**PROCESS DE PRISE EN CHARGE PAR LE CARE MANAGER**

**DEROULE & IMPACT PLATEFORME**

**1 Raison de votre appel ?**

* Fragilité d’un proche
* Equilibre personnel
* Parentalité

**1’ Quel est votre besoin ?** (écoute/spontanément exprimé le plus souvent)

Auxiliaire de vie ……

**2 Vérification adhérent (approche multicanale)**

* Quel est votre nom et email ?
* Nom : Durand
* Email Durandd@loreal.fr
* Anticiper le fait que les abonnés puissent provenir d’entreprises ou etre adhérents mutuelles, collectivités **-> OK, 1,2,3,4…**

2’  **POP UP Profil de la boite (**champs à définir) **-> A préciser.**

**3 CAS 1 > Si Fragilité d’un proche**

**4 Quelle est votre relation avec l’aidé? vous êtes le/la**

* Conjoint
* Fils/fille
* Petit fils/fille
* Belle fille/beau fils
* Famille éloignée
* Ami
* Autre

**5 Quelle est la fragilité principale de votre proche ?**

* Maladie – préciser- *CNIL – TBC enregistrer nom de la maladie ou plutot symptômes ? :* ***-> Champs avec complétion libre. Voir modalités de collecte et conservation.*** *alz+cancer*
* Handicap
* Grand âge
* Accident / chute ex : sortie d’hospitalisation
* Age :

**6 Evaluation niveau d’autonomie >> A** *completer si possible en cours d’échange dans le flux de la discussion en posant le moins de questions (echelle de niveau d’autonomie)*

* Mobilité
* Comportement
* Alimentation
* Toilette
* Transferts
* Habillage
* Vue
* Audition
* Continence

***7 Dispositifs (produits et services) déjà en place ? template à cocher (cf amelis) -> OK, fournir la liste des options. Admin à prévoir dans espace Manager en cas de manque.***

* teleaasistance,
* chaise de douche
* lit médicalisé

**…**

*>>* **>> A** *completer si possible en cours d’échange dans le flux de la discussion en posant le moins de questions possibles*

**8 Organisation familiale au quotidien – habitudes *? template à cocher (cf amelis) -> Idem que plus haut.***

Présence :

* Y a t il un aidant familial régulier ?
* Visite le we ?
* Voisine qui rend visite ?
* Femme de ménage peut elle faire la toilette/décaler ses horaires/préparer le dej ?

Periode d intervention souhaitée et besoin : cocher cases

Template 1ere input type d’aides/planning ***-> OK, type d’action avec récurrence ou non.***

**9 Ressources :**

*Afin de vous faire les meilleurs préconisations et entre autres pouvoir déterminer si vous pouvez bénéficier de certains crédits d’impôt ou aides sociales pouvez vous me dire :*

* Quel est le montant approx de la retraite de votre proche : 2000 euros
* Est il propriétaire ? non
* Epargne
* Savez vous approx combien vous déclarez aux impots ?
* qui paie la femme de menage ? la caisse de retraite partiellement ? dans ce cas c’est que les revenus sont plutot faibles

**D’autre part, votre proche bénéficie t’il d’un plan d’aide ?** *template à cocher ->* ***OK, fournir la liste des options. Admin à prévoir dans espace Manager en cas de manque.***

* teleaasistance,
* OUI/NON
* APA
* PAP ARDH
* CNAV
* MDPH (si plus de 80% = part sup qui permet de payer moins d’impôts)
* Aide sociale
* Mutuelle : Mercer
* Autres : césu pré-financé, ….
* Montant versé ?

**10 Recommendation**

*(une fois la case cochée apparaît un encart « préciser » ex : fréquence, jours,heures …) >> generation automatqiue du planning qui sera envoyé pour devis****-> OK, type d’action avec récurrence ou non.***

* Toilette -
* Ménage
* Aide au lever/coucher
* Repas/courses
* Garde de nuit
* Changes
* Suivi des médicaments dans le pilulier
* Stimulation cognitive
* Stimulation marche
* Aménagement/sécurité du domicile
* Aide administrative
* Solution de transport
* Aide médicale - paramédicale
* Soutien psychologique
* Activité culturelles
* Protection juridique
* Recherche d’établissement courte durée
* Recherche d’établissement longue durée
* Kine
* Dentiste
* Opticien à domicile
* Osteopathe
* Sophrologue
* Dame de compagnie

**11**

**1ere Estimation budgétaire :** *Pour votre information voici une 1ere estimation budgétaire des couts mensuels si votre famille mettait en place les aides priorisées:* ***…….SIMULATEUR++ 4000 euros/mois + 150 euros pour reco ergothérapeute***

***site internet qui donne le gir en direct pour aider à l’eval de financemnt APA par ex***

***NB*** *integrer l’ensemble des presta recommandées (récurrentes et ponctuelles)*

***12***

***Présentation des services P&C : Information, conseil, recherche prestataires, mise en place (script précis et accessibilité du script à définir )***

*Quel type d’ accompagnement souhaitez vous ?*

**CAS A - INFORMATION, CONSEIL, ORIENTATION**

**CAS B – RECHERCHE DE PRESTA (A+B)**

**CAS C – PRISE EN CHARGE TOTALE (A+B+C)**

**CAS A - INFORMATION, CONSEIL, ORIENTATION**

*Très bien dans ce cas je vais vous transmettre (email + family room) votre PAP basé sur l’analyse multidimensionnelle de vos besoins que nous venons de réaliser. Merci de me donner le code postal/ l’adresse ? de votre proche fragilisé.*

*Ce PAP comprend :*

***Contenu PAP :***

* Synthèse des besoinsde l’aidé remontés en amont
* Estimation budgétaire
* Sources de financements possibles
* Fiches pratiques liées à la fragilité de l’aidé
* Contacts utiles geoloc (Clic local, CNAV, MDPH, SAD, Autres)
* MAD : donne 2 ou 3 noms max
* Teleassistance : 1 ou 2
* Adminsitrative : izy family, admin, click
* …..

*D’autre part: « Savez vous qu’en tant qu’aidant vous pouvez être spécifiquement accompagné ?*

* Conseil juridique (pro) /aides financières existantes pour l’aidant > fiches pratiques **-> OK**
* Ateliers : si intérêt >> inscription à l’atelier **-> OK**
* Soutien psychologique : oriente vers le généraliste ou psychologue >> orientation aide soutien (click, association, spécialiste)

Réintégrer ces éléments d’information personnalisés dans le PAP

Pour finir :

* Enregistrer : adresse aidé + Email aidant/aidé + tel aidant+ email proches TBD à qui envoyer le PAP
* Informer du rappel sous 48 h par le CM
* Rappeler la dispo 7/7 du CM pour toute question

***Envoi du PAP : email type incluant presentation de P&C et contenu PAP (1) -> OK***

*(PAP également posté sur family room)*

*CM poste son Alerte pour rappel aidant sous 48h*

**CAS B – RECHERCHE DE PRESTA (A+B)**

***L’aidante souhaite déléguer à P&C la recherche de presta***

* La CM pose questions complémentaires :
	+ Animaux au domicile : oui/non
	+ Bénéficiaire fume oui/non
	+ Nécessité d’avoir une clé du domicile : oui/non
	+ Adresse de votre proche (seule la rue sera communiquée pour la recherche de presta)
	+ Numéro de téléphone de votre proche (non communiqué au presta à ce stade)
	+ Remarques/divers/précisions concernant l’échange avec l’aidé : …
* Planning intervention souhaité format tableau planning transferable au presta sans resaisie : Début d’intervention souhaitée …. Durée : fixe ou temporaire du …/ au /…. *>> génération de demande de devis vers prestataire*

***Sourcing prestas*** (reseau et/ou annuaires /mairie) **-> A voir, possibilité de faire un bot qui fait un extract depuis divers services. Voir si PJ permettent de nouveau cette possibilité. Déjà réalisé pour immobilier.**

***Publication offre presta :***

***- Envoi email au presta (process et contenu à affiner) : -> OK, reprise des champs renseignés lors de prise d’info + champs avec complétion libre.***

contenu email: profil aidé, expression du besoin, remarques complémentaires, présentation de P&C, planning/demande de devis, pré-requis intervenants \* lien vers inscription fiche signalétique presta sur place de marché

\* Champs commentaires remplis par la CM >> Pre requis demandés à l’intervenant mission

* diplôme
* date de debut/fin
* Auxiliaire référente pdt tte la mission
* numero d appel d urgence
* références
* langue nécessaire
* ok animaux domestiques
* ok fumeur ou non

***- Offre également postée sur plateforme (format TBC)***

- Alerte relance presta

- Alerte mise en ligne devis par presta

- Retour de devis sous 24hrs (tarif public, tarif préférentiel P&C)

- Echanges presta et CM via email /messagerie P&C

- Publication devis dans family room (et envoi via email ? )

**CAS C – PRISE EN CHARGE TOTALE (A+B+C)**

***ECRAN POINT DE VALIDATION FAMILLE***

* Validation par le client de la prise en charge totale Process ? Format document (PAP) **-> OK**
* Signature contrat /devis avec date de début et date de fin – aidé est il en état de signer ? process **-> OK, espace GED avec envoi de documents pour mise en place procuration, se renseigner sur cadre légal.**
* Acceptation par la famille de la data qui sera communiquée au prestataire (cocher)
	+ Engagement par la famille d’avoir un proche le jour de la présentation de l’auxiliaire de vie à l’aidé
	+ Horaire de disponibilité de la famille pour présentation de l’auxiliaire de vie
	+ confirmation email et Numéro de téléphone aidant pour suivi
	+ Remarques/divers/précisions concernant l’échange avec l’aidé : ……

***ECRAN CONTACT MISSION PRESTA***

* Partager heure de RDV presta/ client
* Vérifier la disponibilité de l’auxiliaire de vie le jour de dispo de la famille **-> à mieux définir.**
* Transmission de l’ensemble des éléments concernant la famille (dont nom et adresse specifiques confidentiels restés jusque la)
* Validation planning exact/horaires
* Engagement de début de mission sous 48 h par ex
* Prise de RDV famille /coordinateur/aux de vie
* OK kit de mise en place au domicile par le presta :
	+ Préparation contrat en double ex
	+ Livret de bienvenue
	+ Cahier de liaison famille/P&C (presta doit préciser dates et horaires des cr)
	+ OK visites chef de secteur sur les horaires de l’auxiliaire de vie

- Mise en place mission.

- Clôture mission : email officiel – contenu TBD **-> OK, à déclencher par CM.**

- Evaluation : Prev & Care et presta à J+15 et J +1 mois ( TBD timiing/format) **-> OK, deux modes possibles. Auto ou envoi par CM avec rappel.**

« INSCRIPTION NOUVEAU PARTENAIRE » - FICHE SIGNALETIQUE

1. Click vers Espace partenaires – "Déjà partenaire «  ou « Nouveau partenaire »

Ou click dans lien email envoyé par Prev & Care

1. Inscription/Login/mot de passe / acceptation CGU (TBC si nécessaire en step 1)
2. Remplir fiche signalétique prestataire :
* Nom
* Email/tels
* Adresse (géolocalisée)
* Agrément : oui/numéro
	+ Locaux d accueil ouverts au public
	+ Numero d appel d urgence plage horaire/jours – week end /jours fériés
	+ Domaine d’intervention (cocher uniquement les domaines ou le presta peut présenter des références)
	+ Chef de Coordinateur dédié à chaque aidant – numéro de tel partagé
	+ Information intervenant concernant beneficiare (canal et contenu)
	+ Communication identité de l’intervenant
	+ Communication identité du Remplacement
	+ Continuité de service 7/7 et jours fériés
	+ Livret d’acceuil
	+ Langues parlées
	+ Sous traitance – a qui ? organisation agrée ?
	+ Mode contact préférentiel : email, texto, tel
	+ Cahier de liaison
	+ Profil prestataire (free lance ou réseau)
	+ Enquete annuelle de satisfaction
	+ Sensibilisation Ethique et intimité du bénéficiaire
	+ Délégation de pouvoir
	+ Soutien aux intervenants :
	+ Procédure de recrutement et qualification des équipes
	+ Auxiliare de vie titualire auprès sur chaque mission
	+ Engagement vs charte valeurs ou charte éthique avec P&C  **-> OK, acceptation avant première mission.**
1. Inscription en base du nouveau partenaire
* Envoi email bienvenu au nouveau partenaire **-> OK**
* Envoi info/alerte au CM ? **-> OK**
1. Possibilité de Modification de son profil
2. Presta Notifié quand demande en ligne sur sa spécialité
3. Reponse à demande de prestation
4. Valider debut/fin de prestation ?
5. Visualiser evaluation par la famille (pas dans un 1er tps)

FICHE PAR PROFIL PRESTA

* SAD public fragile récurrent ou ponctuel >> fiche complete + agrément
	+ TRANSPORT (assurance, agrément, categorie vehicule, acceptation bon de transport pour se faire payer )
	+ PORTAGE DE REPAS (numero de declaration sap, numero d agrement M Agriculture, moyens de paiements)
* SAD Public non fragile >> sommaire alseo/kurtsman
* Profession medicale NON pas de fiche presta - MEDICAL (DENTISTE, KINE, INFIRMIER/ORTHO)
* SAD public fragile ponctuel >> Declaration ou agrément simple

Ex AIDE ADMIN/COIFFURE/ESTHETIQUE

Tele assistance : largeur de l’offre et prix

TO BEAR IN MIND >>> FONCTIONNALITE DEMANDE D’AIDE PAR L’AIDANT

* Page sur interface aidant précisant les élements dont il faut se doter avant d’appeler le care manager
* Je valide le devis qui me convient COMMENT ?
* Formulaire de demande d’aide en ligne P2
* Application partage de calendrier entre les membre de la familles et les prestataires P2
* Anticiper le cas ou l’aidant paie une partie de l’aide (coordination/200 euros defiscalisable avec envoi de recu fiscal) P2 module paie

**TECHNIQUE : Prévoir des steps de formulaire. « Livre dont vous êtes le héros » sur base du chemin de fer fourni.**

**Champs de formulaire stockés en base de données et administrables en cas de modif ou suppression/ajout. Prévoir des champs à complétion libres pour infos supplémentaires à chaque steps ou presque.**