PLAN SEREIN
Accompagnement des aînés et coordination du maintien à domicile
Accompagner aujourd'hui. Rassurer demain.

Entente de service et consentements

Plan Serein - Projet pilote

Bienvenue

Cette entente explique clairement le service, ses limites et les choix de consentement. Elle vise à protéger la personne concernée, sa famille et Plan Serein, tout en gardant une démarche simple et humaine.

Résumé du service

Plan Serein offre un service non clinique d'information, d'orientation, de planification et de recherche de ressources visant à aider les personnes vieillissantes et leurs proches à mieux organiser le maintien à domicile. Le service ne remplace pas les professionnels de la santé, les services d'urgence, une évaluation d'ergothérapie ni tout autre professionnel autorisé.

PLAN SEREIN - PROJET PILOTE

Tarif pilote	120 $ - taxes, si applicables, indiquées sur la facture
Rencontre	60 à 90 minutes
Livrable	Plan d'action personnalisé et recherche de ressources
Suivi	Rencontre de restitution d'environ 30 minutes

1. Parties à l'entente

Nom du client / payeur *

Téléphone *

Courriel *

Date de l'entente *

Nom de la personne concernée *

Lien du client avec cette personne

Adresse où aura lieu la rencontre (si applicable)

- [ ] La personne concernée et le client/payeur sont la même personne.
- [ ] La personne concernée a été informée de la démarche et accepte d'y participer.

* Champs essentiels à l'organisation du service.

PLAN SEREIN
Accompagnement des aînés et coordination du maintien à domicile
Accompagner aujourd'hui. Rassurer demain.

Ce qui est inclus dans le projet pilote

2. Services inclus

- ☑ Questionnaire préparatoire afin de comprendre la situation avant la rencontre.
- ☑ Rencontre personnalisée d'environ 60 à 90 minutes avec la personne concernée et/ou le proche aidant.
- ☑ Analyse non clinique des besoins exprimés, des difficultés du quotidien et de la charge du proche aidant.
- ☑ Observation non clinique de certains éléments du domicile, seulement lorsque pertinente et avec l'accord de la personne concernée.
- ☑ Identification de 3 à 5 priorités concrètes.
- ☑ Recherche personnalisée de ressources, services, programmes ou fournisseurs pertinents selon la situation.
- ☑ Plan Serein écrit avec priorités, prochaines étapes, coordonnées utiles et échéancier suggéré.
- ☑ Rencontre de suivi d'environ 30 minutes pour expliquer le plan et répondre aux questions.

Important

Les cases ci-dessus décrivent le forfait pilote standard. Elles ne signifient pas que chaque élément sera pertinent dans tous les dossiers. Le plan est adapté à la situation réelle de la personne.

3. Ce que Plan Serein peut rechercher

Selon les besoins, les recherches peuvent porter notamment sur : aide ménagère, transport, téléassistance, ressources communautaires, soutien aux proches aidants, adaptation du domicile, services privés ou publics, fournisseurs locaux et professionnels vers lesquels une référence pourrait être appropriée.

Plan Serein peut comparer des informations disponibles ou obtenues auprès de fournisseurs, mais les prix, disponibilités, critères d'admissibilité et conditions peuvent changer. Le client doit confirmer ces renseignements avant de conclure une entente avec un tiers.

4. Résultat attendu

L'objectif du service est que la famille comprenne mieux sa situation, sache quelles priorités traiter en premier et dispose d'un chemin clair pour avancer. Plan Serein ne garantit pas qu'un organisme acceptera une demande, qu'un fournisseur sera disponible, ni qu'une mesure empêchera un accident ou permettra à une personne de demeurer à domicile indéfiniment.

PLAN SEREIN
Accompagnement des aînés et coordination du maintien à domicile
Accompagner aujourd'hui. Rassurer demain.

Limites du service et situations urgentes

5. Services non fournis

- ☐ Diagnostic médical, psychologique ou cognitif.
- ☐ Évaluation clinique de l'autonomie, de l'aptitude ou du risque de chute.
- ☐ Prescription, recommandation ou modification de médicaments.
- ☐ Soins personnels, soins infirmiers ou actes réservés à un professionnel.
- ☐ Intervention d'urgence, surveillance 24 h/24 ou service de réponse d'urgence.
- ☐ Garantie qu'un domicile est sécuritaire ou qu'une personne peut y vivre seule sans risque.
- ☐ Travaux de construction, d'électricité ou de plomberie réalisés par Plan Serein dans le cadre du forfait pilote.
- ☐ Représentation juridique, financière ou médicale de la personne concernée.

Urgence

Plan Serein n'est pas un service d'urgence. Si une personne est en danger immédiat, présente une urgence médicale, est gravement blessée ou ne peut obtenir l'aide nécessaire rapidement, il faut contacter les services d'urgence ou les ressources appropriées sans attendre Plan Serein.

6. Références professionnelles

Lorsque la situation dépasse le rôle de Plan Serein, le plan peut recommander de consulter un professionnel approprié (par exemple : médecin, infirmière, ergothérapeute, physiothérapeute, travailleur social, nutritionniste, professionnel du bâtiment ou autre intervenant qualifié). Cette recommandation ne constitue pas elle-même une évaluation professionnelle.

7. Décisions finales

La personne concernée demeure au centre des décisions. Elle conserve le droit d'accepter ou de refuser une recommandation, un fournisseur, une technologie ou une adaptation. Plan Serein présente des options et aide à organiser les démarches; le choix final appartient au client et/ou à la personne concernée selon la situation.

PLAN SEREIN
Accompagnement des aînés et coordination du maintien à domicile
Accompagner aujourd'hui. Rassurer demain.

Confidentialité et renseignements personnels

8. Pourquoi certaines informations sont recueillies

Plan Serein recueille uniquement les renseignements raisonnablement nécessaires pour préparer la rencontre, comprendre la situation, produire le plan, effectuer les recherches autorisées, communiquer avec le client et assurer le suivi. Il n'est pas nécessaire de fournir des informations sans lien avec le service.

9. Utilisation et conservation

Les renseignements sont utilisés pour fournir le service convenu. Plan Serein doit prendre des mesures raisonnables pour les protéger et limiter leur accès. Les renseignements ne doivent pas être communiqués à un tiers à des fins différentes sans consentement ou autre base permise par la loi.

10. Consentement à la collecte nécessaire

- ☐ J'autorise Plan Serein à recueillir et utiliser les renseignements nécessaires à la préparation de la rencontre, à la rédaction du plan et au suivi du dossier.
- ☐ Je comprends que je peux refuser de fournir un renseignement non nécessaire et poser des questions sur la façon dont mes informations seront utilisées.

11. Partage du plan avec un proche

Le plan ne sera partagé qu'avec les personnes autorisées ci-dessous.

- ☐ Je n'autorise aucun partage du plan avec un autre proche.
- ☐ J'autorise le partage du plan avec la/les personne(s) identifiée(s) ci-dessous.

12. Retrait des consentements optionnels

Les consentements optionnels peuvent être retirés pour l'avenir en communiquant avec Plan Serein. Certains renseignements essentiels peuvent toutefois être nécessaires pour continuer à fournir le service.

PLAN SEREIN
Accompagnement des aînés et coordination du maintien à domicile
Accompagner aujourd'hui. Rassurer demain.

Consentements optionnels

Choix séparés

Ces choix sont facultatifs. Refuser un consentement optionnel ne vous empêche pas de recevoir le service de base, sauf lorsque l'information est réellement nécessaire à une démarche que vous demandez.

13. Photos du domicile

Les photos peuvent aider à documenter une observation et à préparer le plan. Elles ne doivent pas être prises ou utilisées au-delà de ce qui est nécessaire.

- ☐ NON - Je ne souhaite aucune photo.
- ☐ OUI, MAIS demandez mon autorisation avant chaque photo. (Option recommandée)
- ☐ OUI - J'autorise les photos pertinentes au plan, en évitant autant que possible les personnes et renseignements identifiants.

14. Communication avec des fournisseurs ou organismes

Plan Serein peut effectuer des recherches générales sans transmettre vos coordonnées. Si une communication personnalisée nécessite de transmettre des renseignements vous concernant, une autorisation doit être obtenue.

- ☐ J'autorise Plan Serein à contacter des ressources pour obtenir des informations générales sans transmettre mes renseignements personnels.
- ☐ Pour toute transmission de mes renseignements à un fournisseur ou organisme, je souhaite être consulté(e) et donner mon accord avant chaque transmission.

15. Amélioration du projet pilote

- ☐ J'accepte que des enseignements anonymisés et non identifiants tirés de mon dossier soient utilisés pour améliorer le service Plan Serein.
- ☐ Je refuse l'utilisation de mon dossier, même anonymisé, à des fins d'amélioration interne autres que la prestation de mon service.

16. Témoignage public

Un témoignage public n'est jamais obligatoire et n'est pas une condition pour recevoir le tarif pilote.

- ☐ Je pourrai être recontacté(e) après le service pour me demander si je souhaite fournir un témoignage. Je pourrai alors accepter ou refuser librement.
- ☐ Je ne souhaite pas être contacté(e) pour un témoignage.

PLAN SEREIN
Accompagnement des aînés et coordination du maintien à domicile
Accompagner aujourd'hui. Rassurer demain.

Paiement, rendez-vous et responsabilités

17. Tarif et paiement

Le tarif du projet pilote est de 120 $. Les taxes, si applicables, sont indiquées sur la facture. Le rendez-vous est considéré comme confirmé lorsque les modalités convenues de réservation et de paiement ont été complétées.

- ☐ Paiement reçu.
- ☐ Paiement à recevoir selon la facture transmise.

Numéro de facture / référence

18. Annulation et report

Le client peut demander l'annulation ou le report du service. Dans le cadre du pilote, un report demandé au moins 24 heures avant la rencontre est accepté sans frais. Si du travail personnalisé a déjà été effectué, tout montant à rembourser ou à facturer est déterminé selon les services réellement rendus et les droits applicables. Cette entente ne limite aucun droit prévu par les lois applicables.

19. Responsabilités du client et de la personne concernée

- ☐ Fournir des informations aussi exactes que possible et signaler les changements importants avant la rencontre.
- ☐ Informer Plan Serein de toute urgence ou situation nécessitant une intervention professionnelle immédiate.
- ☐ Participer aux décisions et signaler toute recommandation ou démarche qui ne correspond pas aux préférences de la personne concernée.
- ☐ Confirmer directement les prix, conditions, licences, assurances, disponibilités et modalités avant de contracter avec un fournisseur tiers.
- ☐ Comprendre que tout contrat conclu avec un fournisseur tiers est distinct du service Plan Serein.

20. Relations avec les fournisseurs

Plan Serein vise à présenter des options de manière transparente. Toute rémunération, commission, avantage ou relation financière susceptible d'influencer une recommandation doit être divulgué au client avant que celui-ci prenne sa décision.

PLAN SEREIN
Accompagnement des aînés et coordination du maintien à domicile
Accompagner aujourd'hui. Rassurer demain.

Confirmation et signatures

21. Je confirme avoir compris

- ☐ La nature du service Plan Serein et ce qui est inclus dans le projet pilote.
- ☐ Les limites du service et le fait qu'il ne remplace pas les professionnels de la santé ou les services d'urgence.
- ☐ Que la personne concernée conserve son autonomie décisionnelle et peut refuser une recommandation.
- ☐ Que les fournisseurs, organismes et programmes externes demeurent responsables de leurs propres services, prix et critères.
- ☐ Mes choix de consentement concernant les renseignements personnels, les photos et les communications avec des tiers.
- ☐ Le tarif pilote et les modalités générales de paiement, de report et d'annulation décrites dans l'entente.

Consentement de la personne concernée

Lorsque le client/payeur est différent de la personne concernée, Plan Serein cherche le consentement de cette dernière pour les éléments qui la concernent. Le simple lien familial ne remplace pas automatiquement ce consentement. Si la personne ne peut pas consentir elle-même, Plan Serein peut demander que l'autorité appropriée soit confirmée avant de poursuivre certaines démarches.

22. Client / payeur

Nom en lettres moulées

Date

Signature (manuscrite ou électronique)

23. Personne concernée (si différente)

Nom en lettres moulées

Date

Signature / consentement

24. Plan Serein

Nom du représentant

Date

Signature

PLAN SEREIN
Accompagnement des aînés et coordination du maintien à domicile
Accompagner aujourd'hui. Rassurer demain.

Fiche de confirmation du rendez-vous

À conserver avec votre copie de l'entente

Votre rendez-vous

Date

Heure

Lieu / adresse

Personnes prévues à la rencontre

Avant la rencontre

- ☐ Retourner le questionnaire préparatoire complété.
- ☐ Avoir sous la main les questions ou préoccupations que vous souhaitez absolument aborder.
- ☐ Informer Plan Serein si la situation change de façon importante avant le rendez-vous.
- ☐ Ne pas attendre le rendez-vous Plan Serein si une urgence ou un danger immédiat survient.

Coordonnées Plan Serein

Téléphone

Courriel

Merci de votre confiance

Le rôle de Plan Serein est de vous aider à transformer une situation parfois complexe en prochaines étapes plus claires, tout en respectant les choix et l'autonomie de la personne concernée.

Accompagner aujourd'hui. Rassurer demain.