



Soins et répits - AVQ

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

Annulation de services

Comment cela se passe si ma préposée annule un service ?

1. La préposée vous appellera elle-même par téléphone pour vous prévenir dès qu'elle sera au courant de son absence.
2. **Si vous voulez un remplacement** - appelez le plus rapidement possible au 819 823-0093 poste 214.
3. Votre demande sera prise en charge et nous tâcherons d'y répondre le jour même ou dans la semaine en cours.

VEUILLEZ PRENDRE NOTE QUE NOUS VOUS RAPPELLERONS SEULEMENT SI NOUS TROUVONS DU REMPLACEMENT.

Comment cela se passe quand je veux annuler un service ?

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.

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.

Si le 48 heures n'est pas respecté le service sera facturé au payeur habituel.

Comment dois-je faire pour annuler un service ?

- ⇒ Vous téléphonez à la Coopérative au **819 823-0093 poste 214**.
- ⇒ 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 ?

Il est plus que probable que vous ayez une ou des nouvelles préposées à votre retour.

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

Il est possible que vous ayez des difficultés à conserver votre service si vous annulez trop souvent. N'hésitez pas à entrer en contact avec nous si vous vivez une situation particulière.

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 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 ?

La préposée remplira un rapport et, si vous le permettez, elle prendra des photos du bris.

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 rapport de bris, tous les détails de la démarche de réclamation.

Vous avez 30 jours pour faire votre réclamation.

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.

Vous avez des questions ? Vous voulez préciser vos besoins ?

Vous avez des demandes particulières ?

N'hésitez pas et appelez la gestionnaire qui s'occupe de votre dossier.

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

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.

La préposée fait des courses pour vous !

Si vous confiez 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. Nous vous engageons fortement à vérifier vos achats et les factures.

Kilométrage et essence

Si votre préposée fait moins de 10 km pour effectuer vos courses nous vous facturerons 5 \$. Chaque 10 km supplémentaire sera facturé 10 \$.



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 du 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 non-prescrite, de vapoter ou de boire de l'alcool en présence de la préposée afin de lui assurer un environnement de travail le plus agréable et sécuritaire 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.