

## **Votre lien vers les soins à domicile et en milieu communautaire**

*« Imaginez ce qu'on peut accomplir ensemble en étant bienveillant, à l'écoute et prêt à agir »*

### **Le Réseau Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant aide les gens :**

- à accéder aux soins et aux services de soutien offerts par l'entremise des centres de soins infirmiers, à domicile et dans la communauté;
- à rester chez eux aussi longtemps que possible;
- à éviter l'admission à l'hôpital;
- à accéder à des soins et à un soutien après leur mise en congé de l'hôpital;
- à comprendre les soins de longue durée et les choix de placement et à y obtenir l'accès.



Au moyen d'un outil d'évaluation pour déterminer le type de soins dont vous avez besoin, le Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant coordonne et fournit des soins et un soutien à domicile et en milieu communautaire aux personnes vivant partout dans notre région.

Les services sont fournis par l'entremise d'organismes fournisseurs de services dans les centres de soins infirmiers locaux, à votre domicile ou dans une communauté résidentielle telle qu'une résidence de retraite.

En tant que professionnels de la santé réglementés, les coordonnateurs de soins du Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant travaillent avec les patients et leurs soignants naturels pour leur proposer des plans de soins et de soutien adaptés à leurs besoins en matière de soins et à leurs objectifs en matière de santé. Les coordonnateurs de placement du RLIServices de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand BrantSS aident les gens en leur donnant de l'information sur les foyers de soins de longue durée et la marche à suivre pour y demander l'admission.

## Services communautaires de soutien



Le Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant travaille avec des organismes de services communautaires de soutien et peut recommander, par exemple, des services de repas, des groupes de soutien et d'autres ressources pour vous aider à rester chez vous en toute sécurité et en toute autonomie aussi longtemps que possible.

## Avez-vous besoin d'accéder aux services communautaires?



Le Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant utilise une banque de données complète pour vous proposer de l'information adaptée à vos besoins dans votre communauté.

Les responsables du service d'information et de renvoi qui répondront à vos appels ont été formés spécialement pour examiner vos besoins en matière de santé et vous aideront à examiner les choix qui s'offrent à vous. Ces services sont offerts gratuitement à toute personne titulaire d'une carte Santé de l'Ontario valide. Il n'est pas nécessaire d'obtenir une recommandation du médecin.

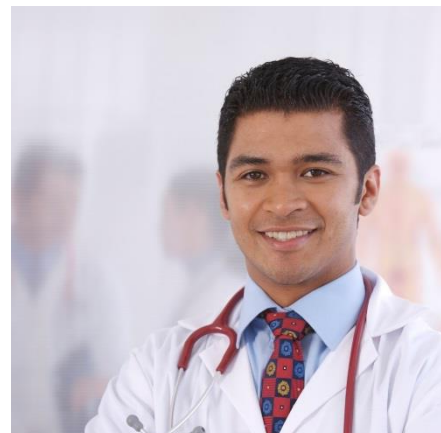
N'importe qui peut appeler le Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant. Nous sommes à votre disposition de 8 h 30 à 20 h 30, sept jours sur sept, 365 jours par année et nous pouvons fournir de l'information dans plus de 170 langues.

## Avez-vous besoin d'un médecin de famille?

**Accès Soins** est un programme conçu pour aider les personnes qui n'ont pas de médecin de famille ou d'infirmière praticienne. Nous utiliserons vos renseignements pour vous jumeler aux médecins ou aux infirmières praticiennes qui acceptent de nouveaux patients dans votre région.

Pour vous inscrire, composez le **1 800 445-1822** ou visitez [www.ontario.ca/accessoins](http://www.ontario.ca/accessoins) pour obtenir de l'information en ligne.

Health  
Care  
Connect







## Sécurité des patients – Guide pour les soins à domicile et en milieu communautaire

Le Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant et ses fournisseurs de services contractuels mettent les patients et les familles au premier plan en s'engageant à fournir des soins sûrs, de grande qualité et centrés sur le patient.

Les soins à domicile et en milieu communautaire touchent la vie de dizaines de milliers de gens chaque jour. Notre objectif commun est de fournir les meilleurs soins et le meilleur soutien possible aux patients et aux soignants et de faire tout en notre pouvoir pour opérer un changement positif dans la vie des personnes que nous servons.

Nous partageons la responsabilité de préserver la sécurité des patients tout en respectant notre obligation d'assurer un milieu de travail sécuritaire pour tous les employés du Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant et les employés de nos fournisseurs de services de santé.

**Parce que vous recevez des soins par l'entremise du Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant ou de ses fournisseurs de services, vous et votre famille, ainsi que vos soignants, avez des droits et des responsabilités, y compris ce qui suit :**

- ne pas faire l'objet de mauvais traitements d'ordre psychologique, physique et financier;
- être traité d'une façon qui respecte votre vie privée et votre autonomie;
- recevoir des soins professionnels sans égard à votre ethnicité, vos croyances religieuses, votre langue, votre mode de vie et vos préférences culturelles;
- contribuer de manière active à déterminer les soins et les services dont vous avez besoin;
- décider quels éléments de votre plan de soins vous acceptez;
- obtenir des explications claires quant aux services de soins à domicile et en milieu communautaire que vous recevrez et savoir qui vous les fournira;
- exprimer vos préoccupations au sujet de votre service et des décisions qui ont une incidence sur vos soins, sans craindre de représailles;
- de recevoir des directives écrites sur la manière d'appeler d'une décision prise par le Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant.

**La loi ontarienne exige que le Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant protège la confidentialité de vos renseignements personnels sur la santé. Pour en savoir plus, visitez : [www.healthcareathome.ca/hnhb/fr](http://www.healthcareathome.ca/hnhb/fr).**



**Parce que vous recevez des soins et un soutien à domicile et en milieu communautaire par l'entremise du Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant ou de ses fournisseurs de services, vous et votre famille, ainsi que vos soignants, avez les obligations suivantes :**

- traiter les employés du fournisseur de services et du Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant avec courtoisie et respect, sans discrimination ni harcèlement;
- nous laisser travailler avec vous pour définir vos besoins et autoriser les services;
- fournir tous les renseignements exigés;
- aider à élaborer votre plan de soins et suivre ce plan comme convenu;
- être disposé à recevoir des services au moment convenu et veiller à communiquer avec votre fournisseur de services si vous n'êtes pas en mesure d'accepter des soins ou des services;
- nous informer de tout changement susceptible d'influencer vos objectifs en matière de soins, p. ex., un séjour récent à l'hôpital;
- rendre sans tarder au Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant ou au fournisseur de services le matériel que vous n'utilisez plus;
- assurer un milieu de travail sécuritaire pour votre coordonnateur de soins et vos fournisseurs de services.

**Un milieu de travail sécuritaire, c'est :**

- traiter les travailleurs avec respect dans un milieu ou un foyer où il n'y a aucun acte de violence, de harcèlement, d'intimidation ou de discrimination;
- s'abstenir de fumer ou de vapoter au moins une heure avant l'arrivée du travailleur et durant toute la visite;
- garder les animaux de compagnie à l'écart du lieu où les soins seront fournis;
- veiller à ce que les aires de stationnement, les trottoirs, les escaliers, les rampes d'accès, les entrées et les sorties ne soient pas couverts de glace, de neige ou de feuilles et à ce qu'ils ne soient pas encombrés;
- veiller à ce que toutes les allées autour de votre maison soient éclairées.

**Pour en savoir plus sur les services de soins à domicile et en milieu communautaire, visitez : [www.healthcareathome.ca/hnhb/fr](http://www.healthcareathome.ca/hnhb/fr)**

## Contactez-nous

**Pour en savoir plus sur les soins à domicile et en milieu communautaire ou sur le placement en foyer de soins de longue durée, veuillez communiquer avec le bureau du Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant de votre région.**

- **Sans frais** 1 800 810-0000
- Hamilton 905 523-8600
- Burlington 905 639-5228
- Niagara 905 684-9441
- Haldimand-Norfolk 519 426-7400
- Brant 519 759-7752

**Vous pouvez également visiter notre site Web à [www.healthcareathome.ca/hnhb/fr](http://www.healthcareathome.ca/hnhb/fr).**

## Suivez-nous



@HNHB\_LHINgage



[www.facebook.com/HNHBLHIN](http://www.facebook.com/HNHBLHIN)



[www.youtube.com/HNHBLHIN](http://www.youtube.com/HNHBLHIN)

**Le Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Hamilton Niagara Haldimand Brant est fier d'être un organisme vedette en pratiques exemplaires désigné par l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (AIIAO)**



**RNAO**

**BEST PRACTICE  
SPOTLIGHT  
ORGANIZATION**

**CANADA**

**ORGANISME  
VEDETTE EN PRATIQUES  
EXEMPLAIRES**