

# L'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT POUR MOTIF MÉDICAL

---

## ➤ **Guide de l'utilisateur**

Entraide Ahuntsic-Nord (EAN) offre le service d'accompagnement-transport pour motif médical, communément appelé ATMM, grâce à l'implication de chauffeurs bénévoles qui transportent et accompagnent les usagers à leurs rendez-vous médicaux.

Le bénévole fait office à la fois de chauffeur et d'accompagnateur ce qui distingue le service ATMM du mode de transport public, le taxi. Lorsque l'utilisateur est en plus grande perte d'autonomie, un accompagnateur additionnel peut être fourni.

Ce service est régi par la Loi sur les taxis. Le ministère des Transports du Québec accorde annuellement une attestation qui permet à EAN d'offrir ce service à moindre coût. Les usagers et les bénévoles sont couverts par la police d'assurance responsabilité d'EAN.

### **Les conditions d'utilisation**

#### **L'utilisateur fait appel au service ATMM dans les cas suivants :**

1. Il est âgé de 65 ans et plus;
2. L'incapacité physique et le revenu limité rendent difficile l'utilisation des services de transport public;
3. Il ne trouve pas de ressources disponibles dans son réseau;
4. Il n'est pas admissible au service public de transport-adapté;
5. Il nécessite le soutien d'un accompagnateur.

#### **Pour être un utilisateur du service ATMM, l'utilisateur doit s'inscrire comme suit :**

1. Il doit être membre d'EAN et avoir payé sa cotisation annuelle de 10 \$;
2. Il doit fournir une preuve de revenu qui correspond au revenu net déclaré dans son rapport d'impôt le plus récent;
3. Le revenu doit être égal ou inférieur à 23 000 \$ pour une personne seule;
4. Le revenu doit être égal ou inférieur à 30 000 \$ pour un couple.

## **Frais de service**

1. Des frais correspondant aux coûts de kilométrage calculés en fonction de la distance aller-retour entre le domicile de l'utilisateur et le lieu du rendez-vous sont à la charge de l'utilisateur. Le minimum exigé est de 6 \$ et peut dépasser 20 \$ pour couvrir une distance importante. Ces frais permettent de rembourser le kilométrage aller-retour du bénévole pour l'utilisation de son véhicule à partir de son domicile.
2. Le montant prévu des frais de kilométrage est transmis à l'utilisateur au moment de la confirmation par le service d'accueil d'EAN. Il doit être acquitté en argent comptant auprès du bénévole lorsque le service est accompli. Il est important de disposer de la somme exacte au moment du transport.
3. L'utilisateur ne défraie pas les frais de stationnement et de repas du bénévole.

## **Déroulement du service**

### **Pour faire une demande ATMM**

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 bénévole de l'accueil toutes les informations pertinentes au service (lieu, département, heure, durée du service, usage d'une canne, marchette, etc.).
3. Il n'a pas besoin de rappeler le service d'accueil pour vérifier si un chauffeur-accompagnateur est disponible. Quelques jours avant le rendez-vous, c'est le service d'accueil qui rappelle l'utilisateur et lui donne le nom du chauffeur-accompagnateur disponible. Il l'informe que celui-ci l'appellera la veille du service pour préciser l'heure et le lieu de la rencontre.

### **Durant le service d'ATMM**

1. L'utilisateur apporte toujours sa liste de médicaments et autres documents requis (carte d'assurance maladie, carte d'hôpital, ordonnances du médecin, etc.).
2. En plus d'être véhiculé, l'utilisateur est accompagné par le bénévole durant le temps d'attente du rendez-vous.
3. Il rencontre seul le personnel médical pour sa consultation et ses examens et à la fin retrouve le bénévole qui l'a attendu dans la salle d'attente.
4. Lorsque le rendez-vous est terminé, l'utilisateur est raccompagné jusqu'à la porte de son domicile par le chauffeur-accompagnateur.

### **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 réponse aux demandes.

1. Lorsqu'une demande ne peut être comblée avec certitude, le bénévole du service d'accueil 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 pour l'utilisateur.
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 du chauffeur-accompagnateur.

### **Droits, responsabilités et obligations**

1. L'utilisateur doit toujours transmettre sa demande d'accompagnement-transport au service d'accueil d'EAN. **Sous aucun prétexte, l'utilisateur ne contacte directement le chauffeur-accompagnateur.**

2. Il ne peut jamais ajouter d'autres besoins (épicerie, magasinage, courses) à sa demande d'ATMM ni en faire la demande au chauffeur-accompagnateur.
3. Le numéro de téléphone personnel du chauffeur-accompagnateur est confidentiel. L'utilisateur doit éviter d'en faire la demande.
4. Si malgré tout, il a connaissance **du numéro de téléphone du chauffeur-accompagnateur, il ne doit pas l'utiliser pour faire d'autres demandes.**
5. Le chauffeur-accompagnateur n'offre pas de conseils médicaux et en aucun cas ne se substitue au personnel médical.
6. C'est à l'organisme que revient le soin d'exprimer la reconnaissance envers les bénévoles. 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-transport offert aux membres d'EAN sera juste et équitable pour tous.***

1<sup>er</sup> mars 2017