

L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICAL ET SOCIOCOMMUNAUTAIRE

➤ Guide de l'utilisateur

Entraide Ahuntsic-Nord (EAN) offre le service d'accompagnement grâce à l'implication de bénévoles qui accompagnent les usagers à leurs rendez-vous médicaux ou à leurs activités sociocommunautaires.

Un rendez-vous médical est toute activité liée aux soins de santé physique ou psychologique.

Une activité sociocommunautaire est toute activité qui n'est pas d'ordre médical, par exemple : activités de loisirs, courses, épicerie, magasinage, visite d'un proche, coiffeur, renouvellement de la carte Opus pour aîné, prise de photos de passeport, etc.

Pour leurs déplacements, l'accompagnateur et l'utilisateur peuvent marcher ou utiliser les différents modes de transports publics (autobus, métro, taxi ou transport adapté).

Les usagers et les bénévoles sont couverts par la police d'assurance-responsabilité d'EAN.

Les conditions d'utilisation

L'utilisateur doit être membre d'EAN et avoir payé sa cotisation annuelle de 10 \$.

En général, l'utilisateur fait appel au service d'accompagnement dans les cas suivants :

1. Il est âgé de 60 ans et plus;
2. Il ne peut pas bénéficier du service d'accompagnement-transport pour motif médical (ATMM) ou sociocommunautaire avec chauffeur bénévole car :
 - ses revenus dépassent le seuil admissible pour pouvoir bénéficier du transport avec chauffeur et,
 - il a moins de 65 ans;
3. Sa légère perte d'autonomie rend difficile l'utilisation des services de transport public, incluant le transport adapté, sans accompagnement;
4. Il ne trouve pas de ressources disponibles dans son réseau.

Dans certains cas, un usager admissible au service ATMM peut faire appel au service d'accompagnement :

1. Lorsqu'il est impossible de trouver un chauffeur ATMM et que l'utilisateur accepte de prendre et d'assumer les coûts d'un autre transport;
2. Lorsque l'utilisateur est en plus grande perte d'autonomie et qu'un accompagnateur additionnel au chauffeur peut être nécessaire;
3. Dans le cas exceptionnel où un chauffeur ATMM peut assurer uniquement le transport sans pouvoir accompagner l'utilisateur à son rendez-vous.

Frais de service

Le service d'accompagnement médical ou sociocommunautaire est un service gratuit. L'utilisateur doit toutefois assumer le coût de son mode de transport (autobus, métro, taxi ou transport adapté). Lors de l'utilisation du transport adapté, l'utilisateur défraie également les frais de transport de l'accompagnateur.

Déroulement du service

Pour faire une demande d'accompagnement

1. L'utilisateur fait sa demande au service d'accueil d'EAN au minimum cinq (5) jours ouvrables avant son rendez-vous. Ce minimum est nécessaire à la recherche d'un bénévole.
2. Il fournit au service d'accueil toutes les informations pertinentes au service (date, lieu, département, heure, durée du service, usage d'une canne, marchette, etc.) ainsi que le moyen de transport utilisé.
3. Il n'a pas besoin de rappeler le service d'accueil pour vérifier si un accompagnateur est disponible. Quelques jours avant le rendez-vous, c'est le service d'accueil qui rappelle l'utilisateur et lui donne le nom de l'accompagnateur disponible. Il l'informe que celui-ci l'appellera la veille du service pour préciser l'heure et le lieu de la rencontre.
4. ***Dans le cas de l'utilisation du transport adapté***, l'utilisateur doit faire sa demande à la STM et rappeler le service d'accueil pour fournir l'heure

d'arrivée du transport. C'est le service d'accueil qui se chargera d'en informer l'accompagnateur.

Durant le service d'accompagnement

1. Lors des rendez-vous médicaux, l'utilisateur apporte toujours sa liste de médicaments et autres documents requis (carte d'assurance maladie, carte d'hôpital, ordonnances du médecin, etc.).
2. Lors d'activité sociocommunautaire, l'utilisateur apporte tous les documents nécessaires : listes, documents officiels (pièces d'identité, preuve d'âge pour tarifs réduits, etc.).
3. Généralement, l'accompagnateur se rend au domicile de l'utilisateur qui doit être prêt à l'heure convenue. Dans certains cas, l'accompagnateur se rend directement au lieu du rendez-vous, par exemple lorsque l'utilisateur utilise le transport adapté et n'est pas autorisé à être accompagné durant le transport.
4. L'utilisateur est accompagné par le bénévole durant le temps d'attente du rendez-vous ou de l'activité.
5. S'il s'agit d'un rendez-vous médical, l'utilisateur rencontre seul le personnel médical pour sa consultation et ses examens et à la fin, retrouve l'accompagnateur qui l'a attendu dans la salle d'attente.
6. S'il s'agit d'une activité sociocommunautaire, l'utilisateur peut convenir avec son accompagnateur d'un lieu où il peut l'attendre ou d'une heure pour revenir le chercher.
7. Lorsque le rendez-vous ou l'activité est terminé, l'utilisateur est raccompagné jusqu'à la porte de son domicile par l'accompagnateur, sauf lors de situations exceptionnelles (voir point 3 ci-dessus).

Annulations

Malgré toute notre bonne volonté, un service demandé dans les délais ne garantit pas qu'il soit honoré. Ce sont le nombre de demandes, les besoins prioritaires, le nombre de bénévoles et leur disponibilité qui influencent notre capacité de répondre aux demandes.

1. Lorsqu'une demande ne peut être comblée avec certitude, le service d'accueil d'EAN contacte l'utilisateur le plus rapidement possible pour l'en informer. Il peut lui proposer de changer la date et l'heure du rendez-vous si cela est possible.
2. Lorsqu'un rendez-vous est annulé, l'utilisateur informe rapidement le service d'accueil d'EAN. Si les bureaux sont fermés, il laisse un message sur le répondeur. C'est le bénévole à l'accueil qui se charge d'annuler le service auprès de l'accompagnateur.

Droits, responsabilités et obligations

1. L'utilisateur doit toujours transmettre sa demande d'accompagnement au service d'accueil d'EAN. **Sous aucun prétexte, l'utilisateur ne contacte directement l'accompagnateur.**
2. Il ne peut jamais ajouter d'autres besoins (épicerie, magasinage ou courses) à sa demande d'accompagnement ni en faire la demande directement à l'accompagnateur.
3. Le numéro de téléphone personnel de l'accompagnateur est confidentiel. L'utilisateur doit éviter d'en faire la demande.
4. Si malgré tout, il a connaissance **du numéro de téléphone de l'accompagnateur, il ne doit pas l'utiliser pour faire d'autres demandes.**
5. C'est à l'organisme que revient le soin d'exprimer de la reconnaissance envers les accompagnateurs. Aussi, la remise de pourboires à toute personne associée à EAN n'est pas encouragée.

Nous croyons sincèrement que l'application de ces règles d'utilisation et de conduite fera en sorte que le service d'accompagnement offert aux membres d'EAN sera juste et équitable pour tous.

1^{er} mars 2017