

## VERS VOUS

Organisme de services bénévoles pour les aînés de Villeray

### Points d'information et directives de fonctionnement pour le bénéficiaire

1- À l'ouverture du dossier, la responsable s'est assurée du consentement du bénéficiaire pour utiliser certains renseignements personnels et ce, en cas d'urgence seulement. **S'il y a consentement, la fiche prévue à cet effet doit être signée et retournée avec la cotisation.**

2- **Le bénéficiaire a l'obligation de payer sa cotisation dans les 30 jours** qui suivent l'ouverture du dossier. Aucun reçu ne sera émis pour fins d'impôt. Ceci n'est pas un don. La cotisation est non remboursable et vous recevrez annuellement un avis pour le renouvellement. **À noter :** Le revenu annuel du bénéficiaire sera considéré dans l'offre de service touchant exclusivement le transport médical.

3- Les heures d'ouverture du bureau de VERS VOUS sont de **9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00** du lundi au vendredi. Le centre est fermé entre 12h00 et 13h00. Vous pouvez laisser un message sur la boîte vocale.

4- Le bénéficiaire doit aviser le personnel de tout changement important à sa condition physique (ex. : incapacité de marcher une courte distance, besoin d'un fauteuil roulant ou d'une marchette pour se déplacer, bonbonne d'oxygène, etc.) Les bénéficiaires utilisant le transport adapté ne pourront bénéficier du transport de VERS VOUS. **Note : Les chauffeurs bénévoles ne transportent pas de fauteuil roulant.**

5- Les demandes de services doivent être faites à VERS VOUS par téléphone au 514-277-2469 **au moins 48 heures** (2 jours) à l'avance EXCLUANT le samedi, le dimanche et les jours fériés. **Note : S.V.P. Ne laissez pas de demande de services sur la boîte vocale.**

**\*\*\*6- Les services sont offerts selon les ressources disponibles et un maximum de 3 transports par semaine est accordé.** Il est donc important de respecter vos demandes de services et de ne pas annuler à la dernière minute pour des raisons injustifiées.

7- Pour recevoir un ou des services, le bénéficiaire doit fournir les coordonnées complètes de sa demande (service demandé, date, **HEURE EXACTE** du rendez-vous, destination, département et durée s'il y a lieu, etc.) **Note : Le bénévole a comme consigne de la part de la direction de transporter le bénéficiaire de la maison à son rendez-vous et de son rendez-vous à la maison. Deux (2) rendez-vous à deux endroits différents dans la même journée équivalent à deux (2) transports.**

8- Le bénéficiaire doit préciser le ou les services dont il a besoin soit transport avec ou sans accompagnement, visite d'amitié, etc. Il doit nous aviser immédiatement s'il survient un changement (heure de rendez-vous, annulation, etc.). Prenez note que le bénévole confirme auprès du bénéficiaire la veille, au plus tard dans la soirée entre 17h et 21h.

9- Si un bénéficiaire est accompagné d'un proche ou d'une intervenant, il devra en informer VERS VOUS lors de la demande de service et s'assurera que cette personne soit chez lui lorsque le chauffeur bénévole se présentera.

10- En ce qui concerne l'aide aux courses, le bénévole ne transporte pas les paquets à domicile. **La livraison est obligatoire ! Si un moyen de transport est requis pour le déplacement jusqu'au commerce, c'est le bénéficiaire en assumera les frais pour le bénévole.**

11- Le tarif pour le transport est FIXE selon la distance à parcourir soit de 10 km et moins ou plus de 11 km. Si le rendez-vous dure plus de trois heures, le tarif est doublé. Au besoin, en cas d'accompagnement par le chauffeur, le coût du parcomètre sera aux frais du bénéficiaire (qui en sera avisé au préalable par le bureau). Prenez note que **SEULE** l'administration de VERS VOUS peut émettre un reçu pour remboursement d'un transport médical. Le pourboire n'est **AUCUNEMENT** obligatoire. Il est à votre entière discrétion et doit être raisonnable. Le prix du transport est payable au chauffeur bénévole au retour du rendez-vous.

12- **Il est strictement défendu aux bénéficiaires de téléphoner et de demander des services directement aux bénévoles. Il faut obligatoirement passer par l'organisme pour avoir accès à nos services, et ceci, pour la sécurité de tous.** Vous n'êtes autorisé à rejoindre un bénévole que pour le retour d'un transport médical. En tout temps, vous devez passer par l'organisme pour toutes demandes de service, pour de l'information ou pour tous commentaires.

13- Le bénéficiaire et le bénévole doivent s'entendre sur les conditions de retour à la maison.

14- Le bénéficiaire, sa famille et la personne aidante de l'organisme (personnel, stagiaire ou bénévole) doivent entretenir une attitude de collaboration. La confidentialité et la courtoisie doivent être de mise.

15- Le bénéficiaire doit nous aviser si une situation lui semble anormale de même que s'il a une plainte à formuler. **Note : La plainte devra être acheminée au bureau en s'assurant de parler à la personne responsable du dossier. Le personnel de VERS VOUS traitera le dossier en toute confidentialité.**

16- VERS VOUS se réserve le droit de fermer un dossier après en avoir avisé le bénéficiaire des motifs invoqués.

**VOTRE BIEN-ÊTRE EST NOTRE PRIORITÉ !**