2008

Guide de services aux personnes aînées

MRC de la Matanie

Programme Nouveaux Horizons pour les aînés

Février 2008

Aux personnes aînées de la MRC de la Matanie,
Aux lecteurs,

La présente publication a été rendue possible suite à l'obtention d'une subvention du gouvernement du Canada par l'intermédiaire du programme Nouveaux Horizons pour les aînés. Le projet initialement déposé s'intitulait «Bien informé… tremplin pour un vieillissement plus harmonieux». Ce projet a obtenu le support de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent et de la Table de concertation des personnes aînées du Bas-Saint-Laurent.

Le guide qui vous est présenté contient un large éventail de renseignements de nature à assister la personne aînée, ses proches et les intervenants du milieu en regard de plusieurs services mis à la disposition des personnes aînées qui ont plus de 65 ans. Certaines données sont aussi accessibles à des personnes aînées plus jeunes; il y a alors une indication. Ce document se veut facile d'accès et de compréhension. Il touche une variété de sujets qui permettent de cibler des choix favorisant une bonification de la qualité de vie. L'intention première de la publication est d'améliorer la connaissance minimale de multiples services disponibles aux citoyens et citoyennes; elle ne répondra pas à toutes vos questions, mais elle est une entrée en matière aux réponses. **Nous portons à votre attention que les données chiffrées sont sujettes à des variations au fil des mois. Certains prix énoncés dans le teste sont modifiés annuellement selon le taux d'inflation.**

La disponibilité de cette documentation a reçu un appui de plusieurs personnes. Pour votre milieu, soit le territoire de la MRC de la Matanie, je me dois de remercier Madame Lauréanne Gagnon pour sa contribution constante et généreuse dans la collecte des données. Elle a eu l'appui de Mesdames Micheline Lavoie et Chantal Bélanger du Centre de santé et de services sociaux de Matane. Elle a obtenu du support des responsables des différents organismes locaux auxquels on fait référence dans le document. À toutes ces personnes, j'adresse ma reconnaissance pour leur collaboration. Je ne peux passer sous silence le travail méticuleux qu'ont exigé la transcription et le montage des données qui varient pour chacune des huit MRC de Bas-Saint-Laurent. À cet égard, je souligne la qualité du travail effectué par la secrétaire, Madame Lise Lepage.

Je vous souhaite une bonne lecture, en escomptant que chacun de vous bénéficiera de cette information selon son besoin.

Marcel Lebel
Coordonnateur

Février 2008

Table des matières

1. ALIMENTATION 6
1.1 Préparation de repas au domicile 6
1.2 Livraison de repas 6
1.3 Cuisines collectives 7
1.4 Livraison d'épicerie 7
1.5 Aide pour faire l'épicerie 8
2. AIDE CONSEIL AUX PERSONNES AÎNÉS 9
2.1 Soutien civique (aide pour remplir vos formulaires, etc.) 9
2.2 Information spécialisée de soutien 9
2.2.1 Association du cancer de l'Est du Québec 9
2.2.2 « Cancer J'écoute » (Société canadienne du cancer) 10
2.2.3 Société Alzheimer du Bas-Saint-Laurent 11
2.3 Information générale 13
3. AIDE AUX PROCHES-AIDANTS 14
3.1 Présence-surveillance 14
3.2 Répit à domicile ou à l'extérieur 15
3.2.1 Répit à domicile – Centre de santé et de services sociaux de Matane 15
3.2.2 Répit à domicile – Perce-Neige (ACEQ) 15
3.2.3 Répit à domicile – Baluchon Alzheimer 16
3.2.4 Répit à l'extérieur du domicile - Maison J.-Arthur Desjardins 16
3.3 Dépannage 16
3.4 Appui aux tâches domestiques 17
3.5 Services psychosociaux 17
3.6 Aide-conseil ou formation 18
3.6.1 Perce-Neige (ACEQ) 18
3.6.2 Relais Santé Matane 18
3.6.3 Centre de soutien aux proches-aidants (Relais Santé Matane) 19
En collaboration avec le Centre de santé et de services sociaux de Matane et le Centre d'éducation des adultes 19
3.6.4 Autres organismes 19
3.7 Prestation de compassion 19
3.8 Crédit d'impôt pour aidants naturels (Fédéral) 20
3.9 Crédit d'impôt pour aidants naturels (Provincial) 20
3.10 Crédit d'impôt pour un bénévole en appui à un aidant naturel (Provincial) 21
4. Hébergement 21
4.1 Hébergement privé 21
4.1.1 Résidences privées avec services 21
4.1.2 Maison J.-Arthur Desjardins 22
4.1.3 Programme « Casser-Maison pour aller où? » 23

4.1.4 Aide au déménagement ... 23
4.2 Hébergement temporaire ... 24
4.2.1 Centre de santé et de services sociaux de Matane ... 24
4.2.2 Hôtellerie Omer-Brazeau ... 24
4.3 Programmes publics ... 25
4.3.1 Hébergement longue durée ... 25
4.3.2 Hébergement : Ressources intermédiaires (RI) ... 26
4.3.3 Hébergement : Ressources de type familial (RTF) ... 27
4.4 Allocation logement ... 28
4.5 Efficacité énergétique (programme Éconologis) ... 28
4.6 Logements adaptés pour aînés autonomes ... 29
4.7 Programme d'adaptation de domicile pour personnes handicapées ... 29
4.8 Programme de réparations d'urgence ... 30
4.9 Programme Réno Village ... 31
5. LOISIRS ET SPORTS ... 31
5.1 Clubs des 50 ans et plus et autres organismes ... 31
5.1.1 Clubs des 50 ans et plus et autres clubs ... 31
5.1.2 Association des aînées et aînés de l'Université du Québec à Rimouski ... 32
5.1.3 Relais Santé Matane ... 33
5.2 Viactive de groupe ... 33
6. SÉCURITÉ ... 33
6.1 Mécanismes de contrôle (téléphone, etc.) ... 33
6.1.1 Service « Télé-bonjour » ... 33
6.1.2 Téléassistance « Amia » ... 34
6.1.3 Argus Lifeline ... 34
6.1.4 Autre programmes ... 35
6.1.5 PAIR (Téléphone de sécurité et rappels pour la prise de médicaments) ... 35
6.2 Abus ... 36
6.2.1 DIRA Bas-Saint-Laurent ... 36
6.2.2 Info-Abus envers les personnes aînées ... 37
7. SOUTIEN À DOMICILE – Services offerts par le Centre de santé et de services sociaux de Matane ... 38
7.1 Services professionnels ... 38
7.2 Centre de jour ... 39
8. SOUTIEN À DOMICILE (vie courante) ... 40
8.1 Hygiène et assistance personnelle ... 40
8.1.1 Service offert par le Centre de santé et de services sociaux de Matane ... 40
8.2 Aide domestique ... 40
8.3 Entretien physique des lieux ... 41
9. SOUTIEN FINANCIER ... 41

9.1 Pension de vieillesse, supplément de revenu garanti, allocation et allocation au survivant 41
9.2 Crédits d'impôt (Fédéral) 42
9.3 Crédits d'impôt (Provincial) 43
9.3.1 Crédits généraux 43
9.3.2 Crédit d'impôt pour le maintien à domicile des personnes de plus de 70 ans 43
10. SUPPORT TECHNIQUE 44
10.1 Prêt d'équipement par le Centre de santé et de services sociaux de Matane 44
10.2 Prêt d'équipement par l'Association du cancer de l'Est du Québec 45
10.3 Prêt d'équipement par la Société canadienne du cancer 45
10.4 Matériel disponible – Société canadienne du cancer 46
11. TRANSPORT 47
11.1 Accompagnement médical 47
11.1.1 Centre d'action bénévole de la région de Matane 47
11.1.2 Perce-Neige (ACEQ) 47
11.2 Accompagnement social 47
11.2.1 Centre d'action bénévole de la région de Matane 47
11.2.2 Perce-Neige (ACEQ) 48
11.3 Aide financière au transport – Société canadienne du cancer 48
11.4 Transport entre les hôpitaux 49
11.5 Aide pour services hors région 50
11.5.1 Soutien financier par l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent 50
11.5.2 Soutien financier par Revenu Québec 51
11.6 Transport collectif 51
11.7 Transport adapté 52
11.7.1 Transport adapté MRC de Matane 52
11.7.2 Le 911 52
12. VIE SOCIALE 53
12.1 Visite d'amitié 53
12.1.1 Centre d'action bénévole de la région de Matane 53
12.1.2 Perce-Neige (ACEQ) 53
12.2 Téléphone-échange 54
12.2.1 Centre d'action bénévole de la région de Matane 54
12.2.2 Perce-Neige (ACEQ) 54
12.3 Activités de groupe 55
12.3.1 Groupe Échange-Vision 55
ANNEXE 1 56
Les droits des usagers et le service des plaintes 56
ANNEXE 2 57
Engagement communautaire (bénévolat) 57

1. ALIMENTATION

1.1 Préparation de repas au domicile

Nature du service

Une personne se rend chez le client pour lui préparer un ou plusieurs repas.

Procédure (conditions et démarches)

- Être âgé de plus de 65 ans, quel que soit l'état de santé;
- Communiquer avec la personne responsable de Les Services à Domicile de la région de Matane qui, après évaluation de la situation, des besoins et des ressources du client, établit les coûts et la nature du service;
- Le service doit exiger un minimum de 2 heures de présence.

Aspect financier

- Le coût varie de 5,30$ à 11,30$ / heure, selon le revenu familial;
- La tarification sera établie en fonction de la subvention accordée par la Régie de l'assurance maladie du Québec. Les personnes ayant une indemnité pour les services d'aide domestique en vertu d'un régime public (CSST, SAAQ et Anciens Combattants) n'ont pas droit à ce programme;
- Si la personne est âgée de plus de 70 ans, elle est éligible au crédit d'impôt du Québec pour le maintien à domicile des personnes âgées (voir le point 9.3.2 du présent document).

Organismes responsables et informations

Les Services à Domicile de la région de Matane
Téléphone : 418-562-6101

Régie de l'assurance maladie du Québec
Téléphone : 1-888-594-5155
Site Web : www.ramq.gouv.qc.ca

1.2 Livraison de repas

Nature du service

- Livraison à domicile d'un repas chaud, celui du midi, pour les résidents de l'ancienne Ville de Matane seulement (de Ruisseau à la Loutre à la route Athanase);
- Ce service est offert les mardis, mercredis, jeudis et vendredis entre 11 h 30 et midi.

Procédure (conditions et démarches)

- Être âgé de plus de 65 ans, vivre seul ou être en perte d'autonomie temporaire ou permanente;
- Communiquer avec le Centre d'action bénévole de la région de Matane.

Aspect financier

- Le coût est de 6,75$/repas, payable au bénévole à la fin de la semaine ou du mois;
- Il est de la responsabilité de la personne d'informer le Centre d'action bénévole de son absence.

Organisme responsable et informations

Centre d'action bénévole de la région de Matane
Téléphone : 418-562-6444

1.3 Cuisines collectives

Nature du service

- Les personnes se rendent sur place pour cuisiner les repas dont elles ont besoin avec de la nourriture qui leur est fournie;
- La Cuisine collective de Matane est ouverte du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 00 (les utilisateurs doivent cependant avoir terminé à 15 h 00).

Procédure (conditions et démarches)

- Être une personne seule, démunie, à faible revenu;
- Être référé par un organisme reconnu (CLSC, comité paroissial, club des 50 ans et plus, etc.);
- Déposer une preuve de ses revenus (revenus de pension ou autres) et une preuve de dépenses (bail ou hypothèque, compte d'électricité, taxes, etc.);
- Communiquer avec la Cuisine collective de Matane.

Aspect financier

- Carte de membre 2$;
- Cuisine ordinaire 8$/jour;
- Possibilité d'apporter pain et dessert 2$ en plus;
- Possibilité de raccompagnement dans les limites de l'ancienne Ville de Matane (de Ruisseau à la Loutre à la route Athanase) 2$;
- Possibilité de faire des ateliers de cuisine sous divers thèmes, sur demande. Les participants doivent former un groupe de 4 ou plus et demander le menu désiré. Une évaluation des coûts est alors faite par la coordonnatrice et, si tout convient aux participants, les coûts sont répartis entre eux.

Organisme responsable et informations

Cuisine collective de Matane
Téléphone : 418-562-7828

1.4 Livraison d'épicerie

Nature du service

Possibilité de donner sa commande par téléphone et de la faire livrer à domicile.

Procédure (conditions et démarches)

- Être âgé de plus de 65 ans et être incapable de se rendre sur place;
- Faire sa commande par téléphone chez un épicier participant.

Aspect financier

Le service peut être gratuit ou nécessiter un certain déboursé, selon le montant de la commande.

Organismes responsables et informations

Épicerie-Dépanneur R. St-Gelais inc.	Matane	418-562-2790
Livraison gratuite pour commande de 40$ et plus		
Marché Duchaine inc.	Baie-des-Sables	418-772-1300
Livraison gratuite pour commande de 40$ et plus		

Marché Dubé Livraison gratuite pour résidents de Saint-Ulric	Saint-Ulric	418-737-4790
Marché Les Méchins Livraison gratuite pour commande de 75$ et plus	Les Méchins	418-729-3753
Marché Jules Gosselin inc. Livraison gratuite dans le village selon le montant de la commande	Saint-René-de-Matane	418-224-3711
Supermarché IGA Livraison gratuite pour commande de 30$ et plus (excluant boissons alcoolisées, tabac et loterie) si le citoyen fait lui-même son épicerie	Matane	418-562-7111
Supermarché GP Livraison gratuite pour commande de 40$ et plus (excluant boissons alcoolisées, tabac et loterie) Navette gratuite partant du Centre-ville le mercredi (10h30 à 11h00) et le jeudi (13h30 à 14h30)	Matane	418-562-4434

1.5 Aide pour faire l'épicerie

Nature du service

Une personne bénévole accompagne la personne âgée pour l'aider à faire son épicerie.

Procédure (conditions et démarches)

- Doit avoir des limitations physiques ou mentales qui l'empêche de faire seul les achats;
- N'a pas de réseau naturel supportant (situation permanente ou temporaire)
- Contacter la personne responsable des bénévoles au Centre d'action bénévole au mois 3 jours ouvrables avant le déplacement.

Aspect financier

Coût d'un déplacement pour sortie sociale(en fonction de la grille tarifaire au CAB).

Organisme responsable et informations

Centre d'action bénévole de la région de Matane
Téléphone : 418-562-6444

2. AIDE CONSEIL AUX PERSONNES AÎNÉS

2.1 Soutien civique (aide pour remplir vos formulaires, etc.)

Nature du service

- Ce service permet à la personne aînée de plus de 50 ans de recevoir de l'aide pour :
  - Remplir des formulaires de différentes natures (déclaration de revenus, crédit d'impôt, etc.)
  - Rechercher des formulaires sur Internet
  - Faire des photocopies, du traitement de testes, des télécopies, des appels;

Procédure (conditions et démarches)

- Être admissible à ce programme qui s'adresse aux personnes à faible revenu, conformément aux normes édictées par Revenu Canada;
- Communiquer avec le Relais Santé Matane (pour les formulaires) ou le Centre d'action bénévole de la région de Matane (déclaration de revenus) pour savoir si la personne aînée est admissible;

Aspect financier

Le service est gratuit, sauf pour le service de secrétariat (1$ la feuille) et la photocopie (0,15$/feuille de 8 ½ x 11).

Organismes responsables et informations

Relais Santé Matane (Carrefour d'information pour aînés)
Téléphone : 418-566-2649
Adresse : 384, rue du Rempart, Matane

Centre d'action bénévole de la région de Matane
Téléphone : 418-562-6444

2.2 Information spécialisée de soutien

2.2.1 Association du cancer de l'Est du Québec

Nature du service

- Publié par l'Association du cancer de l'Est du Québec, le «Guide d'information et d'orientation pour les personnes touchées par le cancer» contient une information complète et variée sur le cancer : la maladie, les traitements, le confort et l'apparence, la douleur physique et psychologique, les questions de droit, les ressources et les services disponibles et plus encore! Le document propose un lexique de même que des suggestions de lectures. Ces mêmes informations sont disponibles par téléphone :
- Du matériel varié (livres, CD, DVD) est également disponible à l'Hôtellerie Omer-Brazeau et par la poste;
- Une aide psychosociale est aussi offerte par de l'information quant à l'aide financière et par un soutien psychologique;
- Animation des ateliers «Belle et bien dans sa peau» :

- Une fois par mois, l'Association du cancer de l'Est du Québec offre à l'Hôtellerie Omer-Brazeau un atelier «Belle et bien dans sa peau» à une dizaine de femmes vivant avec le cancer;
- L'atelier se déroule étape par étape sous la direction d'une équipe de bénévoles cosmétologues et d'une spécialiste en alternatives capillaires;
- La femme atteinte d'un cancer, en traitement ou non, peut participer jusqu'à un an après la fin des traitements ou jusqu'à un an après l'annonce du diagnostic si aucun traitement n'est administré. Il est possible de participer une deuxième fois s'il y a récidive, même si la dernière participation remonte à l'année précédente. Si la personne a déjà participé et n'est pas en récidive, elle peut être admise à titre d'observatrice sans recevoir la trousse de produit.

Procédure (conditions et démarches)
- Être atteinte d'un cancer;
- Communiquer avec l'Association du cancer de l'Est du Québec.

Aspect financier
Le service est gratuit pour les personnes touchées par le cancer dans l'Est du Québec ainsi que le «Guide d'information et d'orientation pour les personnes touchées par le cancer» à raison d'un exemplaire par famille. Toute autre personne intéressée à s'en procurer un exemplaire peut le faire moyennant 15$ plus les frais d'envoi, s'il y a lieu.

Organismes responsables et informations
Centre d'action bénévole de la région de Matane (collaboration avec Perce-Neige – ACEQ)
Téléphone : 418-562-6444
Téléavertisseur : 418-560-9040

Association du cancer de l'Est du Québec
Téléphone : 1-800-463-0806
Site Web : www.aceq.org

2.2.2 « Cancer J'écoute » (Société canadienne du cancer)

Nature du service
- Ce service apporte un soutien affectif par jumelage téléphonique;
- Un bénévole répond aux questions d'ordre général et écoute les besoins exprimés.. par la suite, une personne ayant vécu une situation semblable et qui a reçu une formation en soutien et écoute est contactée. Un jumelage est effectué afin de permettre un échange de qualité;
- Les questions d'ordre médical sont acheminées à un professionnel de la santé qui communiquera avec la personne dans les 24 ou 48 heures suivant l'appel;
- Ce service est aussi offert aux proches-aidants de la personne atteinte d'un cancer.

Procédure (conditions et démarches)
- Être atteint d'un cancer ou être un proche-aidant;
- Communiquer avec « Cancer J'écoute ».

Aspect financier
Le service est gratuit.

Organisme responsable et informations
Cancer J'écoute (Société canadienne du cancer)
Téléphone : 1-888-939-3333 (de 8h00 à 20h00)
Site Web : www.quebec.cancer.ca

2.2.3 Société Alzheimer du Bas-Saint-Laurent

(Pour d'autres services offerts aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer consulter les points 3.2.4 et 4.1.2 du présent document)

Nature du service
- Les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer peuvent compter sur une ressource qui répond aux demandes;
- Différents services sont offerts à la population : écoute téléphonique, bulletin d'information « Le Réconfort », centre de documentation, prêt de volumes et vidéo cassettes, sécu-retour (bracelet), information et documentation gratuite sur la maladie, consultations individuelles et familiales, séances d'information, ateliers de formation, ateliers de formation sur la maladie d'Alzheimer, groupe de soutien, accompagnement.

Procédure (conditions et démarches)
- Être une personne atteinte d'Alzheimer, un parent, un proche-aidant ou un groupe de personnes intéressées à ce problème;
- Communiquer avec la Société Alzheimer du Bas-Saint-Laurent.

Aspect financier
Le service est gratuit.

Organisme responsable et informations
Société Alzheimer du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 418-562-2144 ou 1-877-446-2144

2.2.4 Société canadienne de la sclérose en plaques

Nature du service
- Différents services sont offerts à la population : information, accueil, échanges, soutien, renseignements, documentation, ressources, conférences, rencontres mensuelles, activités de loisirs;
- Le groupe d'entraide de Matane (GEM) se réunit tous les mois (habituellement le troisième samedi du mois) à la salle Raymond-Meunier du Foyer d'Accueil de Matane, à 13 heures.

Procédure (conditions et démarches)
- Être une personne atteinte de la sclérose en plaques, un proche-aidant ou une personne intéressée à ce problème;
- Communiquer avec le Groupe d'entraide de Matane ou la Société canadienne de la sclérose en plaques, section Bas-Saint-Laurent.

Aspect financier
- Le service est gratuit;

- Les personnes peuvent prendre une carte de membre au coût de 10$/an et, ainsi, recevoir les bulletins d'information, avoir droit de vote à l'assemblée générale, etc.

Organismes responsables et informations

Société canadienne de la sclérose en plaques, Groupe d'entraide de Matane
Téléphone : 562-5259 ou 562-2947

Société canadienne de la sclérose en plaques, section Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 418-724-5499
Site Web : www.scleroseenplaques.ca

2.2.5 Autres organismes

Nature du service

Différents services sont offerts par des organismes à des personnes atteintes de déficiences spécifiques.

Procédure (conditions et démarches)

Communiquer avec l'organisme concerné.

Aspect financier

Les services sont gratuits.

Organismes responsables et informations

Association canadienne pour la santé mentale, filiale Bas-du-Fleuve (ACSM-BF)
Téléphone : 418-723-6416
Site Web : www.acsmbf.com

Association de fibromyalgie du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 418-724-5613 ou 418-667-2224
Site Web : www.aqf.ca

Association des accidentés cérébro-vasculaires, aphasiques et traumatisés crânio-cérébraux du Bas-Saint-Laurent (ACVA-TCC)
Téléphone : 1-888-302-2282 ou 418-723-2345
Site Web : www.acvatcc.com

Association des personnes handicapées visuelles du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 1-888-314-3456 ou 418-723-0932
Site Web : www.rimouskiweb.com/aphvbsl

Association des personnes malentendantes du Bas-du-Fleuve
Téléphone : 418-723-0946 ou 418-623-5080
Site Web : www.amq1985.org

Centre de prévention du suicide et d'intervention de crise du Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 1-800-463-0009
Site Web : www.centredecrisebsl.qc.ca

Diabète Bas-Saint-Laurent inc.
Téléphone : 418-722-4746
Site Web : www.rimouskiweb.com/diabete-bsl

Fondation canadienne des maladies inflammatoires de l'intestin
Téléphone : 1-800-461-4683
Site Web : www.ccfc.ca

Fondation canadienne du rein
Téléphone : 1-800-565-4515 ou 418-721-4421
Site Web : www.rein.ca (national)
Site Web: www.reinquebec.ca (provincial)

Fondation des maladies du cœur du Québec
Téléphone : 1-800-567-8563 ou 418-724-6176 ou 418-723-4033
Site Web : www.fmcoeur.qc.ca

Resource d'aide aux personnes handicapées du Bas-Saint-Laurent/Gaspésie
Téléphone : 418-722-7233

Société canadienne du cancer
Téléphone : 1-888-939-3333 ou 418-723-5116 (section Bas-Saint-Laurent)
Site Web : www.quebec.cancer.ca

Société Parkinson Bas-Saint-Laurent
Téléphone: 1-800-720-1307 ou 418-860-2815
Site Web : www.infoparkinson.org

2.3 Information générale

2.3.1 Journée FCADEQ – Carrefour des 50 ans et plus de l'Est du Québec

Nature du service

- Une fois par année, les personnes de plus de 50 ans peuvent participer à une journée organisée par la FCADEQ au cours de laquelle sont présentées diverses conférences sur des sujets les concernant : santé, sécurité, alimentation, etc. ;
- Cette même journée est offerte à quelques endroits dans le Bas-Saint-Laurent.

Procédure (conditions et démarches)

- Pour les membres d'un club des 50 ans et plus ou d'un autre club, s'inscrire auprès de ce club;
- Pour les autres personnes, s'inscrire auprès du secrétariat de la FCADEQ.

Aspect financier

- Inscription :
  - Membre d'un club des 50 ans et plus (membre de la FCADEQ) 8$;
  - Autres 12$
- Pour le transport, vérifier auprès du club local.

Organismes responsables et informations
Clubs des 50 ans et plus et autres clubs
Téléphone : voir le point 5.1 du présent document

Secrétariat de la FCADEQ
Téléphone : 418-722-6066

2.3.2 Aide au budget

Nature du service

- Services individuels : défense des droits, consultation budgétaire et planification, information et formation;
- Services aux groupes : animation éducative et formation.

Procédure (conditions et démarches)
Communiquer avec l'Association coopérative d'économie familiale de la Péninsule (Matane) pour prendre rendez-vous.

Aspect financier

- Part social : 10$
- Cotisation annuelle : 5$/personne;
- Service offert sur une base individuelle : gratuit;
- Service offert sur la base d'un groupe : 35$/heure plus 5$ par participant pour le matériel (si nécessaire).

Organisme responsable et informations
Association coopérative d'économie familiale de la Péninsule
Téléphone : 418-562-7645

3. AIDE AUX PROCHES-AIDANTS

Qui sont les proches-aidants?
« Toute personne de l'entourage qui apporte un soutien significatif, continu ou occasionnel, à titre non professionnel, à une personne ayant une incapacité est considérée comme un proche-aidant. Il peut s'agir d'un membre de la famille ou d'un ami. » (Document produit par la Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, gouvernement du Québec, 2004.)

3.1 Présence-surveillance

Nature du service
Ce service désigne les activités normales de garde lorsqu'un proche qui habite avec une personne ayant une incapacité doit s'absenter occasionnellement de son domicile pour diverses activités de la vie courante.

Procédure (conditions et démarches)
Le proche-aidant communique avec un intervenant du service d'accueil du Centre de santé et services sociaux (CSSS) de Matane (mission CLSC) pour recevoir une assistance d'accompagnement selon sa situation.

Aspect financier

- Le proche-aidant assume les frais qu'il engage selon sa décision;
- Si la personne ayant une incapacité est âgée de plus de 70 ans, elle est éligible au crédit d'impôt du Québec pour le maintien à domicile des personnes âgées (voir le point 9.3.2 du présent document)

Organisme responsable et informations
Centre de santé et de services sociaux de Matane
Téléphone : 418-562-5741

3.2 Répit à domicile ou à l'extérieur

Si c'est un répit de plus d'une journée à l'extérieur, il s'agit alors d'un hébergement temporaire (voir le point 4.2 du présent document)

3.2.1 Répit à domicile – Centre de santé et de services sociaux de Matane

Nature du service
Ce service permet aux proches-aidants un temps de détente afin de compenser le stress et la fatigue supplémentaires occasionnés par les besoins d'un adulte ayant une incapacité.

Procédure (conditions et démarches)
Le proche-aidant communique avec un intervenant du service d'accueil du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Matane (mission CLSC) pour faire analyser sa situation et être assisté dans la recherche d'une réponse pertinente.

Aspect financier
- Le proche-aidant assume les frais qu'il engage selon sa décision;
- Si la personne ayant une incapacité est âgée de plus de 70 ans, elle est éligible au crédit d'impôt du Québec pour le maintien à domicile des personnes âgées. (voir le point 9.3.2 du présent document).

Organisme responsable et informations
Centre de santé et de services sociaux de Matane
Téléphone : 418-562-5741

3.2.2 Répit à domicile – Perce-Neige (ACEQ)

Nature du service
Ce service offert à domicile permet aux proches-aidants d'une personne atteinte d'un cancer ou en attente d'un diagnostic de s'accorder une période de repos ou une sortie pour une durée de quelques heures, en toute confiance et sécurité.

Procédure (conditions et démarches)
Le proche-aidant communique avec le Centre d'action bénévole de la région de Matane ou l'Association du cancer de l'Est du Québec.

Aspect financier
Le service est gratuit.

Organismes responsables et informations
Centre d'action bénévole de la région de Matane (collaboration avec Perce-Neige – ACEQ)
Téléphone : 418-562-6444

Association du cancer de l'Est du Québec
Téléphone : 1-800-463-0806

3.2.3 Répit à domicile – Baluchon Alzheimer

Nature du service

- Le proche-aidant est remplacé par une baluchonneuse pour une période de répit de 7 à 14 jours. Cette dernière demeure avec la personne aidée à plein temps;
- La première journée est conjointe avec le proche-aidant afin d'assurer la transition avec la maximum d'informations;
- La baluchonneuse rédige quotidiennement un journal d'accompagnement.

Procédure (conditions et démarches)

- La personne aidée est atteinte de la maladie d'Alzheimer et désire demeurer chez elle durant une absence de plusieurs jours de son proche-aidant;
- Le proche-aidant fait une demande à l'organisme Baluchon Alzheimer qui délègue une baluchonneuse selon l'entente convenue.

Aspect financier

- Les frais inhérents au programme consistent en une contribution de 100$/jour et le paiement de 0,35$ du kilomètre pour se rendre au domicile de la personne;
- Si la personne aidée est âgée de plus de 70 ans, elle est éligible au crédit d'impôt du Québec pour le maintien à domicile des personnes âgées (voir le point 9.3.2 du présent document)

Organisme responsable et informations
Baluchon Alzheimer
Téléphone : 514-762-2667
Site Web : www.baluchonalzheimer.com

3.2.4 Répit à l'extérieur du domicile - Maison J.-Arthur Desjardins

Voir le point 4.1.2 du présent document

3.3 Dépannage

Nature du service

- Ce service permet aux proches-aidants de faire face à des situations imprévisibles. Il est donc temporaire et de courte durée;
- Il consiste à prévoir ou organiser les besoins en situation d'urgence, et ce, afin de diminuer les inquiétudes que peuvent avoir certains proches-aidants.

Procédure (conditions et démarches)
Le proche-aidant communique avec un intervenant du service d'accueil du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Matane (mission CLSC) pour recevoir une assistance d'accompagnement selon sa situation.

Aspect financier
Le proche-aidant assume les frais qu'il engage selon sa décision.

Organisme responsable et informations
Centre de santé et de services sociaux de Matane
Téléphone : 418-562-5741

3.4 Appui aux tâches domestiques

Nature du service

- Ce service comporte diverses mesures qui permettent de relayer les proches-aidants dans leurs activités quotidiennes, lorsqu'ils prennent soin d'une personne ayant une incapacité ou lorsqu'ils vaquent à leurs autres occupations;
- La nature de l'aide est définie parle proche-aidant et le responsable du service.

Procédure (conditions et démarches)
Le proche-aidant communique avec Les Services à Domicile de la région de Matane ou avec un intervenant du service d'accueil du Centre de santé et de services sociaux de Matane (mission CLSC) si la personne est connue du service.

Aspect financier

- Le montant est établi selon le Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) en fonction du revenu familial de la personne aidée;
- Ce montant varie de 5,30$ à 11,30$ / heure;
- Si la personne ayant une incapacité est âgée de plus de 70 ans, elle est éligible au crédit d'impôt du Québec pour le maintien à domicile des personnes âgées (voir le point 9.3.2 du présent document).

Organismes responsables et informations
Les Services à Domicile de la région de Matane
Téléphone : 418-562-6101

Centre de santé et de services sociaux de Matane
Téléphone : 418-562-5741

3.5 Services psychosociaux

Nature du service
Ces services permettent aux proches-aidants de faire face à l'adaptation que nécessite le fait d'accompagner une personne ayant une incapacité, en perte d'autonomie ou traversant une épisode de soins aigus, à toutes les étapes (diagnostic, traitement, réadaptation, soins palliatifs, etc.)

Procédure (conditions et démarches)
Le proche-aidant communique avec un intervenant du service d'accueil du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Matane (mission CLSC) pour recevoir une assistance d'accompagnement selon sa situation.

Aspect financier
Le service est gratuit

Organisme responsable et informations
Centre de santé et de services sociaux de Matane
Téléphone : 418-562-5741

3.6 Aide-conseil ou formation

3.6.1 Perce-Neige (ACEQ)

Nature du service

- Service d'entraide et d'accompagnement offert par des bénévoles sélectionnés pour leurs attitudes aidantes, dans le but de soutenir les proches d'une personne atteinte d'un cancer ou en attente de diagnostic;
- Il est possible de bénéficier de ce service dans le cadre des volets suivants :
  - Être un proche-aidant nécessitant un soutien moral ou réconfort par le biais d'échanges à caractère humain;
  - Être un proche-aidant recherchant de l'information, soit à propos des différents services disponibles ou de documents, tel le guide de soutien « Accompagner ceux qu'on aime en fin de vie »;
- Ce service s'adresse aussi à la personne atteinte d'un cancer.

Procédure (conditions et démarches)
Le proche-aidant communique avec le Centre d'action bénévole de la région de Matane ou l'Association du cancer de l'Est du Québec.

Aspect financier
Le service est gratuit pour les personnes touchées par le cancer dans l'Est du Québec ainsi que le guide de soutien « Accompagner ceux qu'on aime en fin de vie » à raison d'un exemplaire par famille. Toute autre personne intéressée à s'en procurer un exemplaire peut le faire moyennant 15$ plus les frais d'envoi, s'il y a lieu.

Organismes responsables et informations
Centre d'action bénévole de la région de Matane
Téléphone : 418-562-6444

Association du cancer de l'Est du Québec
Téléphone : 1-800-463-0806
Site Web : www.aceq.org

3.6.2 Relais Santé Matane

Centre de soutien aux proches-aidants «Les Cœurs Vaillants»

Nature du service

- Service d'écoute, d'échange, d'entraide, de références, de documentation, dans le but de faciliter le mandat des personnes qui prennent soin d'un proche en perte d'autonomie;
- Accueil personnalisé, accompagnement, ordinateur et Internet;
- Activités mensuelles : cafés-rencontres, déjeuners-causerie, conférences, ateliers et sorties de groupe, repas animés.

Procédure (conditions et démarches)
Communiquer avec le Relais Santé Matane

Aspect financier
La plupart des activités sont gratuites, à l'exception des repas (9$ pour les membres et 10$ pour les non-membres).

Organisme responsable et informations
Relais Santé Matane – Centre de soutien aux proches-aidants
Téléphone : 418-566-2649

3.6.3 Centre de soutien aux proches-aidants (Relais Santé Matane)

En collaboration avec le Centre de santé et de services sociaux de Matane et le Centre d'éducation des adultes

Nature du service
- Programme d'information, d'éducation et de soutien qui se traduit par 10 rencontres d'une demi-journée de formation pour le proche-aidant;
- Ce programme favorise l'échange et permet aux participants de voir plus sereinement leur tâche.

Procédure (conditions et démarches)
Communiquer avec le Relais Santé Matane pour vous inscrire.

Aspect financier
L'inscription est au coût de 10$ pour les 10 rencontres

Organisme responsable et informations
Relais Santé Matane – Centre de soutien aux proches-aidants
Téléphone : 418-566-2649
Site Web : www.relaissantematane.org

3.6.4 Autres organismes

Voir la liste des organismes au point 2.2.5 du présent document

3.7 Prestation de compassion

Nature du service
La prestation sert au soutien d'un proche lors des derniers mois de la vie de la personne aidée (enfant, conjoint, père, mère ou le conjoint de ces derniers).

Procédure (conditions et démarches)
- Le proche-aidant doit faire la preuve de l'état de santé de la personne aidée par le dépôt d'un certificat médical confirmant la gravité de la maladie pouvant entraîner le décès dans les 26 semaines;
- Le proche-aidant doit remettre un relevé d'emploi à un bureau de Développement des ressources humaines Canada;
- Le proche-aidant doit avoir travaillé au moins 600 heures au cours des 52 dernières semaines.

Aspect financier
- Le taux de prestation de base est de 55% de la rémunération hebdomadaire assurable moyenne, avec un maximum de 413$/semaine;
- La prestation peut être plus élevée si le revenu familial annuel net est inférieur à 25 921$ ou si la situation familiale (présence d'un enfant) s'applique à la situation du proche-aidant.
- La subvention peut être partagée entre plus d'un proche;
- Cette subvention n'est disponible qu'à compter de la 3e semaine, pour une durée de 6 semaines.

Organisme responsable et informations
Développement des ressources humaines Canada
Téléphone : 1-800-808-6352
Site Web : www.drhc.qc.ca

3.8 Crédit d'impôt pour aidants naturels (Fédéral)

Nature du service
Un crédit d'impôt non remboursable est disponible pour un proche-aidant si, à un certain moment durant l'année fiscale concernée, il a hébergé un proche (ses parents ou grands-parents ou ceux de son conjoint).

Procédure (conditions et démarches)
- Le proche-aidant doit produire une déclaration de revenus;
- La personne hébergée est âgée de plus de 65 ans et a un revenu net inférieur à 17 363$; pour connaître le montant précis, il faut remplir la grille de calcul appropriée.

Aspect financier
Le crédit d'impôt non remboursable est d'un maximum de 3 933$.

Organisme responsable et informations
Agence du revenu du Canada
Téléphone : 1-800-959-7383
Site Web : www.drhc.arc.qc.ca

3.9 Crédit d'impôt pour aidants naturels (Provincial)

Nature du service
- Le proche-aidant assure l'hébergement d'une personne de plus de 70 ans ou d'une personne de plus de 18 ans ayant une déficience grave et prolongée des fonctions mentales ou physiques;
- Cette personne a habité chez le proche-aidant pendant une période d'au moins 365 jours consécutifs, dont au moins 183 jours de l'année fiscale concernée par la demande.

Procédure (conditions et démarches)
- La personne hébergée doit être la fille, mère, grand-mère, père, grand-père ou tout autre ascendant en ligne directe ou tout autre ascendant du conjoint en ligne directe (oncle, tante, grand-oncle, grand-tante);
- Le proche-aidant doit remplir une déclaration de revenus en y intégrant l'annexe H.

Aspect financier
Le crédit d'impôt est d'au moins 550$; il peut se rendre à 1 000$ sous réserve du revenu de la personne hébergée. Si ce revenu est supérieur à 22 800$ (pour l'année fiscale 2006), le crédit demeure à 550$.

Organisme responsable et informations
Revenu Québec – Région Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 1-800-267-6299
Site Web : www.revenu.gouv.qc.ca

3.10 Crédit d'impôt pour un bénévole en appui à un aidant naturel (Provincial)

Nature du service
Dans cette mesure fiscale, le bénévole est une personne qui fait la preuve qu'elle apporte un soutien à un aidant naturel.

Procédure (conditions et démarches)
- Le bénévole ne peut être un membre de la famille immédiate (père, mère, frère, sœur);
- L'aidant naturel doit habiter avec le bénéficiaire de soins;
- L'aidant naturel remplit le formulaire «Sommaire 23» qu'il remet au bénévole, et ce avant la fin de février de l'année concernée, en autant qu'il y ait un plan d'intervention pour la personne aidée
- L'aidant naturel remet une copie de ce formulaire au bénévole si ce dernier a réaliser au moins 400 heures durant l'année concernée;
- Le bénévole intègre cette information à sa déclaration de revenus (lignes 461 et 462 code 20)

Aspect financier
- Le crédit d'impôt est d'un maximum de 1 000$ par personne aidée d'un proche-aidant;
- Le crédit d'impôt ne peut pas dépasser 500$ par bénévole.

Organisme responsable et informations
Revenu Québec – Région Bas-Saint-Laurent
Téléphone : 1-800-267-6299
Site Web : www.revenu.gouv.qc.ca

4. Hébergement

4.1 Hébergement privé

4.1.1 Résidences privées avec services

Nature du service
La personne aînée qui décide de quitter son domicile régulier avec les activités normales (cuisiner, faire le ménage et l'entretien) peut obtenir le gîte et le couvert en s'adressant à une résidence privée avec services.

Procédure (conditions et démarches)
- Être âgé de plus de 65 ans;
- Faire la recherche d'un lieu qui lui convient auprès des résidences disponibles, en visitant, s'il y a lieu, les installations.

Aspect financier
Selon le bottin «Roses d'Or» 2004-2006, le prix mensuel d'une chambre simple variait de 725$ à 1 300$ et de 950$ à 2 000$ pour une chambre double.

Organismes responsables et informations
Résidences privées :

Résidence l'Oiselière	Matane	418-562-3110
Foyer Béatrice	Matane	418-562-2803
Foyer Le Repos	Matane	418-566-6809
Foyer Les Jeunes Aînés	Matane	418-562-5142
Foyer France Pelletier	Matane	418-562-0238

Résidence La Balise	Matane	418-562-6753
Résidence des Bâtisseurs	Matane	418-562-9391
Résidence des Sages	Matane	418-566-1206
Le Carré St-Jérôme	Matane	418-562-5533
Résidence Bienvenue chez vous	Matane	418-562-4889
Résidence Cœur à tout	Matane	418-562-8228
Résidence du Lac	Matane	418-562-6918
Résidence Nathalie Perron	Matane	418-562-2799
Résidence Le Bel Âge	Matane	418-562-8253
Résidence Sous les Érables	Matane	418-562-2128
Résidence du Boulevard	Sainte-Félicité	418-733-4762
Résidence Belle Mer	Sainte-Félicité	418-733-4851
Résidence Pauline et Pierre Bouchard	Les Méchins	418-729-3889
Foyer l'Ange Gardien	Saint-Ulric	418-737-9610
La Rose des vents	Matane	418-566-4535

Le bottin «Roses d'Or» est disponible auprès du personnel du Centre de santé et de services sociaux de Matane ou auprès d'organismes qui regroupent des personnes aînées.

4.1.2 Maison J.-Arthur Desjardins

Nature du service

La Maison J.-Arthur Desjardins de Matane offre différents services d'hébergement et d'accompagnement dans une résidence de 9 places. L'hébergement s'étale d'une durée d'une demi-journée à un hébergement permanent. L'hébergement de courte durée (une demi-journée à une journée) est en lien avec la participation à des activités de jour tout en donnant du répit au proche-aidant.

Procédure (conditions et démarches)

- Tout citoyen qui désire réserver les services offerts doit :
  - Faire une demande à l'organisme;
  - Obtenir un diagnostic d'une maladie de type cognitif;
  - Rencontrer la coordonnatrice de la Maison J.-Arthur Desjardins;
- Dans plusieurs cas, le citoyen est invité dans un premier temps à participer à un programme d'activités et/ou faire un séjour d'apprivoisement du lieu d'hébergement.

  Note : Le citoyen doit être en mesure de se déplacer, car la résidence a deux étages.

Aspect financier

- L'hébergement longue durée commande un déboursé de :
  - 1 350$/mois – Chambre simple
  - 1 250$/mois – Chambre double
- Coût pour un séjour d'une journée complète : 50$;
- Coût pour la présence d'une demi-journée, sans repas : 10$;
- Coût pour la présence d'une demi-journée, avec 2 repas : 25$;
- Coût pour une présence qui nécessite 3 repas : 35$.

Organisme responsable et informations

Maison J.-Arthur Desjardins
Téléphone : 418-562-2144
Site Web : www.alzheimer-bsl.com

4.1.3 Programme « Casser-Maison pour aller où? »

Nature du service
Support apporté à la personne aînée ou à sa famille pour la recherche d'une résidence.

Procédure (conditions et démarches)
- Processus de recherche d'une ressource d'hébergement adéquat pour la personne. La démarche débute par une identification des ressources qui peuvent aider la personne à demeurer à son domicile.
- Bottin des ressources d'hébergement de la MRC de La Matanie. Le bottin donne un portrait de la ressource (aménagement, services, situation géographique…)
- Une personne bénévole peut accompagner la personne aînée pour la visite de résidences.
- Contacter le Centre d'action bénévole de la région de Matane.

Aspect financier
Le service est gratuit.

Organisme responsable et informations
Centre d'action bénévole de la région de Matane
Téléphone : 418-562-6444

4.1.4 Aide au déménagement

Nature du service
Aide aux personnes aînées pour l'emballage d'effets personnels dans l'optique d'un déménagement.

Procédure (conditions et démarches)
- La personne ne doit pas pouvoir compter sur l'aide de son réseau naturel;
- L'aide est accordée pour l'emballage d'un nombre limité de boîtes;
- La personne âgée doit organiser elle-même le déménagement de ses boîtes (le personnel du CAB peut informer sur les ressources disponibles)

Aspect financier
Le service est gratuit

Organisme responsable et informations
Centre d'action bénévole de la région de Matane
Téléphone : 418-562-6444

4.2 Hébergement temporaire

4.2.1 Centre de santé et de services sociaux de Matane

Nature du service

- L'hébergement temporaire s'adresse à une personne qui ne peut temporairement retourner à son domicile régulier en raison de son état de santé (en suivi à une opération, en attente d'une orientation d'hébergement, en répit au proche-aidant, etc.);
- La durée prévisible maximale d'hébergement est de 21 jours. Une prolongation est possible eu égard à l'état de santé de la personne.

Procédure (conditions et démarches)

- Communiquer avec un intervenant du service d'accueil du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Matane (mission CLSC) pour obtenir une information plus spécifique;
- La personne hébergée doit normalement retourner chez-elle après la période d'hébergement.

Aspect financier

- Les coûts reliés à ce service sont de 15$ / jour;
- La personne est responsable de ses médicaments, ses fournitures techniques et ses vêtements.

Organisme responsable et informations

Centre de santé et de services sociaux de Matane
Téléphone : 418-562-5741
Le CSSS de Matane offre 2 lits d'hébergement au CHSLD (Foyer d'Accueil).
Note : L'hébergement est possible avec d'autres ressources du milieu (ex. : ressources intermédiaires) s'il y a une disponibilité et si la ressource peut assurer les services requis.

4.2.2 Hôtellerie Omer-Brazeau

Nature du service

- L'Hôtellerie Omer-Brazeau, service d'hébergement de l'Association du cancer de l'Est du Québec, est une résidence offrant 75 lits pour hébergement temporaire;
- L'Hôtellerie est une entité distincte du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Rimouski-Neigette;
- Elle reçoit des personnes autonomes et ambulantes qui séjournent à Rimouski pour recevoir des services spécialisés offerts au CSSS de Rimouski-Neigette – Volet Hôpital. Être autonome et ambulant, c'est pouvoir se déplacer et subvenir à ses besoins sans l'aide de personnel infirmier ou spécialisé. La personne qui n'est pas autonome doit obligatoirement être accompagnée;
- Prioritairement, l'Hôtellerie Omer-Brazeau accueille des personnes :
  - En traitement de cancer (radio-oncologie, chimiothérapie, chirurgie oncologique);
  - Référées par un médecin pour accompagner une personne en traitement de cancer (parents ou enfants de la personne malade);
  - Référées au CSSS de Rimouski-Neigette – Volet Hôpital à des fins de dépistage, d'examens diagnostiques ou de contrôle médical en lien avec le cancer;
  - Référées au CSSS de Rimouski-Neigette – Volet Hôpital pour diverses raisons médicales autres qu'oncologiques (selon la disponibilité des lits);

- Qui souhaitent accompagner une proche durant son séjour à l'Hôtellerie, mais qui ne sont pas référées par un médecin (selon la disponibilité des lits).

Procédure (conditions et démarches)

- Chaque client doit effectuer lui-même sa réservation pour le service d'hébergement offert par l'Hôtellerie;
- Dès qu'il connaît la date de ses rendez-vous médicaux, le client communique avec le bureau d'admission de l'Hôtellerie Omer-Brazeau pour réserver sa chambre;
- Seul le médecin peut référer un patient et son accompagnateur vers le service d'hébergement de l'Hôtellerie.

Aspect financier

- Les coûts reliés à ce service (coût non taxable) sont les suivants :
  - Patient référer par son médecin pour des services en cancer : 16,50$ par jour (incluant déjeuner et dîner);
  - Patient référé par son médecin pour des services autres qu'en cancer : 16,50$ par jour (repas non inclus);
  - Accompagnateur référé par un médecin : 16,50$ par jour (repas non inclus);
  - Accompagnateur non référé par un médecin : 49,50$ par jour (repas non inclus);
- Selon la condition du client, d'autres tarifs pourraient s'appliquer.

Organisme responsable et informations

Hôtellerie Omer-Brazeau
Téléphone : 1-800-463-0806
Site Web : www.aceq.org

4.3 Programmes publics

4.3.1 Hébergement longue durée

Nature du service

- Le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Matane offre dans une installation le gîte, l'entretien ménager, l'alimentation, la surveillance 24 heures sur 24, les soins et l'assistance, les services de réadaptation, pharmaceutiques et médicaux dans le cadre d'un milieu de vie adapté aux besoins de la personne, conformément à son plan d'intervention;
- Le Centre fournit les articles et services nécessaires à l'hygiène et à la propreté personnelles (articles de papier ou autres indiqués au plan de services individualisé ou tout autre articles requis par l'état particulier de la personne : crème pour le corps, shampoing, déodorisant, savon de toilette, dentifrice, mouchoirs de papier), le lavage, l'entretien normal de la literie et des vêtements personnels ainsi que tout autre équipement utilisé à des fins thérapeutiques.

Procédure (conditions et démarches)

- Tout citoyen adulte est éligible s'il ne peut plus demeurer à domicile en raison d'incapacités fonctionnelles ou psychosociales auxquelles les services à domicile ne peuvent répondre;
- Le citoyen ou l'un de ses proches fait une demande au CSSS de Matane, soit auprès d'un intervenant au service d'accueil ou à l'intervenant actif à son dossier (mission CLSC), soit auprès d'un intervenant du Centre hospitalier;

- L'intervenant concerné s'assure que le dossier contient les informations nécessaires (évaluation médicale et de l'autonomie) et le remet à un comité qui détermine le milieu de vie correspondant aux besoins;

Le citoyen peut spécifier ses préférences quant à la localisation du lieu d'hébergement eu égard à ses besoins précisés au plan de services individualisé.

Aspect financier

Les frais d'hébergement sont liés à deux facteurs :

- La catégorie de chambres :
  - Un maximum de 1 590$/mois (janvier 2008) – chambre individuelle;
  - Un maximum de 1329,90$/mois (janvier 2008) – chambre double;
- La capacité de payer de la personne hébergée (ses revenus, la valeur de ses biens, ses liquidités, et ceux de son conjoint ainsi que des obligations familiales) :

Le citoyen paiera le maximum s'il dispose de liquidités supérieures à 2 500$. La personne hébergée doit faire une demande à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) si elle veut une exonération partielle de sa contribution. Le site de la RAMQ permet au citoyen d'évaluer la contribution qu'il devra assumer pour son hébergement.

Organismes responsables et informations

Centre de santé et de services sociaux de Matane
Téléphone : 418-562-5741
Le CSSS de Matane dispose d'un maximum de 134 places dans 2 sites d'hébergement, 106 au CHSLD (Foyer d'accueil) et 28 au Centre hospitalier.

RAMQ – Pour les aspects gérés par la RAMQ (contributions et aide financière)
Téléphone : 1-800-265-0765
Site Web : www.ramq.gouv.qc.ca

4.3.2 Hébergement : Ressources intermédiaires (RI)

Nature du service

- La ressource intermédiaire est un lieu d'hébergement sous la responsabilité d'un propriétaire privé qui a un contrat avec le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Matane;
- Elle offre un service de gîte et de couvert, une surveillance 24 heures sur 24, les services de soins et d'assistance selon le plan d'intervention individualisé.

Procédure (conditions et démarches)

- Tout citoyen adulte est éligible s'il ne peut plus demeurer à domicile en raison d'incapacité fonctionnelles ou psychosociales et si les services à domicile ne peuvent répondre adéquatement;
- Le citoyen fait une demande au CSSS de Matane par l'intermédiaire de l'infirmière en hébergement; celle-ci étudie la situation à partir d'une évaluation médicale du citoyen et/ou de son autonomie;
- Cette intervenante remet le ou les rapports à un comité permanent qui en fait le suivi;
- Le citoyen peut spécifier ses préférences quant à la localisation de son lieu d'hébergement, eu égard à ses besoins prévus au plan de services individualisé.

Aspect financier

- Le coût maximal pour un hébergement en RI est de 1053$/mois (janvier 2008);

- Ce montant peut diminuer compte tenu des liquidités de la personne, des biens possédés (maison, etc.), de ses revenus mensuels et de la situation familiale; à cette fin, la personne fait une demande d'exonération à la Régie de l'assurance maladie du Québec;
- En tout temps, la personne doit disposer d'au moins 180$/mois pour ses dépenses personnelles;
- Tout citoyen qui dispose d'au moins 2500$ en liquidités doit payer le maximum.

Organismes responsables et informations

Centre de santé et de services sociaux de Matane

Téléphone : 418-562-5741

C'est le CSSS de Matane qui assure l'organisation du service avec un maximum de 62 places dans 6 sites.

RAMQ – Pour les aspects gérés par la RAMQ (contribution et aide financière)

Téléphone : 1-800-265-0765

Site Web : www.ramq.gouv.qc.ca

4.3.3 Hébergement : Ressources de type familial (RTF)

Nature du service

- La résidence d'accueil peut héberger un maximum de neuf personnes aînées et est sous la responsabilité d'une ou deux personnes;
- Les individus hébergés sont confiés par le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Matane pour répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel;

Les services comprennent le gîte, l'alimentation et des applications du plan d'intervention individualisé.

Procédure (conditions et démarches)

- Tout citoyen adulte est éligible s'il ne peut plus demeurer à domicile en raison d'incapacités fonctionnelles ou psychosociales auxquelles les services à domicile ne peuvent répondre;
- Le citoyen ou l'un de ses proches fait une demande au CSSS de Matane, soit auprès d'un intervenant au service d'accueil ou à l'intervenant actif à son dossier (mission CLSC), soit auprès d'un intervenant du Centre hospitalier;
- L'intervenant concerné s'assure que le dossier contient les informations nécessaires (évaluation médicale et de l'autonomie) et le remet à un comité qui détermine le milieu de vie correspondant aux besoins;
- Le citoyen peut spécifier ses préférences quant à la localisation du lieu d'hébergement eu égard à ses besoins précisés au plan de services individualisé.

Aspect financier

Le citoyen devra payer un maximum de 26,27$/jour pour son hébergement.

Organisme responsable et informations

Centre de santé et de services sociaux de Matane

Téléphone : 418-562-5741

C'est le CSSS de Matane qui est responsable du programme en collaboration avec des propriétaires privés. Il y a 3 sites d'hébergement, pour un maximum de 26 places.

4.4 Allocation logement

Nature du service

- Le programme Allocation-logement est une aide financière pour les plus de 55 ans, destinée entre autres aux ménages ou aux personnes seules à faible revenu qui consacrent une part importante de leur budget pour se loger;
- Le programme s'applique aux personnes hébergées dans une ressource intermédiaire ou de type familial (voir les points 4.3.2 et 4.3.3 du présent document)

Procédure (conditions et démarches)

- Fournir une déclaration de revenus de l'année précédente;
- Remplir le formulaire disponible à Revenu Québec;
- Payer au moins 198$ de loyer par mois et ne pas avoir un revenu familial annuel supérieur à 22 000$;
- Ne pas disposer de biens de plus de 50 000$;
- Renouveler la demande à chaque année.

Aspect financier

L'allocation-logement peut atteindre jusqu'à 80$/mois, selon l'analyse du revenu de la personne ou celui du ménage.

Organisme responsable et informations

Revenu Québec – Région Bas-Saint-Laurent

Téléphone : 1-800-267-6299

Site Web : www.habitation.gouv.qc.ca

4.5 Efficacité énergétique (programme Éconologis)

Nature du service

- Le programme Éconologis consiste en une intervention d'efficacité énergétique;
- Les services comprennent de l'information et l'installation de produits économiseurs d'eau chaude, de calfeutrage, de fluorescents compacts, d'hygromètres et de thermostats électroniques.

Procédure (conditions et démarches)

- Faire la preuve que l'on paye pour le chauffage (facture d'Hydro-Québec , d'huile à chauffage ou de gaz);
- Avoir un revenu annuel total intérieur à :
  - 20 337$ (1 personne);
  - 25 319$ (2 personnes);
  - 31 126$ (3 personnes);
- Le concept du premier arrivé, premier servi, s'applique dans le choix des demandes.

Aspect financier

- Les travaux et les équipements sont gratuits;
- Il faut préciser que l'Association coopérative d'économie familiale de la Péninsule (Matane) dispose d'un budget annuel fermé pour ce programme.

Organisme responsable et informations

Association coopérative d'économie familiale de la Péninsule (ACEF)
Téléphone : 1-866-566-7645 ou 418-562-7645
Site Web : www.acefpeninsule.ca

4.6 Logements adaptés pour aînés autonomes

Nature du service

- Le programme Logements adaptés pour aînés autonomes offre une aide financières aux personnes à faible revenu dont leur maison ou logement a besoin d'adaptations mineures (ex. : main courante, barres d'appui pour le bain);
- Le programme est administré par la Société d'habitation du Québec qui confie la responsabilité à la MRC de Matane.

Procédure (conditions et démarches)

- Être âgé de plus de 65 ans;
- Avoir des difficultés à accomplir certaines activités quotidiennes à domicile;
- S'adresser à la MRC de Matane qui vérifiera l'admissibilité du demandeur eu égard au revenu familial annuel qui varie de 16 000$ à 26 000$ selon la municipalité et le nombre de personnes qui vivent au domicile;
- Réaliser les travaux après avoir obtenu le certificat d'admissibilité émis par la MRC de Matane.

Aspect financier

- L'aide maximale pour la main-d'œuvre est de 3 500$ si le travail est effectué par un entrepreneur détenant une licence de la Régie du bâtiment; à défaut d'une licence, le maximum est de 1 750$ et couvre seulement les matériaux et les équipements;
- La subvention est remise à la fin des travaux.

Organisme responsable et informations
MRC de Matane
Téléphone : 418-562-6734
Site Web : www.shq.gouv.qc.ca

4.7 Programme d'adaptation de domicile pour personnes handicapées

Nature du service
Le programme consiste à aider la personne handicapée à payer les frais nécessaires pour adapter son logement. Cela veut dire qu'elle pourra entrer et sortir du logement, avoir accès aux commodités essentielles à sa vie quotidienne (ex. : installation d'une rampe, réaménagement d'une salle de bain).

Procédure (conditions et démarches)

- Le propriétaire de l'immeuble remplit le formulaire « Demande d'aide provisoire » qui comprend une évaluation ergo thérapeutique de la personne handicapée;
- Il dépose ce formulaire auprès du mandataire de la Société d'habitation du Québec (SHQ), soit la MRC de Matane;
- Le mandataire prépare le dossier et le soumet à la SHQ pour approbation;
- L'aide financière est versée après une vérification des travaux par le mandataire.

Note : Le programme est provincial : c'est le système premier arrivé, premier servi, et selon les ressources financières disponibles.

Aspect financier

- La subvention maximale pour les travaux est la suivante :
  - 16 000$ pour le propriétaire;
  - 8 000$ pour le locataire d'un logement;
  - 4 000$ pour le locataire d'une chambre;
- Les dépenses supplémentaires sont à la charge de demandeur (propriétaire).

Note : La subvention pourrait atteindre 23 000$ à certaines conditions.

Organisme responsable et informations

MRC de Matane

Téléphone : 418-562-6734

Site Web : www.shq.gouv.qc.ca

4.8 Programme de réparations d'urgence

Nature du service

Le programme consiste à faire une correction de défectuosités majeures les plus urgentes à effectuer au bâtiment, ceci pour assurer la sécurité des occupants (ex. : système d'alimentation en eau potable qui ne rencontre pas les normes minimales, système de chauffage complémentaire défectueux ou peut-être dangereux pour la sécurité-incendie, chauffage principal (fournaise, chaudière) inopérant qui met en cause la sécurité des occupants.

Procédure (conditions et démarches)

- Résider dans une municipalité de moins de 5 000 habitants;
- Être le propriétaire occupant;
- Avoir une maison unifamiliale ou mobile à certaines conditions;
- Avoir un revenu maximum selon la taille du ménage :
  - 16 500$ pour un ménage de 1 personne;
  - 20 000$ pour un ménage de 2-3 personnes;
  - 23 000$ pour un ménage de 4-5 personnes;
  - 25 000$ pour un ménage de 6 personnes et plus;
- La valeur uniformisée de la maison ne doit pas excéder 75 000$.

Aspect financier

Le propriétaire occupant peut obtenir une aide maximale de 5 000$ qui est le moindre de la soumission de l'entrepreneur retenu et des prix en vigueur par la Société d'habitation du Québec.

Organisme responsable et informations

MRC de Matane

Téléphone : 418-562-6735

Site Web : www.shq.gouv.qc.ca

4.9 Programme Réno Village

Nature du service

- Le programme permet d'effectuer des travaux pour corriger des défectuosités majeures (structure, chauffage, charpente, électricité, plomberie ou sécurité-incendie);
- Il s'applique dans les municipalités de moins de 5000 habitants ou dans les secteurs non desservis par un réseau d'aqueduc ou d'égout des municipalités de plus de 5000 habitants.

Procédure (conditions et démarches)

- Être le propriétaire-occupant d'un logement à titre de résidence principale;
- La valeur uniformisée de la résidence ne doit pas excéder 75 000$ selon la municipalité;
- Le demandeur s'adresse à la MRC de Matane qui valide l'admissibilité et envoie un inspecteur pour dresser la liste des travaux à effectuer; par la suite, la MRC complète le dossier en indiquant le montant de subvention;
- Les travaux doivent être exécutés par un entrepreneur détenant une licence de la Régie du bâtiment du Québec, débuté seulement après avoir reçu le certificat d'admissibilité et être terminés dans les six mois suivant l'autorisation.

Aspect financier

La subvention peut atteindre 90% du coût des travaux avec un maximum de 10 000$. Le pourcentage est assujetti au revenu annuel du ménage et au nombre d'individus du ménage (ex. : une personne seule à droit à 80% de la subvention si elle a un revenu entre 16 200$ et 16 500$, un couple peut obtenir 80% si leur revenu familial se situe entre 19 200$ et 19 500$, une personne seule n'a rien si son revenu est supérieur à 25 501$).

Organisme responsable et informations

MRC de Matane

Téléphone : 418-562-6734

Site Web : www.shq.gouv.qc.ca

5. LOISIRS ET SPORTS

5.1 Clubs des 50 ans et plus et autres organismes

5.1.1 Clubs des 50 ans et plus et autres clubs

Nature du service

Le mandat est de défendre les droits des personnes de plus de 50 ans et d'offrir un service d'information, de formation et d'animation en plus d'une programmation de loisirs.

Procédure (conditions et démarches)

Devenir membre d'un club social.

Aspect financier

Le coût de la carte de membre est variable d'un club à l'autre et cette carte donne différents avantages financiers lors d'achats.

Organismes responsables et informations

Clubs des 50 ans et plus (membres de la FCADEQ)

- Grosse-Roches 418-733-4836
- Les Capucins 418-786-1354
- Les Méchins 418-729-3455
- Saint-Victor 418-562-1605
- Saint-Adelme 418-733-8068
- Saint-Damase 418-776-5575
- Sainte-Félicité 418-733-4975
- Saint-Jérôme 418-737-9435
- Saint-Léandre 418-737-4698
- Saint-Luc 418-562-1784
- Saint-Rédempteur 418-562-3520
- Saint-René-de-Matane 418-224-3572
- Saint-Ulric 418-737-9407

Note : Les résidents de Bon-Pasteur font partie du club de leur choix (Saint-Jérôme ou Saint-Rédempteur)

5.1.2 Association des aînées et aînés de l'Université du Québec à Rimouski

Nature du service

Activités de formation et d'information pour les personnes de plus de 50 ans, entre autres anglais, espagnol, informatique incluant Internet, caméra numérique, numérisation et traitement de l'image, musique, clavier électronique, peinture, photographie, cinéma, histoire, communication, créativité, création littéraire, graphologie, santé.

Procédure (conditions et démarches)

Pour s'inscrire :

- Se présenter à une séance d'information à l'Université du Québec à Rimouski (UQAR) (2 séances d'information par année, soit en septembre et en janvier);
- Se rendre au local E-235 de l'UQAR;
- Téléphoner au local de l'Association à l'UQAR.

Aspect financier

- Carte de membre : 20$/année;
- Frais de cours : le coût varie de 60$ à 155$, selon le type et la durée du cours.

Organisme responsable et informations

Association des aînées et aînés de l'UQAR

Téléphone : 418-724-1661

Adresse : 300, avenue des Ursulines, Rimouski (local E-235)

Site Web : www.uqar.ca/adauqar

5.1.3 Relais Santé Matane

Nature du service

Diverses activités: club de marche, gym-cerveau, ateliers de création littéraire, rigolo thérapie, atelier sur le deuil, activités physiques, repas communautaires, conférences, café-rencontres.

Procédure (conditions et démarches)

- Être âgé de 55 ans et plus;
- Communiquer avec le Relais Santé Matane

Aspect financier

- Carte de membre 16$/année
- Coût des activités : variable selon l'activité choisie

Organisme responsable et informations

Relais Santé Matane
Téléphone : 418-566-2649
Site Web : www.relaissantematane.org

5.2 Viactive de groupe

Nature du service

- Ce programme d'activités physiques de faible intensité, pratiquées en groupe, s'adresse aux personnes désireuses de conserver la forme physique ou de l'améliorer, si possible;
- Les activités sont dirigées par des animateurs bénévoles.

Procédure (conditions et démarches)

Communiquer avec le Centre d'action bénévole de la région de Matane qui vous précisera les lieux (municipalité ou quartier) où le programme s'applique.

Aspect financier

Le service est gratuit, sauf si les participants décident de procéder à l'achat de matériel qui leur serait spécifique.

Organisme responsable et informations

Centre d'action bénévole de la région de Matane
Téléphone : 418-562-6444

6. SÉCURITÉ

6.1 Mécanismes de contrôle (téléphone, etc.)

6.1.1 Service « Télé-bonjour »

Nature du service

- Service d'appel téléphonique par des bénévoles, du lundi au vendredi, entre 8h30 et 9h30;

- Trois numéros de téléphone sont connus du bénévole : celui de la personne à rejoindre, celui d'un parent et celui d'un voisin.

Procédure (conditions et démarches)

- Être une personne retraitée, vivre seul, être malade et en perte d'autonomie;
- Communiquer avec le Centre d'action bénévole de la région de Matane pour s'inscrire.

Aspect financier

Le service est gratuit.

Organisme responsable et informations

Centre d'action bénévole de la région de Matane

Téléphone : 418-562-6444

6.1.2 Téléassistance « Amia »

Nature du service

- Le système Amia assure un lien par l'intermédiaire d'un bouton d'appel)bracelet ou pendentif) que la personne porte en permanence sur elle, et d'une console centralisée qui est branchée à la ligne téléphonique;
- Lors d'un appel, le préposé chez Amia communique avec une personne identifiée comme ressource;
- Le service Amia couvre 24 heures/jour.

Procédure (conditions et démarches)

Remplir un formulaire fourni par la compagnie ou faire la demande par téléphone auprès d'Amia.

Aspect financier

- Location du matériel : 24,95$/mois;
- Aucuns frais de transport et d'installation.

Organisme responsable et informations

Amia – Trois-Rivières

Téléphone : 1-877-509-9699 (du lundi au vendredi de 9h30 à 16h)

6.1.3 Argus Lifeline

Nature du service

- Service de télésurveillance 24 heures sur 24 comprenant un bouton d'aide personnel (bracelet ou pendentif) qui permet à la personne abonnée à ce service d'établir une communication avec la compagnie;
- S'il n'y a pas de réponse de la part de l'abonnée, un des parrains ou personnes-ressources est contacté par la compagnie;
- Un service supplémentaire (avertissement de prise de médicaments, rappel de rendez-vous, etc.) est aussi disponible.

Procédure (conditions et démarches)

- Communiquer avec Argus Lifeline;
- Signer un contrat;
- Identifier 2 à 4 parrains ou personnes-ressources.

Aspect financier

- Frais d'installation : 79,99$ (pour un minimum de 3 mois);
- Service de base (télésurveillance) : 39,95$/mois;
- Service complet : 45$/mois.

Organisme responsable et informations

Argus Lifeline

Téléphone : 1-888-517-3387

6.1.4 Autre programmes

Nature du service

D'autres programmes (Microtech, X10, etc.) sont également offerts aux aînés et aux personnes en perte d'autonomie.

Procédure (conditions et démarches)

S'informer auprès du Centre de santé et de services sociaux de Matane, du Service de sécurité publique de la Ville de Matane ou du Centre d'action bénévole de la région de Matane.

Aspect financier

Le service est gratuit

Organismes responsables et informations

Centre de santé et de services sociaux de Matane

Téléphone : 418-562-4154

Ville de Matane – Service de la sécurité publique

Téléphone : 418-562-2398 poste 24

Centre d'action bénévole de la région de Matane

Téléphone : 418-562-6444

6.1.5 PAIR (Téléphone de sécurité et rappels pour la prise de médicaments)

Nature du service

Contact téléphonique à des personnes à domicile afin d'assurer leur sécurité. Service 24/7. Le service est également offert pour le rappel pour la prise de médicaments.

Procédure (conditions et démarches)

- S'adresse aux personnes en perte d'autonomie à domicile;
- Lorsque la personne ne répond pas, une alerte est déclanchée et le personnel du CAB rejoint les personnes contact ou s'occupe de localiser la personne;
- Contacter le CAB pour inscription.

Aspect financier

Le service est gratuit.

Organisme responsable et informations

Centre d'action bénévole de la région de Matane

Téléphone : 418-562-6444

6.2 Abus

6.2.1 DIRA Bas-Saint-Laurent

Nature du service

Accompagner des aînés en détresse vers des services adéquats, tout en les rassurant et en leur tenant la main tout au long du processus de dénonciation.

Le programme **DIRA** signifie:

D: Dénoncer la violence, les abus et la négligence envers les personnes aînées;

I: Informer et intervenir auprès des personnes aînées et auprès de la collectivité;

R: Référer la personne aînée aux ressources existantes;

A: Accompagner la personne aînée dans ses démarches pour que cessent ces abus.

Les abus peuvent être d'ordre financier, de violence psychologique ou physique, de négligence, etc.

Procédure (conditions et démarches)

- Être âgé de 65 ans et plus;
- Être victime d'abus, de négligence ou de maltraitance;
- Communiquer avec le Relais Santé Matane (programme DIRA)

Aspect financier

Le service est gratuit

Organisme responsable et informations

Relais Santé Matane – programme DIRA Bas-Saint-Laurent

Téléphone : 418-566-2649

Site Web : www.relaissantematane.org

6.2.2 Info-Abus envers les personnes aînées

Nature du service

- Service d'écoute et d'aide offert aux personnes aînées victimes d'abus et aux personnes qui sont témoins ou ont des soupçons à ce sujet;
- Qui est susceptible d'abuser? Un membre de la famille, un ami, un voisin, une personne payée pour s'occuper de la personne aînée;
- Qu'entendons-vous par « violence »?

violence psychologique:

- On prend des décisions à votre place;
- On crie après vous;
- Vous êtes l'objet d'humiliation;
- On tient des propos méprisants sur vos incapacités;
- On vous intimide

Exploitation financière

- On vous force à signer une procuration, à changer votre testament, à vendre vos biens ou votre maison;
- On vole votre argent, vos chèque de pension ou vos biens personnels;
- On vous fait payer un prix excessif en échange de biens ou de services;
- On profite d'une procuration que vous avez signée pour vous soutirer de l'argent.

Violence physique ou sexuelle

- On vous bouscule; On vous blesse volontairement; On vous lance des objets
- On vous oblige à demeurer dans votre chambre;
- On vous donne des médicaments de façon inappropriée;
- On vous oblige à avoir des relations sexuelles non désirées;
- On vous dit des paroles déplacées; Vous êtes victime de harcèlement;
- On vous fait des touchers inappropriés.

Négligence

- On néglige de vous donner les soins requis ou de répondre à vos besoins essentiels;
- On vous prive de nourriture adéquate ou en quantité suffisante;
- On vous laisse dans des vêtements souillés.

Abus de droits

- On ouvre votre courrier à votre insu;
- On vous empêche d'aller voter;
- Vous n'êtes pas libre de recevoir qui vous voulez chez vous ou de sortir avec qui vous voulez.

Procédure (conditions et démarches)

- Être âgé de plus de 65 ans;
- Vivre une des situations décrites plus haut ou toute autre situation semblable;
- La personne aînée victime d'abus : communiquer ou demander qu'on communique avec Info-abus envers les personnes aînées;
- La personne qui a des soupçons ou qui est témoin d'abus :

- Si la victime d'abus a confiance envers cette personne, celle-ci lui parle de ses doutes et l'aide, si la victime le désire, à communiquer avec Info-abus envers les personnes aînées;
- Si cette personne veut tout simplement discuter d'une situation d'abus, de violence ou de négligence, u demander conseil, elle contacte Info-abus envers les personnes aînées.

Aspect financier

Le service est gratuit.

Organisme responsable et informations

Info-abus envers les personnes aînées

Téléphone : 1-888-489-2287 (du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00)
(boîte vocale en dehors de ces heures)

7. SOUTIEN À DOMICILE – Services offerts par le Centre de santé et de services sociaux de Matane

7.1 Services professionnels

Nature du service

- Soins infirmiers :
  - Évaluation des demandes;
  - Soins et traitements spécifiques (prélèvements, pansements, injections, soins palliatifs, vaccins), enseignement;
  - Suivi de la clientèle en perte d'autonomie;
  - Évaluation pour hébergement temporaire ou permanent.
- Ergothérapie et physiothérapie :
  - Évaluation et traitement;
  - Recommandations professionnelles;
  - Adaptation du domicile;
  - Soutien à l'acquisition d'équipements.
- Inhalothérapie :
  - Pour les personnes qui utilisent de l'équipement en oxygénothérapie et en inhalothérapie :
    - Installation des aides techniques requises et suivi;
    - Information sur les appareils.
- Nutrition :
  - Conseils, soutien et orientation axés sur le caractère préventif et curatif.
- Services psychosociaux :
  - Pour les personnes ayant besoin de soutien afin de maintenir ou de restaurer leur équilibre psychologique ou social dans des cas tels, à titre d'exemples : abus, violence, dépendance `a l'alcool et aux drogues, hospitalisation à répétition, réseau social faible ou dans le cas d'épuisement des proches :
    - Écoute, évaluation, orientation et suivi;
    - Soutien et conseil tant à la personne qu'à ses proches;

- Évaluation pour l'obtention ou la révision de régime de protection;
- Accompagnement pour hébergement temporaire ou à long terme;
- Suivi post hébergement.

Procédure (conditions et démarches)

- Communiquer avec le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Matane (mission CLSC);
- La demande peut être faite par la personne elle-même, par l'un de ses proches ou par son médecin;
- Accepter l'évaluation effectuée par le personnel du CSSS de Matane, collaborer au plan des services individualisé et participer au traitement;
- Conditions particulières pour les services de soins infirmiers, d'ergothérapie et de physiothérapie :
  - Vivre avec des incapacités physiques, psychologiques ou mentales qui ne permettent plus d'accomplir les activités quotidiennes;
  - Présenter un état de santé qui ne permet pas de recevoir les services à l'extérieur du domicile ou qui est jugé comme tel par l'intervenant, ou avoir été référé au Volet CLSC du CSSS de Matane par le Volet Hôpital.

Aspect financier

Le service est gratuit

Organisme responsable et informations

Centre de santé et de services sociaux de Matane

Téléphone : 418-562-5741

7.2 Centre de jour

Nature du service

- Activités de jour au Centre de santé et de services sociaux de Matane, trois jours par semaine, où des personnes aînées participent à différentes activités physiques et sociales, dans le but de rompre l'isolement, de favoriser le maintien de la qualité de vie et l'intégration sociale, de prévenir l'épuisement des proches ;
- Le service infirmier est présent;
- Le service pour le maintien des acquis est présent;
- Un transport s'occupe de voyer les personnes;
- Les mardis et jeudis, des activités se déroulent à Matane;
- Les mercredis, le personnel du Centre de jour se rend à Les Méchins pour offrir les mêmes services.

Procédure (conditions et démarches)

- Être âgé de plus de 65 ans et être en perte d'autonomie;
- Accepter de participer à des activités de groupe;
- S'adresser au Centre de santé et de services sociaux de Matane pour rencontrer un intervenant qui fera l'évaluation des besoins pour ensuite acheminer la demande au chef d'équipe du Centre de jour.

Aspect financier

- Transport 2$;

- Repas 5$.

Organisme responsable et informations

Centre de santé et de service sociaux de Matane

Téléphone : 418-562-5741

8. SOUTIEN À DOMICILE (vie courante)

8.1 Hygiène et assistance personnelle

8.1.1 Service offert par le Centre de santé et de services sociaux de Matane

Nature du service

- Pour personnes qui nécessitent l'assistance de quelqu'un pour des points d'hygiène sécuritaires ou pour autres besoins spécifiques;
- Ce service est offert par des auxiliaires familiales et sociales.

Procédure (conditions et démarches)

- Être âgé de plus de 65 ans, être en perte d'autonomie, malade, en post-opératoire ou en soins palliatifs;
- Communiquer avec un intervenant du service d'accueil du Centre de santé et de services sociaux de Matane (mission CLSC);
- La demande peut être faite par un intervenant du CSSS de Matane, par la personne elle-même, par l'un de ses proches ou par son médecin.

Aspect financier

Le service est gratuit

Organisme responsable et informations

Centre de santé et de services sociaux de Matane

Téléphone : 418-562-5741

8.2 Aide domestique

Nature du service

- Ce service est offert à toutes les personnes aînées, sans égard à l'état de santé;
- Une aide familiale se rend au domicile pour la préparation des repas et l'entretien ménager léger : balayage, époussetage, aspirateur, lavage de planchers, de la salle de bain, des fenêtres à l'intérieur, lessive et repassage;
- Cette personne peut également faire l'entretien ménager lourd : lavage de garde-robes, de l'intérieur du réfrigérateur et du poêle, des fenêtres à l'extérieur et des stores;
- Elle peut aussi faire des achats (épicerie, pharmacie, etc.), non accompagnée de la personne aidée;
- Pour l'entretien ménager, si le besoin requiert plus de 15 heures de prestation de service par semaine, il y aura une communication avec le Centre de santé et de services sociaux de Matane qui procédera à une évaluation de l'ensemble de la situation.

Procédure (conditions et démarches)

- Être âgé de plus de 65 ans;
- Communiquer avec Les Services à Domicile de la région de Matane;
- Le service doit exiger un minimum de 2 heures de présence.

Aspect financier

- Le coût varie de 5,30$ à 11,30$/heure, selon le revenu familial (prix de 2008);
- La tarification sera établie en fonction de la subvention accordée par la Régie de l'assurance maladie du Québec. Les personnes ayant une indemnité pour les services d'aide domestique en vertu d'un régime public (CSST, SAAQ, et Anciens Combattants) n'ont pas droit à ce programme;
- Si la personne est âgée de plus de 70 ans, elle est éligible au crédit d'impôt du Québec pour le maintien à domicile des personnes âgées (voir le point 9.3.2 du présent document)

Organisme responsable et informations

Les Services à Domicile de la région de Matane

Téléphone : 418-562-6101

8.3 Entretien physique des lieux

Nature du service

Différents travaux sont exécutés pour l'entretien physique des lieux (ex. : entretien de la pelouse, haies, piscine, émondage, déneigement, etc.)

Procédure (conditions et démarches)

- L a personne est responsable de trouver elle-même un fournisseur de services pour exécuter les travaux;
- Les frais sont à la charge du demandeur.

Aspect financier

- Le prix est celui convenu avec le fournisseur de services;
- Si la personne est âgée de plus de 70 ans, elle est éligible au crédit d'impôt du Québec pour le maintien à domicile des personnes âgées (voir le point 9.3.2 du présent document).

9. SOUTIEN FINANCIER

9.1 Pension de vieillesse, supplément de revenu garanti, allocation et allocation au survivant

Nature du service

- Le gouvernement fédéral offre un filet de sécurité sociale pour les citoyens canadiens à même ses recettes fiscales;
- Quatre programmes parmi les plus populaires sont les suivants : pension de vieillesse, supplément de revenu garanti, allocation et allocation au survivant.

Procédure (conditions et démarches)

- Pour obtenir la pension de vieillesse, la personne doit :

- Être âgée de plus de 65 ans;
- Vivre au Canada;
- Être citoyen canadien ou un résident autorisé au moment où la pension est approuvée et aussi avoir vécu au Canada au mois 10 ans depuis l'âge de 18 ans;
- Faire la demande au ministère des Ressources humaines et de Développement social;

➢ Pour obtenir le supplément de revenu garanti, l'allocation et l'allocation au survivant, la personne doit :
- Avoir un faible revenu (selon les normes du Ministère);
- Faire une demande annuelle en remplissant sa déclaration de revenus;

➢ L'allocation et l'allocation au survivant sont disponibles à partir de 60 ans pour l'époux ou le conjoint de fait d bénéficiaire de la pension de vieillesse.

Aspect financier (janvier 2008)

➢ La pension de vieillesse et de 502,31//mois. Un remboursement devra être fait si le pensionné a un revenu personnel net supérieur à 64 718$;
➢ Le supplément de revenu garanti est de 634,02$/mois maximum. Il diminue de 1$ à chaque 24$ de revenu;
➢ L'allocation est de 921$/moi maximum;
➢ L'allocation au survivant est de 1 020,91$/mois maximum;
➢ Les montants sont réévalués à la hausse à chaque trimestre.

Organisme responsable et informations

Ministère des Ressources humaines et du Développement social

Téléphone : 1-800-277-9915

Site Web : www.dsc.qc.ca

9.2 Crédits d'impôt (Fédéral)

Le texte qui suit se veut d'abord un rappel très général des bénéfices possibles; ils ne sont pas tous identifiés.

Nature du service

Le statut d'aîné et/ou retraité donne droit à certains crédits :

➢ Comme personne (âge, revenu de pension, handicapé);
➢ Comme prestataire de services (soutien à une personne handicapée, montant pour aidant naturel, pour époux ou conjoint de fait);
➢ Comme consommateur (remboursement de la TPS, frais médicaux, dons, frais financiers, contribution politique).

Procédure (conditions et démarches)

Pour obtenir les crédits adaptés à la situation, il faut produire une déclaration de revenus.

Aspect financier

➢ Les bénéfices économiques sont toujours en fonctions des différents revenus déclarés;
➢ Le fait de ne pas remplir une déclaration de revenus empêche d'obtenir des crédits d'impôt remboursables (TPS, frais médicaux).

Organisme responsable et informations

Agence du revenu du Canada

Téléphone : 1-800-959-7383

Site Web : www.drhc.arc.qc.ca

9.3 Crédits d'impôt (Provincial)

Le texte qui suit se veut d'abord un rappel très général des bénéfices possibles; ils ne sont pas tous identifiés.

9.3.1 Crédits généraux

Nature du service

Le statut d'aîné et/ou de retraité donne droit à certains crédits :

- Comme personne (âge, revenu de pension, handicapé, vivant seul);
- Comme prestataire de service (aidant naturel, autre personne à charge);
- Comme consommateur (remboursement de la TVQ, dons, frais financiers, contribution politique, impôt foncier).

Procédure (conditions et démarches)

Pour obtenir ces crédits adaptés à la situation, il faut produire une déclaration de revenus.

Aspect financier

- Les bénéfices économiques sont toujours en fonction des différents revenus déclarés ;
- Le fait de ne pas remplir une déclaration de revenus empêche d'obtenir des crédits d'impôt remboursable (TVQ, frais médicaux).

Organisme responsable et informations

Revenu Québec – Région Bas-Saint-Laurent

Téléphone : 1-800-267-6299

Site Web : www.revenu.gouv.qc.ca

9.3.2 Crédit d'impôt pour le maintien à domicile des personnes de plus de 70 ans

Nature du service

Le crédit d'impôt s'applique pour des services d'aide à la personne (habillage, hygiène, préparation des repas, surveillance, soutien civique, services infirmiers) et des tâches domestiques ou d'entretien (entretien ménager, travaux mineurs comme tonte du gazon et des haies, déneigement, approvisionnement en biens).

Procédure (conditions et démarches)

- Être âgé de plus de 70 ans et être résident du Québec;
- Remplir une déclaration de revenus, en conservant les pièces justificatives au moins 6 ans après la déclaration;
- Payer soi-même les dépenses.

Aspect financier

- Depuis le 1er janvier 2007, le crédit d'impôt est de 25% des dépenses admissibles qui sont de 15 000$ /année;
- Le remboursement du crédit peut être obtenu de deux façons :
  - Par le retour d'impôt selon la déclaration de revenus de l'année concernée ;
  - Par des versements anticipés mensuels : cette méthode oblige l'envoi de deux formulaires particuliers à Revenu Québec qui confirment l'inscription de la personne. Le montant accordé est déposé dans son compte bancaire avant le 1er de chaque mois ;
- Ces conditions s'appliquent sur l'année d'imposition 2007.

Organisme responsable et informations

Revenu Québec – Région Bas-Saint-Laurent

Téléphone : 1-800-267-6299

Site Web : www.revenu.gouv.qc.ca

10. SUPPORT TECHNIQUE

10.1 Prêt d'équipement par le Centre de santé et de services sociaux de Matane

Nature du service

Un service de prêt de matériel est offert à la population afin de permettre une plus grande autonomie pour les personnes qui présentent des incapacités temporaires ou permanentes et de contribuer à assurer le maintien à domicile et les services donnés de façon sécuritaire.

Procédure (conditions et démarches)

- Être admissible au programme Soutien à domicile (support, dépannage en situation de crise, post-hospitalisé, post-opéré, soins palliatifs, etc.);
- Ne pas être admissible à d'autres programmes (ex. : SAAQ, CSST, etc.), sauf si entente;
- Communiquer avec le Centre de santé et de services sociaux de Matane.

Aspect financier

- Coût : 6$/mois par appareil (en 2007);
- Un contrat est établi avec l'emprunteur qui accepte les conditions de prêt;
- Le transport du matériel est à la charge de l'emprunteur (aller et retour);
- Le matériel doit être remis en bon état. S'il est très endommagé ou inutilisable, l'emprunteur paie les réparations ou rembourse le coût du matériel;
- L'emprunteur ne peut pas prêter le matériel à d'autres personnes.

Organismes responsables et informations

Centre de santé et de services sociaux de Matane

Téléphone : 418-562-5741

Les Ateliers Léopold Desrosiers

Téléphone : 418-562-2640

Adresse : 60, rue Brillant, Matane

10.2 Prêt d'équipement par l'Association du cancer de l'Est du Québec

Nature du service

Pour humaniser les services aux personnes atteintes d'un cancer et leurs proches :

- Prêt de prothèses capillaires : idéalement, la personne doit pouvoir se rendre à l'Hôtellerie Omer-Brazeau pour procéder à un essayage. Elle peut aussi faire l'emprunt par la poste.

Procédure (conditions et démarches)

Communiquer avec l'Association du cancer de l'Est du Québec

Aspect financier

Le service est gratuit.

Organisme responsable et informations

Association du cancer de l'Est du Québec

Téléphone : 1-800-463-0806

Adresse : 151, rue Saint-Louis, Rimouski

Site Web : www.aceq.org

10.3 Prêt d'équipement par la Société canadienne du cancer

Nature du service

- La société canadienne du cancer, organisme sans but lucratif, offre une aide financière aux personnes atteintes d'un cancer et à faible revenu. Ce critère est évalué annuellement et fixé en fonction du revenu familial. Les bénéficiaires du programme d'aide sociale « Aide financière de dernier recours » ou de « Aide financière Solidarité-Jeunesse » ne sont pas admissibles (sauf pour l'achat d'une prothèse capillaire), car un programme similaire d'aide financière leur est offert.
- Suite à une intervention chirurgicale ou à un traitement relié à un cancer :
  - Possibilité d'obtenir gratuitement une prothèse mammaire temporaire (cancer du sein);
  - Possibilité d'obtenir le prêt d'une prothèse capillaire ou, selon le choix et les conditions décrites ci-dessous, un remboursement de 50$ à l'achat d'une prothèse neuve.

Procédure (conditions et démarches)

- Faire la demande auprès de la Société canadienne du cancer;
- Présenter une photocopie de la déclaration de revenus des deux dernières années;
- Remplir le formulaire remis par la Société canadienne du cancer;
- Avoir obtenu la signature du médecin confirmant l'intervention ou le traitement;
- Fournir la facture originale de l'achat d'une prothèse capillaire.

Aspect financier

- Prêt d'une prothèse mammaire temporaire : le service est gratuit;
- Prêt d'une prothèse capillaire : un dépôt de 10$ est demandé et ce dépôt est remis au retour de la prothèse si celle-ci n'a pas été modifiée;

- Remboursement de 50$ sur l'achat d'une prothèse capillaire : il faut rencontrer les conditions énumérées ci-dessus.

Organisme responsable et informations

Société canadienne du cancer – Section Bas-Saint-Laurent

Téléphone : 1-888-939-3333

Adresse : 300, rue Saint-Germain Est, Rimouski

Site Web : www.quebec.cancer.ca

10.4 Matériel disponible – Société canadienne du cancer

Nature du service

- La Société canadienne du cancer offre une aide financière aux personnes atteintes d'un cancer et à faible revenu. Ce critère est évalué annuellement et fixé en fonction du revenu familial. Les bénéficiaires du programme d'aide sociale « Aide financière de dernier recours » ou de « Aide financière Solidarité-Jeunesse » ne sont pas admissibles (sauf pour l'achat d'une prothèse capillaire), car un programme similaire d'aide financière leur est offert;
- La Société canadienne du cancer fournit gratuitement les sacs et carrés pour les stomisés temporaires, les stomisés permanents étant couverts par un programme d'aide financière du gouvernement du Québec;
- Elle offre aussi gratuitement certains sacs à gavage et tubulures, compresses à trachéotomie, coussinets, piqués pour incontinence, filtres pour laryngectomisés, les piles nécessaires au fonctionnement de certains type d'appareils, etc.;
- Elle rembourse totalement l'achat de bas de soutien et de la manche élastique rendus obligatoires suite à une intervention chirurgicale ou à un traitement relié au cancer.

Procédure (conditions et démarches)

- Faire la demande auprès de la Société canadienne du cancer;
- Présenter une photocopie de déclaration de revenus des deux dernières années;
- Remplir le formulaire remis par la Société canadienne du cancer;
- Avoir obtenu la signature du médecin confirmant l'intervention ou le traitement;
- Pour les sacs et carrés, informer de la grandeur requise;
- Dans le cas de l'achat des bas de soutien et de la manche élastique, faire parvenir la facture originale à la Société canadienne du cancer (cette facture sera retournée).

Aspect financier

Le service est gratuit

Organisme responsable et informations

Société canadienne du cancer – Bas-Saint-Laurent

Téléphone : 1-888-939-3333

Adresse : 300, rue Saint-Germain Est, Rimouski

Site Web : www.quebec.cancer.ca

11.TRANSPORT

11.1 Accompagnement médical

11.1.1 Centre d'action bénévole de la région de Matane

Nature du service

Transport par une personne bénévole pour une visite médicale.

Procédure (conditions et démarches)

- Présenter une perte d'autonomie et nécessiter un accompagnement lors de déplacements;
- Communiquer avec le Centre d'action bénévole de la région de Matane;
- Réserver deux jours ouvrables avant le déplacement.

Aspect financier

Participation du demandeur aux frais d'utilisation du véhicule du bénévole (%).

Organisme responsable et informations

Centre d'action bénévole de la région de Matane

Téléphone : 418-562-6444

11.1.2 Perce-Neige (ACEQ)

Le service d'accompagnement à domicile, au Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette ou à l'Hôtellerie Omer-Brazeau pour les personnes atteintes d'un cancer ou en attente d'un diagnostic qui vont en consultation médicale, en examen ou en traitement n'est pas offert dans la MRC de Matane.

11.2 Accompagnement social

11.2.1 Centre d'action bénévole de la région de Matane

Nature du service

Une personne bénévole peut accompagner pour aider aux commissions (épicerie, coiffeur, etc.), selon la disponibilité des bénévoles.

Procédure (conditions et démarches)

- Présenter une perte d'autonomie et n'avoir personne pour l'accompagner;
- Communiquer avec le Centre d'action bénévole de la région de Matane;
- La limite est de trois endroits déterminés à l'avance;
- Réserver deux jours avant la sortie.

Aspect financier

Vérifier avec le Centre d'action bénévole (partage des coûts engendrés).

Organisme responsable et informations

Centre d'action bénévole de la région de Matane

Téléphone : 418-562-6444

11.2.2 Perce-Neige (ACEQ)

Nature du service

- Service d'accompagnement pour aider la personne à faire ses courses;
- Ce service est assumé par des bénévoles sélectionnées pour leurs attitudes aidants.

Procédure (conditions et démarches)

- Être atteint d'un cancer ou en attente d'un diagnostic;
- Communiquer avec le Centre d'action bénévole de la région de Matane ou l'Association du cancer de l'Est du Québec.

Aspect financier

Le service est gratuit

Organismes responsables et informations

Centre d'action bénévole de la région de Matane

Téléphone : 418-562-6444

Association du cancer de l'Est du Québec

Téléphone : 1-800-463-0806

Site Web : www.aceq.org

11.3 Aide financière au transport – Société canadienne du cancer

Nature du service

La société canadienne du cancer, organisme sans but lucratif, offre une aide financière aux personnes atteintes d'un cancer et à faible revenu. Ce critère est évalué annuellement et fixé en fonction du revenu familial. Les bénéficiaires du programme d'aide sociale « Aide financière de dernier recours » ou de « Aide financière Solidarité-Jeunesse » ne sont pas admissibles car un programme similaire d'aide financière leur est offert.

Procédure (conditions et démarches)

- Présenter une photocopie de la déclaration de revenus des deux dernières années;
- Remplir le formulaire remis par la Société canadienne du cancer;
- Obtenir une attestation de visite émise par le Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette où la personne reçoit ses traitements. Les informations suivantes doivent apparaître : la date, le type de traitement reçu (chirurgie, radiothérapie ou chimiothérapie);
- L'omission d'une seul de ces conditions entraînera un retard du remboursement;
- Communiquer avec la Société canadienne du cancer.

Aspect financier

- Une partie du coût du transport de la personne qui reçoit des traitements contre le cancer (chirurgie, radiothérapie, chimiothérapie) est remboursée selon les modalités suivantes :
  - Voiture personnelle : le montant remboursé est de 0,15$/kilomètre (aucun reçu n'est nécessaire; il suffit d'indiquer le kilométrage aller-retour de la résidence de la personne au lieu où elle reçoit ses traitements);
  - Autobus ou train : le total du montant est remboursé;
  - Taxi ou avion : 75% du coût est remboursé;
  - Transport médical privé : 75% du coût est remboursé;
- Pour les déplacements en autobus, avion, taxi, train ou à bord d'un transport médical privé, les reçus originaux sont exigés;
- Le coût du stationnement sera entièrement remboursé sur présentation du reçu dans le cas de visites médicales reliées directement aux traitements et non aux visites pour les suivis de routine.

Organisme responsable et informations

Société canadienne du cancer

Téléphone : 1-888-939-3333

Site Web : www.quebec.cancer.ca

11.4 Transport entre les hôpitaux

Nature du service

- Lorsqu'un patient doit être transporté dans un autre établissement hospitalier pour des examens ou une chirurgie, le Centre de santé et de services sociaux de Matane prend la responsabilité du transport;
- Selon l'état de santé de la personne, le véhicule peut être celui de la famille, un transport adapté, le transport TRES ou l'ambulance.

Procédure (conditions et démarches)

Aucune démarche n'est nécessaire, puisque c'est le médecin traitant qui détermine le mode de transport à privilégier.

Aspect financier

Le service est gratuit

Organisme responsable et informations

Centre de santé et de services sociaux de Matane

Téléphone : 418-562-3135

11.5 Aide pour services hors région

11.5.1 Soutien financier par l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent

Nature du service

Déplacement à plus de 250 kilomètres

- L'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent offre une aide financière aux citoyens de la région qui doivent se déplacer à plus de 250 kilomètres (aller) de leur lieu de résidence pour obtenir des services non disponibles dans le Bas-Saint-Laurent;
- L'aide comporte deux volets : transport et repas/hébergement;
- Une aide est aussi versée à un accompagnateur si le médecin confirme l'obligation de sa présence.

Clientèles particulières

Pour certaines clientèles (programme ministériel de transferts inter-établissements en radio-oncologie et les usagers qui reçoivent une transplantation de greffe ou un suivi), le remboursement des frais de séjour dans une maison d'hébergement ou une hôtellerie reconnue par le ministère de la Santé et des Services sociaux est assuré.

Procédure (conditions et démarches)

- Être résident du Québec;
- Avoir obtenu une ordonnance médicale pour le service à obtenir;
- Se déplacer vers le centre de santé et de services sociaux le plus rapproché;
- Remplir le formulaire de réclamation disponible dans l'établissement de son milieu;
- Retourner à l'établissement de son milieu le formulaire signé par le médecin consulté, et ce, dans les 60 jours suivant le retour du déplacement.

Aspect financier

- Pour le transport, le demandeur reçoit un montant forfaitaire prédéterminé selon son lieu de départ et l'endroit où il reçoit les services s'il utilise son véhicule (75,40$ pour Matane-Québec et 139,10$ pour Matane-Montréal); s'il se déplace en transport en commun, il reçoit le remboursement de son billet et de celui de son accompagnateur, s'il y a lieu, sur présentation des pièces justificatives;
- Le demandeur reçoit une aide pour repas/hébergement de 75$ ou 150$ selon l'éloignement et 20$ ou 40$ pour son accompagnateur, s'il y a lieu;
- Si le demandeur remplit le formulaire TP-752.0.13.1 de la déclaration de revenus du Québec, il doit déclarer à la section 6 le montant obtenu.

Organismes responsables et informations

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent

Téléphone : 418-724-5231 ou 418-727-4527

Centre de santé et de services sociaux de Matane

Téléphone : 418-562-3135

11.5.2 Soutien financier par Revenu Québec

Nature du service

- Ce programme fait partie de la liste des crédits d'impôts non remboursables;
- Il s'adresse aux personnes qui doivent se déplacer à plus de 250 kilomètres de leur domicile pour obtenir des soins médicaux;
- Il comprend deux volets : les frais de déplacement et du logement pour la personne soignée et son accompagnateur, si le médecin confirme la nécessité de la présence, et les frais de déménagement, s'il y a lieu.

Procédure (conditions et démarches)

- Remplir une déclaration de revenus et le formulaire approprié TP-752.0.13.1;
- Obtenir les services médicaux au Québec;
- Réclamer des frais raisonnables payés par la personne aidée, son conjoint ou son représentant légal;
- Annexer les reçus à l'appui des frais réclamés.

Aspect financier

- Le crédit d'impôt est de 20% de la somme réclamée;
- Dans le calcul des frais de déplacement, le remboursement est basé sur 0,515$ du kilomètre de 51$/jour pour les repas, et ce, sans devoir fournir de pièces justificatives. Si la personne utilise le transport en commun, le montant remboursé est celui du reçu fourni;
- La personne qui a reçu une allocation de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent par l'application de la politique régionale de déplacement des usagers doit indiquer le montant obtenu à la section 6 du formulaire.

Organisme responsable et informations

Revenu Québec – Région Bas-Saint-Laurent

Téléphone : 1-800-267-6299

Site Web : www.revenu.gouv.qc.ca

11.6 Transport collectif

Nature du service

- Ce transport collectif offre la possibilité d'utiliser les places disponibles dans les circuits existants (autobus scolaires ou Transport adapté MRC de Matane);
- Le transport est en service du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30.

Procédure (conditions et démarches)

- Adhérer à la corporation;
- Se présenter au bureau pour signer un engagement à respecter les règlements.

Aspect financier

- Carte de membre : 5$/année;
- Billet de passage disponible au bureau de Transport ajusté 2000 : 2,50$/déplacement.

Organisme responsable et informations

Transport ajusté 2000

Téléphone : 418-562-2001 ou 418-562-5153

11.7 Transport adapté

11.7.1 Transport adapté MRC de Matane

Nature du service

- Transport en commun pour les personnes en perte de mobilité et/ou de capacité à se déplacer;
- Horaire du service :
  - Bureau : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
  - Autobus adapté : du lundi au vendredi de 6h00 à 9h00, de 11h00 à 13h00 et de 15h00 à 18h00 (sujet à modification)

Procédure (conditions et démarches)

- Faire une demande en se procurant un formulaire « Demande d'admission » du ministère des Transports du Québec disponible au bureau de Transport adapté MRC de Matane;
- Acheminer le formulaire au comité d'admissibilité de Transport adapté MRC de Matane;
- Le comité d'admissibilité de Transport adapté MRC de Matane transmet par écrit les résultats dans les plus brefs délais;
- Les règlements et le coût par déplacement sont acheminés au demandeur avec la confirmation d'admissibilité.

Aspect financier

Selon la politique établie dans la MRC de Matane, le tarif varie de 1,50$ à 3,50$/déplacement, selon les municipalités.

Organisme responsable et informations

Transport adapté MRC de Matane

Téléphone : 418-562-5153 ou 418-562-2001

11.7.2 Le 911

Nature du service

Transport par ambulance lorsqu'une personne est trop malade ou blessée pour être transportée en voiture automobile ou taxi.

Procédure (conditions et démarches)

Communiquer avec le 911

- Il est fortement recommandé que les aînés aient rempli le formulaire Info-Stop qui contient les coordonnées de la personne (maladies dont elle est atteinte et liste des médicaments qu'elle prend);

- L'autocollant « Info-Stop » apposé sur la porte du réfrigérateur indique aux ambulanciers que, à l'intérieur de la porte du réfrigérateur, ils vont trouver la capsule contenant toutes les informations dont ils ont besoin.

Aspect financier

Le service est gratuit pour les personnes âgées de plus de 65 ans.

Organisme responsable et informations

Le 911

Téléphone : 911

12. VIE SOCIALE

12.1 Visite d'amitié

12.1.1 Centre d'action bénévole de la région de Matane

Nature du service

Une personne bénévole rend visite à une personne aînée, environ une fois à toutes les semaines, pour lui faire de la lecture, parler, jouer aux cartes, etc.

Procédure (conditions et démarches)

- Personne vivant seule, ou isolée, ou en perte d'autonomie et qui n'a pas de visite;
- Communiquer avec le Centre d'action bénévole de la région de Matane.

Aspect financier

Le service est gratuit.

Organisme responsable et informations

Centre d'action bénévole de la région de Matane

Téléphone : 418-562-6444

12.1.2 Perce-Neige (ACEQ)

Nature du service

- Service d'entraide et d'accompagnement se traduisant par des rencontres de la personne à son domicile ou dans un lieu public pour échanger ou faire une activité récréative (jeux de société, lecture, marche, etc.);
- Ce service est assumé par des bénévoles sélectionnés pour leurs attitudes aidantes.

Procédure (conditions et démarches)

- Être atteint d'un cancer ou en attente d'un diagnostic :
- Communiquer avec le Centre d'action bénévole de la région de Matane ou l'Association du cancer de l'Est du Québec.

Aspect financier

Le service est gratuit

Organismes responsables et informations

Centre d'action bénévole de la région de Matane

Téléphone : 418-562-6444

Association du cancer de l'Est du Québec

Téléphone : 1-800-463-0806

Site Web : www.aceq.org

12.2 Téléphone-échange

12.2.1 Centre d'action bénévole de la région de Matane

Nature du service

Visite ou appel hebdomadaire à une personne vivant seule ou isolée qui désire parler à quelqu'un.

Procédure (conditions et démarches)

Communiquer avec le Centre d'action bénévole de la région de Matane

Aspect financier

Le service est gratuit

Organisme responsable et informations

Centre d'action bénévole de la région de Matane

Téléphone : 418-562-6444

12.2.2 Perce-Neige (ACEQ)

Nature du service

- Service d'entraide et d'accompagnement se traduisant par des appels pour prendre des nouvelles de la personne, jaser et surtout écouter;
- Ce service est assumé par des bénévoles sélectionnées pour leurs attitudes aidantes.

Procédure (conditions et démarches)

- Être atteint d'un cancer ou en attente d'un diagnostic;
- Communiquer avec le Centre d'action bénévole de la région de Matane ou l'Association du cancer de l'Est du Québec.

Aspect financier

Le service est gratuit.

Organismes responsables et informations

Centre d'action bénévole de la région de Matane (collaboration avec Perce-Neige – ACEQ)
Téléphone : 418-562-6444

Association du cancer de l'Est du Québec
Téléphone : 1-800-463-0806
Site Web : www.aceq.org

12.3 Activités de groupe

12.3.1 Groupe Échange-Vision

Groupe formé en 1989, a obtenu une charte en 1992 et compte 48 membres.

Nature du service

- Groupe d'entraide dans le but de faire faire des sorties aux personnes qui ont un handicap visuel ;
- Activités : loisirs, rencontres, déjeuners, cabane à sucre, échange de trucs, pique-niques, épluchettes de blé d'inde, fête des Mères, fête des Pères.

Procédure (conditions et démarches)

Personne ayant un handicap visuel ou un sympathisant.

Aspect financier

Carte de membre : 4$/année.

Organisme responsable et informations

Groupe Échange-Vision
Téléphone : 418-562-3179 (Mme Reine-Andrée Gauthier)

ANNEXE 1

Les droits des usagers et le service des plaintes

(Centre de santé et de services sociaux de Matane)

Tout usager ou son représentant légal qui est insatisfait des services obtenus ou présumés peut déposer une plainte auprès de l'établissement concerné ou à l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent.

La plainte, orale ou écrite, est adressée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services et peut porter sur les droits suivants :

- Le droit à l'information sur les services qui existent, sur l'endroit où vous pouvez les obtenir et sur la façon d'y avoir accès; sur votre état de santé et de bien-être, sur les solutions possibles ainsi que sur les risques et les conséquences généralement associés à ces solutions;
- Le droit à des services adéquats sur les plans humain, scientifique et social offerts avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement qui vous dispensera ces services;
- Le droit de donner ou de refuser votre consentement à des soins;
- Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence;
- Le droit de participer aux décisions qui concernent votre état de santé et de bien-être;
- Le droit à des services en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise, dans la mesure où le prévoit le programme d'accès à ces services élaboré dans la région;
- Le droit d'être accompagné et assisté lorsque vous désirez obtenir un service ou des informations;
- Le droit d'exercer un recours lorsqu'une faute a été commise à votre endroit.

Le commissaire local au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Matane est monsieur Jacques Deschênes (418-562-4154 poste 3010). Celui-ci est responsable des plaintes concernant les ressources intermédiaires, les ressources de type familial ou tout autre organisme ou tout autre société ou personne auxquels l'établissement de santé à recours.

Le commissaire régional à l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent est monsieur Yvon Delage (418-724-5231 poste 6048). Celui-ci est responsable des plaintes concernant les services d'un organisme communautaire, d'une résidence d'hébergement privée, d'une résidence pour personnes âgées, d'un service de transport ambulancier ou d'une agence de la santé et des services sociaux.

Si votre démarche ne vous donne pas satisfaction et si elle ne respecte pas le délai prévu, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen pour un dernier recours (1-800-463-5070).

Tout au long de la démarche, vous pouvez obtenir de l'aide en vous adressant :

1) Au comité des usagers de l'établissement pour tous les services du CSSS de Matane. Le service a pour mission de vous assister dans vos démarches. Un responsable du comité des usagers peut être rejoint au 418-562-6145.
2) Au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Bas-Saint-Laurent (CAAP BSL).
   125, boulevard René-Lepage Est, Rimouski (Québec) G5L 1N9
   Téléphone : 418-724-6501 ou 1-877-767-2227 Télécopieur : 418-725-7411
   Courriel : soutien@caapbsl.org site Web : www.caapbsl.org
   Les services sont gratuits et confidentiels.

ANNEXE 2

Engagement communautaire (bénévolat)

Au-delà des différentes formes d'assistance qu'une personne peut obtenir ou fournir, il y en a une qui commence par soi-même : celle d'un comportement solidaire envers ses concitoyens, indépendamment de l'âge.

Il est admis que l'engagement génère une augmentation de notre réseau de connaissances, voire de nouvelles amitiés, facilite une meilleure qualité de vie de la personne que l'on assiste et prédispose les autres à nous supporter de différentes façons quand le besoin sera nécessaire.

De plus, une implication sociale de chacune des forces vives de notre société est une bonne garantie du maintien des valeurs humaines dans les préoccupations de nos institutions. Il s'agit d'être au rendez-vous.

Cette implication de chacun peut prendre une multitude de formes, avec une intensité de courte à très longue :

- Une participation aux services offerts par les organismes communautaires auprès de citoyens qui ont besoin de soutien pour leur mieux-être quotidien, qu'il soit temporaire ou permanent;
- Une assistance dans la gestion des organismes par votre compétence et/ou votre expérience;
- Une attention particulière à des besoins de proches-aidants ou amis.

Cet investissement se traduit aussi par des effets positifs sur notre santé personnelle. Il ne faut pas oublier que, parfois, le meilleur médicament est un contact humain.

Tout citoyen de la MRC de Matane est invité à s'impliquer dans sa communauté. Pour connaître les différents besoins, vous vous adressez au :

Centre d'action bénévole de la région de Matane
Téléphone : 418-562-6444

L'Accorderie
Contacter Nadine Turcotte au 418-562-6444