

GUIDE DES SERVICES DE SOINS À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE



AU SUJET DE SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

Nous sommes là pour vous aider. Les 14 organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de l’Ontario coordonnent des soins à domicile et dans la communauté pour plus de 400 000 patients chaque mois.

Notre mission consiste à aider tous les gens à être en meilleure santé à la maison en leur offrant des soins centrés sur le patient qui sont interconnectés, pratiques et accessibles.

Nous évaluons les besoins des patients en matière de soins et fournissons des services à domicile et en milieu communautaire pour favoriser votre santé et votre bien-être. Nous assurons aussi l’accès à d’autres services communautaires et le renvoi vers ceux-ci, et nous gérons le processus ontarien de placement dans les foyers de soins de longue durée.

Nous collaborons avec les équipes Santé Ontario, les fournisseurs de soins primaires, les hôpitaux et beaucoup d’autres partenaires du système de santé afin d’assurer la planification et la prestation de soins intégrés de haute qualité.

Les services, le soutien et les conseils que nous offrons permettent aux patients, aux familles ou aux soignants, selon le cas, de :

- Rester à la maison en toute sécurité avec le soutien de professionnels de la santé et d’autres professionnels
- Se rétablir à la maison après un séjour à l’hôpital
- Trouver un médecin de famille ou une infirmière praticienne
- Trouver des services dans la communauté qui favorisent la santé et l’autonomie
- Trouver du soutien et des soins de relève
- Faire la transition des soins de longue durée au logement avec services de soutien
- Mourir avec dignité, dans le milieu de leur choix

Le présent livret est un guide des services de soins à domicile et en milieu communautaire que nous offrons et comprend d’autres renseignements importants sur vos soins. Nous encourageons les patients à transmettre cette information aux membres de la famille ou aux soignants qui joueront un rôle dans la prestation de leurs soins.



TABLE DES MATIÈRES

Au Sujet De Services De Soutien À Domicile Et En Milieu Communautaire ..	3
Équipe De Services Aux Patients	4
Comment Nous Coordonnons Les Soins	5
Nos Services De Soins À Domicile Et En Milieu Communautaire	5
Déclaration Des Droits Des Patients.....	8
Responsabilités Des Patients.....	9
Votre Santé, Votre Sécurité.....	9
Préparation Aux Situations D’urgence.....	10
Sécurité Des Médicaments Et Ce Que Vous Devez Savoir	11
Protection De Votre Vie Privée	13
Parlez-Nous Un Peu De Votre Expérience	14

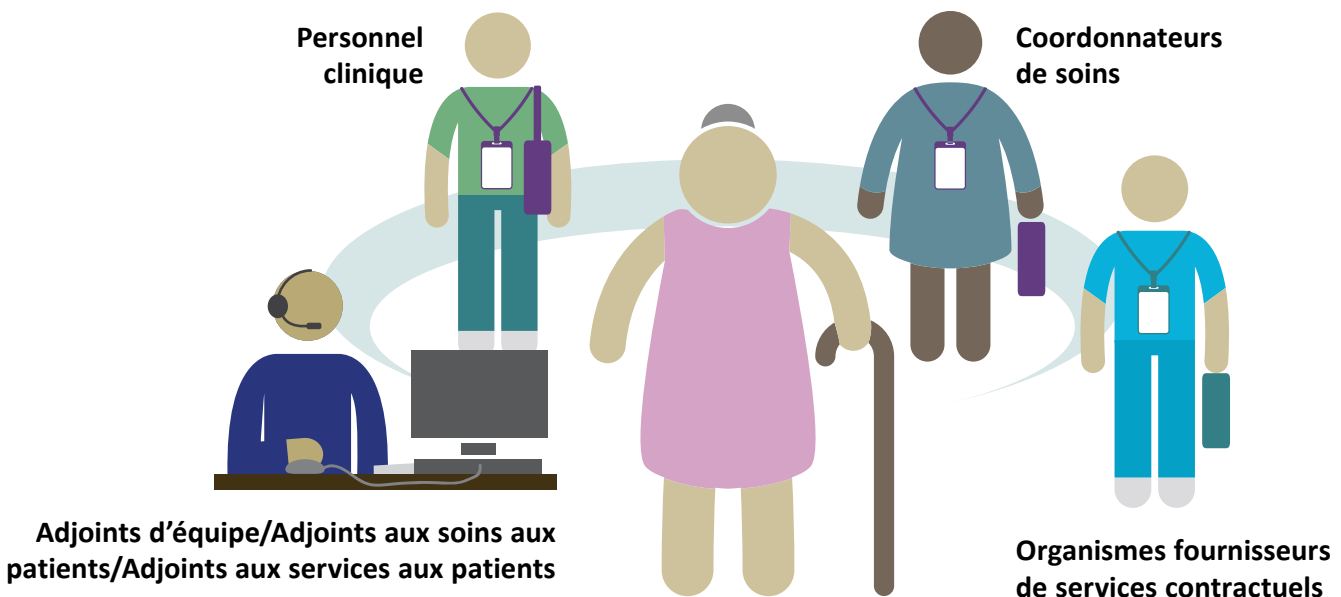
ÉQUIPE DE SERVICES AUX PATIENTS

L'équipe de services aux patients de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire comprend des coordonnateurs de soins, des adjoints d'équipe/adjoints aux soins aux patients/adjoints aux services aux patients et du personnel clinique qui collaborent avec vous, votre famille et vos soignants pour s'assurer que vous recevez les soins et le soutien dont vous avez besoin. L'équipe de services aux patients travaille en étroite collaboration avec nos organismes fournisseurs de services contractuels, qui sont chargés de fournir les services prévus dans votre plan de soins. L'équipe de services aux patients reste aussi en communication avec votre fournisseur de soins primaires au besoin pour s'assurer qu'il est au courant du plan de soins.

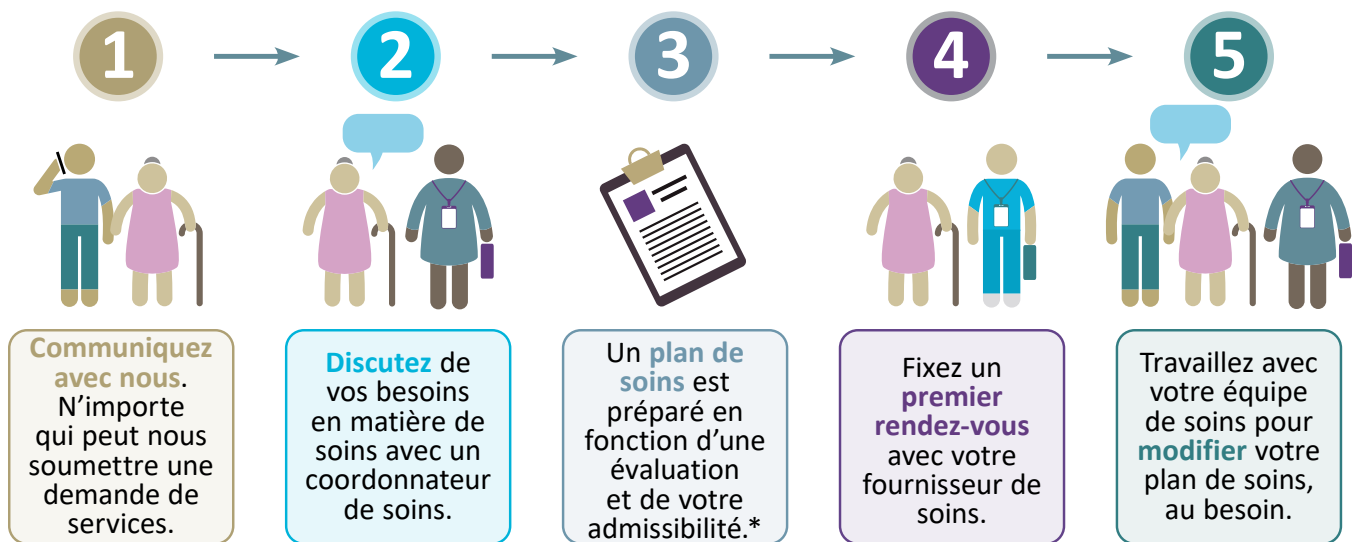
Soutien pour notre population de patients variée

En tant qu'agence de la Couronne du gouvernement de l'Ontario, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire s'est engagé à offrir activement ses services dans les deux langues officielles et à fournir des soins à domicile et en milieu communautaire de grande qualité à sa population francophone, conformément à la *Loi de 1990 sur les services en français* de l'Ontario et aux règlements de la *Loi de 2019 pour des soins interconnectés*. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire s'efforce aussi d'appuyer sa population de patients variée en fournissant des renseignements dans d'autres langues, sur demande, et en faisant appel à des services d'interprétation au besoin.

- Les **coordonnateurs de soins** travaillent directement avec vous, votre famille et vos soignants pour coordonner vos soins et élaborer un plan de soins adapté à vos besoins.
- Les **adjoints d'équipe/adjoints aux soins aux patients/adjoints aux services aux patients** appuient les coordonnateurs de soins en fixant les dates de visites et en communiquant avec les patients, les fournisseurs de services et autres personnes au besoin.
- Le **personnel clinique** fournit des soins directs aux patients dans le cadre de nos programmes de soins en milieu clinique spécialisés. Il s'appuie sur ses connaissances spécialisées, ses compétences et son jugement pour améliorer la santé et le bien-être des patients.
- Les **organismes fournisseurs de services contractuels** fournissent des soins aux patients, notamment des soins infirmiers ainsi que des services de soutien à la personne, d'ergothérapie et de physiothérapie.



COMMENT NOUS COORDONNONS LES SOINS



*Si vous n'êtes pas admissible aux services de soins à domicile et en milieu communautaire, le coordonnateur de soins vous expliquera pourquoi et vous aidera à trouver d'autres solutions pour répondre à vos besoins. Il vous mettra aussi en rapport avec d'autres services communautaires, au besoin, comme les services de livraison de repas, les services de visites amicales et les programmes de jour pour adultes.

NOS SERVICES DE SOINS À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

Nous offrons une vaste gamme de services et de ressources en matière de soins de santé afin d'appuyer les gens à la maison, à l'école et dans la communauté. Nos services de soins à domicile et en milieu communautaire sont couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario. En fonction de votre évaluation, nous pouvons vous offrir les services suivants, qui sont fournis par des fournisseurs de services retenus à contrat :

- Soins infirmiers
- Soutien à la personne (bain, habillage, etc.)
- Physiothérapie
- Ergothérapie
- Orthophonie
- Fournitures et équipement médicaux (des frais de location supplémentaires pourraient être exigés)
- Travail social
- Counseling en matière de nutrition
- Soins palliatifs et de fin de vie
- Autres programmes et services de soins infirmiers spécialisés, au besoin

Un coordonnateur de soins peut vous fournir des renseignements supplémentaires et répondre aux questions que vous et votre famille pourriez avoir concernant nos services et vos soins.

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

Les coordonnateurs de soins de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire sont votre point de contact principal pendant que vous recevez des soins dans la communauté ou à la maison, ou même si vous retournez à la maison. Bienveillants et bien informés, nos employés sont membres d'une profession de la santé réglementée et comprennent des infirmières, des ergothérapeutes, des travailleurs sociaux ou autres professionnels de la santé qui travaillent directement avec vous, votre famille et vos soignants pour préparer un plan de soins adapté à vos besoins en matière de soins. Grâce à notre expertise, à notre processus d'évaluation exhaustif et aux solides partenariats communautaires que nous avons établis, nous pouvons vous appuyer tout au long de votre parcours de soins de santé.



Renseignements et renvoi

Nous sommes une source de renseignements et pouvons vous renseigner sur d'autres services offerts dans votre communauté. Si vous n'êtes pas admissible à nos services ou si vous avez besoin de soutien que nous ne sommes pas en mesure de vous offrir, nous pouvons vous mettre en rapport avec d'autres services communautaires de soutien, notamment les services de livraison de repas, les programmes de jour pour adultes, les services de transport, les services de soutien aux soignants et les services de relève, entre autres.

Le site Web lignesanté.ca fournit des renseignements précis et à jour sur les services de santé et les services

communautaires offerts aux patients, aux médecins et aux fournisseurs de soins de santé partout en Ontario. Consultez le site Web lignesanté.ca pour trouver des services de santé et des services communautaires offerts près de chez vous.

lignesanté.ca

Cliniques de soins infirmiers communautaires

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire offre des services de soins infirmiers, comme le traitement des plaies et la thérapie intraveineuse, dans des cliniques de soins infirmiers. Si votre coordonnateur de soins détermine que vous avez besoin de soins infirmiers et si vous pouvez accéder aux services communautaires, vous recevrez vos soins dans l'une de nos cliniques.

Les visites aux cliniques de soins infirmiers communautaires se font par rendez-vous seulement et sont différentes des visites à une clinique médicale sans rendez-vous. Situées partout en Ontario, nos cliniques vous offrent une certaine flexibilité; les patients peuvent recevoir leurs soins à une heure et à un endroit qui leur conviennent, et établir un horaire qui répond le mieux à leurs besoins personnels. Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web healthcareathome.ca/fr/. Si votre situation change ou si vous n'êtes plus en mesure de vous rendre à une clinique, veuillez discuter d'autres options avec votre coordonnateur de soins.

Services de placement et solutions de rechange aux soins à domicile

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire peut vous aider à comprendre vos options en matière de soins de longue durée. Nous pouvons faire les arrangements nécessaires pour que vous puissiez recevoir des soins de relève de courte durée et des soins de convalescence. Si vous ne pouvez plus gérer votre situation à la maison, nous pouvons aussi vous aider à soumettre une demande de placement dans un foyer de soins de longue durée.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire s'occupe de toutes les demandes de placement dans les foyers de soins de longue durée en Ontario ainsi que de l'admission à ceux-ci. Pour que vous puissiez être admis dans un foyer de soins de longue durée dans votre région ou n'importe où en Ontario, un coordonnateur de soins ou un coordonnateur de placement :

- Vous fournira des renseignements sur les foyers de soins de longue durée
- Déterminera votre admissibilité à un placement
- Vous aidera durant le processus de demande et d'admission

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le [**Guide des placements dans les foyers de soins de longue durée.**](#)

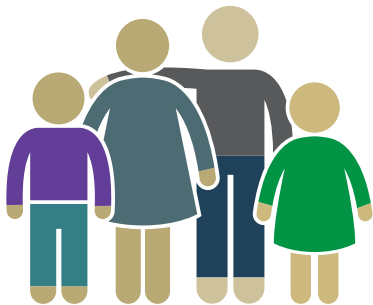
Services à l'enfance et à la jeunesse

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire peut fournir des services aux enfants/jeunes à la maison ou à l'école, notamment des soins infirmiers aux enfants/jeunes ayant des problèmes de santé mentale et de dépendance. Le programme de Services auxiliaires de santé dans les écoles offre des services aux élèves de 21 ans ou moins ayant besoin de soins médicaux ou de services de réadaptation qui dépassent les capacités et les responsabilités du personnel de l'école. Grâce à ce programme, les élèves ayant de tels besoins peuvent fréquenter l'école avec leurs pairs.

Des services à domicile, notamment des services médicaux et des services de réadaptation, sont offerts aux enfants/jeunes et peuvent comprendre les suivants : soins infirmiers, ergothérapie, physiothérapie, orthophonie, nutrition, services sociaux, services de soutien à la personne, fournitures médicales, équipement médical et carte de paiement des médicaments.

Les coordonnateurs de soins aident les enfants et leur famille à faire la transition vers les services pour adultes.

*Pour obtenir des services locaux pour enfants et jeunes dans la région de Champlain, veuillez communiquer avec le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario à l'adresse cheo.on.ca.



Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les programmes et les services, notamment sur l'aide à la vie autonome, les soins palliatifs et d'autres programmes et services de soins infirmiers spécialisés, visitez notre site Web à l'adresse healthcareathome.ca/fr/.

Avez-vous besoin d'un médecin de famille?

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

Pour de plus amples renseignements, veuillez composer le 811 ou visiter le site Web ontario.ca/fr/page/trouver-un-medecin-de-famille-ou-une-infirmiere-praticienne.



Ontario  Santé811

Santé811 permet aux gens de recevoir des conseils santé jour et nuit, sept jours par semaine. Vous pouvez communiquer en toute confidentialité avec une infirmière autorisée par téléphone ou en ligne en composant le 811 ou en visitant le site Web ontario.ca/Santé811 afin de discuter de questions de santé non urgentes, d'obtenir des conseils, de recevoir de l'aide pour naviguer dans le système de santé et de savoir comment soumettre une demande de services. Le service Santé811 comprend aussi une fonction de recherche facile à utiliser qui permet aux gens de trouver des services de santé près de leur domicile, notamment des centres de santé communautaires, des cliniques sans rendez-vous et des services de soutien en santé mentale.



DÉCLARATION DES DROITS DES PATIENTS

En tant que patient, membre de la famille, mandataire spécial ou soignant, vous avez le droit de vous attendre à ce que chaque employé, membre du conseil d'administration et fournisseur de services de santé retenu à contrat de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire s'engage à respecter et à promouvoir vos droits, qui sont les suivants :

Être traité avec respect, sans crainte de mauvais traitements d'ordre physique, sexuel, mental, émotionnel, verbal ou financier.

Être traité d'une manière qui respecte votre dignité et votre vie privée et qui favorise votre autonomie et votre participation à la prise de décisions.

Être traité d'une manière qui tient compte de votre individualité ainsi que de vos besoins et préférences, notamment vos préférences fondées sur des facteurs ethniques, spirituels, linguistiques, familiaux et culturels.

Recevoir des services de soins à domicile et en milieu communautaire sans discrimination conformément au Code des droits de la personne ou à la Charte canadienne des droits et libertés.

Pour les patients des Premières Nations, métis ou inuits, recevoir des services de soins à domicile et en milieu communautaire d'une manière sécuritaire sur le plan culturel.

Recevoir des renseignements clairs sur les services de soins à domicile et en milieu communautaire, dans un format qui vous est accessible.

Participer à l'évaluation et à la réévaluation de vos besoins ainsi qu'à l'élaboration et à la révision de votre plan de soins.

Désigner une personne pour vous accompagner durant les évaluations, et participer à l'élaboration, à l'évaluation et à la révision de votre plan de soins.

Recevoir l'aide nécessaire pour coordonner vos services.

Donner ou refuser votre consentement à la prestation de services de soins à domicile et en milieu communautaire.

Soulever vos préoccupations ou recommander des changements concernant vos services ainsi que les politiques et décisions qui touchent vos intérêts, sans crainte d'ingérence, de coercition, de discrimination ou de représailles.

Être informé des lois, des règles et des politiques concernant la prestation de services de soins à domicile et en milieu communautaire, notamment la présente Déclaration des droits du patient, et être informé par écrit des procédures à suivre pour déposer des plaintes au sujet des services que vous recevez.

RESPONSABILITÉS DES PATIENTS

Vos responsabilités en tant que patient de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire sont les suivantes :

1. Traiter le personnel de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et des fournisseurs de services avec courtoisie et respect, sans discrimination, harcèlement ou actes de violence (p. ex. cris, injures, menaces). Services de soutien à domicile et en milieu communautaire n'accepte aucune forme de discrimination qui porte atteinte aux droits et à la sécurité des employés.
2. Assurer la sécurité du milieu de travail pour le personnel de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et des fournisseurs de services en :
 - Fournissant un milieu sans fumée et vapotage
 - Vous assurant que les animaux de compagnie sont attachés ou dans une autre pièce durant les visites
 - Vous assurant que les allées menant à votre résidence sont bien éclairées et dégagées de glace et de neige
 - Vous assurant de ranger tout article illégal ou potentiellement dangereux (notamment les armes)
3. Participant à l'élaboration de votre plan de services
4. Informant votre coordonnateur de soins ou le personnel infirmier clinicien en soins directs de tout changement concernant votre état de santé ou votre système de soutien
5. Étant disponible et prêt à recevoir les services
6. Informant votre coordonnateur de soins, le personnel infirmier clinicien en soins directs ou le fournisseur de services à l'avance si vous n'êtes pas en mesure de recevoir les services
7. Nous informant de tout changement concernant vos coordonnées ou le lieu du traitement
8. Travaillant avec votre coordonnateur de soins et vos fournisseurs de services pour cerner et régler les préoccupations relatives à vos soins

VOTRE SANTÉ, VOTRE SÉCURITÉ

Nous voulons garantir la sécurité et la santé de nos patients, que nous effectuions une visite à votre domicile, que nous organisions des services pour vous avec nos fournisseurs de santé ou que vous vous rendiez à une clinique de soins infirmiers. Ainsi, nous avons mis en place des procédures pour que vous sachiez que votre sécurité personnelle nous tient à cœur.

Planification d'une visite à domicile

Lorsqu'une personne représentant Services de soutien à domicile et en milieu communautaire effectue une visite à votre domicile, nous :

- Organisons la visite à l'avance et, souvent, nous vous téléphonerons avant notre arrivée à votre domicile.
- Présenterons des pièces d'identité avec photo sur lesquelles figurent notre nom et le nom de notre organisme.

Votre sécurité

Les services sont couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario. Vous n'aurez donc jamais à fournir des renseignements bancaires comme un numéro de compte bancaire, de carte de crédit ou de carte de débit, ou un NIP aux employés ou aux fournisseurs de services de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. Il se peut que nous demandions aux patients qui présentent une demande de placement en foyer de soins de longue durée de fournir certains renseignements financiers comme leur numéro de Sécurité de la vieillesse, mais nous ne leur demanderons jamais leurs numéros de comptes bancaires, de cartes de crédit ou de cartes de débit. Si nous vous demandons des renseignements personnels, nous expliquerons la raison pour laquelle nous les recueillons et nous vous demanderons la permission de les utiliser à ces fins.

Votre protection et celle de votre domicile

Vous et votre famille jouez un rôle clé dans votre sécurité à la maison. Votre équipe de soins peut vous offrir des suggestions pour rendre votre domicile sécuritaire.

Vérifiez toujours l'identité de tout inconnu qui frappe à votre porte. Gardez vos objets de valeur comme les cartes de crédit, les cartes bancaires et l'argent comptant cachés ou sous clé à votre domicile lorsque vous recevez des visiteurs. NE DONNEZ JAMAIS vos NIP au téléphone. Si vous soupçonnez qu'une personne n'est pas qui elle dit être, ne la laissez pas entrer chez vous. Communiquez immédiatement avec le service de police local.

Prévention et contrôle des infections

Nos employés et nos fournisseurs de services se sont engagés à détecter, contrôler et minimiser l'exposition aux maladies infectieuses pour les patients et le personnel. Ils respectent les

protocoles de prévention des infections qui sont en place pour aider à prévenir la propagation de maladies et d'infections, notamment des protocoles portant sur le lavage des mains et l'utilisation appropriée d'équipement de protection individuelle comme des masques, des gants et des blouses au besoin.

• *Hygiène des mains*

Bien se laver les mains constitue la meilleure façon de prévenir les infections. Utilisez du savon et de l'eau ou une solution pour les mains à 70 % d'alcool pour vous laver les mains. Il est aussi important de veiller à ce que les membres de la famille et les visiteurs, notamment les fournisseurs de soins de santé, se lavent les mains lorsqu'ils entrent dans votre domicile et le quittent, et avant de vous donner des soins

• *Immunisation*

Les vaccins sont un moyen facile de prévenir les maladies. Parlez à votre médecin ou à votre pharmacien du vaccin contre la grippe et d'autres vaccins qui protègent votre santé.



PRÉPARATION AUX SITUATIONS D'URGENCE

Dans le cas où une urgence dans votre communauté pourrait compromettre votre sécurité ou entraver la prestation de vos soins, il est important que vous soyez bien préparé et que vous ayez un plan d'urgence en place pour que des membres de la famille, des amis ou des voisins vous fournissent du soutien au besoin. Vous devez vous assurer d'avoir les médicaments dont vous pourriez avoir besoin ainsi qu'une batterie de secours pour l'équipement médical essentiel au besoin.

Pour de plus amples renseignements sur la préparation aux situations d'urgence, visitez le site Web ontario.ca/fr/page/un-ontario-securitaire-entraîne-et-prepare.





SÉCURITÉ DES MÉDICAMENTS ET CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

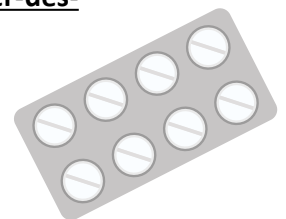
Tout le monde a un rôle à jouer lorsqu'il est question de sécurité des médicaments. Connaître les médicaments que vous prenez et savoir quels en sont les effets constituent une première étape importante en ce sens.

Comment gérer vos médicaments de façon sécuritaire

- Gardez une liste à jour de vos médicaments, comme vos médicaments sur ordonnance, vos vitamines, vos médicaments en vente libre ou vos produits de santé naturels. Indiquez le nom et la dose des médicaments ainsi que comment et quand vous devez les prendre.
- Gardez cette liste avec vous en tout temps, dans votre porte-monnaie par exemple, pour que vous puissiez facilement la présenter à votre équipe de soins de santé au besoin.
- Gardez le nom et le numéro de téléphone de votre pharmacie dans un endroit facile d'accès, par exemple sur votre réfrigérateur.
- Si vous avez des questions sur la gestion de vos médicaments, communiquez avec votre équipe de soins de santé.

Comment entreposer et éliminer les médicaments de façon sécuritaire

- Gardez vos médicaments hors de la vue et de la portée des enfants et des adultes qui pourraient devenir confus.
- Rangez vos médicaments dans des armoires munies de serrures de sécurité ou dans des coffres verrouillés, et ce après chaque usage.
- Entreposez les médicaments dans leur contenant d'origine et, pour éviter de les confondre, gardez-les à l'écart des médicaments des autres membres de votre famille.
- Ne jetez pas des médicaments non utilisés à la maison. Apporter-les à votre pharmacie, qui s'occupera de les jeter de façon sécuritaire. Visitez ce lien pour plus de renseignements : healthsteward.ca/fr/rapporter-des-medicaments.



Vous connaissez le programme MedsCheck?

Vous pourriez avoir un entretien individuel gratuit avec un pharmacien dans le cadre du programme MedsCheck. Le pharmacien passera en revue tous vos médicaments et s'assurera que vous savez comment les prendre correctement. Il vous montrera comment utiliser vos inhalateurs, vous indiquera les effets secondaires éventuels des médicaments que vous prenez et vous expliquera comment éviter les interactions indésirables avec d'autres médicaments, entre autres choses.

Vous pouvez obtenir un examen MedsCheck à votre pharmacie si vous vivez en Ontario, si vous possédez une carte Santé valide de l'Ontario et si vous :

- Prenez trois médicaments d'ordonnance ou plus pour un problème de santé chronique, OU
- si vous avez reçu un diagnostic de diabète de type 1 ou de type 2.

Si vous ne pouvez pas vous rendre à une pharmacie, un pharmacien peut vous rendre visite chez vous. Parlez à votre pharmacien ou à votre équipe de soins de santé afin de fixer un rendez-vous pour obtenir un examen Medscheck.



Le **Programme de médicaments de l'Ontario** couvre la plupart du coût d'environ 5 000 médicaments sur ordonnance pour les personnes admissibles qui reçoivent des services de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. Le coordonnateur de soins déterminera l'admissibilité à ce programme durant l'évaluation initiale et les évaluations continues.

Qu'arrive-t-il si vous prenez trop de médicaments?

Les médicaments, surtout ceux qui sont injectés dans le corps, peuvent être nocifs s'ils ne sont pas pris ou donnés selon les indications de votre équipe de soins de santé. Une surdose de médicaments peut survenir si vous prenez trop de médicaments à la fois, que ce soit par accident ou par exprès. Une trop grande quantité de médicaments dans le corps peut entraîner des symptômes ou des effets secondaires indésirables.

Les symptômes d'une surdose ou d'une dose insuffisante varient selon les médicaments et peuvent comprendre les suivants :

- Forte douleur à la poitrine
- Mal de tête sévère
- Anxiété
- Difficulté à respirer
- Confusion
- Hallucinations
- Agitation extrême
- Changement de la température du corps
- Crise ou convulsion
- Perte de conscience
- Changements de couleur de la peau (bleuâtre ou rouge)
- Respiration anormale
- Rythme cardiaque rapide, lent ou irrégulier

IMPORTANT : Si vous soupçonnez une surdose, obtenez de l'aide immédiatement en composant le 911 ou en appelant le Centre antipoison de l'Ontario au 1 800 268-9017. Une surdose est considérée comme une urgence médicale, et en obtenant rapidement des soins médicaux, vous pouvez aider à prévenir la mort ou des conséquences durables sur la santé.

PROTECTION DE VOTRE VIE PRIVÉE



Les fournisseurs de soins de santé ont besoin de vos renseignements personnels sur la santé afin de pouvoir vous fournir des services. Le personnel de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire recueille des renseignements personnels sur votre santé auprès de vous, de votre mandataire spécial ou d'autres fournisseurs de soins de santé qui participent à la prestation de vos soins.

Personnes à qui nous communiquons de l'information



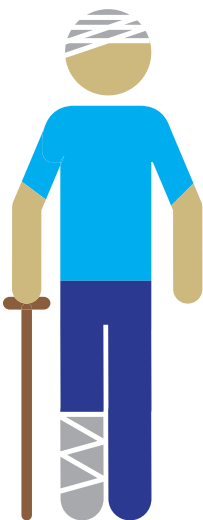
Les renseignements personnels sur votre santé sont transmis aux personnes et aux organismes qui vous fournissent des soins de santé. Ces personnes ou organismes peuvent comprendre les suivants : médecins, thérapeutes, infirmières, hôpitaux, foyers de soins de longue durée et organismes communautaires. Nous pouvons aussi communiquer vos renseignements personnels sur la santé à vos contacts personnels et à d'autres personnes avec votre permission.

Comment nous protégeons vos renseignements personnels sur la santé

Nous utilisons diverses mesures de sécurité pour assurer la confidentialité de vos renseignements personnels sur la santé. Exemples : chiffrement des données, restrictions d'accès, politiques et procédures, formation du personnel et vérifications.

Vous voulez de plus amples renseignements?

Vous pouvez trouver une déclaration complète des pratiques d'information dans notre site Web à l'adresse www.healthcareathome.ca/fr/privée.



Vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de la protection de la vie privée?

Pour toute question concernant le consentement ainsi que la collecte, l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels sur la santé ou pour obtenir une copie de vos renseignements personnels sur la santé, veuillez visiter notre site Web ou communiquer avec notre équipe de protection de la vie privée au 310-2222.

PARLEZ-NOUS UN PEU DE VOTRE EXPÉRIENCE

Écouter les commentaires de nos patients et de nos familles est l'une des valeurs fondamentales qui nous guident dans notre travail. Vos commentaires nous aideront à améliorer nos programmes et nos services et à relever les problèmes systémiques potentiels. N'hésitez donc pas à communiquer avec nous si vous avez des questions, des préoccupations ou des compliments à nous transmettre au sujet des services que vous recevez. Votre rétroaction ne nuira pas à la qualité des soins que vous recevez.

VOS PRÉOCCUPATIONS ET VOS PLAINTES

ÉTAPE 1

Communiquez avec votre coordonnateur de soins pour discuter de vos questions ou de vos préoccupations. Cette personne connaît bien votre situation et veut savoir ce qui fonctionne bien pour vous et ce qui peut être amélioré. Elle collaborera avec vous, votre famille ou votre soignant pour régler vos préoccupations. La plupart des plaintes déposées par les patients sont réglées à cette étape.

ÉTAPE 2

Si votre plainte n'est pas réglée à votre satisfaction après en avoir discuté avec votre coordonnateur de soins, vous pouvez demander à parler à son gestionnaire. Si votre plainte n'est toujours pas réglée après en avoir discuté avec un gestionnaire, vous pouvez demander un examen formel. Le gestionnaire vous indiquera la marche à suivre. Vous pouvez aussi communiquer directement avec l'équipe des relations avec les patients en composant le 310-2222.

Tous les commentaires seront :

- reçus avec courtoisie, consignés de manière exacte et protégés;
- traités rapidement et équitablement

Pour de plus amples renseignements sur la façon de transmettre vos commentaires, vos compliments ou vos préoccupations, veuillez communiquer avec votre coordonnateur de soins ou visiter notre site Web.

Nous voulons vous faire participer

Pour fournir des soins interconnectés, accessibles et centrés sur patient, il est essentiel d'être à l'écoute des personnes que nous servons et de tenir compte de ce qu'elles ont à dire.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire est fier de travailler avec les patients, les familles et les soignants dans le cadre de son programme de participation afin de s'assurer de mettre l'accent sur leurs besoins et leurs valeurs. En nous faisant part de vos expériences et de vos commentaires, vous contribuerez à améliorer la santé de tous à la maison.

Nous cherchons toujours de nouvelles façons de vous faire participer à l'élaboration de programmes, de services et de politiques qui ont un impact positif sur les personnes que nous servons. Nous favoriserons votre participation en vous offrant une formation continue et des occasions régulières de réseauter.

Pour participer, veuillez visiter le site Web healthcareathome.ca/fr/participation-communautaire ou nous envoyer un courriel directement à l'adresse engagement@hccontario.ca.



Des soins exceptionnels – peu importe où vous habitez

Chaque jour, les 14 organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de l'Ontario coordonnent des soins à domicile et en milieu communautaire pour des milliers de patients partout dans la province.

Pour obtenir des renseignements sur les soins à domicile et en milieu communautaire et sur les services de placement dans un foyer de soins de longue durée, ou pour présenter une demande de services, veuillez composer le 310-2222. Aucun indicatif régional n'est requis.

www.healthcareathome.ca/fr/