

LE SERVICE

Le service des visites d'amitié consiste à jumeler une personne bénévole avec une personne qui ressent de la solitude afin de briser l'isolement social au moyen d'une relation de support.

CONTRIBUTION

Aucun tarif n'est perçu pour ce service. Cependant, lors des sorties avec le bénévole, l'utilisateur doit assumer ses propres dépenses.

CRITÈRES POUR ÊTRE ADMISSIBLE

- Être une personne en perte d'autonomie légère.
- Être une personne vivant l'isolement et la solitude.
- Avoir peu de contact avec l'extérieur, peu de visites.
- Avoir peu d'occasion de sortir à cause d'une mobilité réduite.

ACHEMINEMENT DE LA DEMANDE

- L'utilisateur fait sa demande en appelant à Convergence action bénévole, la responsable des visites d'amitié évalue la demande.
- La responsable des visites d'amitié ou la personne déléguée par elle, rencontre l'utilisateur à son domicile pour une rencontre.
- Un délai est requis afin d'étudier la demande et de trouver un bénévole, le cas échéant.
- La responsable des visites d'amitié procède au jumelage du bénévole avec l'utilisateur.
- La responsable assure un suivi du jumelage par la suite.

POUR UNE RENCONTRE RÉUSSIE

Respecter l'entente

- Respecter l'engagement du bénévole quant au nombre de visites prévues par le service (ex. : ne pas lui demander un plus grand nombre de visites).
- Respecter l'heure convenue des rendez-vous et être ponctuel.
- Ne pas demander des services au bénévole afin qu'il accomplisse des tâches autres que ses visites (ex. : pelouse, ménage, s'occuper des finances, etc.).
- Lors des sorties avec le bénévole, l'utilisateur doit assumer ses propres dépenses.

Avoir une attitude positive, polie et respectueuse

- Démontrer sa volonté à recevoir une visite
- Ne consommer ni drogues, ni alcool pouvant influencer sa conduite, avant ou lors des visites du bénévole.

Respecter la façon d'être du bénévole

- Faire preuve de neutralité en regard des convictions religieuses et politiques du bénévole. Il en est de même à l'égard de sa situation économique, de son milieu familial, de sa race, de son ethnie, de ses capacités mentales et physiques et de son orientation sexuelle.

Respecter le caractère bénévole de l'engagement

- ✓ **Aucune transaction entre le bénévole et l'utilisateur**
 - Ne donner aucun bien matériel ni financier au bénévole.
 - Ne faire aucune sollicitation, transaction commerciale ou financière avec le bénévole.
 - **En aucun temps**, demander ou accepter que le bénévole agisse en tant que mandataire ou chargé de pouvoir pour l'utilisateur.

Lors des sorties ponctuelles en automobile

- ✓ **L'utilisateur doit :**
 - S'abstenir de fumer dans l'automobile du bénévole si cela l'incommoder.
 - S'abstenir de demander au bénévole de faire monter une autre personne, à moins d'une entente prise avec la responsable.

Assurer un bon contact avec la responsable des visites d'amitié

- Faire preuve d'ouverture et d'honnêteté par rapport à ses motivations et ses besoins pour recevoir le service des visites d'amitiés.
- **Informez la responsable des visites d'amitié si le service ne correspond pas à ses attentes ou s'il y a une situation problématique avec le bénévole.**

Prévenir lors d'une absence

- Contacter la responsable des visites lorsque l'on prévoit s'absenter pour plusieurs semaines.
- Contacter la responsable des visites d'amitié lorsque l'on décide de se retirer du service.

Il est interdit de demander des services au bénévole afin qu'il accomplisse des tâches autres que ses visites (ex. : pelouse, ménage) Si vous rencontrez un problème avec l'un de nos bénévoles, vous pouvez communiquer avec la responsable du service, Line Desrosiers, au numéro 418-838-4094 poste 236.

Si vous rencontrez un problème avec l'un de nos membres de notre personnel, vous pouvez communiquer avec le directeur général au numéro 418-838-4094 poste 226, ou par écrit, au, Convergence action bénévole, 10, rue Giguère, Lévis (Québec) G6V 1N6.

Veillez noter que nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de **9h00 à 12h et de 13h à 16h30.**

Si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, la Loi prévoit que vous pouvez déposer une plainte auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services. L'équipe du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services agit en toute indépendance et ses services sont gratuits et confidentiels.

Pour porter plainte, vous devez remplir le formulaire prévu à ce sujet et disponible sur le site Web du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches.

Il existe plusieurs options pour acheminer une plainte au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

En ligne : Le formulaire est disponible directement en ligne sur le site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches

Par la poste : Commissariat aux plaintes et à la Qualité des services 1637, rue Notre-Dame Est Thetford Mines (Québec) G6G 2V3

Par courriel : Commissariat.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca

Par téléphone : 1 877 986-3587

Signé à Lévis, le ____-____-____,

(usager)

(responsable de Convergence action bénévole)