

Bienvenue



Dans cette trousse :

- Que puis-je attendre
- Cliniques de soins infirmiers et services communautaires
- Solutions de rechange aux soins à domicile
- Vos droits et responsabilités
- Votre rôle dans la sécurité
- Élimination et manipulation sûres des déchets médicaux
- Protéger votre vie privée
- Vos commentaires : êtes-vous satisfait de nos services?

Vous avez des questions?

**Appelez : 613 310-2222
ou 1 800-538-0520**

Bienvenue au Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain

Cette trousse d'accueil fournit des renseignements importants nos **nouveaux clients**. Nous vous encourageons à lire attentivement les pages suivantes.

► Que puis-je attendre?

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain offre un vaste éventail de services de soins de santé et de ressources pour aider les clients à leur domicile, à l'école ou dans la communauté.

Après leur évaluation initiale, tous les nouveaux clients sont jumelés à un coordonnateur de soins. Cette personne communiquera avec vous et organisera peut-être une rencontre à votre domicile. Elle vous posera des questions pour comprendre vos besoins et répondra à toutes vos questions. Votre coordonnateur de soins discutera des choix possibles avec vous et votre famille. Ensemble, vous déterminerez quel type et quel niveau de services conviennent à vos besoins.

Vous pouvez toujours appeler votre coordonnateur de soins pour discuter de votre programme de soins ou le modifier, particulièrement si vos besoins ou votre situation changent. Les membres de la famille et les soignants peuvent aussi appeler le coordonnateur de soins pour discuter des besoins de leur proche, si celui-ci a donné son consentement à cette fin.

Qu'est-ce qu'un coordonnateur de soins?

Les coordonnateurs de soins sont des professionnels de la santé réglementés qui possèdent une expertise en soins infirmiers, en travail social, en ergothérapie, en physiothérapie ou en orthophonie. Ils sont votre lien vers le système de santé et prendront les mesures nécessaires pour que vous receviez les bons soins à votre domicile ou dans la communauté.



Selon votre évaluation, nous pouvons vous fournir les services suivants :

- soins infirmiers;
- physiothérapie;
- ergothérapie;
- conseils nutritionnels;
- orthophonie;
- travail social;
- services de soutien à la personne;
- fournitures et matériel médicaux.

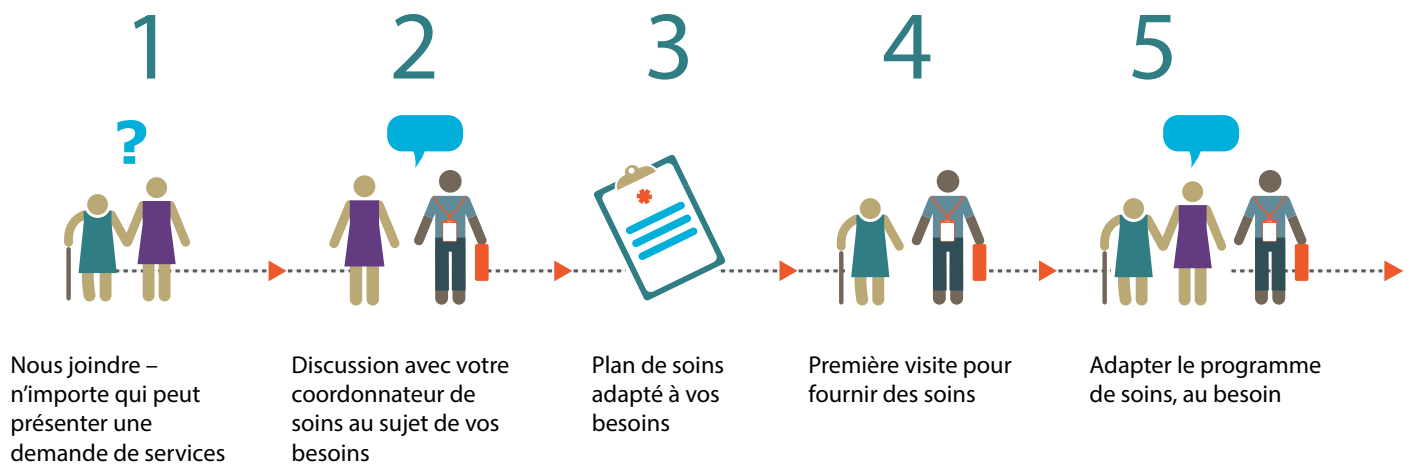
► Cliniques de soins infirmiers et services communautaires

Tout le monde n'a pas besoin de recevoir des soins à domicile. Votre coordonnateur de soins peut vous mettre en rapport avec une clinique de soins infirmiers pour recevoir une intraveineuse, des soins de plaies et d'autres traitements.

Nous pouvons aussi vous aider à accéder aux services dans la communauté, par exemple :

- logement avec services de soutien;
- programmes de jour pour adultes;
- soins palliatifs;
- groupes de soutien pour soignants;
- réadaptation;
- livraison de repas et repas communautaires;
- services de transport;
- programmes de soins des pieds;

► Pour obtenir des soins



- visites amicales;
- entretien ménager et entretien domiciliaire;
- soins de relève.

► Solutions de rechange aux soins à domicile

S'il vous est de plus en plus difficile de vivre de façon autonome à la maison, nous pouvons vous aider à étudier les choix qui s'offrent à vous. Selon vos besoins, nous vous aiderons à :

- examiner des façons possibles d'améliorer votre indépendance;
- obtenir un répit de courte durée en milieu de soins de relève;
- trouver une maison de retraite, un logement avec aide à la vie autonome ou un foyer de soins de longue durée.

► Vos droits et responsabilités

Les soins de santé les plus efficaces sont fondés sur la confiance et le respect—entre vous, votre coordonnateur de soins et les autres personnes qui participent à vos soins.

Apprenez-en davantage sur vos droits et vos responsabilités en tant que l'un de nos clients, afin de continuer à recevoir les soins dont vous avez besoin, en visitant notre site Web à healthcareathome.ca/champlain/fr

lignesanteChamplain.ca

Visitez lignesantechamplain.ca pour trouver les services communautaires et de santé offerts près de votre domicile. Vous y trouverez également des ressources et des renseignements utiles sur un vaste éventail de sujets liés à la santé.

www.lignesantechamplain.ca

► Votre rôle dans la sécurité

Vous et votre famille jouez un rôle clé dans votre sécurité à la maison. Votre équipe soignante peut faire des suggestions pour rendre votre domicile sûr et sécuritaire. Votre coordonnateur de soins est prêt à répondre aux questions ou préoccupations que vous pourriez avoir au sujet de vos soins ou de votre sécurité. N'hésitez pas à demander de l'aide ou des conseils et à contribuer aux décisions quiconcernent vos soins.

Gestion des médicaments

Assurez-vous de savoir quels médicaments vous prenez et à quoi ils servent. Il serait bon de tenir un journal indiquant le nom et la concentration de vos médicaments et d'y préciser à quelle fréquence vous les prenez. Inscrivez sur cette liste les médicaments sur ordonnance et les médicaments en vente libre. Si vous avez de la difficulté à gérer vos médicaments, dites-le à votre coordonnateur de soins.



Prévention des chutes

Un moyen facile de prévenir les chutes est de garder votre domicile dégagé afin que vous puissiez vous y déplacer en toute sécurité. Avec l'aide de vos fournisseurs de soins de santé, trouvez les meilleures stratégies pour marcher, vous lever ou changer de position. Prévenez votre coordonnateur de soins ou votre médecin de famille si vous avez de la difficulté à vous lever ou à vous asseoir. Vous pouvez aussi :

- vous assurer que les chambres sont bien éclairées et qu'il n'y a aucun risque de trébuchement;
- porter des chaussures bien ajustées (pantoufles ou souliers) munies de semelles antidérapantes;
- vous assurer de savoir quels médicaments peuvent vous faire somnoler ou vous causer des étourdissements;
- si vous le pouvez, participez aux séances d'exercice offertes dans votre communauté. Vous trouverez une liste de cours gratuits en visitant www.lignesantechamplain.ca.

Prévention des infections



Avoir les mains propres est le meilleur moyen de prévenir les infections. Utilisez un savon et de l'eau ou une solution contenant 70 pour 100 d'alcool pour vous laver les mains. Autres conseils utiles :

- Veillez à ce que la famille et les visiteurs se lavent les mains en entrant chez vous et en partant, ainsi qu'avant de fournir des soins.
- Demandez aux fournisseurs de soins de santé s'ils se sont lavé les mains avant de s'occuper de vous.
- Toussez dans le coude et non dans les mains.

Rester immunisé

Les vaccins sont un moyen simple et peu coûteux de prévenir les maladies. Renseignez-vous auprès de votre médecin sur le vaccin antigrippal et les autres vaccins pour protéger votre santé.



Vous ne vous sentez pas bien? Parlez-en à votre fournisseur de soins

Habituellement, la veille de sa visite à votre domicile, le fournisseur de soins de santé vous téléphonera pour confirmer sa visite du lendemain. Si vous ne vous sentez pas bien, profitez de l'occasion pour lui en parler et lui dire quels symptômes vous éprouvez.

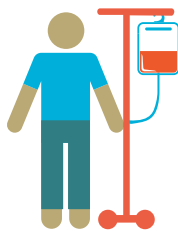


► Élimination et manipulation sûres des déchets médicaux

Si vous êtes un client recevant des soins à domicile, vous et votre famille ou votre soignant devez jeter et manipuler de façon sécuritaire les déchets médicaux. Les renseignements suivants sont destinés à vous aider à vous protéger et à protéger également votre entourage et l'environnement contre les déchets dangereux ou infectieux.

Aiguilles et autres objets pointus

Tout objet susceptible d'abîmer, de couper ou de percer la peau est considéré comme un « objet pointu », y compris les aiguilles (avec ou sans seringues), les lames et les flacons intacts ou cassés.



Pour jeter des objets pointus de façon sécuritaire :

- Utilisez un contenant spécialement conçu pour les déchets biomédicaux et les objets pointus. Lorsque le contenant est plein, il faut le retourner à la pharmacie, où il sera ensuite transporté vers une installation approuvée par le gouvernement pour y être éliminé.
- Certaines pharmacies accepteront peut-être les aiguilles et les objets pointus déposés dans des contenants approuvés. Votre municipalité peut également avoir des dépôts d'ordures ménagères.
- Ne mettez pas les contenants d'objets pointus avec les ordures ménagères ni dans les bacs à recyclage.

Pour en savoir davantage, communiquez avec votre pharmacie ou avec le bureau de votre municipalité.

Déchets solides contaminés

es pansements, les gazes, les bandages, les écouvillons, les tubulures de cathéters, les sacs et tubulures pour perfusion intraveineuse (auxquels on a enlevé les aiguilles) et tout autre produit souillé de sang ou de liquides organiques doivent être éliminés de façon appropriée. Suivez ces étapes :

1. Produits souillés : déposez les produits souillés dans un sac en plastique et faites un noeud aubout. Si le premier sac est visiblement souillé, mettez-le dans un deuxième sac et déposez le double emballage dans vos ordures ménagères.
2. Pompes à perfusion : retirez la tubulure de la pompe et jetez-la avant de retourner la pompe au fournisseur.

Médicaments et fournitures chimiothérapeutiques

Les médicaments chimiothérapeutiques et les fournitures qui ont été au contact de ces médicaments sont considérés comme étant contaminés. Citons, entre autres, les tubulures pour perfusion intraveineuse, les aiguilles, les seringues et les pansements. Pour les éliminer :

- Vous devez utiliser le contenant pour déchets biomédicaux accompagnant les fournitures médicales que nous vous avons fournies.
- Lorsque votre contenant est plein, dites-le à votre infirmière. Celle-ci remplira une demande de cueillette du contenant à déchets, qui sera transporté vers une installation approuvée par le gouvernement pour y être éliminé.
- Ne mettez pas ce type de déchets biomédicaux dans les ordures ménagères pour leur collecte.

Il est important de toujours vous laver les mains soigneusement après avoir touché des déchets contaminés.

Médicaments incluant des stupéfiants

Les médicaments inutilisés ou périmés doivent être retournés à votre pharmacie. Pour jeter des médicaments :

- Suivez les consignes données sous l'intitulé « Médicaments et fournitures chimiothérapeutiques » pour ce type de médicaments.
- Ne jetez pas les médicaments dans la toilette.

Comment gérer vos médicaments de façon sécuritaire

- Tenez à jour une liste de tous vos médicaments, y compris les médicaments d'ordonnance, vitamines, médicaments en vente libre ou produits de santé naturel. Pour chaque médicament, indiquez le nom, la posologie et comment et quand vous le prenez.
- Gardez cette liste à portée de main en tout temps, comme dans votre portefeuille, pour que vous puissiez facilement la transmettre à votre équipe de soins de santé.
- Affichez le nom et le numéro de téléphone de votre pharmacie dans un endroit pratique, comme sur votre réfrigérateur.
- Si vous avez des questions au sujet de la gestion de vos médicaments à domicile, communiquez avec votre équipe de soins.

Comment conserver et éliminer vos médicaments de façon sécuritaire

- Gardez les médicaments hors de la vue et de la portée des enfants et des adultes qui pourraient éprouver des problèmes de confusion.
- Utilisez des cabinets munis de serrures de sécurité ou des boîtes verrouillées, et rangez toujours vos médicaments après l'utilisation.
- Conservez vos médicaments dans leur contenant d'origine et rangez-les dans un endroit différent de ceux des autres membres de votre famille pour ne pas les mélanger.
- Ne jetez pas vos médicaments inutilisés chez vous. Rapportez-les à votre pharmacie pour les éliminer de façon sécuritaire. Consultez le lien suivant pour plus de détails : www.healthsteward.ca/fr/rapporter-desmedicaments

Connaissez-vous le programme MedsCheck?

Vous pourriez être admissible à une rencontre individuelle gratuite avec un pharmacien dans le cadre du programme MedsCheck. Le pharmacien examinera tous vos médicaments et assurera que vous savez comment les prendre adéquatement, y compris l'utilisation d'inhalateurs, les effets secondaires possibles, et comment éviter les mauvaises interactions médicamenteuses.

Vous pouvez obtenir le service MedsCheck à votre pharmacie si vous êtes un résident de l'Ontario, vous avez une carte Santé valide, et :

- Vous prenez au moins trois médicaments d'ordonnance pour un problème de santé chronique.
- Vous avez reçu un diagnostic de diabète de type 1 ou de type 2.
- Vous vivez dans un foyer de soins de longue durée.

Que faire si vous avez pris trop d'un médicament

Les médicaments, surtout ceux qui sont injectés dans le corps, peuvent être nuisibles s'ils ne sont pas pris ou administrés conformément aux directives de votre équipe de soins. Une surdose peut se produire lorsqu'une quantité excessive d'un médicament pénètre dans le corps en même temps, soit par accident ou délibérément. Cela peut entraîner des symptômes ou des effets secondaires indésirables.

Les symptômes d'une surdose varient selon le médicament, et pourraient inclure ce qui suit :

- Douleur intense à la poitrine
- Mal de tête intense
- Anxiété
- Difficulté à respirer
- Confusion
- Hallucinations
- Agitation extrême
- Changements de la température du corps
- Crises ou convulsions
- Évanouissement ou perte de conscience
- Changement de la couleur de la peau (p. ex., teinte bleuâtre ou rougeâtre)
- Respiration anormale
- Fréquence cardiaque rapide, lente ou irrégulière

IMPORTANT :

Si vous soupçonnez une surdose, obtenez immédiatement de l'aide en composant le **911** ou en communiquant avec **le Centre antipoison de l'Ontario au 1 800 268-9017**. Une surdose constitue une urgence médicale, et une intervention médicale immédiate pourrait prévenir la mort ou des effets de longue durée sur la santé.

► Protéger votre vie privée

fournisseurs de soins de santé ont souvent besoin de vos renseignements personnels pour pouvoir vous fournir leurs services de manière efficace et adéquate. Lorsque nous vous demandons des renseignements, par exemple sur vos antécédents médicaux, vos antécédents personnels ou votre plus proche parent, nous ne le faisons jamais sans vous demander d'abord votre consentement. Votre coordonnateur de soins peut également recueillir des renseignements personnels sur votre santé auprès d'autres organismes de soins de santé dans le cadre de vos soins.

Communication de vos renseignements

Vos renseignements personnels sur la santé sont communiqués aux personnes qui contribuent à vous fournir des services de soins de santé. Il peut s'agir de médecins, de thérapeutes, de personnel infirmier, d'hôpitaux, de foyers de soins de longue durée ou d'organismes communautaires. Vos renseignements sur la santé sont également accessibles par l'entremise de bases de données de cybersanté autorisées par le gouvernement provincial. Enfin, nous pourrions communiquer vos renseignements personnels sur la santé à une personne que vous avez désignée comme étant votre mandataire spécial ou votre procureur.

Protection de vos renseignements personnels sur la santé

Nous employons un éventail de mesures physiques et électroniques pour sécuriser vos renseignements personnels, notamment des restrictions de l'accès, des politiques strictes, la formation du personnel aux processus et aux obligations en matière de vie privée et de confidentialité, ainsi que des vérifications régulières.



Questions ou préoccupations au sujet de la vie privée

Votre coordonnateur de soins se fera un plaisir de répondre à vos questions sur la vie privée et la sécurité de vos renseignements personnels sur la santé. Pour savoir comment déposer une plainte formelle sur des questions liées à la vie privée, vous pouvez également communiquer avec notre agent de protection de la vie privée au 613 310-2222. Pour en savoir davantage sur la vie privée et la confidentialité et savoir comment accéder à vos renseignements personnels sur la santé, consultez notre site Web à

healthcareathome.ca/champlain/fr

Coup d'oeil sur Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain

Chaque année, nous aidons des milliers de personnes provenant de communautés diversifiées à parcourir le système de santé complexe. Nous offrons un vaste éventail de services de soins de santé et de ressources afin de soutenir 64 000 patients à domicile, à l'école ou dans la communauté.

Les équipes de coordination des soins aux patients contribuent à l'élaboration de plans de soins destinés aux résidents de tout âge et axés sur le maintien de l'autonomie et de la dignité à domicile et dans la communauté. Au besoin, nous pouvons aussi fournir des conseils en ce qui a trait aux processus de demande et d'admission aux foyers de soins de longue durée.

► Vos commentaires : êtes-vous satisfait de nos services?

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain recevra avec plaisir les compliments, les commentaires et les questions et il vous encourage activement à lui faire part de tout sujet qui vous préoccupe. Exprimer votre opinion est l'une des meilleures façons de nous aider à améliorer les services et programmes que nous offrons et à relever tout enjeu ayant possiblement un effet sur tout le système de santé.

Il y a plusieurs façons de communiquer avec nous pour formuler une plainte, transmettre un compliment ou discuter d'une préoccupation, en français ou en anglais.

1^{re} ÉTAPE

La première étape consiste à vous adresser à votre coordonnateur ou coordonnatrice des soins à domicile et en milieu communautaire, ou à un autre fournisseur de services de santé (p. ex. hôpital, centre de santé communautaire, foyer de soins de longue durée, organisme de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances ou organisme de services communautaires de soutien). Ils connaissent le mieux votre situation, et ils veulent savoir ce qui fonctionne bien pour vous et ce qui peut être amélioré. Ils sont également mieux placés pour répondre à vos questions concernant vos soins ou les services que vous recevez.

2^e ÉTAPE

ÉTAPESi vous n'avez pas reçu une réponse à votre question ou préoccupation, nous sommes ici pour vous aider, et nous vous invitons à transmettre vos commentaires.

Veillez nous faire part de votre préoccupation ou compliment d'un des moyens ci-dessous :

Téléphone : 613 745-5882, ou

Sans frais : 1 844 454-1322

Courriel : champlainquality@lhins.on.ca

Télécopieur : 613 747-6519

Si vous avez besoin de soutien en matière d'accessibilité ou d'une adaptation spéciale, veuillez composer le 613 745-5882 ou le 1 844 454-1322 (sans frais).

Toutes les plaintes signalées seront :

- reçues avec courtoisie, consignées avec précision et protégées;
- traitées de façon rapide et équitable. Nous répondrons aux appels téléphoniques et aux courriels dans un délai de deux jours ouvrables.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la section Principes directeurs pour la gestion des plaintes dans la section intitulée Vos commentaires à l'adresse :

www.healthcareathome.ca/champlain/fr.



Mon coordonnateur de soins (ou ma coordonnatrice de soins) est :

Mes fournisseurs de services communautaires sont :

Notes :

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain

4200, rue Labelle, bureau 100, Ottawa ON K1J 1J8 | healthcareathome.ca/champlain/fr

Pour faire une demande de service auprès du Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain ou pour vous renseigner sur nos services communautaires, composez : le **613-310-2222** ou **1 800-538-0520**

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain est un organisme du gouvernement de l'Ontario.