



## Les services offerts en concertation

Le CISSS de la Montérégie-Ouest travaille en partenariat avec la communauté et les organismes du territoire pour la dispensation de certains services (ménage, épicerie, rendez-vous médicaux, aide à l'hygiène, etc.). Ce partenariat demeure en tout temps présent dans le plan de services de chacun des usagers.

Le CISSS de la Montérégie-Ouest se réserve la dispensation et la prestation des services de soins à domicile lorsqu'il est le seul parmi tous les partenaires à disposer du personnel ayant les compétences requises pour rendre des services reliés aux problématiques ou à la situation de l'usager et ses proches.

Dès la première visite, vous recevrez une pochette contenant différents documents à consulter pour la préparation à la mise en place de vos services (politique d'annulation de services, politique sur les animaux domestiques, etc.). Veuillez les lire attentivement svp.

### 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;
- Cohérence.

## LES SERVICES D'AIDE À DOMICILE

Ce que vous devez savoir



[www.santemo.quebec](http://www.santemo.quebec)

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Montérégie-Ouest

Québec 

# Le rôle de l'auxiliaire aux services de santé et sociaux (ASSS)

L'ASSS joue un rôle essentiel dans le plan de service de l'utilisateur afin de prévenir les risques et d'intervenir rapidement pour éviter les incidents et les accidents liés à la sécurité, à la dégradation de l'état de santé ou aux abus des personnes vulnérables souvent seules à domicile. L'ASSS est un acteur clé dans le maintien des capacités et de l'autonomie de la personne à domicile.



## L'approche

- La valorisation de l'autonomie des usagers;
- La valorisation de l'implication des proches aidants;
- Une approche humaine, en respect de la personne dans son milieu de vie.

## Les responsabilités du CISSS de la Montérégie-Ouest

Notre objectif principal est le maintien des usagers dans leur milieu de vie le plus longtemps possible afin de limiter les visites à l'urgence qui pourraient être évitées. Il est de notre devoir de nous assurer que chacun soit au bon endroit et reçoive les services requis.

### Nous nous assurons de :

- La sécurité des usagers et des ASSS dans l'organisation du travail et les méthodes utilisées;
- La réévaluation en continu des services fournis et requis;
- L'analyse des équipements requis pour assurer l'autonomie et la sécurité de l'utilisateur;
- La confidentialité du dossier de l'utilisateur;
- La qualité et la continuité des services dans les tâches effectuées auprès de l'utilisateur à domicile.

Par souci d'équité envers l'ensemble de la clientèle, les exigences particulières (choix de la langue, choix du sexe du dispensateur de services, choix de plage horaire, choix du prestataire de services, etc.) ne peuvent être prises en considération dans les facteurs d'attribution de l'aide à domicile.

## Les responsabilités de l'utilisateur

### Vous devez :

- Être impliqué et participer activement, selon vos capacités, aux soins et aux services donnés;
- Vous assurer d'un aménagement sécuritaire des lieux pour prévenir tout risque d'accident :
  - S'abstenir de fumer lors de la visite du personnel du Service de soutien à domicile;
  - Attacher ou isoler les animaux domestiques dès l'arrivée du personnel du Service de soutien à domicile, et ce, jusqu'à la fin du service;
  - S'assurer d'un accès facile au domicile (dénivellement de l'entrée, éclairage extérieur adéquat, adresse visible, etc.).
- Être disponible lors de la prestation des soins;
- Nous aviser si vous devez vous absenter de votre domicile alors qu'une visite est prévue.

En cas de non-réponse lors d'une visite, des démarches peuvent être entreprises afin de nous assurer de votre sécurité.

Vous devez avoir une **attitude respectueuse envers le personnel** : toute forme de violence physique, verbale ou psychologique envers le personnel est inacceptable et interdite.