

**VALEURS ET BALISES
POUR
L'ORGANISATION DES SERVICES
D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT
POUR FIN DE TRAITEMENTS MÉDICAUX
SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL**

PRÉSENTÉ PAR

COMACO
COALITION
POUR LE MAINTIEN DANS LA COMMUNAUTÉ
(MONTRÉAL ET ALENTOURS)

MONTRÉAL

3 NOVEMBRE 1999

PAR
COMITÉ DE SUIVI
DOSSIER ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT
3 NOVEMBRE 1999

COMACO
COALITION POUR LE MAINTIEN DANS LA COMMUNAUTÉ
(MONTRÉAL ET ALENTOURS)
465 RUE ST-JEAN, BUR : 502
MONTRÉAL, QUÉ. H2Y 2R6
TÉL : (514) 288-7122 TÉLÉCOPIEUR : (514) 288-7140
COURRIEL: RESEAU@COMACO.QC.CA

**VALEURS ET BALISES
POUR
L'ORGANISATION DES SERVICES
D'ACCOMPAGNEMENT-TRANSPORT
POUR FIN DE TRAITEMENTS MÉDICAUX
SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL**

Définition de : « traitements médicaux »

« Les traitements médicaux concernent : les traitements récurrents, à moyen et à long terme, sur une base régulière de une à cinq visites par semaine, avec un horaire non flexible. »

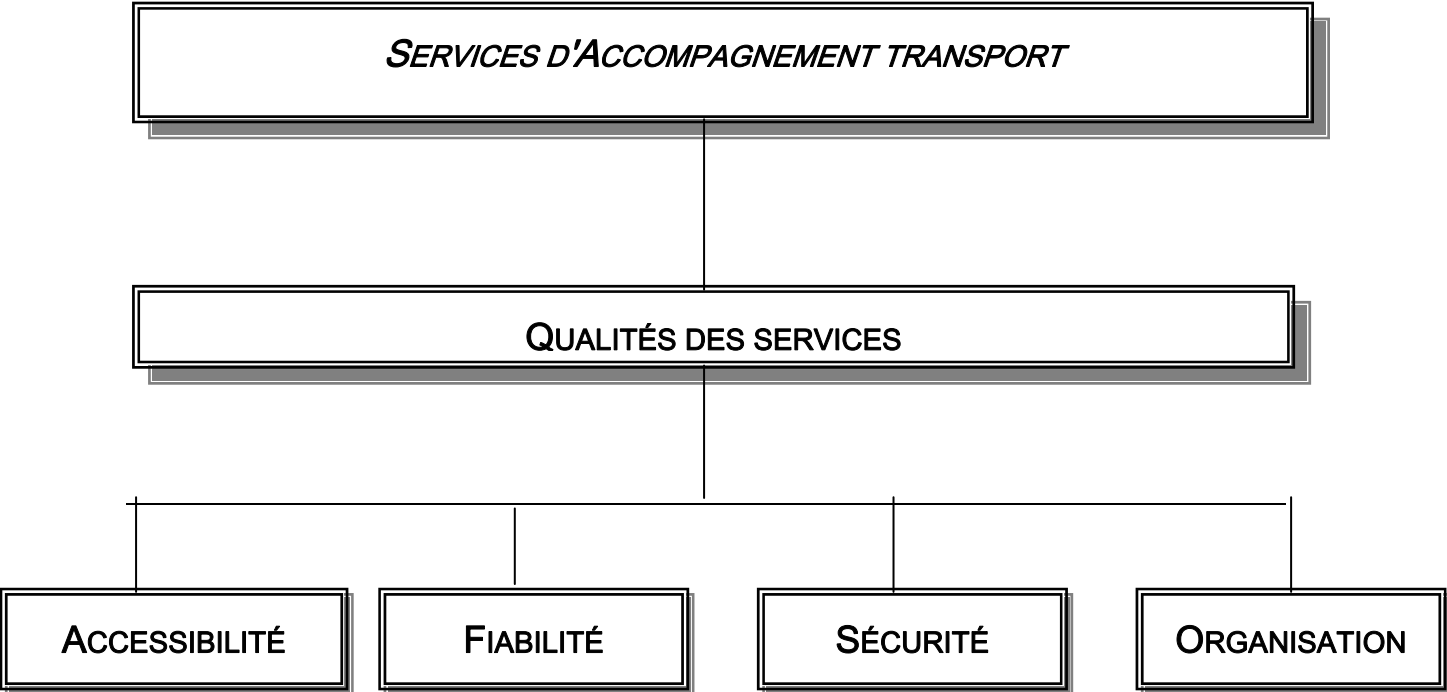
Ce sont particulièrement les traitements de physiothérapie, de chimiothérapie, d'hémodialyse et de radiothérapie

Quelle que soit la structure d'offre de service qui sera privilégiée, l'organisation des services d'accompagnement-transport pour fin de traitements médicaux devra répondre à des normes et à des critères de qualité de services que nous énonçons ici.

La qualité des services d'accompagnement-transport pour traitements médicaux aux personnes à autonomie réduite sous-tend un ensemble de valeurs et de balises qui guident l'intervention au quotidien.

Nous avons regroupé ses valeurs et ses balises sous quatre points :

- 1. L'accessibilité aux services.**
- 2. La fiabilité des services.**
- 3. La sécurité pour l'utilisateur de ces services.**
- 4. Une organisation au service des personnes.**



Valeurs et balises pour des critères de qualité de services

1. L'accessibilité au service

Universalité du service

L'universalité des services est une condition première et incontournable pour que l'accessibilité soit chose réelle. Quel que soit le secteur de la grande région de Montréal, une personne à autonomie réduite pourra avoir accès à un même service d'accompagnement-transport avec la même qualité. Elle devra être en mesure de retrouver le même type de réponse et de fonctionnement d'un organisme à l'autre.

- Le service sera disponible peu importe l'âge des requérants (es).
- L'accueil devra être empathique, et ajusté aux limites de la clientèle.
- L'accueil devra être multilingue (français, anglais, et une autre langue d'usage selon la majeure démographique et linguistique du secteur desservi).
- Le délai de réponse devra être court tant au téléphone qu'au niveau du service rendu.
- Un accueil personnalisé au téléphone : éviter l'utilisation d'un système téléphonique multicode (ex : type messagerie numérique).
- Une tarification minimale, uniforme et connue d'avance par la clientèle.
- Un horaire flexible et adapté aux horaires des établissements de santé et des services sociaux, mais aussi aux personnes requérant les services.
- Les critères d'utilisation du service devront être connus et serviront en quelque sorte de contrat liant les deux parties.

Valeurs et balises pour des critères de qualité de services

2. La fiabilité du service

La fiabilité des services d'accompagnement-transport est un élément premier dans la qualité de ce type de service.

Trois balises servent de critères :

- La **continuité** du service pour la durée nécessaire des traitements.
- La **ponctualité** dans les rendez-vous.
- La **flexibilité** et l'**adaptabilité** du service inhérente aux multiples situations et imprévus propres à ce genre de service.

Valeurs et balises pour des critères de qualité de services

3. La sécurité pour l'utilisateur

La primauté de l'intervention est axée sur la protection du client. C'est avant tout une attitude de respect de la clientèle et de ses besoins propres.

La sécurité des utilisateurs doit obligatoirement inclure les points suivants :

L'accompagnement

L'accompagnement est requis non seulement durant le transport, mais de façon continue durant toute la durée des traitements médicaux.

Respect du rythme

Le service d'accompagnement-transport devra s'ajuster au rythme particulier de la personne requérant les services d'accompagnement-transport.

Respect de l'autonomie

L'autonomie fonctionnelle et psychologique de la personne devra être assurée en tout temps.

La sécurité telle qu'entendue à ce chapitre comprend les balises suivantes :

- Un personnel ayant une formation adéquate et continuellement mise à jour.
- Des capacités et des habiletés éprouvées de relation d'aide, d'écoute et d'assistance (mobilisation pour les déplacements) pour tous les accompagnateurs-transporteurs.
- Une assistance des personnes pour les déplacements.
- Un protocole d'embauche du personnel incluant obligatoirement un processus de filtrage.
- Le respect de la confidentialité.
- Une disponibilité réelle est nécessaire pour l'accompagnement.
- Nous privilégions une approche qui favorise la continuité dans les services d'accompagnement-transport. Une équipe restreinte d'accompagnateurs-transporteurs devrait être attribuée pour un même requérant pour éviter les changements constants de même que pour éviter l'exclusivité d'un même accompagnateur-transporteur.

Valeurs et balises pour des critères de qualité de services

4. Une organisation au service des personnes

La nature des services offerts par la ou les ressources est l'accompagnement-transport de personnes à autonomie réduite pour fin de traitements médicaux.

L'organisation des services se doit de refléter l'ensemble des valeurs mis de l'avant et en même temps les concrétiser.

Par exemple

- L'organisation doit se conformer aux lois et aux règlements en vigueur régissant ce type d'activités.
- Offre de service pro-actif prévenant la nature et le type de demande à venir.
- Évaluation continue (pro-active) du service.
- Évaluation de la demande de la personne dès le premier contact.
- Coordination et communication efficiente, rapide, et facile d'accès entre les partenaires :
 - ◆ l'organisme d'accompagnement-transport
 - ◆ l'organisme communautaire
 - ◆ l'établissement hospitalier ou le service médical d'autre part.
- Respect d'un protocole permettant la transparence concernant l'administration des services.
- Procédure de plainte publique connue, transparente avec support à la clientèle.
- Représentation de la clientèle dans la planification et le contrôle des services.
- Représentation de la clientèle au Conseil d'administration de l'organisme.
- Représentation du secteur communautaire autonome à la même instance.

Noms des membres du comité de suivi

Marie Boivin

Jean Desnoyers

Serge Emond

François Lafontaine

Luisa Ricci

Rachel Sigouin

CARREFOUR COMMUNAUTAIRE MONTROSE

Le CHEZ-NOUS DE MERCIER-EST

COMACO

SERVICE BÉNÉVOLE ENTRAIDE ANJOU

ENTRAIDE BÉNÉVOLE MÉTRO

ENTRAIDE AHUNTSIC-NORD