

## La prise en charge de la demande

### 1- Le premier contact

Lors du premier appel de la personne, de l'assistante sociale ou de la famille :

- Nous demandons les informations principales de la demande.
- Nous vérifions que nous pouvons proposer une offre en adéquation avec la demande.
- Dans le cas où nous ne pouvons pas donner une réponse positive, nous réorientons la personne vers une autre structure ou un autre service.

### 2-La prise de rendez-vous

Nous fixons avec le bénéficiaire un rendez-vous au domicile pour effectuer une étude précise de ses besoins :

- Nous remplissons un dossier qui servira de support aux coordinateurs et aux intervenants.
- Nous soumettons un plan d'intervention avec le rythme, l'heure et les jours de passage.
- Nous établissons un devis qui fera office de contrat si le plan d'aide est accepté.

### 3-La mise en place des interventions

Nous organisons les premières interventions :

- Nous recherchons les employés les mieux adaptés à satisfaire la demande.
- Nous faisons une réunion avec les employés pour leur décrire le cadre d'intervention et leur donner leur fiche de mission.
- Lors de la première prestation, nous accompagnons l'employé chez le bénéficiaire.
- Nous assurons systématiquement un contrôle lors de la première semaine de prestation et faisons, si nécessaire, un retour à la famille.

### 4-Le suivi des interventions

Nous suivons le bon déroulement des prestations :

- Chaque bénéficiaire est suivi par un responsable désigné.
- Le responsable désigné s'occupe de la relation entre le bénéficiaire, la société, la famille, et toute autre personne ou organisme concerné.
- Il effectue des contrôles réguliers.

Prenez le temps de vivre,  
on s'occupe de tout!