

Guide des services en résidence privée pour aînés (RPA)



Coopérative de services à domicile
Lac-Saint-Jean-Est

ORDRE DU RÉSEAU DES **ÉCSAD** ENTREPRISE
D'ÉCONOMIE SOCIALE EN AIDE À DOMICILE
Crédit - Compétence

www.cooplsje.com
SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK !



20 ANS
1997 | 2017



Les conditions d'admission

- 65 ans et plus;
- Capacité à se déplacer et à se nourrir;*
- Capacité à l'habillement/déshabillage (incluant lever et coucher);*
- Capacité à assurer son hygiène corporelle.*

Sachez que toute personne requérant des soins particuliers prodigués par un professionnel de la santé devra, à l'entrée en résidence, avoir un suivi avec le réseau de la santé (CIUSSS).

IMPORTANT : Faute de ressources spécialisées, nous ne pouvons desservir les clientèles ayant des troubles de santé mentale, de santé cognitive et de comportement.

*Services disponibles moyennant un supplément.

N.B. Les conditions d'admission en lien avec la santé cognitive ne sont pas applicables à la Résidence Lajoie

Cher(e) résident-te,

Nous sommes heureux de vous accueillir en tant que membre de la Coopérative de services à domicile Lac-St-Jean-Est. Sachez que notre équipe, en collaboration avec le conseil d'administration de la résidence, met tout en œuvre afin de vous offrir des services répondants à vos attentes.

Vous trouverez dans le présent document la liste de nos services offerts ainsi que d'autres informations utiles et pertinentes à votre statut de résident.

Présentation de notre coopérative

Dans le cadre de notre mission, nous offrons (depuis 1997) à la population du territoire de la MRC Lac-Saint-Jean-Est des services d'aide, de soutien à domicile et en résidence.

Nos services s'adressent plus particulièrement aux personnes âgées autonomes et en légère perte d'autonomie. Ils s'intègrent dans le processus de maintien à domicile en partenariat avec les différents intervenants du réseau de la santé.

Notre engagement va dans le sens d'offrir des services de qualité, centrés sur le respect et la dignité des personnes, au meilleur coût et en conformité avec les valeurs coopératives.



Sommaire

Services de base

Préparation de repas	p.4
Entretien ménager des appartements	p.5
Entretien ménager des aires communes	p.6
Présence et surveillance	p.7
Accompagnement ponctuel	p.7
Grand ménage annuel	p.8
Service d'assistance à la personne	p.9
Transfert d'hébergement	p.9

Coûts de services et Aide financière du gouvernement	p.11
-------------------------------------------------------------	------

Services nécessitant un supplément

Soins d'hygiène	p.12
Accompagnement/transport	p.12
Buanderie	p.12

Conditions particulières

Adhésion	p.13
Sécurité des lieux	p.13
Insatisfaction	p.13
Confidentialité	p.14

Certification

	p.15
« vos droits et responsabilités » à l'intention des clients	p.16

Notes	p.22
--------------	------

Nos coordonnées	p.24
------------------------	------





Services de base

Préparation de repas

Repas et collations

Sous forme de menu du jour, les repas offerts par la coopérative sont basés sur un calendrier en rotation sur cinq (5) semaines. Trois (3) repas par jour et deux (2) collations sont offerts à heures fixes à la salle à manger. Le service aux tables est inclus.

Le service aux chambres (à l'appartement) est offert sur une base exceptionnelle et temporaire (Ex. : convalescence suite à un séjour à l'hôpital).

En cas d'absence et d'incompatibilité alimentaire

Nous vous demandons d'avertir au moins une heure à l'avance en cas d'absence aux repas ou d'incompatibilité alimentaire par rapport au menu du jour affiché.

En cas d'incompatibilité alimentaire il vous est possible de demander au moins une heure avant le repas un repas alternatif.

Invités

Un maximum de deux (2) invités par appartement est accepté à la salle à manger de la résidence. SVP Avertir au moins deux heures à l'avance en cas de présence d'invités. Le tarif en vigueur sera chargé aux visiteurs.

Réserve alimentaire dans les appartements

La création de réserve alimentaire dans les appartements, à même les aliments de la coopérative, est interdite. Nous favorisons la présence des résidents en salle à manger aux heures de repas et de collations.



Services de base

Entretien ménager des appartements

Le personnel à l'entretien ménager est affecté au nettoyage et au maintien de la propreté à l'intérieur de l'appartement.

Sur une base hebdomadaire, les entretiens ménagers sont réalisés dans un temps approximatif d'une heure par appartement.

Actions réalisées lors de l'entretien:

- ✓ Épousseter le mobilier, les boiseries et les accessoires;
- ✓ Passer l'aspirateur sur les planchers;
- ✓ Nettoyer le plancher à l'aide d'une vadrouille;
- ✓ Secouer les tapis;
- ✓ Laver les vitres intérieures et miroirs;
- ✓ Entretenir la salle de bain (plancher, miroir, toilette, bain/douche, évier, rideau de douche, céramique sur les murs ou revêtement protecteur), regarnir le support à papier hygiénique et le porte-savon;
- ✓ Entretenir la cuisine : laver l'évier, les comptoirs, les panneaux d'armoires, la surface des appareils électriques, etc.

NB : L'entretien ménager des appartements se fera selon l'horaire établi par la coopérative.



Services de base

Entretien ménager des aires communes

Les préposés sont affectés au nettoyage et au maintien de la propreté de l'ensemble de la résidence. Ils exécutent en particulier les tâches suivantes sur une base régulière, en lien avec des calendriers de tâches préétablies:

- ✓ Laver et polir les planchers;
- ✓ Laver l'intérieur des armoires;
- ✓ Laver les toiles vénitienes et plaintes de chauffage;
- ✓ Passer l'aspirateur sur les tapis;
- ✓ Laver les vitres intérieures et les moustiquaires;
- ✓ Nettoyer les comptoirs, armoires, tables, chaises et meubles des aires communes : la cuisine, la salle à manger, le salon, les couloirs, l'ascenseur, la conciergerie, la buanderie, les toilettes communes, etc.
- ✓ Nettoyer l'intérieur du four et du réfrigérateur;
- ✓ Laver la hotte du poêle.

Annuellement :

- ✓ Laver les murs à sec, les portes, placards, cloisons ;
- ✓ Dégivrer et nettoyer l'intérieur du congélateur;
- ✓ Laver les plafonniers;



Services de base

Présence et surveillance

Une présence 24 heures par jour et 7 jours sur 7 est incluse dans les services de base. Notre personnel est présent à la résidence jour et nuit afin de répondre à vos besoins.

Précisément, la fonction de surveillance de nuit consiste à :

- ✓ Une tournée dans toutes les aires communes de la résidence aux deux (2) heures, de minuit à huit (6) heures du matin.
- ✓ Répondre au signal de la sonnette d'urgence des résidents et porter l'assistance requise.
- ✓ Communiquer avec la famille et les services d'urgence au besoin.
- ✓ S'assurer du bien-être et de la sécurité générale des résidents.

En cas d'accident ou d'incident, nous nous engageons à compléter le formulaire approprié et à l'insérer à votre dossier.

NB :

- ***Un formulaire est à signer de votre part si vous désirez bénéficier du service de surveillance de nuit personnalisé dans votre appartement.***
- ***Service non-applicable à la Villa du Presbytère de Lac-à-la-Croix***

Accompagnement ponctuel

Notre personnel peut accompagner/aider, au besoin, les résidents à leurs activités quotidiennes :

- ✓ Faire la lecture de documents;
- ✓ Apporter les sacs de commissions à l'appartement;
- ✓ Déplacer les objets nuisibles lors de déplacement;
- ✓ Aider le résident à effectuer un appel téléphonique;
- ✓ Accompagner et répondre adéquatement aux besoins du résident de façon générale;



Services de base

Grand ménage annuel

Annuellement, notre équipe de préposée réalise dans votre appartement un grand ménage incluant le nettoyage des items suivants :

- ✓ Murs et plafonds à sec;
- ✓ Dessus des armoires de cuisine et salle de bain (panneaux);
- ✓ Fenêtres intérieures incluant les moustiquaires;
- ✓ Luminaires et ventilateurs;
- ✓ Aspirateur derrière tous les meubles;
- ✓ Portes, interrupteurs et planchers;
- ✓ Plafonniers.

N.B. *les clients ont la responsabilité de mettre un coussinet aux pattes des meubles pour les déplacements afin d'éviter les bris de plancher.

*Ce grand ménage aura lieu selon les disponibilités de la coopérative.



Services de base

Services d'assistance à la personne

Notre personnel en résidence pourra seulement prodiguer l'assistance de base relié aux activités suivantes, et ce, sous supervision d'un professionnel de la santé :

- L'administration et distribution de médicaments à vue (prescrits et prêts à être distribués et administrés); et signer le registre de médication
- L'application de pansements secs protecteurs et de pellicules transparentes;
- La prise de glycémie par glucomètre;
- La lecture de pression artérielle.
- Etc.

Sachez que les membres du personnel régulier de la résidence ne pourront donner de soins lorsque les personnes sont dans un épisode de soins aigus après une chirurgie ou pour une problématique de santé instable. Par contre, ce service pourrait vous être offert en surplus aux services de base moyennant un supplément.

Pour tout autre besoin de soins de santé, nous vous demandons de vous référer au CIUSSS. En bref, la coopérative ne pourra offrir aucun service de soins infirmiers.

NB :

- ***Un formulaire de consentement est à signer de votre part si vous désirez bénéficier du service pour la distribution de prise de médication à vue***
- ***Service non-applicable à la Villa du Presbytère de Lac-à-la-Croix***
- ***Des services complémentaires peuvent être offerts, pour plus de renseignements, veuillez vous référer à la superviseuse de la résidence.***



Transfert d'hébergement

Advenant des incapacités liées aux éléments mentionnés ci-bas,

- Incapacité à se déplacer et à se nourrir;
- Incapacité à l'habillement/déshabillage (incluant lever et coucher);
- Incapacité à assurer son hygiène corporelle.

Nous vous demanderons d'entreprendre des démarches favorisant la prestation de services dans un milieu de vie plus adapté à votre condition. En tout respect pour vous et vos proches, nous serons à votre disposition pour collaborer à cette démarche de changement d'hébergement.

***Les conditions ne sont pas applicables pour la clientèle en trouble cognitif de la Résidence Lajoie**



Coûts de services et aide financière

Les coûts de services facturés par la Coopérative de services à domicile Lac-St-Jean-Est sont indépendants des coûts facturés par le propriétaire de la résidence pour le loyer.

Nos coûts de service sont établis selon une tarification globale incluant tous les services de base et sont calculés mensuellement selon la moyenne d'heures de travail accompli. Sachez qu'il sera impossible de fractionner ou de déduire certains services de votre facture mensuelle en cas d'absence temporaire.

La première journée facturée par la coopérative correspond à la journée d'entrée en résidence (lors de l'utilisation des services). Dans un même ordre d'idée, la dernière journée facturée correspond à la dernière journée passée en résidence. En cas de non-retour à la résidence suite à une absence temporaire, la dernière journée facturée sera celle où la coopérative sera avisée officiellement du non-retour à la résidence et que le loyer sera vidé de tout les meubles.

Il est à noter que la facturation de nos services est faite le mois suivant la prestation de service, soit entre le 1^{er} et le 10 du mois (préférentiellement sous forme de paiement pré-autorisé). Exemple : les services rendus au mois de janvier sont facturés au résident (prélevés au compte) entre le 1^{er} et le 10 février.

De cette facturation, est déduite une aide financière subventionnée par le « *programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique du gouvernement du Québec (PEFSAD)* ». Cette aide financière varie selon le revenu du résident (individuel ou en couple) indiqué au dernier rapport d'impôt. ***Veillez prendre note que tous les services ne sont pas admissibles au programme PEFSAD.***

S'ajoute à cette aide financière la possibilité de recevoir, par anticipation, un crédit d'impôt mensuel pour maintien à domicile pour personne âgées (70 ans et plus). Un organisme mandaté s'occupe de produire la demande de versement anticipé (*veillez vous référer à la supervision de la résidence pour connaître la marche à suivre pour bénéficier de ce service*).

***En cas de période d'absence temporaire (court ou long terme)**

Le résident qui s'absente pour quelques jours, quelques semaines ou quelques mois (en vacances, à l'hôpital, etc.) doit continuer d'assumer l'ensemble des coûts de services à la coopérative (incluant les repas).



Services nécessitant un supplément

Soins d'hygiène

À prime abord, il est à noter qu'en cas d'incapacité à prendre le bain, le CIUSSS du secteur est en mesure d'offrir un à deux bains par semaine selon l'évaluation de la condition de santé du résident. Notre personnel peut pourvoir à l'hygiène de base du résident. Notre service comprend les soins d'hygiène appropriés adaptés au besoin du résident, soit au lit ou au bain, avec l'assistance adéquate. Il est à noter qu'aucune aide financière du gouvernement n'est accordée pour ce service.*

* A l'exception de la Résidence Lajoie

Accompagnement/transport

Le personnel de la coopérative assure l'accompagnement/transport et une aide à l'utilisateur lors de ses déplacements. Prévoir les frais de kilométrage en plus de la tarification horaire.

Buanderie

Le service de soutien à la buanderie consiste à faire l'entretien des vêtements et de la literie, c'est-à-dire : Le lavage, séchage, pliage et repassage au besoin.

* A l'exception de la Résidence Lajoie

Prévoir l'application de la tarification en vigueur



Conditions particulières

Adhésion à titre de membre

Le résident s'engage à devenir membre de la Coopérative et à défrayer les parts sociales exigées. Le paiement des parts sociales (cinq parts de dix (10) dollars) peut se faire soit en argent comptant ou par chèque. Le paiement peut être fait en globalité ou encore par paiements postdatés.

Un guide sur les droits et obligations du résident est remis à l'arrivée en résidence.

Sécurité des lieux

Le résident s'engage à assurer un environnement sécuritaire de son appartement aux membres du personnel de la Coopérative.



Insatisfaction

L'utilisateur a le droit de porter plainte à propos des services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir. La plainte sera acheminée à la superviseure de la résidence qui la traitera avec diligence et respect. En cas de litige, un suivi sera fait par la direction des services qui veillera à analyser la situation et à rendre une décision.

La supervision verra à :

- ✓ Vérifier le bien-fondé de la plainte;
- ✓ Apporter les correctifs nécessaires s'il y a lieu;
- ✓ Informer le plaignant des mesures correctives à la plainte s'il y a lieu.

Vous pouvez aussi porter plainte, par écrit ou verbalement, au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services au **1-877-662-3963**. Vous pouvez également composer le numéro sans frais de Services Québec : **1-877-644-4545**.

Adresse postale :

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Hôpital de Chicoutimi
305, Saint-Vallier
Chicoutimi (Québec) G7H 5H6

Confidentialité

Le résident a droit à la confidentialité. Son dossier personnel ne pourra être divulgué en aucun temps à moins d'une autorisation de celui-ci. La liste de tous les membres de la Coopérative demeure confidentielle.



Certification

Dans le cadre de nos services offerts aux résidents, en complémentarité avec le propriétaire de la résidence, les services offerts par notre coopérative sont régis par le CIUSSS du Saguenay-Lac-St-Jean sous le sceau de la certification de conformité d'exploitation d'une résidence privée pour aînés.

Historique

Suite à l'adoption de la Loi n° 83 en décembre 2005, la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives (LSSSS) (L.R.Q., c. S-4.2) a été amendée. Elle introduit, entre autres, des fonctions reliées à la certification des résidences privées pour personnes âgées (§2.1 – articles 346.0.1 à 346.0.20).

Le législateur exige désormais que tout exploitant d'une résidence privée détienne un certificat de conformité. Pour l'obtenir, un ensemble de critères socio sanitaires définis par règlement doit être respecté. De plus, les responsables des services (Propriétaire de la résidence et Coopérative de services à domicile Lac-St-Jean-Est) doivent se conformer à certaines exigences relevant d'autres juridictions comme les municipalités, la Régie du bâtiment, le Ministère de l'Agriculture, de la Pêche et de l'Alimentation (MAPAQ), la Régie du logement, le Code du travail, etc.

Voici quelques critères liés à la certification :

- ✓ La santé et les services sociaux;
- ✓ La sécurité de l'environnement physique et des personnes;
- ✓ La qualité du milieu de vie;
- ✓ La salubrité des lieux;
- ✓ L'accueil des résidents;
- ✓ L'assurance responsabilité civile.

En conclusion, ce processus de certification permet à la coopérative d'offrir, en collaboration avec le réseau de la santé et des services sociaux, des services de meilleure qualité aux résidents.





« Vos droits et responsabilités »

Coopérative de service à domicile Lac-St-Jean-Est

Ce document ne remplace ni ne modifie aucune disposition légale, réglementaire ou déontologique pouvant s'appliquer aux clients, ni la convention collective. Il énonce des exigences minimales de conduite. Ainsi, une politique ou une procédure peut être plus précise et sévère que ce que ce guide prévoit.

Rédaction

Le texte rédigé au masculin a l'unique but d'alléger le texte. Il englobe toutefois avec autant de respect et d'égalité le genre féminin.

Terminologie

- L'employé, signifie toute personne agissant directement auprès du client au nom de la Coopérative.
- Le client, signifie toute personne (membre ou non-membre) qui reçoit un service offert par la Coopérative
- La Coopérative, signifie toute personne qui supervise et encadre directement (ou indirectement) le travail de l'employé, soit le personnel de coordination ou de direction.

Introduction

Notre engagement est d'offrir des services de qualité, centrés sur le respect et la dignité des personnes, au meilleur coût et en conformité avec les valeurs coopératives (démocratie, égalité, équité, solidarité, etc.).

Ce guide vise à informer notre clientèle sur notre façon de fonctionner. Il explique ce à quoi vous pouvez vous attendre dans vos relations avec le personnel, ce qu'on attend de vous et ce que vous pouvez faire en cas de satisfaction ou d'insatisfaction.

Le guide vise aussi à partager avec nos employés notre vision de l'organisation afin qu'elle soit comprise et qu'ils puissent y adhérer.

Nous espérons que tous trouveront ici des réponses claires et précises. Si vous avez d'autres interrogations, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

La direction.

La Coopérative de services à domicile Lac-Saint-Jean-Est

Les initiateurs du « projet de services à domicile » ont choisi, en 1997, une forme juridique spécifique pour réaliser leurs objectifs, il s'agit du modèle «Coopératif». Les membres, le conseil d'administration et les employés adhèrent aux valeurs fondamentales coopératives qui sont : « prise en charge et responsabilité personnelle et mutuelle, démocratie, égalité et solidarité ».

De plus, ils adhèrent à une éthique fondée sur l'honnêteté, la transparence, la responsabilité sociale et l'altruisme.

Nos clients ont la liberté de choisir de devenir membre de la Coopérative. Ceux qui en ont le désir doivent en faire la demande auprès de cette dernière.

Ces membres sont en droit de recevoir toute information relative à la vie démocratique de la Coopérative (parts sociales, règlements de régie interne, convocations, etc.).



Obligations

Être membre de la Coopérative comporte des obligations et des avantages : L'obligation d'acquérir des parts sociales et le devoir moral d'assister à l'assemblée générale annuelle sont les deux principales obligations.

Avantages

Outre le fait de pouvoir bénéficier d'un taux horaire réduit, les avantages vont dans le sens de la participation à la vie démocratique. Avoir le droit d'être invité à l'assemblée générale annuelle (AGA), avoir le droit d'y émettre ses opinions, de voter sur toutes propositions et d'être élu au conseil d'administration en sont des exemples.

La coopérative, une entreprise syndiquée

La Coopérative reconnaît le syndicat comme étant le seul et l'unique représentant de tous les salariés visés par l'accréditation syndicale émise le 22 mai 2003, par la Commission des relations du travail.

1. Directive générale

- Le client a une entente de service avec la Coopérative et non avec l'employé.
- En conséquence, pour toute question ou information, le client a la responsabilité de contacter la Coopérative.
- Le client a la responsabilité de communiquer le plus d'information possible et de manière suffisamment précise pour que le plan de service élaboré réponde parfaitement à ses besoins.

2. Information

- Le client est en droit d'être informé sur toute question relative au fonctionnement de la Coopérative et particulièrement sur la prestation de service prévue à son plan de service.

3. Compétence

- Le client est en droit de recevoir des services à domicile, sur une base continue, par un employé qualifié, respectueux, honnête, fiable, loyal et ce, moyennant le prix exigé.
- Le client doit aviser la Coopérative s'il constate que l'employé n'effectue pas le travail prévu au plan de service ou s'il ne l'exécute pas avec minutie.

4. Présentation et langage

- Le client doit communiquer avec l'employé en utilisant un langage respectueux.
- Il doit être sobre en présence de l'employé et il doit favoriser un climat de travail sain et agréable.
- Aucune manifestation de violence verbale ne sera tolérée par le client envers les employés de la coopérative. Tout écart peut entraîner une interruption de services.
- Le client qui subit de la violence verbale venant du personnel se doit de le signaler à la Coopérative.



5. Courtoisie et respect

➤ Le client doit toujours manifester une attitude de courtoisie et de respect envers l'employé. Il lui accorde le même traitement, les mêmes égards qu'il souhaiterait recevoir pour lui-même ou ses proches, en toute égalité et équité.

6. Discrimination

➤ Le client doit agir sans aucune discrimination envers l'employé, qu'il s'agisse de paroles, d'actes ou de gestes répétés à caractère vexatoire ou méprisant, en raison d'un des motifs suivants: la race, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, la conviction politique, la langue, l'origine ethnique, la condition sociale, le handicap, etc.

7. Confidentialité

➤ Le client a droit à la confidentialité. Son dossier personnel ne pourra être divulgué en aucun cas, à moins d'une autorisation du client lui-même.

8. Vie personnelle

➤ Le client doit éviter de discuter de ses problèmes personnels et doit être discret par rapport à sa vie personnelle ou à celle d'autres personnes, tels que des voisins, des connaissances, etc. Nous privilégions des communications d'ordre strictement professionnelles.

9. Tenue vestimentaire

➤ Le client doit recevoir l'employé vêtu convenablement et décemment. Comme ces notions sont relatives nous invitons le client à y porter une attention particulière pour éviter toute ambiguïté.

10. Santé et sécurité au travail

- Le client doit offrir à l'employé un milieu de travail sécuritaire et propice à l'accomplissement de ses tâches.
- Il doit s'abstenir de fumer lorsque l'employé est présent.
- Il doit tenir ses animaux domestiques en cage ou attachés lorsque l'employé est présent.
- L'employé n'est pas autorisé à laver les planchers à genoux.

11. Respect de l'horaire et des tâches

- Le client doit utiliser et payer les heures stipulées à l'horaire tel que convenu au plan de service.
- Le client doit respecter l'horaire, les tâches, la durée et la fréquence prévues au plan de service.
- Un changement au plan de service n'est possible, sauf urgence, que si vous en faites la demande au moins 48 heures à l'avance (sans compter le samedi et le dimanche) et que ces changements soient autorisés par la Coopérative.



12. Annulation et maladie

- Le client doit annuler tout service à la Coopérative dans un délai de 48 heures (sans tenir compte du samedi et du dimanche) précédant la prestation du service.
- Pour toute annulation hors délai, la Coopérative vous facturera la totalité des heures prévues initialement.
- Dans ces circonstances, puisque le service n'est pas rendu, le programme d'exonération financière ne peut être appliqué. Par exemple, si 2 heures d'aide ménagère devaient être rendues, le client devra payer 2 heures au tarif régulier.

13. Urgence

- En cas d'urgence, le client doit autoriser la Coopérative à communiquer avec l'employé par téléphone sur les lieux de son service. Conséquemment, le client autorise l'employé à utiliser son téléphone au besoin.

14. Produit, matériel et équipement

- Le client doit fournir les produits, le matériel et l'équipement nécessaires (aspirateur, vadrouille, torchons, escabeau, produits de nettoyage, etc.) à l'employé de la Coopérative.
- Il doit s'assurer qu'ils sont en bon état, adéquats et sécuritaires pour les services demandés.

15. Bris

- En cas de bris matériel (meuble, équipement, vaisselle, etc.) par l'un des employés de la Coopérative, le client doit remplir et retourner le formulaire de réclamation prévu à cet effet s'il désire être dédommagé.
- La Coopérative pourra alors procéder à l'évaluation de la situation dans les meilleurs délais.
- Dans cette situation, le client doit demeurer compréhensif et courtois avec l'employé en question.
- Il est à noter que le remplacement du bien ne pourra être effectué par l'employé de la coopérative.

16. Clé, système d'alarme

- Le client qui consent à remettre une clé de son domicile à l'employé doit signer une convention de clés et doit aviser la Coopérative de tout changement qui pourrait être effectué par la suite.
- Le client est responsable des frais encourus advenant le déclenchement de son système d'alarme.

17. Pause de travail

- Le client doit offrir une pause de quinze (15) minutes à l'employé de la Coopérative pour chaque tranche de trois (3) heures de services continus.
- L'employé ne peut utiliser son temps de pause pour diminuer la durée du service (arriver plus tard ou quitter plus tôt). La pause doit être prise à l'intérieur du service prévu à l'horaire.



18. Appel téléphonique, message texte et médias sociaux

➤ Le client a droit au temps de service tel que prévu au plan de service. Conséquemment, sauf urgence, il doit aviser la Coopérative s'il constate que l'employé fait usage personnel du téléphone pendant son service.

19. Rémunération

➤ Le client doit payer les services rendus directement à la Coopérative via la facturation, par conséquent, le client n'est pas autorisé à rémunérer l'employé directement ou indirectement (voir le point 20, *Travail non-déclaré et sollicitation*).

➤ La Coopérative se réserve donc le droit d'être le seul et l'unique intermédiaire pour encaisser les montants relatifs à la prestation de service des employés.

20. Travail non-déclaré et sollicitation

➤ En aucune circonstance, le client a le droit de proposer du travail non-déclaré à l'employé.

➤ Le client ne peut solliciter l'employé pour tout travail hors de sa plage horaire sans que la demande ne soit faite et autorisée par la Coopérative (voir point 11, *Respect de l'horaire et de tâches*).

➤ Le client doit informer la Coopérative advenant une sollicitation directe de travail non-déclaré par l'employé.

21. Facture

➤ Le client doit acquitter les frais des services reçus sur réception de la facture, selon les modalités en vigueur.

22. Transaction commerciale ou financière

➤ Il est interdit par le client de demander à l'employé de faire des transactions commerciales ou financières en son nom et il ne doit, en aucun temps, lui transmettre de l'information confidentielle. (Ex : NIP bancaire, mot de passe, etc.).

➤ Le client ne peut vendre, ni acheter un bien propre à l'employé.

23. Vol de biens, d'argent et de temps

➤ Le client ne doit pas laisser d'argent à la vue de l'employé et doit tenir son coffre-fort verrouillé. Il est strictement interdit de faire des prêts d'argent à l'employé.

➤ Le client doit aviser la Coopérative s'il constate que l'employé ne réalise pas le plan de service dans les temps prévus ou s'il déclare le temps prévu à l'horaire sans l'avoir fait en réalité. (Ex. : faire 2 heures au lieu de trois inscrit à l'horaire et déclarer trois heures comme temps d'exécution.)

24. Cadeau

➤ Le client doit s'abstenir d'offrir des cadeaux en gage de remerciement, des dons, des pourboires ou autres à l'employé. Il ne peut considérer l'employé dans son testament, ni faire de legs.

➤ Le client peut exprimer son appréciation de façon verbale ou écrite seulement.



25. Insatisfaction du client

- Le client doit aviser verbalement, ou par écrit via le formulaire d'insatisfaction, la Coopérative de toute insatisfaction concernant les services reçus ou qu'il aurait dû recevoir. L'insatisfaction sera acheminée à la direction des services qui la traitera avec diligence.
- Une plainte concernant l'attitude ou le comportement d'employé (incluant le personnel administratif) doit être acheminée à la direction générale (ou à la présidence) qui la traitera avec diligence.

26. Insatisfaction de l'employé

- Le client doit être à l'écoute de l'employé en ce qui a trait à ses insatisfactions et aux malentendus possibles.

27. Partenariat externe

- Pour le client de la Coopérative ayant une entente avec nos partenaires, qu'ils soient : intervenant social, gestionnaire de cas, curateur public, médecin, etc., cette entente est convenue avec la Coopérative et non avec l'employé offrant le service.
- En conséquence pour toute question ou information relative au plan de service en partenariat externe, le client doit diriger la demande à la Coopérative. En aucun temps, le client ne doit communiquer avec l'employé.

28. Agir avec éthique

Pour la Coopérative, le client agit avec éthique lorsqu'il respecte l'ensemble des éléments mentionnés dans le présent guide.

L'éthique exige aussi que le client agisse avec respect et honnêteté auprès de la Coopérative et ses employés.

Il s'agit là d'attentes légitimes et réciproques sur lesquelles repose la confiance mutuelle nécessaire pour réaliser notre mission de soutien à domicile.

Le non-respect par le client de l'une ou l'autre des règles contenues dans le présent guide peut entraîner une interruption des services.

Coopérative de services à domicile Lac-St-Jean-Est

www.cooplsje.com

Le contenu peut-être sujet à modification en tout temps.

Version mise à jour le 1 avril 2017

* Si un changement survient, vous avez l'obligation d'en informer la superviseure des services qui s'assurera de modifier le plan de services en conséquence.



Nos coordonnées

Coopérative de services à domicile Lac-St-Jean Est



www.cooplsje.com



MEMBRE DU RÉSEAU DES **ÉESAD** ENTREPRISE
D'ÉCONOMIE SOCIALE
EN AIDE À DOMICILE
Qualité • Compétence

Siège social

297, Turgeon, Hébertville (Québec) G8N 1S5

Centre des services

723, chemin du Pont Taché Nord, Alma (Québec) G8B 5B7

Téléphone : (418) 344-1555

Téléphone : (418) 668-0854

Télécopieur : (418) 344-4586

Sans frais : (888) 349-5049

www.cooplsje.com

N.B.

Dans ce document la forme masculine est principalement utilisée dans le seul but d'alléger le texte.
Le contenu de ce document est sujet à modification, et ce, sans préavis.

Mise à jour le 1 avril 2017