



Soins et répit - AVQ

Tout ce que vous devez savoir sur le cadre des services en soins et répit

Comment faire pour annuler un service?

Quand dois-je faire mon annulation ?

Votre annulation doit se faire dans un minimum de 48 heures ouvrables avant la date prévue du service. Par exemple, vous voulez annuler votre service du jeudi ? Vous devez appeler au plus tard le mardi précédent avant 16h30. Vous voulez annuler un lundi, il faut appeler le jeudi précédent. Cette consigne ne s'applique évidemment pas aux urgences.

Pourquoi y a-t-il des règles concernant les annulations ?

Quand vous respectez le 48 heures demandé, nous sommes en mesure de trouver du remplacement à la préposée et lui éviter, ainsi, une baisse de revenu.



Comment dois-je faire pour annuler un service ?

- ⇒ Vous téléphonez à la Coopérative au 819 823-0093.
- ⇒ Vous faites le 214.
- ⇒ Laissez un message. Donnez votre nom, votre numéro de téléphone et précisez la date et l'heure de votre annulation.

Vous pouvez appeler en tout temps, même en dehors des heures de bureau.

Vous ne pouvez pas annuler votre service en prévenant la préposée.

Vous devez absolument appeler l'administration.

Qu'arrive-t-il à la ou les préposées si je dois annuler pour plus de deux semaines, pour une hospitalisation par exemple ?

Il est plus que probable que vous ayez une ou des nouvelles préposé(e)s à votre retour.

Qu'arrive-t-il si j'annule régulièrement mes services ?

Si votre service est payé par le CIUSSSE. Comme fournisseurs de services nous devons signaler les absences et les annulations au CIUSSSE. Il est possible que vous ayez des difficultés à conserver votre service si vous annulez trop souvent.

Si vous payez vos services. Des annulations trop fréquentes entraînent la cessation des services.

Avez-vous des caméras chez vous ?

Nous comprenons que filmer le travail de la préposée peut vous rassurer si vous vous absentez. Cependant il est important de savoir que le Code civil du Québec et le droit à la vie privée de la Charte des droits et libertés stipulent que capter des images ou la voix des personnes dans un espace privé est une atteinte à la vie privée si cela est fait sans leur consentement.

Il est donc important de prévenir la préposée de l'emplacement des caméras afin qu'elle travaille chez vous en connaissance de cause. La préposée peut refuser de travailler à votre domicile si elle se sait filmée et que cela la met mal à l'aise.



Tout savoir sur les bris



Que se passe-t-il quand la préposée provoque un bris ?

Si possible et si vous le permettez, la préposée prendra des photos du bris et remplira un rapport.

Elle vous remettra l'original du document si vous êtes présent ou le laissera bien en vue si vous êtes absent.

Vous pourrez lire au verso du document de bris, tous les détails de la démarche.

Les principales étapes

1. Vous devez contacter la gestionnaire de la préposée. Vous trouverez son nom sur le rapport de bris. **Vous avez 30 jours pour le faire après la date de l'incident.**
2. La gestionnaire discutera avec vous et rendra une décision suite à votre demande.

Est-ce que je peux me faire rembourser intégralement le bris ?

La Coopérative rembourse pour un maximum de 250 \$. Les bris majeurs peuvent être réclamés à votre assurance habitation. Il faut aussi faire la différence entre un bris causé par l'usure d'un équipement et un objet brisé par accident. En aucun cas nous nous rendons responsable d'un bris causé par l'usure.

Que dois-je faire suite à un bris ?

Vous pouvez immédiatement faire réparer l'objet brisé ou en acheter un nouveau ou attendre de parler à la gestionnaire. Gardez précieusement votre facture. Aucun remboursement ne sera fait sans elle.

La préposée doit s'absenter

Si la préposée s'absente elle vous contactera par téléphone pour vous prévenir. Évidemment vous n'aurez pas à déboursier pour ce service annulé.

Comment vous préparer à l'arrivée de la préposée ?

Équipements sécuritaires

La CNESST (Commission des normes, de l'équité de la santé et de la sécurité du travail) a des exigences que nous appliquons. Nous nous attendons donc à ce que votre domicile soit équipé correctement pour nous permettre de faire notre travail en toute sécurité.

Si par exemple il n'y a pas de barres d'appui dans votre bain, ou que le banc de baignoire n'est pas conforme la préposée refusera de faire un soin d'hygiène complet. Elle le fera à la débarbouillette.

Organisation du travail et priorités

La préposée est formée et connaît son travail. Cependant, vous avez peut-être des priorités qui vous tiennent à cœur. Il est important d'en discuter et d'établir une routine de travail satisfaisante pour vous et pour elle.



Vous avez un animal ?

Si votre animal est agressif ou menaçant ou s'il nuit au travail de la préposée il devra rester dans une pièce fermée ou mis en cage pour la durée du service.

Pour la préposée c'est une question de santé et de sécurité au travail (chutes, morsures.)

Pour votre animal c'est une question de protection (blessure accidentelle causée par la préposée.)



La préposée ne s'occupe pas de vos animaux. Elle ne videra pas la litière de votre chat et ne lavera pas la cage de votre lapin ou de votre oiseau.

La préposée ne promènera pas votre chien.

Horaire d'ouverture

Nos bureaux sont ouverts au public :

Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h
et de 13h à 16h

Le vendredi de 8h30 à 12h

La préposée fait des courses pour vous !

Si vous donnez votre carte de crédit ou de débit à la préposée, elle vous fera signer un document officialisant la situation. Vous pouvez aussi lui donner de l'argent comptant.

Dans tous les cas elle devra vous remettre une facture.

Kilométrage et essence

Ne donnez rien à la préposée, Nous lui remettons, sur sa paie, le 5\$ que nous vous facturons. Ne vous inquiétez pas elle aura ce qui lui revient.



Travail au noir

Vous ne pouvez pas demander à la préposée de travailler pour vous en dehors du temps de service prévu.

Si vous souhaitez plus d'heures de service, appelez-nous nous verrons ce qu'il est possible de faire.

Perdre votre préposée

La coopérative vous offre un service mais pas une préposée spécifique.

Il est donc possible que vous perdiez la préposée que vous connaissez et nous comprenons que cela puisse être difficile.

Malheureusement nous n'avons aucun pouvoir sur les mouvements de personnel.

Dans un pareil cas nous remplaçons la préposée le plus rapidement possible.

Cigarettes, vapoteuse, marijuana, alcool

Nous vous demandons d'avoir la gentillesse de ne pas fumer du tabac, de la marijuana, de vapoter ou de boire de l'alcool en présence de la préposée afin de lui assurer un environnement de travail le plus agréable possible.

Les préposées fumeuses n'ont pas le droit de fumer dans votre domicile que vous soyez fumeur ou pas. Il est interdit d'offrir de l'alcool à la préposée.

Vous avez une question, vous manquez d'informations ?

N'hésitez pas et appelez-nous !
au **819 823-0093** poste 200.

Notre réceptionniste saura vous répondre ou vous dirigera vers la bonne ressource.