

# **Guide des services en îlot résidentiel**

## **À la Maison Jean-Eudes-Bergeron**



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

[www.coopsje.com](http://www.coopsje.com)

**SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK!**







**Chère résidente,**

**Cher résident,**

Nous sommes heureux de vous accueillir en tant que membre de la Coopérative de services à domicile Lac-Saint-Jean-Est. Sachez que notre équipe, en collaboration avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CIUSSS) et l'Office Municipal d'Habitation d'Alma (OMH), met tout en œuvre afin de vous offrir des services répondants à vos besoins.

Vous trouverez dans le présent document la liste de nos services 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 à la population du territoire de la Municipalité Régionale du Comté Lac-Saint-Jean-Est, depuis 1997, des services d'aide, de soutien à domicile et en résidence.

Nos services s'intègrent dans un 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 possible et en conformité avec les valeurs coopératives.



# Table des matières

## **Services de base**

Préparation de repas	p. 1
Entretien ménager des chambres	p. 1
Buanderie	p. 2
Entretien ménager des aires communes	p. 2
Présence et surveillance 24h/7	p. 2
Suivi de santé	p. 2
Services d'assistance à la personne (SAP)	p. 3
Dépassement de service	p. 3

## **Services nécessitant un supplément**

Services de soutien civique	p. 4
Accompagnement, transport et commission	p. 4
Service d'animation	p. 4
Grand ménage annuel	p. 5

## **Supervision des services** p. 5

## **Conditions particulières**

Adhésion	p. 6
Insatisfaction	p. 6

## **Vos droits et responsabilités** p. 7



# 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 est offert gratuitement au besoin, sur une base exceptionnelle et temporaire. Pour une période excédant 14 jours, le service est disponible moyennant un supplément (Ex. : convalescence suite à un séjour à l'hôpital).

### En cas d'absence et d'incompatibilité alimentaire

Nous vous demandons d'avertir au moins 24 heures 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 trois heures à l'avance un repas alternatif.

## Entretien ménager des chambres

---

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

Les entretiens ménagers sont réalisés sur une base hebdomadaire.

### 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 les miroirs;
- ✓ Entretien la salle de bain : plancher, miroir, toilette, évier, céramique sur les murs ou revêtement protecteur, regarnir le support à papier hygiénique et le porte-savon;

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

## Services de base (suite)

### Buanderie

---

Le service de buanderie consiste à faire l'entretien des vêtements et de la literie (Le lavage, le séchage et le pliage).

### Entretien ménager des aires communes

---

Les préposées sont affectées au nettoyage et au maintien de la propreté de l'ensemble de l'îlot résidentiel. Elles exécutent en particulier les tâches suivantes sur une base régulière, en lien avec des calendriers de tâches préétablies:

- ✓ Laver les planchers;
- ✓ Laver l'intérieur des armoires;
- ✓ Laver les toiles vénitiennes et plinthes 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.

### Présence et surveillance 24/7

---

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.

#### La fonction de surveillance de nuit consiste à :

- ✓ Une tournée à toutes les heures, de minuit à six (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.

### Suivi de santé

---

Notre personnel en îlot résidentiel, présent 24 heures sur 24, assurera le suivi et référera les problèmes de santé, psychologiques ou physiques, aux différents intervenants du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CIUSSS).

## Services de base (suite)

### Services d'assistance à la personne (SAP)

---

Notre personnel en îlot résidentiel prodiguera, sous supervision d'un professionnel de la santé, l'ensemble des services d'assistance à la personne (SAP) inscrit au plan de soins tels que :

- La distribution et l'administration de médicaments à vue (prescrits et prêts à être distribués et administrés);
- L'application de pansements secs protecteurs et de pellicules transparentes;
- La prise de glycémie par glucomètre;
- La lecture de pression artérielle;
- Lever et coucher du lit;
- Assistance à la salle de bain;
- Toilette partielle;
- Prise de bain;
- Aide à l'habillement;
- Etc.

Pour tout autre besoin de soins de santé, nous vous demandons de vous référer au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS).

**NB :**

- ***Des services complémentaires peuvent être offerts. Pour plus de renseignements, veuillez vous référer à la superviseure de l'îlot résidentiel.***

### Dépassement de service

---

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CIUSSS) est responsable de déterminer les admissions. Dans l'éventualité où la Coopérative ne serait plus en mesure d'offrir les services adéquats pour garantir la sécurité du client ou des employées, des démarches seront entamées, avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CIUSSS), pour trouver des solutions et ultimement, une relocalisation dans un délai raisonnable.

# Services nécessitant un supplément

## Services de soutien civique

---

Il est possible d'accompagner les clients dans diverses tâches telles que :

- ✓ Commande et gestion des produits d'hygiène (protection, etc.);
- ✓ Commande, réception et gestion de la médication à la pharmacie;
- ✓ Aide à la gestion de documents;
- ✓ Aide à la communication téléphonique;
- ✓ Autres.

## Accompagnement, transport ou commission

---

Une préposée à domicile de la Coopérative peut être disponible pour accompagner les clients dans ses rendez-vous au quotidien. Au besoin, elle peut également faire les commissions sans le client :

- ✓ Coordination des accompagnements, transports et commissions;
- ✓ Rendez-vous médical (médecin, pharmacie, etc.);
- ✓ Épicerie, dépanneur, service à l'auto, magasinage, etc.;
- ✓ Activité de loisir;

*\* Les demandes de transport doivent être adressées, au service d'affectation de la Coopérative ([affectation@cooplsje.com](mailto:affectation@cooplsje.com)) dans un délai minimum de 48 heures.*

## Service d'animation

---

Une technicienne en loisir peut offrir sur demande des activités aux résidents. Ces activités peuvent être :

- ✓ Jeu de cartes, bricolage, etc.;
- ✓ Bingo;
- ✓ Activités de sensibilisation;
- ✓ Activités de stimulation (La petite école, etc.);
- ✓ Activités d'intégration lors de la venue d'un nouveau résident.

## Grand ménage annuel

---

Annuellement, notre équipe de préposées à domicile peut effectuer un grand ménage, dans les chambres des résidents, 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 résidents ont la responsabilité de mettre un coussinet sous les pattes des meubles pour les déplacements afin d'éviter les bris de plancher.

## Supervision des services

Afin d'assurer des services de qualité aux résidents, une superviseure sera présente et disponible un minimum de trois demies journées par semaine (environ 12 heures), pour effectuer les tâches suivantes :

- ✓ Gestion du personnel;
- ✓ Évaluation de la qualité des services;
- ✓ Assurer la réalisation des plans de soins des résidents;
- ✓ Gérer les insatisfactions des résidents en lien avec les services offerts par la Coopérative;
- ✓ Assurer une bonne communication avec les partenaires (Office Municipal d'Habitation (OMH) et Centre intégré universitaire de santé et services sociaux (CIUSSS))

## Conditions particulières

### Adhésion à titre de membre

---

Les résidents peuvent devenir membre de la Coopérative en défrayant le coût des parts sociales exigées. Le paiement des parts sociales (cinq (5) 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.

### Insatisfactions

---

Le résident a le droit de porter plainte à propos des services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir. Il doit aviser le superviseur de la Coopérative de toute insatisfaction concernant les services reçus ou qu'il aurait dû recevoir. Si votre plainte vise la superviseure, veuillez vous adresser à la direction des ressources humaines de la Coopérative.

#### **Par la suite, ce responsable verra à :**

- ✓ Vérifier le bien-fondé de l'insatisfaction;
- ✓ 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 (CIUSSS)  
du Saguenay–Lac-Saint-Jean  
Hôpital de Chicoutimi  
305, rue Saint-Vallier  
Chicoutimi (Québec) G7H 5H6

## « Vos droits et responsabilités »

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

En contrepartie, nos attentes envers les résidents sont que ceux-ci assument les responsabilités liées au bon fonctionnement de l'îlot résidentiel. De plus, ils adhèrent à une éthique fondée sur l'honnêteté, la transparence, la responsabilité sociale et l'altruisme.

Cette section ne remplace ni ne modifie aucune disposition légale, réglementaire ou déontologique pouvant s'appliquer aux résidents. Elle énonce des exigences minimales de conduite. Ainsi, une politique ou une procédure peut être plus précise et sévère que ce qui est prévu dans ce guide.

### 1. Dispositions générales

- Pour toutes questions ou demande d'information, le résident a la responsabilité de contacter la superviseuse de la Coopérative.
- Le résident a la responsabilité de communiquer le plus d'informations possible et de manière suffisamment précise pour que le plan de service élaboré réponde parfaitement à ses besoins.

### 2. Informations

- Le résident 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 résident est en droit de recevoir des services par une employée qualifiée, respectueuse, honnête, fiable et loyale, sur une base continue, et ce, moyennant le prix exigé.
- Le résident doit aviser la Coopérative s'il constate que l'employée n'effectue pas le travail prévu au plan de service ou si elle ne l'exécute pas avec minutie.

### 4. Présentation et langage

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

## **5. Courtoisie et respect**

➤ Le résident doit toujours manifester une attitude de courtoisie et de respect envers l'employée. 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 résident doit agir sans discrimination envers l'employée, 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 couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, la conviction politique, la langue, l'origine culturelle, la condition sociale, le handicap, etc.

## **7. Confidentialité**

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

## **8. Vie personnelle**

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

## **9. Tenue vestimentaire**

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

## **10. Santé et sécurité au travail**

➤ Le résident doit offrir à l'employée un milieu de travail sécuritaire et propice à l'accomplissement de ses tâches.

## **11. Respect de l'horaire et des tâches**

➤ Le résident doit respecter l'horaire, les tâches, la durée et la fréquence prévue au plan de service.

## **12. Bris**

- En cas de bris matériel (meuble, équipement, vaisselle, etc.) par une employée de la Coopérative, le résident 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 résident doit demeurer compréhensif et courtois avec l'employée en question.
- Il est à noter que le remplacement du bien ne pourra être effectué par l'employée de la Coopérative.

## **13. Pause de travail**

- L'employée 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.

## **14. Appel téléphonique, message texte et médias sociaux**

- Le résident a droit au temps prévu dans le plan de service. Conséquemment, sauf urgence, il doit aviser la Coopérative s'il constate que l'employée fait usage personnel du téléphone pendant son service.

## **15. Rémunération**

- Le résident n'est pas autorisé à rémunérer l'employée directement ou indirectement (voir le point 16 : *Travail non-déclaré et sollicitation*).

## **16. Travail non-déclaré et sollicitation**

- En aucune circonstance, le résident a le droit de proposer du travail non-déclaré à l'employée.
- Le résident ne peut solliciter l'employée 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 des tâches*).
- Le résident doit informer la Coopérative advenant une sollicitation directe par l'employée pour du travail non-déclaré.

## **17. Transaction commerciale ou financière**

- Il est interdit par le résident de demander à l'employée de faire des transactions commerciales ou financières en son nom et il ne doit, en aucun temps, lui transmettre de l'information confidentielle. (Ex : Numéro d'identification personnel (NIP) bancaire, mot de passe, etc.).
- Le résident ne peut vendre, ni acheter un bien propre à l'employée.

## **18. Vol de biens**

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

## **19. Cadeau**

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

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

## **20. Insatisfaction de l'employée**

➤ Tout comme vous, une employée peut déposer une insatisfaction concernant un client. Nous recommandons au client d'être à l'écoute de l'employé en ce qui a trait à ses insatisfactions et aux malentendus possibles.

## **21. Agir avec éthique**

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

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

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 résident de l'une ou l'autre des règles contenues dans le présent guide peut entraîner une interruption des services.







## Nos coordonnées

---

Coopérative de services à domicile Lac-St-Jean Est



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

Siège social

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

**Téléphone : 418 668-0854  
Télécopieur : 418 344-4586  
Sans frais : 1 888 349-5049**

**Site web : [www.cooplsje.com](http://www.cooplsje.com)**

N.B. : Le contenu de ce document est sujet à modification, et ce, sans préavis.

Mise à jour le 1<sup>er</sup> mars 2019

---