



AIDE-MÉMOIRE POUR USAGERS DU SERVICE DE SOUTIEN À DOMICILE

Ce que vous devez savoir

Les intervenants
du CLSC ont à cœur
de vous donner
les meilleurs services.
Vous pouvez les aider
à vous aider en appliquant
les recommandations
suivantes.

Sécurité

- Dans le but de ne pas gêner les intervenants dans l'exécution de leurs tâches, les animaux de compagnie (chien, chat, oiseaux, etc.) devront être gardés dans un endroit fermé avant leur arrivée et pendant la visite du personnel SAD;
- Pour sa sécurité, le personnel porte des chaussures pour la durée du service;
- En cas de non-réponse de votre part lors d'une visite à domicile déjà planifiée et confirmée, des démarches seront entreprises par l'équipe SAD afin de s'assurer de votre sécurité.

Courtoisie

- L'équipe de soutien à domicile (SAD) encourage les usagers et les proches aidants à respecter les rendez-vous (RV) avec le personnel et d'aviser le personnel à l'avance lors d'une annulation de RV (24 à 48 heures d'avance lorsque possible) ou lors d'une hospitalisation;
- Pour les services qui vous seront alloués, il se pourrait qu'occasionnellement le moment ou la journée de votre rendez-vous soient modifiés afin de répondre prioritairement à une situation jugée plus urgente. Vous serez avisé de ce changement dans les plus brefs délais;
- Selon le code d'éthique de notre organisation : Aucune forme de violence, d'intimidation ou de discrimination à l'égard des usagers ou du personnel ne sera tolérée. Les conduites attendues des intervenants et des usagers reposent sur l'approche de partenariat qui consiste en une relation entre l'utilisateur, ses proches et l'ensemble des acteurs de la santé et des services sociaux.

Environnement

- Nous vous demandons de respecter les recommandations du professionnel portant sur l'aménagement sécuritaire des lieux, afin de prévenir tout accident soit : dégager les aires de circulation, enlever ou fixer les carpettes amovibles, fixer les fils, etc.;
- Veuillez garder les lieux propres afin de faciliter le travail des intervenants :
 - Nettoyer et dégager les espaces de travail (milieu hygiénique lors de l'installation d'équipements et pour recevoir les soins, fournir les produits nécessaires aux soins);
 - Entretenir adéquatement les équipements prêtés;
 - Élimination des odeurs (vider la litière, etc.).
- Nous demandons à l'utilisateur et sa famille de s'abstenir de fumer pendant la durée du service et de voir à l'aération des lieux avant leur visite.



AIDE-MÉMOIRE POUR USAGERS DU SERVICE DE SOUTIEN À DOMICILE

Ce que vous devez savoir

L'hiver, **un accès au domicile doit être déneigé et un abrasif doit être appliqué** sur les surfaces glissantes avant la venue du personnel SAD. Advenant le fait que ce ne soit pas sécuritaire ou conforme à nos attentes, la visite sera reportée à un moment ultérieur.



Gratuité des services

- Nous vous demandons de ne pas remettre d'argent ou des cadeaux au personnel SAD. Le cas échéant, ceux-ci se verront dans l'obligation de les refuser.

Processus d'allocation de services et de révision du plan d'intervention

L'usager et son proche-aidant participent activement aux décisions et à l'élaboration du plan d'intervention et à l'identification des besoins et des pistes de solutions à mettre en place pour le soutenir dans son milieu de vie. Suite à l'évaluation initiale de vos besoins faite par un professionnel de l'équipe du SAD, un comité d'allocation de services :

- Accepte, ajuste ou refuse la demande de services selon des critères préétablis et les besoins réels;
- Alloue des heures de service de soutien en tenant compte :
 - Des facteurs de risques et de vulnérabilités identifiés à l'évaluation;
 - Des ressources disponibles dans votre milieu de vie, entourage et dans la communauté;
 - Des différents programmes-services susceptibles de répondre à vos besoins.
- Si vous êtes en mesure de vous déplacer, vous serez invité à poursuivre vos soins et services au CLSC. Les soins vous seront offerts à domicile tant et aussi longtemps que vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer.
- Si les équipements qui vous ont été prêtés ne sont plus requis ou sont brisés, vous devez les retourner au CLSC.

Le contenu de votre plan d'intervention et les services alloués vous seront transmis par l'intervenant qui a procédé à votre évaluation et seront réévalués une fois par année ou lors de changement de situation.

Merci de votre collaboration !

Notre mission

Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

Notre vision

Des soins de santé et des services accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

Nos ambitions

Le CISSS de la Montérégie-Ouest réalise ses ambitions en osant innover dans ses façons de faire et ainsi il se démarque et rayonne par :

- L'excellence de son offre de soins et services intégrés de proximité axée sur l'interdisciplinarité, l'accessibilité et l'adaptation aux besoins de sa population;
- Son courage à questionner et à améliorer ses pratiques professionnelles, cliniques et de gestion;
- La reconnaissance de la contribution de son personnel et la mise en place de pratiques de gestion humaines;
- La force de ses liens avec ses partenaires.

Nos valeurs

Nos actions sont guidées par cinq valeurs, interdépendantes et en équilibre : bienveillance, collaboration, engagement, audace et cohérence.