

Accompagnement transport-médical

Description du service

L'accompagnement transport médical, c'est quoi ?

C'est un transport effectué par un conducteur bénévole dans le cadre des activités d'un organisme communautaire dûment reconnu par le Centre intégré de santé et services sociaux du Bas-St-Laurent et conforme à la loi concernant les services de transport par taxi.

Le service consiste à accompagner toute personne ayant un besoin de support physique, de réconfort ou de surveillance et qui ne peut trouver dans son entourage les ressources nécessaires pour lui rendre service. Ce service vient répondre d'abord et avant tout au besoin d'accompagnement de la personne.

Le Centre d'action bénévole des Seigneuries (CAB) offre de l'accompagnement vers les établissements et organismes de la santé et des services sociaux (publics ou privés) ainsi que tous les professionnels de la santé (médecin, optométriste, dentiste, chiropraticien, physiothérapeute, etc.). Dans le cadre d'un transport de ce type, il est possible d'inclure un arrêt à une institution financière et/ou à une pharmacie pour aller chercher des médicaments.

Les services d'accompagnement-transport ne sont pas des services d'urgence. Le CAB considère que la sécurité des personnes impliquées doit être assurée pour que ceux-ci puissent être dispensés. À cet effet, le personnel du CAB se réserve le droit de refuser certaines demandes. De plus, il est possible que le CAB refuse une demande si aucun bénévole n'est disponible.

Les soins d'hygiène qui touche l'intimité personnelle comme aider une personne à aller au cabinet d'aisance, à s'habiller ou à se déshabiller, à la prise de médicaments ou à prendre un repas, changer une culotte d'incontinence, sont des gestes qui peuvent occasionner des préjudices aux bénévoles et sont à éviter. Ces gestes doivent être faits par un professionnel de la santé ou un(e) proche-aidant(e).

Critères d'éligibilité au service

La clientèle susceptible d'être desservie par le service d'accompagnement est la suivante :

- Toute personne en perte d'autonomie ou à mobilité réduite en raison de l'âge, de maladies physiques ou mentales, ou d'incapacités permanentes ou temporaires ;
- Toute personne ayant besoin d'accompagnement et référée par des organismes ou des établissements du milieu à l'aide du formulaire requis signé par le médecin ou l'intervenant ;
- Toute personne répondant à un des deux premiers critères et dont la résidence permanente ou la famille d'accueil est sur le territoire de la MRC de RDL.

Parmi les caractéristiques de la clientèle desservie, on retrouve :

- Être incapable de marcher seul ;
- Être incapable de s'orienter vers un endroit donné ;
- Être incapable de s'orienter dans un établissement inconnu ;
- Être incapable d'utiliser seul un service de transport en commun public ;
- Avoir des difficultés à sortir à l'extérieur ;
- Avoir des difficultés à garder son équilibre ;
- Avoir besoin de support en raison de son état mental ;
- Avoir besoin d'accompagnement en raison de son jeune âge ;
- Être capable de faire ses transferts seuls (si fauteuil roulant) ;
- Ne doit pas être dans une situation qui requiert des soins ou des transports spécialisés ;
- Ne nécessite pas de soins médicaux ou d'hygiène lors de l'accompagnement ;
- Demeurer dans son milieu de vie naturel soit, une maison individuelle, un logement, une résidence collective ou une résidence dite privée.

Les responsabilités de la clientèle

Le client doit :

- 1) Faire sa demande dans les délais établis (voir le point 3 de la page 3) ;
- 2) Faire sa demande directement au CAB. Aucun contact ne doit être fait auprès du bénévole.
- 3) Adopter un comportement qui respecte les droits et la propriété d'autrui ainsi que les règles de civisme élémentaires (politesse, tenue vestimentaire, etc.) ;
- 4) Respecter les règles établies par le bénévole (ex. : ne pas fumer dans l'auto) ;
- 5) Respecter les ententes convenues avec le responsable du CAB et le bénévole (heures de départ, itinéraire, bénévole référé, etc.) ;
- 6) Défrayer le montant de la contribution tel que convenu ;
- 7) Défrayer le coût du stationnement, à moins d'être bénéficiaire d'un organisme gouvernemental (aide sociale, centre jeunesse, CISSS) ;
- 8) Ne pas offrir de pourboire au bénévole ;
- 9) Fournir, s'il y a lieu, toute pièce justificative (ex. : attestation de présence au rendez-vous) ;
- 10) Respecter les protocoles d'ententes établis entre le CAB et l'organisme impliqué (s'il y a lieu) ;
- 11) Fournir et installer tout matériel ou équipement spécifique à ses besoins et qui sont nécessaires au déplacement (ex. : siège d'auto).
- 12) Aviser le CAB de toute situation jugée problématique concernant le transport.

Bonne route!

Accompagnement transport-médical

Informations importantes pour les clients

1. À votre inscription au service, nous vous demanderons les informations suivantes : **numéro de téléphone, adresse, date de naissance, adresse courriel, coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence**. Veuillez nous mentionner si vous avez des limitations physiques (perte de mobilité, handicap visuel, surdité) et si vous utilisez des appareils d'aide à la marche (déambulateur, canne, béquilles) ou des prothèses auditives.
2. Le CAB dessert les transports pour des rendez-vous du **lundi au vendredi**, entre **7h00 et 19h00**. Les transports le samedi ou dimanche sont limités et approuvés sous certaines conditions.
3. Les demandes d'accompagnement à l'intérieur des limites de la MRC de RDL doivent être faites au moins **24 heures à l'avance**. Pour les déplacements à l'extérieur de la MRC, les demandes doivent être faites au moins **48 heures à l'avance**. Si ces délais ne sont pas respectés, le CAB se réserve le droit de refuser la demande. Nous vous prions de **réserver vos transports le plus tôt possible**. Il suffit de rejoindre l'agente du CAB en composant le **418-867-3130 p. 212**. Il est possible de laisser un message détaillé sur sa boîte vocale.
4. Veuillez nous **fournir la date et l'heure du rendez-vous**, l'adresse de destination et le nom du spécialiste, le lieu de départ (votre adresse), le nom de l'organisme gouvernemental qui demandent le transport (s'il y a lieu). L'agente du CAB pourra ensuite trouver une personne bénévole disponible. Si toutefois aucun(e) bénévole n'était disponible, le CAB se verrait dans l'impossibilité de répondre à la demande.
5. La **contribution monétaire** en espèce que vous devrez verser au bénévole vous sera mentionnée lors de la confirmation de votre accompagnement par l'agente du CAB. Notez bien que ce montant d'argent ne constitue pas un salaire pour le bénévole, mais bien une compensation pour les frais d'utilisation de son automobile. Le montant de cette contribution est établi par résolution du conseil d'administration et basée sur le kilométrage parcouru. Si des **arrêts supplémentaires** s'avèrent nécessaires (institutions bancaires ou pharmacie), un montant de 0,50 \$ par arrêt devra être versé au bénévole.
6. Si les besoins du service le justifient, les **frais de repas** du bénévole en cours de déplacements à l'extérieur de la MRC sont assumés par le CAB.

7. Les **frais de stationnement** sont à la charge de la personne accompagnée. Si vous êtes bénéficiaire d'un programme gouvernemental (aide sociale, centre jeunesse, CISSS), les frais de stationnement seront défrayés sur place par le bénévole.
8. Si votre **rendez-vous** devait être **annulé**, nous vous demandons de nous aviser dès que possible. Nous pourrions ainsi affecter le bénévole à une autre personne. Si vous oubliez de nous aviser et que le bénévole se déplace pour rien, les frais vous seront facturés.
9. Si vous êtes bénéficiaire d'un **programme gouvernemental** (aide sociale, centre jeunesse, CISSS), vous devez demander une **attestation de présence** lors de votre rendez-vous. Ce document doit être laissé au bénévole.
10. Si vous êtes bénéficiaire de l'**aide sociale**, la première étape est de demander à votre agent de nous transmettre les documents d'autorisation. À chaque accompagnement, il faudra remplir et signer une **autorisation de paiement** et la laisser au bénévole.
11. Des reçus pourront être produits sur demande, notamment pour des fins d'impôts (frais de transport liés aux soins médicaux).
12. Lorsque les écoles sont fermées en raison de **tempête**, il n'y a pas de transport. Lorsque les conditions routières s'annoncent difficiles, le bénévole peut refuser d'effectuer le transport prévu. De plus, il n'y a pas de transport lors de **jours fériés**.
13. Pour tous **commentaires, suggestions ou plaintes** en rapport avec le service d'accompagnement, contactez le directeur de secteur bénévolat au poste 211.

Toute l'équipe du Centre d'action bénévole souhaite sincèrement que ce service vous apporte une aide significative et qu'il réponde à vos attentes. Merci pour votre collaboration.

Justin Labrie
Directeur du secteur bénévolat
Centre d'action bénévole des Seigneuries
418 867-3130, poste 211
benevolat@cabseigneuries.com