial modifié par un avenant (FC4).

L'évaluation du bénéficiaire peut être plus fréquente (aggravation de l'état de santé, absence d'un aidant, réajustement d'un plan d'aide, etc.) à l'initiative du responsable de secteur, ou sur simple demande du bénéficiaire ou d'un tiers agissant en son nom, ou encore à la suite d'une remontée d'information.

C. Accueil des stagiaires

Des stagiaires peuvent accompagner les salariés au domicile des bénéficiaires.

L'accueil des stagiaires est préalablement soumis à l'accord du service RH et du responsable de secteur. La signature d'une convention entre AMALLIS et l'établissement scolaire est nécessaire.

Le responsable de secteur remet au stagiaire un livret d'accueil du stagiaire SAAD (document externe).