

FICHE 3 : DROITS DE L'USAGER & OBLIGATIONS DU SERVICE

DROITS DE L'USAGER	OBLIGATIONS DU SERVICE
> à l'information	> d'accueillir et de tenir à la disposition de l'utilisateur tous les documents nécessaires à son information concernant le mode d'obtention, le contenu et le renouvellement de la prestation > d'être tenu informé de toutes modifications de la prestation et de son coût
> au respect de : • son libre arbitre • de sa dignité	> de respecter la liberté d'opinion, le libre choix des lieux et modes de vie de l'utilisateur, sa vie privée > la confidentialité des informations recueillies
> à la mise en place : • d'une évaluation sociale • d'une prestation adaptée à la demande et aux besoins • d'intervenants compétents	> de mettre en place une prestation adaptée dans un délai convenable et immédiatement en cas d'urgence après : • une évaluation sociale • une étude des différentes possibilités de services envisageables • l'accord de l'utilisateur > de mettre à votre disposition du personnel qualifié et / ou expérimenté
> à la mise en place des modalités de participation	> de procéder à des enquêtes de satisfaction > de traiter toute réclamation émise > de régler les litiges divers concernant la prestation ou le fonctionnement du service
> de mettre fin au service sous réserve du respect de la réglementation	> de respecter la décision de l'utilisateur



DROITS DU SERVICE & OBLIGATIONS DE L'USAGER

DROITS ET DEVOIRS DU SERVICE

- > de mettre en place :
 - des documents contractuels
 - un règlement de fonctionnement au niveau de chaque service
- > de demander, pour les services se référant à un barème, les justificatifs de ressources
- > de faire signer :
 - les demandes concernant la prestation
 - les contrats ou la demande d'adhésion au service
 - les justificatifs nécessaires à la facturation
- > de mettre en place le personnel adapté, tenu au secret professionnel
- > de mettre en place les modalités de coordination avec les autres entités intervenantes
- > d'effectuer un suivi régulier des interventions
- > d'assurer la continuité du service en mettant en place les remplacements
- > de mettre en place des enquêtes de satisfaction
- > de mettre fin à l'intervention en cas
 - de non respect du règlement de fonctionnement
 - de non paiement des factures

OBLIGATIONS DE L'USAGER

- > d'en respecter les termes
- > de fournir les documents demandés
- > d'apposer sa signature sur :
 - les demandes
 - les documents contractuels
 - les documents attestant que la prestation a été effectuée
- > de recevoir et de respecter les intervenants dans leur intimité, et leur champ de compétence
- > d'accepter la mise en place d'un cahier de liaison au domicile et ou un échange avec les différents professionnels concernés
- > d'accueillir et de répondre aux questions de l'agent chargé du suivi
- > d'accepter, si besoin, les remplaçantes en cas d'absence de l'intervenant suivant leurs disponibilités
- > d'y répondre avec le maximum de sincérité
- > de veiller à ne pas transgresser les clauses du règlement de fonctionnement
- > de payer les factures correspondantes aux vacations fournies

