



Madame,
Monsieur,

Suite à votre décision de faire appel à nos services, nous désirons vous souhaiter la bienvenue parmi notre clientèle et vous faire part de notre volonté de vous offrir des services de la meilleure qualité.

Dans le but d'atteindre cet objectif et de collaborer ainsi à améliorer votre confort et votre bien-être dans votre foyer, nous avons cru pertinent d'établir quelques règles de fonctionnement que nous nous permettons de vous transmettre dans le document ci-joint. Nous vous prions de bien vouloir prendre connaissance dudit document et de vous y référer au besoin.

En tout temps, nous demeurons à votre disposition pour vous fournir les renseignements que vous désirez ou pour clarifier, si nécessaire, les responsabilités qui incombent à nos travailleurs et travailleuses et celles qui doivent être assumées par notre clientèle.

Nous vous remercions de votre soutien et nous vous assurons de notre entière collaboration.

La direction des Services Kam-Aide Inc.,

Louise Fortin

Louise Fortin
Directrice générale par intérim



RÈGLES DE FONCTIONNEMENT



1. Durée minimale du service

La durée **minimale** de toute demande de service est de deux (2) heures.

2. Modalité de paiement

Le paiement doit être fait directement à l'employé avant qu'il ne quitte le domicile. Vous pouvez payer par chèque ou par argent, selon votre convenance. Un reçu vous sera émis par l'aide à domicile.

3. Carte d'identité

Chaque aide à domicile possède une carte d'identité avec photo.

4. Annulation de services

Lorsque vous devez annuler un service, vous devez aviser Mme Marie-Josée Michaud, la responsable des horaires, au 856-5636 poste 2. Ne pas passer par L'aide à domicile. Nous devons être informés **2 jours ouvrables avant 16h30**.

Démarche si vous devez annuler un service

Heures réservées	Appel au bureau	Coût du service (\$)
Nombre d'heures réservées	48 heures avant	0,00 \$
Nombre d'heures réservées	Après 48 heures	Total des heures réservées

SERVICE PRÉVU LE	DOIT ÊTRE ANNULÉ LE
LUNDI	JEUDI précédent AVANT 16H30
MARDI	VENDREDI précédent AVANT 16H30
MERCREDI	LUNDI précédent AVANT 16H30
JEUDI	MARDI précédent AVANT 16H30
VENDREDI	MERCREDI précédent AVANT 16H30

5. **Fiche d'évaluation**

Après quatre (4) visites, l'aide à domicile vous remettra une fiche d'évaluation des services. **Il est important de compléter cette fiche et de nous la retourner.** Le contenu de cette fiche est confidentiel.

6. **Programme d'exonération financière de la RAMQ**

6.1 **Demande d'aide financière**

Une demande d'aide financière doit être signée afin de bénéficier d'un taux horaire réduit. Si les services sont utilisés au cours des 12 derniers mois, cette demande est reconduite annuellement à la date de signature et une réévaluation de la RAMQ est effectuée selon la dernière déclaration d'impôt vérifiée.

6.2 **Entente de service**

Une première entente de service doit être signée, celle-ci peut être modifiée au besoin et résiliée en tout temps.

6.3 **Crédit d'impôt pour les personnes âgées de 70 ans et plus**

Il est possible de recevoir un reçu global pour vos services rendus au cours de l'année. Il faut en faire la demande au bureau des Services Kam-Aide. Des frais minimes d'administration s'y rattachent.

7. **Frais de déplacement pour l'accompagnement des commissions**

Il est possible de vous faire accompagner ou de faire des commissions pour vous (épicerie, pharmacie, caisse). Le bureau doit en être avisé à l'avance.

Un montant de 3.00 \$ doit être versé directement à L'aide à domicile pour un parcours couvrant 7 kilomètres et moins. Pour plus de 7 kilomètres, il faudra déboursier 0.43 ¢ pour chaque kilomètre parcouru. Le temps de déplacement fait partie intégrante du service.

8. **Utilisation du cellulaire**

Les aides à domicile ne peuvent pas se servir de leur cellulaire durant les heures de travail. Il est donc possible que nous devions rejoindre une employée à votre domicile.

9. Code d'éthique

Services Kam-Aide s'est doté d'un code d'éthique que nous joignons à ce document.

Nous vous invitons à communiquer avec la direction générale des Services Kam-Aide pour signaler toute situation jugée problématique. Soyez assurés de notre discrétion.

10. Présence d'un animal domestique

Si vous possédez un animal domestique vous devez nous en informer. Votre animal doit être tenu à l'écart de l'environnement de travail de votre aide à domicile pendant son service pour éviter, entre autres, des risques de chute.

11. Fumée secondaire

Vous ne **devez pas fumer en présence de l'aide à domicile** pour une raison de santé et d'inconfort.

12. Période de repos

L'aide à domicile doit prendre une pause de quinze (15) minutes pour quatre (4) heures de service et de dix (10) minutes pour trois (3) heures. **Cette période de pause ne peut se cumuler, ni faire en sorte que l'aide à domicile termine son service plus tôt que prévu.**

13. Stationnement

Vous devez faire en sorte que votre stationnement ou l'entrée principale du domicile soit libre et dégagé.

14. Charges lourdes

Lorsque l'aide à domicile vous accompagne lors de vos commissions, celle-ci ne peut pas lever de charges lourdes comme par exemple, une caisse d'eau, 12kg de litière, etc. Si nécessaire, votre aide à domicile vous aidera à trouver une solution.

15. Matériel de nettoyage que vous devez fournir

⇒ Pour l'entretien ménager régulier :

- ✓ Les produits nécessaires à l'entretien ménager (produits sans ammoniac et sans javellisant).
- ✓ Les équipements nécessaires : guenilles, aspirateur, vadrouille, seau avec essoreuse, brosse à toilette, escabeau. Ces équipements doivent être en bon état de fonctionnement.

- ⇒ Pour le service de grand ménage :
 - ✓ Les produits nécessaires à l'entretien ménager (produits sans ammoniaque et sans javellisant).

- ⇒ Pour la préparation de repas :
 - ✓ Prévoir les aliments requis.
 - ✓ Disposer de l'équipement et du matériel nécessaires pour la préparation.

❖ **JOINT À CE DOCUMENT LA LISTE ET LA DESCRIPTIONS DES TÂCHES EFFECTUÉES**
 ❖ **PAR L'AIDE À DOMICILE.**

COORDONNÉES DU PERSONNEL ADMINISTRATIF 856-5636	
Louise Fortin Directrice générale par intérim	Poste 4
Natasha Pelletier Service à la clientèle	Poste 1
Marie- Josée Michaud Responsable de l'affectation des horaires	Poste 2
Denise Tardif Comptabilité	Poste 3



DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ



Services Kam-Aide et son personnel se dégagent de toute responsabilité concernant tout bris accidentel de matériel pouvant survenir lors d'un service.

Aucun dédommagement ou remplacement ne peut être exigé. Il est de votre responsabilité de faire en sorte que l'aide à domicile ait l'espace nécessaire pour effectuer son travail sans risque de briser quoi que ce soit.

Par contre, si le bris causé par l'aide à domicile est considéré comme étant fait de manière volontaire ou sans égard au matériel, Services Kam-Aide s'engage à rembourser les frais encourus par ledit bris.

Je reconnais avoir pris connaissance de cet avis et en accepte le contenu.

Nom en lettres moulées : _____

Signature : _____

Date : / /