

RLISS de Simcoe Nord Muskoka

**Votre guide en matière de
soins à domicile et en
milieu communautaire,
du Réseau local
d'intégration des services
de santé de Simcoe Nord
Muskoka**

BROC 1701-F
Mai 2019

Ontario 

Bienvenue aux services de soins à domicile et en milieu communautaire du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Simcoe Nord Muskoka (SNM)

Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka est l'un des 14 RLISS financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en Ontario. Puisque les soins à domicile et en milieu communautaire sont financés par la province, les soins que nous offrons sont gratuits pour les gens qui possèdent une carte Santé de l'Ontario valide.

Notre équipe offre des soins à domicile, dans les écoles et dans les cliniques communautaires pour les gens de tout âge. Chaque jour, nous aidons les gens à comprendre les options de soins qui s'offrent à eux, à obtenir l'information dont ils ont besoin pour faire des choix éclairés et à coordonner la prestation de soins selon les besoins de l'individu ou d'un proche. La situation de chaque individu est unique et les programmes de soins sont créés avec la personne et les membres de l'équipe de soins pour tenir compte des divers besoins en matière de soins, de valeurs et de sécurité.

Les objectifs de soins permettent à un individu de recevoir les soins nécessaires pour demeurer en bonne santé, se rétablir à la maison et vivre en sécurité à domicile plus longtemps. En tant que seul point d'accès aux soins de soutien comme les soins de convalescence, l'aide à la vie autonome et les soins de longue durée, nous aidons également à effectuer la transition d'un proche vers un contexte de soins adéquat, au besoin.

705-721-8010 ou 1-888-721-2272
www.nsmhlin.on.ca

Table des matières

Bienvenue	Deuxième de couverture
Droits et responsabilités des patients	1
Présentation de nos services	2
Se préparer en vue d'une visite à domicile	3
Pour votre sécurité	4
En sécurité chez soi	5
Services	13
Protection de la vie privée	21
Sondages sur la satisfaction des patients	24
Mandataire spécial et procuration relative au soin de la personne	25
Politique sur l'accessibilité	26
Politique en matière de cadeaux	26
Commentaires et Plaintes	26
Coordonnées des personnes-ressources	intérieur de la couverture arrière

Droits et responsabilités des patients

Vous avez les droits suivants:

- Être traité avec courtoisie et respect.
- Être traité d'une manière qui respecte vos valeurs ethniques, culturelles, spirituelles et linguistiques.
- Savoir que vos renseignements personnels et renseignements personnels sur la santé seront traités en toute confidentialité.
- Rester informé sur la planification de vos soins et y participer
- Donner ou refuser le consentement aux services.
- Avoir votre mot à dire au sujet de tout changement aux services que vous recevez.
- Soulever des préoccupations et demander la modification de vos services.
- Communiquer vos préoccupations.

Vous avez les responsabilités suivantes:

- Traiter votre équipe de soins avec courtoisie et respect et offrir un milieu de travail sécuritaire à la maison.
- Participer à la planification de vos soins.
- Suivre le plan de soins dont vous et votre coordonnateur de soins avez convenu.
- Informer vos fournisseurs de soins sans tarder de tout changement à votre situation.
- Informer votre coordonnateur de soins si vous changez de mandataire spécial.
- Aviser votre fournisseur de soins de la nécessité d'annuler ou de reporter un rendez-vous.
- Avoir un plan de rechange au cas où votre fournisseur de soins devenait incapable de vous fournir les services prévus.

Une réunion sur les soins animée par votre coordonnateur de soins peut être organisée pour vous aider ou aider votre soignant et votre famille à assumer ces responsabilités et à assurer un service continu.

Présentation de nos services

Nous offrons une vaste gamme de services, y compris de l'information et des services d'orientation permettant de relier les gens aux services et aux programmes de santé dans la communauté et d'accéder au soutien financier. Les services de soins à domicile et en milieu communautaire sont fondés sur les besoins de chaque personne en matière de soins et peuvent comprendre:

- Coordination des soins
- Information et orientation
- Soins infirmiers
- Soutien à la personne
- Ergothérapie
- Orthophonie
- Speech and Language Pathology
- Travail social
- Services en nutrition
- Inhalothérapie
- Services de soins infirmiers spécialisés
- Fournitures et équipement médical (location)

Consulter la page 13 pour obtenir une description plus détaillée de nos services.

Nous offrons des services de gestion des évaluations, de l'admissibilité et de la liste d'attente pour les services de jour pour adultes, **les services d'aide à la vie autonome, les soins palliatifs en établissement et les soins de longue durée.**

Consulter la page 19 pour de plus amples renseignements.

Se préparer à une visite à domicile d'un fournisseur de soins de santé

Il arrive parfois qu'un fournisseur de soins de santé doive se rendre au domicile d'une personne. Il est important de se préparer à une visite à domicile afin d'assurer la sécurité du fournisseur de soins de santé qui vient vous rendre visite.

Préparation:

- Avisez votre coordonnateur de soins à propos de tout aspect particulier de votre domicile.
- Avisez-le si vous faites de la fièvre ou si vous avez le rhume.
- Assurez-vous qu'il est possible de se laver les mains avec du savon liquide ou un désinfectant à mains à base d'alcool et que des essuie-tout sont à portée de main.
- Enlevez la neige et la glace des allées.
- Ne planifiez aucune visite ou aucun appel durant la visite de votre fournisseur de soins de santé ou de toute personne qui fera partie de votre équipe de soins.
- Donnez un préavis raisonnable à votre fournisseur de soins de santé si vous devez annuler ou reporter votre visite.

Durant la visite à domicile:

- Évitez de fumer ou de consommer de l'alcool.
- Évitez de porter (parfum ou eau de Cologne) ou de brûler (encens ou bougies) des produits parfumés.
- Mettez les animaux à l'écart, à moins que vous ayez un animal d'assistance qui doit vous accompagner.

- Réduisez les bruits et les distractions.
- Entreposez les armes à feu et les armes sous clé selon la loi.

Pour votre sécurité

Dans le cadre de notre engagement à assurer votre sécurité, tous les membres de l'équipe de soins porteront un insigne d'identité avec photo qui indique leur nom et l'organisme pour lequel ils travaillent et sur lequel figure leur photo. Pour votre sécurité:

- Demandez toujours à voir leur insigne d'identité lorsqu'ils se présentent chez vous.
- Si vous n'êtes pas certain de l'identité d'une personne, ne la laissez pas entrer. Appelez nous pour confirmer son identité : **705 721-8010** ou **1 888 721-2272**.
- Les membres de votre équipe de soins adoptent de bonnes pratiques d'hygiène des mains et pourraient porter de l'équipement de protection personnel (p. ex. gants, masque, lunettes, blouse) pour votre protection et celle de la communauté. Si vous recevez des soins à domicile et si votre fournisseur de soins porte de l'équipement de protection personnel, ce dernier sera laissé chez vous. Vous devrez le mettre à la poubelle pour prévenir la propagation des infections. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez communiquer avec nous.
- **Les coordonnateurs de soins et les fournisseurs de soins N'ONT PAS besoin de renseignements sur vos comptes bancaires, cartes de crédit, numéros d'identification personnels (NIP) ou cartes de débit.** Les patients qui présentent une demande d'admission à

705-721-8010 ou 1-888-721-2272

www.nsmihin.on.ca

- un foyer de soins de longue durée devront fournir certains renseignements financiers comme le montant des prestations qu'ils reçoivent de la Sécurité de la vieillesse, mais aucun renseignement bancaire. Si une personne qui vous fournit des soins demande ce genre de renseignements, ne les lui donnez pas. Veuillez nous en aviser immédiatement ou appeler le service de police local.

En sécurité chez soi

La sécurité est importante et tout le monde a un rôle à jouer. Vous pouvez vous attendre à ce que votre coordonnateur de soins ou fournisseur de services effectue une évaluation de la sécurité à sa première visite chez vous et formule quelques recommandations pour vous aider à y assurer votre sécurité.

Les points suivants constituent de l'information importante sur la sécurité-incendie, la prévention des incendies, l'état de préparation aux urgences, la sécurité en matière de chutes, et plus encore.

De plus amples détails se trouvent sur le site www.healthcareathome.ca/nsm/fr.

Sécurité et prévention des chutes

Les chutes peuvent se produire sans préavis et peuvent avoir des conséquences désastreuses. Les bosses et contusions peuvent guérir, mais une fracture pourrait nécessiter une chirurgie ou un long séjour à l'hôpital et réduire votre capacité à prendre soin de vous ou à pratiquer vos activités préférées. Voici quelques conseils que vous pourriez trouver utiles:

Dans la cuisine

- Débarrassez-vous des carpettes et enlevez les cordons qui traînent sur le plancher.
- Réparez tout revêtement de sol endommagé.
- Gardez les articles fréquemment utilisés à portée de la main sur le comptoir ou sur des étagères.
- Évitez d'utiliser un tabouret-escabeau ou une chaise pour atteindre les armoires hautes.
- Assurez-vous que les tables et chaises sont en bon état.

Dans les couloirs et les escaliers

- Retirez les meubles et autres articles des passages afin qu'ils soient dégagés.
- Assurez-vous d'avoir un bon éclairage en tout temps.
 - Songez à installer des veilleuses.
 - Songez à faire installer des interrupteurs au bout des couloirs ainsi qu'en haut et en bas des escaliers.

Dans la chambre à coucher

- Gardez vos vêtements à portée de la main sur des étagères ou dans des tiroirs à la hauteur de la taille.
- Ajoutez des lampes ou installez des veilleuses pour que l'éclairage soit adéquat en tout temps.
- Éliminez tout ce qui traîne sur le plancher.

Dans la salle de bain

Faites preuve de plus de prudence dans la salle de bain, car c'est la pièce la plus dangereuse de la maison en raison de ses planchers glissants.

- Débarrassez-vous de toutes les carpettes.
- Servez-vous d'un tapis avec revers antidérapant à côté

- du bain et enlevez-le lorsque vous ne l'utilisez pas.
- Dans la baignoire ou la douche, servez-vous d'un tapis de caoutchouc antidérapant; assurez-vous que les ventouses adhèrent bien au fond de la baignoire avant d'y poser les pieds.
- Songez à faire installer des barres d'appui dans la baignoire ou la douche.
- Si vous vous servez d'équipement dans la baignoire (p. ex. banc de bain), assurez-vous qu'il est en bon état et bien installé.
- Veillez à ce que la toilette soit bien ancrée et en bon état.
- Utilisez une veilleuse dans les couloirs et la salle de bain.
- Ne verrouillez pas la porte de la salle de bain.

Animaux de compagnie dans la maison

Gardez vos animaux de compagnie à l'œil. Les animaux de compagnie sont une cause fréquente de chutes. Ils peuvent vous faire trébucher ou vous entraîner dans une chute. Songez à faire appel à un promeneur de chiens si vous n'êtes pas très stable à l'extérieur.

Vivre seul

Prenez des dispositions pour qu'un ami vous téléphone tous les jours pour s'assurer que tout va bien. Servez-vous d'un téléphone portable. Si vous avez une déficience visuelle, utilisez un téléphone à grosses touches.

Pour obtenir plus de renseignements sur la prévention des chutes, veuillez communiquer avec le personnel du Programme régional intégré de réduction des chutes de Simcoe Nord Muskoka au **1-877-665-6065** ou composez le **310-2222** (aucun indicatif régional nécessaire).

Sécurité et conservation des médicaments

Comprendre vos médicaments

- Essayez de vous rappeler le nom des médicaments que vous prenez et la raison pour laquelle vous les prenez.
- Sachez reconnaître vos médicaments à leur aspect (couleur et forme).
- Sachez la dose que vous devez prendre, à quelle fréquence et pendant combien de temps.
- Renseignez-vous sur les effets secondaires de vos médicaments et sur les mesures à prendre si vous en ressentez.
- Assurez-vous de savoir quoi faire si vous oubliez de prendre une dose d'un médicament.
- Sachez si vous devez éviter certains aliments pendant que vous prenez vos médicaments ou si vous devez suivre certaines instructions spéciales (p. ex. les prendre à l'heure du coucher ou avec vos repas).

Conserver vos médicaments

- Pour éviter la confusion, gardez tous vos médicaments dans leurs contenants originaux, le capuchon fermé.
- Renseignez-vous sur les instructions de conservation spéciales (p. ex. garder au réfrigérateur, dans un endroit frais ou à l'abri de la lumière du soleil) et gardez-les hors de la portée des enfants et des animaux de compagnie en les conservant sur une étagère ou dans une armoire.
- Mettez sous clé tout analgésique narcotique.

Être bien organisé

- Tenez un registre de médicaments pour avoir une liste de tous les médicaments que vous prenez et inscrivez-y vos allergies.

- Apportez toujours votre liste de médicaments lorsque vous consultez votre médecin ou pharmacien.
- Si vous pensez que vous allez recevoir ou avez reçu les mauvais médicaments à une pharmacie, vous devez à tout prix le mentionner.
- Essayez de vous procurer tous vos médicaments à une seule pharmacie. Renseignez-vous sur les emballages-coques.

Conseils de sécurité

- Vérifiez la date d'expiration de vos médicaments pour éviter de les prendre après cette date.
- Passez en revue le contenu de votre armoire à pharmacie au moins une fois par année. Rassemblez tous les médicaments périmés, qui ne sont plus dans leur contenant original, dont les étiquettes ne sont pas claires et dont la couleur, l'odeur ou le goût a changé.
- Apportez tous ces médicaments à la pharmacie pour qu'elle les élimine de manière sécuritaire. Ne jetez jamais les médicaments à la poubelle ou dans la toilette.

Sécurité-incendie et prévention des incendies

Il y a de nombreuses sources potentielles d'incendie dans votre maison. La salle qui présente le plus de risques est la cuisine, qui contient de nombreuses sources de chaleur capables de provoquer un incendie comme la cuisinière, le four à micro-ondes, le grille-pain, etc. Lorsque vous cuisinez, il est important d'éloigner tout ce qui traîne autour de la cuisinière et de ne pas laisser d'aliments cuire sans surveillance.

Il est essentiel d'avoir des détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone en état de fonctionnement dans votre maison. Mettez-les à l'essai régulièrement et vérifiez-en les

dates d'expiration. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez communiquer avec votre service d'incendie local.

Violence conjugale

La violence conjugale comprend toute forme d'agression physique ou sexuelle actuelle ou la menace d'un tel comportement dans une relation intime. Elle comprend les comportements émotionnels et psychologiques et le harcèlement. Les crimes se manifestent habituellement par une série de comportements dominateurs ou harcelants. La violence vise à intimider, humilier et effrayer la personne afin de susciter chez elle un sentiment d'impuissance. Toutes les victimes de ce genre de crime doivent être traitées avec compassion, courtoisie, équité et respect.

Si vous connaissez une personne ou un être cher qui vit une relation conjugale violente, veuillez lui faire comprendre qu'elle n'est pas seule et qu'il existe de nombreuses sources de soutien qui pourraient lui venir en aide.

Composez le 310-2222 (aucun indicatif régional nécessaire) pour obtenir de plus amples renseignements.

Mauvais traitements à l'égard des aînés

Les mauvais traitements à l'égard des aînés peuvent se présenter sous différentes formes, l'exploitation financière étant la plus courante. Les mauvais traitements peuvent également être de nature physique, psychologique ou sexuelle. La négligence et l'usage préjudiciable de médicaments sont également des formes de mauvais traitements. Plus la personne est dépendante envers une autre, plus elle est vulnérable aux mauvais traitements de la part de cette personne.

Les aînés ne signalent pas habituellement les mauvais traitements parce qu'ils s'inquiètent de ce qui pourrait arriver à l'auteur de l'agression, puisqu'il s'agit en effet souvent d'une personne qu'ils connaissent, qu'ils aiment et en qui ils ont confiance. Ils ont souvent honte ou se sentent humiliés et ont peur de perdre le contact avec cette personne.

Dans la région de Simcoe Nord Muskoka, vous pouvez communiquer avec le Prevention of Senior Abuse Network Simcoe County afin que l'organisme vous mette en rapport avec les sources de soutien dont vous avez besoin.

Veillez composer le **1-866-299-1011** ou consulter le site Web www.psan-sc.ca pour obtenir de plus amples renseignements.

Vol d'identité et fraude

Le vol d'identité se dit de l'usage de votre identité en vue de l'obtention de services sans que vous n'en sachiez rien. Afin d'éviter de devenir une victime de vol d'identité, sachez reconnaître les « signaux d'alarme », comme recevoir un appel anonyme d'une personne qui affirme avoir des ennuis et vous demande de l'argent. Vous devez faire vos devoirs pour vérifier l'identité de l'appelant et vous assurer que vous le connaissez avant de lui fournir des renseignements financiers ou personnels.

Si vous avez des questions à ce sujet, veuillez appeler le service de police local.

Hygiène des mains

C'est habituellement par les mains que les microbes sont transmis d'une personne à une autre. Garder vos mains

propres est la meilleure façon d'empêcher la propagation des infections.

Il est important de bien vous laver les mains tout au long de la journée puisque nous sommes en contact avec de nombreux articles couverts de microbes comme les claviers, les interrupteurs, les poignées de porte et les téléphones. Lavez-vous toujours les mains avant de préparer ou de manger de la nourriture, après être allé aux toilettes ou avoir changé une couche, après avoir toussé, éternué ou utilisé un mouchoir pour vous essuyer le nez et après avoir été en contact avec une personne malade.

Faits importants à considérer lorsque vous vous lavez les mains:

- Utilisez de l'eau chaude;
- Faites mousser le savon dans vos mains en les frottant ensemble pendant 15 secondes pour éliminer la saleté et les microbes;
- N'oubliez pas de nettoyer le bout de vos doigts, la région entre les doigts et autour du pouce et le dos des mains.

Préparation aux situations d'urgence

Nous jugeons important d'être proactif en ce qui concerne la préparation du domicile et des véhicules aux situations d'urgence. Les articles importants devant faire partie de votre trousse d'urgence sont indiqués ci-dessous.

Trousse d'urgence pour la maison

- Aliments non périssables
- Eau potable
- Radio – à piles ou à manivelle
- Téléphone (un appareil qui se branche dans une prise de téléphone)

- Réserve de médicaments de première nécessité ou copie de votre ordonnance (en cas d'urgence)
- Petite quantité d'argent comptant

Trousse d'urgence pour le véhicule

- Trousse de premiers soins
- Outil pour couper la ceinture de sécurité ou briser une vitre
- Veste réfléchissante
- Petite radio et lampe de poche
- Bougies de secours comme source de chaleur
- Pelle
- Câbles de démarrage
- Couverture chauffante et poncho
- Eau potable et aliments non périssables

Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, allez à <http://www.preparez-vous.gc.ca>.

Services

Coordination des soins, information et orientation

Notre équipe de soins à domicile et en milieu communautaire collaborera avec vous, votre famille, votre soignant et les autres personnes responsables de vos soins (soit votre médecin, personnel infirmier praticien, diététiste, pharmacien, travailleur social, etc.). Votre équipe de soins comprend votre coordonnateur de soins et le personnel qui vous relie, vous et votre soignant, aux programmes et aux services de soutien adéquats dans la communauté.

L'équipe de soins à domicile et en milieu communautaire offre:

- Évaluera vos besoins et en discutera avec vous, vous mettra en rapport avec les organismes de soutien communautaire et collaborera à l'élaboration d'un plan de soins qui vous permettra de recevoir des soins à domicile, dans une clinique communautaire ou par l'entremise d'un programme communautaire à proximité de chez vous.
- Évaluera vos besoins afin de favoriser une transition sécuritaire entre l'hôpital et votre domicile si vous avez été hospitalisé et que vous vous apprêtez à rentrer chez vous.
- Collaborera avec vous et votre soignant en vue de fixer des objectifs de soins de santé et de dresser un plan de soins répondant à vos besoins particuliers.
- Passera en revue régulièrement et modifiera au besoin votre plan de soins et de services pour s'assurer que vos besoins sont satisfaits.
- Vous aidera à accéder à des soins dans un autre milieu, si cela s'avère nécessaire. Il pourrait s'agir, sans s'y limiter, de programmes de jour pour adultes, de services d'aide à la vie autonome, de logements avec services de soutien, de soins de convalescence, de soins de longue durée ou de soins palliatifs en établissement.
- Vous fournira information et éducation, et fera les renvois nécessaires pour favoriser votre autonomie, votre santé, votre bien-être et votre sécurité.

Soins infirmiers

Les soins infirmiers sont principalement offerts en milieu clinique, selon les disponibilités, mais sont offerts au domicile des patients qui sont confinés chez eux et ne peuvent quitter leur domicile en raison d'un trouble de santé.

Nos cliniques de soins infirmiers communautaires offrent:

- Le soin des plaies et la thérapie intraveineuse (IV);

- L'enseignement de l'autogestion des maladies chroniques afin de vous aider à participer à vos soins;
- Du soutien aux patients et aux familles en fin de vie.

Selon vos besoins en matière de santé, votre infirmière pourrait suggérer un renvoi pour des services de stomatothérapie ou des soins en continence.

Services de soutien à la personne

Les services de soutien à la personne visent à vous aider à prendre soin de vous lorsque vous n'êtes pas en mesure de le faire de façon autonome, comme les soins d'hygiène personnelle et les activités de la vie quotidienne.

Ces services:

- vous aident également à accomplir les activités de la vie quotidienne afin que vous puissiez vivre chez vous plus longtemps;
- pourraient fournir des soins de relève à votre famille ou à un soignant.

Les services de soutien à la personne sont prévus à l'avance. Si vous savez que vous ne serez pas à la maison au moment d'une visite prévue, veuillez appeler le fournisseur de services et annuler le rendez-vous au moins trois heures à l'avance. Les services de soutien à la personne ne sont pas habituellement offerts les jours fériés. Si des services ont été prévus un jour férié, ils seront annulés à moins que votre coordonnateur de soins n'ait pris des dispositions spéciales pour que vous les receviez ce jour-là.

Physiothérapie

Nos services de physiothérapie ne sont offerts qu'aux patients qui sont incapables de quitter leur domicile et d'avoir

accès à ces services ailleurs qu'à la maison en raison de leur état de santé. Les patients recevront de l'information sur d'autres services de physiothérapie offerts dans la communauté s'ils ne sont pas admissibles.

Les physiothérapeutes montrent aux patients des méthodes sécuritaires de maintenir la mobilité et leur niveau d'activité ainsi que de prévenir les chutes. Ils montrent également au personnel scolaire comment aider un enfant à suivre son programme d'exercices ou d'éducation physique à l'école.

Ergothérapie

L'ergothérapie met l'accent sur la façon dont les activités de la vie quotidienne peuvent être accomplies de manière sécuritaire et avec le plus d'autonomie possible.

L'ergothérapeute:

- vous montre, ainsi qu'à votre famille ou soignant, des façons de vous aider à répondre à vos besoins en sécurité;
- recommande des modifications à apporter à votre maison, à votre lieu de travail et à l'école pour favoriser votre sécurité et l'accessibilité;
- aide le personnel scolaire à offrir des programmes pour permettre à un enfant d'aller à l'école.

Orthophonie

L'orthophonie met l'accent sur les aptitudes à la communication, dont la parole et la compréhension ainsi que le recours à des aides technologiques.

Les orthophonistes enseignent également des façons d'améliorer l'articulation et la fluidité de la parole. Ils évaluent les problèmes de déglutition (difficulté à avaler) et recommandent des manières sécuritaires de manger et de boire.

Assistance Sociale

Dans les situations de crise, les travailleurs sociaux fournissent un hébergement temporaire et des renseignements sur les sources de soutien communautaire disponibles. Ils mettent également les gens en rapport avec d'autres services comme des services de santé mentale et de toxicomanie.

Conseils en nutrition

Les conseils en nutrition mettent l'accent sur les besoins nutritionnels des personnes atteintes d'un trouble se répercutant sur la nutrition comme le diabète. Ces services recommandent également des préparations nutritionnelles spéciales comme des repas de remplacement et aident la personne à passer d'un mode d'alimentation à la sonde à un mode d'alimentation oral (par la bouche).

Thérapie respiratoire

La thérapie respiratoire est offerte aux personnes qui se servent d'un ventilateur, ont des voies respiratoires artificielles ou reçoivent une oxygénothérapie à domicile dans le cadre du Programme des appareils et accessoires fonctionnels.

Services de soins infirmiers spécialisés

Nous croyons que les soins infirmiers sont un élément important de notre système de santé en général. Notre personnel infirmier spécialisé offre les services suivants:

- **des infirmières et infirmiers d'intervention rapide:** aident les adultes et les enfants aux besoins élevés à faire la transition entre l'hôpital et la maison.

- **des infirmières praticiennes et infirmiers praticiens en soins palliatifs** qui agissent comme intermédiaires pour mettre les patients atteints d'une maladie limitant l'espérance de vie;
- **des infirmiers et infirmières en santé mentale et en toxicomanie** qui aident les enfants et les adolescents à s'épanouir et à rester à l'école ou à retourner en classe après un séjour à l'hôpital;
- **des infirmiers et infirmières en télésoins à domicile** qui aident les patients à gérer leur maladie chronique à la maison.

Fournitures médicales

Les fournitures médicales sont incluses si elles sont nécessaires pour que le professionnel de la santé puisse effectuer sa visite. Nous fournissons une variété et une quantité limitées de produits. Il se peut que vous ne receviez pas la marque désirée ou utilisée à l'hôpital, et il se peut que vous deviez acheter certains articles.

Location d'équipement

Votre coordonnateur de soins évaluera vos besoins et prendra des dispositions pour louer l'équipement dont vous avez besoin auprès de fournisseurs de services sous contrat avec nous pendant une période maximale de 30 jours.

Nous pouvons payer une location pendant la période d'évaluation de vos besoins pour vous permettre ensuite de vous procurer l'équipement adéquat. Après la période de location, le fournisseur vous téléphonera et prendra rendez-vous pour récupérer l'équipement, à moins que vous décidiez d'assumer les frais de location, d'acheter l'équipement ou de vous procurer l'équipement auprès d'un autre fournisseur.

Nous ne fournissons pas l'équipement à long terme ou à la suite d'une chirurgie non urgente comme le remplacement de la hanche. Si vous avez besoin d'un soutien financier pour vous procurer de l'équipement, demandez à votre donateur de soins ou communiquez avec nous pour savoir quelles sont les options de financement dans votre communauté.

Nous offrons des services de gestion des évaluations, de l'admissibilité et des listes d'attente pour:

Services de jour pour adultes

Le Programme de jour pour adultes est un programme offrant des activités sociales, récréatives et thérapeutiques aux aînés ayant des troubles de la mémoire ou une déficience. Il leur donne l'occasion de socialiser tout en accordant un répit aux soignants. Tous les centres offrant un programme de jour pour adultes comptent un personnel bienveillant et fournissent des repas et collations nutritifs.

Si vous avez besoin d'aide pour lancer le processus ou souhaitez obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez communiquer avec nous et nous demander de vous faire parvenir le dépliant intitulé « Services de jour pour adultes ».

Services d'aide à la vie autonome

Les services d'aide à la vie autonome à l'intention des aînés visent à les aider à continuer à vivre chez eux. Il s'agit d'un programme offert de concert avec des services de soutien à la personne, de vérification de la sécurité et d'aides familiales. Veuillez nous appeler pour obtenir de plus amples renseignements.

Soins palliatifs en établissement

Les soins palliatifs en établissement constituent une option pour les patients en fin de vie. Ces résidences offrent une ambiance familiale où les membres de la famille peuvent rester et participer à la vie du patient avec l'appui d'un personnel spécialisé en soins palliatifs.

Admissions dans un foyer de soins de longue durée

Si vous ou un proche avez besoin de plus de soutien que ce qui peut vous être offert à domicile, votre coordonnateur de soins vous aidera à explorer les options qui s'offrent à vous. Il vous parlera, ainsi qu'aux membres de votre famille, des services communautaires qui pourraient vous aider à rester chez vous aussi longtemps que possible et pourrait vous rendre visite pour déterminer si l'admission à un foyer de soins de longue durée serait l'option qui permettrait le mieux de répondre à vos besoins en matière de soins. Si vous songez à déménager dans un foyer de soins de longue durée, votre coordonnateur de soins vous soutiendra en :

- déterminant votre admissibilité aux soins de longue durée;
- vous fournissant du soutien et des conseils pendant le processus de placement;
- Si vous choisissez un foyer de soins de longue durée à l'extérieur de la région de Simcoe Nord Muskoka, vous devrez communiquer avec les autres régions, au besoin;
- faisant un suivi pour s'assurer que l'expérience est positive pour vous et les membres de votre famille.

Le RLISS de SNM gère les admissions aux foyers de soins de longue durée dans la région de Simcoe Nord Muskoka ainsi que leurs listes d'attente. Les listes d'attente sont mises à jour mensuellement et mises à la disposition du public sur

notre site Web à l'adresse www.healthcareathome.ca/nsm/fr.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter le document intitulé « Planning for Long-Term Care - A Practical Guide » sur notre site Web ou demander à ce qu'un exemplaire du document vous soit envoyé par la poste.

Nous pouvons organiser l'accès aux programmes de soins de relève de courte durée, de soins de convalescence et de soins continus complexes dans la région.

- **Soins de relève de courte durée:** des lits pour soins de relève de courte durée dans les foyers de soins de longue durée visent à offrir un soutien temporaire à une personne dont la famille ou le soignant prend des vacances ou a besoin de repos.
- **Soins de convalescence:** soins offerts dans certains foyers de soins de longue durée afin d'aider les personnes à faire la transition entre l'hôpital et la maison et ont besoin de soutien après une chirurgie ou une maladie afin de refaire leurs forces avant de retourner chez elles.
- **Soins continus complexes:** lits désignés dans certains hôpitaux pour offrir des soins intensifs à une personne ayant des besoins complexes.

Protection des renseignements personnels

Nous agissons conformément à la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, ce qui nécessite la protection de votre vie privée et de vos renseignements médicaux personnels. Les renseignements

médicaux personnels recueillis dans le cadre de votre évaluation vous appartiennent.

Renseignements personnels sur la santé

Les renseignements personnels sur la santé comprennent:

- les renseignements sur votre état de santé;
- vos antécédents médicaux;
- votre numéro de carte Santé;
- les renseignements sur votre admissibilité aux services de santé;
- les renseignements sur vos besoins en matière de soins

Vie privée et sécurité de vos renseignements

Votre vie privée et la protection de vos renseignements médicaux sont importantes pour nous.

Au cours du processus d'évaluation, nous ne recueillons que les renseignements médicaux nécessaires afin de déterminer vos besoins. Nous employons des systèmes électroniques sécurisés pour transmettre vos renseignements médicaux aux personnes concernées par vos soins en ce qui concerne la prestation des services de santé et de soutien.

Vos renseignements pourraient être disponibles dans les systèmes provinciaux et régionaux sécurisés pour améliorer l'accès à vos renseignements en temps opportun et pour réduire la nécessité de vous poser des questions auxquelles vous pourriez avoir déjà répondu. Ces renseignements peuvent être visualisés par des partenaires de soins de santé pour qu'ils puissent vous offrir des soins sécuritaires de qualité. Nous pourrions aussi utiliser vos renseignements pour surveiller la qualité des services offerts, former le personnel, planifier et évaluer les services, ainsi qu'effectuer

des sondages sur la satisfaction.

À moins d'avis contraire de votre part, nous tenons pour acquis que nous avons votre permission de recueillir, d'utiliser et de transmettre vos renseignements médicaux personnels à d'autres fournisseurs de soins de santé considérés comme étant appropriés en vertu de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé. Nous ne divulguons vos renseignements personnels sans votre permission que lors de circonstances permises par la loi ou lorsque cette dernière l'exige.

Conservation des renseignements personnels

Vos renseignements personnels sur la santé sont conservés dans un système électronique sécurisé et ne sont examinés que par le personnel autorisé à vous fournir des services. Lorsque vos renseignements sont examinés, ce fait est inscrit dans un registre. Ce dernier est passé en revue régulièrement pour vérifier qu'il n'y a eu aucun accès non autorisé à vos renseignements. Vos renseignements personnels sur la santé sont conservés et éliminés en conformité avec la loi.

Vous avez le droit:

- **de modifier votre consentement.** Vous pouvez restreindre ou retirer votre consentement en tout temps en communiquant avec votre coordonnateur de soins;
- **d'examiner votre évaluation.** Vous pouvez demander en tout temps qu'on vous remette une copie de votre évaluation. Pour avoir accès aux renseignements personnels sur la santé dans votre dossier, allez à www.healthcareathome.ca/nsm et cliquez sur « Demandez votre dossier médical »;
- **de faire corriger votre évaluation.** Pour faire corriger ou modifier des renseignements contenus dans votre

- dossier, veuillez communiquer avec votre coordonnateur de soins;
- **d'en savoir davantage.** Si vous voulez en savoir davantage sur la façon dont vos renseignements personnels sur la santé sont traités et transmis à nos organismes partenaires, veuillez communiquer avec nous. Vous pouvez également lire la Politique sur la confidentialité affichée sur notre site Web.

Vous pouvez exprimer vos préoccupations relativement à la protection de vos renseignements personnels en tout temps en communiquant avec l'agent de protection de la vie privée au **705 721-8010** ou au **1-888-721-2222, poste 664**.

Si l'agent de protection de la vie privée ne peut résoudre votre problème, vous êtes en droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario en composant le **1-800-387-0073** ou par l'entremise de son site Web à l'adresse www.ipc.on.ca.

Sondage sur la satisfaction des patients

Nous avons demandé à NRC Picker Canada d'effectuer un sondage sur la satisfaction des patients de notre part. Durant la période où vous recevez les services ou après votre congé, il se peut que l'on communique avec vous par téléphone ou par courriel pour vous demander de répondre à un sondage. Vos réponses nous aideront à savoir ce qui fonctionne bien et ce que nous devons améliorer. Vos réponses n'auront aucune influence sur vos services aujourd'hui ou à l'avenir. Vos renseignements personnels sont protégés en tout temps. Si vous ne désirez pas que l'on communique avec vous pour répondre à un sondage ou si vous avez des questions, veuillez communiquer avec nous par téléphone.

Mandataire spécial et procuration relative au soin de la personne

Si vous n'êtes plus en mesure de prendre des décisions concernant vos soins personnels, quelqu'un doit le faire à votre place; il s'agit de votre mandataire. En ce qui concerne certaines décisions, y compris les décisions concernant vos traitements médicaux et l'admission dans un établissement de soins de longue durée, la loi exige que votre médecin ou autres fournisseurs de soins de santé obtiennent le consentement de votre mandataire avant de prendre les mesures nécessaires si vous n'êtes pas en mesure de donner votre consentement par vous-même.

La procuration relative aux soins personnels vous permet de choisir qui sera votre mandataire si vous devenez inapte à l'avenir. Cela vous permet de vous assurer qu'une personne en qui vous avez confiance agira pour vous, au besoin. Les décisions de soins personnels prises par votre mandataire incluent les questions concernant les traitements médicaux, l'alimentation, l'hébergement, l'habillement, l'hygiène et la sécurité. Une procuration relative aux soins personnels est une manière de vous assurer que vos désirs en matière de soins soient respectés. Cela vous donne la possibilité de dire ce que vous voulez et ne voulez pas. Par exemple, si vous ne voulez pas un certain type de traitement médical en cas de maladie grave, vous pouvez l'indiquer dans votre procuration.

Pour obtenir davantage d'information ou pour obtenir une trousse de procuration, visitez le site Web du ministère du procureur général au <https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/>

et pour obtenir de l'information sur la planification préalable des soins, visitez le site

Politique en matière d'accessibilité

Nous nous sommes engagés à offrir des services exceptionnels à tous nos patients. Les biens et les services seront offerts de manière à respecter la dignité et l'autonomie de tous les patients. Les personnes handicapées auront des occasions égales à celles des autres d'obtenir, d'utiliser ou de profiter des biens et des services offerts par l'organisme ou de la part de celui-ci. Les documents requis en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario sont offerts sur demande.

Politique en matière de cadeaux

Notre personnel et nos fournisseurs de services ne peuvent accepter aucun cadeau (y compris les fleurs), puisque le tout va à l'encontre de nos politiques et procédures. Toutefois, si vous désirez écrire un message ou une lettre de remerciement, nous serons honorés de lire votre histoire.

Commentaires et Plaintes

Votre rétroaction sur les soins à domicile et en milieu communautaires est la bienvenue

En travaillant à la prestation des meilleurs soins possible, nous voulons aussi offrir le meilleur service possible. Les compliments, suggestions et plaintes provenant des patients, des soignants et des familles sont importants pour nous aider à continuellement améliorer nos programmes et services. Nous voulons savoir ce que vous pensez de nos services et accueillons donc favorablement la rétroaction

de toute sorte – compliments, préoccupations, plaintes et demandes de renseignements.

1. Communiquez avec votre coordonnateur de soins pour discuter de votre plainte. Votre coordonnateur de soins est familier avec votre cas et veut connaître ce qui fonctionne bien pour vous et ce qui pourrait être amélioré. Votre coordonnateur de soins va collaborer avec vous, votre famille ou votre aidant naturel pour traiter votre plainte. À ce point, la majorité des plaintes des patients sont réglées avec succès.

2. Si, après avoir parlé à votre coordonnateur de soins, vous n'êtes pas satisfait du règlement de votre plainte, vous pouvez demander à parler à son gestionnaire. Si vous préférez la Ligne ACTION des Soins de longue durée offrir un autre service à la famille ou aidant naturel en plus de notre processus interne.

3. Si, après avoir parlé à un gestionnaire, votre plainte n'est toujours pas réglée, vous pouvez demander un examen officiel. Le gestionnaire vous informera de la façon de procéder pour un examen officiel.

4. Si vous êtes toujours insatisfait de la décision rendue à la suite de l'examen officiel, vous pouvez interjeter appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS) pour une plainte liée à votre admissibilité à des services, au type ou au nombre de services que vous recevez ou concernant l'arrêt de certains services. Les plaintes concernant les soins aux patients et les expériences des soins de santé peuvent être dirigé vers l'Ombudsman des patients de l'Ontario.

Ligne ACTION des Soins de longue durée

La Ligne ACTION des Soins de longue durée dessert les patients qui reçoivent nos services et leur permet, ainsi qu'à leur famille, d'exprimer leurs préoccupations ou plaintes au sujet des services de soins à domicile et en milieu communautaire. Si, vous recevez nos services nous vous encourageons de nous contacter en premier pour fournir l'adresse de votre plainte.

Vous pouvez joindre la Ligne ACTION des Soins de longue durée par téléphone au **1-866-876 7658** ou en ligne à **www.health.gov.on.ca**.

Commission d'appel et de révision des services de santé

La Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS) entend les plaintes portant sur des préoccupations liées à l'admissibilité aux services, au type ou à la quantité de services reçus ou aux raisons expliquant l'interruption des services.

La CARSS est un tribunal indépendant mis sur pied par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour traiter les plaintes concernant le système de soins de santé et vous pouvez joindre en appelant **1-888-282-2179** ou **1-416-327-8512** ou en ligne à hsarb@moh.gov.on.ca.

L'Ombudsman des patients

L'ombudsman des patients devrait être contacté après vous avez épuisé tous les autres mécanismes de plainte applicables, y compris la Ligne ACTION des Soins de longue durée.

Vous pouvez joindre la L'ombudsman des patients par
téléphone au **1-888-321-0339** ou **1-416-597-0339** ou en
ligne à **www.pateintombudsman.ca**.

Notes

Renseignements sur les personnes-ressources

Soins à domicile et en milieu communautaire, RLISS de Simcoe Nord Muskoka

Téléphone: 705-721-8010
Sans frais: 1-888-721-2222
Site Web: www.healthcareathome.ca/nsm/fr

Agent de protection de la vie privée

Téléphone: 705-721-8010 Ext. 6641
Sans frais: 1-888-721-2222 Ext. 6641

lignesantesnm.ca

Téléphone: 310-2222 (no area code required)
Site Web: www.lignesantesnm.ca

Ligne ACTION des Soins de longue durée

Téléphone: 1-866-876-7658
Sans frais: 1-800-387-5559

L'ombudsman des patients

Téléphone: 1-888-321-0339
Sans frais: 1-416-597-0339
Site Web: www.patientombudsman.ca

Réseau de prévention des mauvais traitements à l'égard des aînés du comté de Simcoe

Téléphone: 1-866-299-1011
Site Web: www.psan-sc.ca

Bureau du Procureur général de l'Ontario

Site Web: www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca

Programme régional intégré de réduction des chutes de SNM

Téléphone: 1-877-665-6065

Préparez-vous aux urgences

Site Web: www.getprepared.gc.ca

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/ Ontario

Téléphone: 1-800-387-0073
Site Web: www.ipc.on.ca

705-721-8010 ou 1-888-721-2272
www.nsmihin.on.ca

RLISS de Simcoe Nord Muskoka

**Contactez nous en appelant
1-888-721-2272 ou au 705-721-8010,
de 8 h 30 à 20 h 30, tous les jours de la
semaine.**

Pour trouver des ressources sur les soins de santé dans la
région de Simcoe Nord Muskoka, veuillez composer le
310-2272 (*l'indicatif régional n'est pas nécessaire*)
ou aller à

lignesantesnm.ca

15, promenade Sperling
Bureau 100
Barrie, Ontario
Canada, L4M 6K9

Mai 2019