



Foire aux questions

à propos des soins à domicile et en milieu communautaire

Bienvenue à la division des soins à domicile et en milieu communautaire

Ce livret a été préparé pour apporter un début de réponse à un grand nombre de questions qui reviennent couramment au sujet des Santé à domicile Ontario dans la région du Nord-Ouest. Si vous avez d'autres questions ou que vous avez besoin d'information, veuillez communiquer avec le bureau le plus près de chez vous, en composant l'un des numéros de téléphone au verso de ce livret ou visiter notre site Web, à ontariosanteadomicile.ca/northwest/fr.



Quel est le rôle des Santé à domicile Ontario?

Les Santé à domicile Ontario peut vous aider à parcourir les divers secteurs du système de soins de santé pour obtenir les services appropriés au bon endroit et en temps opportun. Nous pouvons vous fournir des renseignements sur tous les services sociaux et de santé qui sont à votre disposition, vous mettre en rapport avec ces services et coordonner de multiples services auprès de différents fournisseurs.

Notre rôle :

- fournir au public de l'information et des services de renvoi vers les soins à domicile et en milieu communautaire, les foyers de soins de longue durée et
- autres organismes de santé, ainsi que les services sociaux qui sont à sa disposition;
- évaluer les besoins du client et organiser des services de santé et de soutien à la personne à son domicile;
- gérer toutes les admissions aux foyers de soins de longue durée et autres établissements;
- autoriser et organiser des services de santé pour les enfants, à domicile ou à l'école.

Quels services sont offerts dans le cadre des soins à domicile et en milieu communautaire?

Les Santé à domicile Ontario coordonne les services suivants :

- des services d'information et de renvoi
- des services de soins à domicile
- des services de soutien et de relève aux personnes soignantes
- l'accès à des programmes de jour pour adultes
- l'accès à un hébergement avec services de soutien pour les personnes âgées
- le placement en foyer de soins de longue durée
- des services de santé pour les enfants
- l'autogestion des maladies chroniques

Qui peut recevoir des services de soins à domicile et en milieu communautaire?

Nos services sont offerts aux résidents de l'Ontario de tout âge. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario établit des critères d'admissibilité pour chaque service.

Pour savoir si vous êtes admissible à un service particulier, veuillez communiquer avec le bureau des Santé à domicile Ontario le plus près de chez vous, en composant l'un des numéros de téléphone figurant à l'endos de ce livret.

Que se passe-t-il si je ne suis pas admissible aux services de soins à domicile et en milieu communautaire?

Nous vous aiderons à examiner d'autres choix. Nous pourrions notamment vous fournir de l'information et vous diriger vers d'autres organismes de services communautaires, selon le cas.

Ai-je besoin d'un renvoi pour obtenir des services de soins à domicile et en milieu communautaire?

Non. N'importe qui peut contacter les Santé à domicile Ontario pour obtenir de l'information ou effectuer un renvoi. Nous recevons également des renvois de la part de médecins, d'hôpitaux, d'organismes communautaires et d'autres professionnels du secteur communautaire ou de la santé.

Dois-je payer pour obtenir des services de soins à domicile et en milieu communautaire?

Les services de soins à domicile et en milieu communautaire sont financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario.

Puis-je accéder aux services de soins à domicile et en milieu communautaire même si j'habite à l'extérieur de la ville de Thunder Bay?

Oui. Les Santé à domicile Ontario fournit des services à tous les résidents du Nord-Ouest de l'Ontario. Si vous habitez à l'extérieur du Nord-Ouest de l'Ontario, nous vous dirigerons vers un service de soins à domicile et en milieu communautaire approprié dans votre région.

Quelle est la marche à suivre pour obtenir des services auprès des Santé à domicile Ontario?

La première chose à faire est de communiquer avec le bureau des Santé à domicile Ontario le plus près de chez vous, en composant l'un des numéros figurant au verso de ce livret. Vous serez alors dirigé vers un coordonnateur de soins communautaires, qui pourrait vous rendre visite

à votre domicile, à l'hôpital ou à l'école pour discuter des services qui vous sont offerts ou pour vous aider à trouver un hébergement dans un foyer de soins de longue durée si vous en avez besoin.

Qui sont les coordonnateurs de soins communautaires? Que font-ils?

Les coordonnateurs de soins communautaires travaillent pour les Santé à domicile Ontario dans la communauté, en milieu hospitalier et dans les écoles. Ils fournissent de l'information, coordonnent les services professionnels, ainsi que les services de soutien à la personne et d'aide familiale pour les clients qui habitent à la maison et pour les enfants présentant des besoins particuliers en matière de santé, et prennent les dispositions nécessaires pour l'admission à un foyer de soins de longue durée. Votre coordonnateur de soins est votre principale personne ressource au Santé à domicile Ontario. Il travaillera avec vous et votre famille pour :

- déterminer votre admissibilité aux services;
- évaluer vos besoins en soins de santé et en services sociaux;
- élaborer un plan pour répondre à vos besoins en matière de santé et surveiller, évaluer et adapter ce plan au besoin;
- autoriser, organiser et coordonner les services;
- vous mettre en rapport avec d'autres services qui pourraient être accessibles dans la communauté.

Quels services peut les Santé à domicile Ontario me fournir à domicile?

Les services de soins à domicile peuvent vous aider à gérer vous-même vos soins de santé tout en vivant à la maison. Notre objectif est de travailler avec vous pour développer vos forces, de sorte que vous puissiez améliorer votre santé et votre autonomie et habiter chez vous aussi longtemps que possible.

Les services de soins à domicile suivants peuvent être obtenus individuellement ou conjointement :

- soins infirmiers
- counseling en nutrition
- ergothérapie
- soutien à la personne et services d'aide familiale
- physiothérapie
- travail social
- orthophonie

Les personnes qui reçoivent des visites de professionnels de la santé peuvent aussi obtenir, par l'entremise des Santé à domicile Ontario, des fournitures et du matériel médicaux qui les aideront à vivre en sécurité à leur domicile. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la publication des Santé à domicile Ontario intitulée Des soins à votre domicile.

Qu'est-ce que le soutien à la personne et l'aide familiale? Quelqu'un viendra-t-il faire le ménage chez moi?

Les services de soutien à la personne comprennent de l'aide pour un éventail d'activités de la vie quotidienne comme l'hygiène et le bain, l'habillage et l'alimentation. Des services d'aide familiale, par exemple pour les travaux légers d'entretien ménager ou la lessive, sont offerts conjointement avec le soutien à la personne. Pour recevoir des services d'aide familiale, vous devez également recevoir des services de soutien à la personne des Santé à domicile Ontario.

En quoi consiste mon « plan de services »?

Si vous avez besoin de services de soins à domicile, votre coordonnateur de soins communautaires travaillera avec vous pour élaborer un plan afin de répondre à vos besoins particuliers en matière de santé. Ce « plan de services » définit vos objectifs en matière de santé, par exemple :

- les choses que vous pouvez faire pour vous même;
- l'acquisition de nouvelles compétences
- pour améliorer votre santé et accroître votre autonomie;
- les personnes et les services disponibles dans la communauté et susceptibles de vous être utiles;
- les services de soins à domicile financés par le Santé à domicile Ontario.

L'objectif de votre plan de services est d'améliorer la qualité de votre vie et de vous permettre de vivre de manière autonome à votre domicile aussi longtemps que possible.

Qui est mon équipe de soins?

Votre équipe de soins comprend :

- vous même
- tous les membres de votre famille ou les personnes soignantes que vous voulez
- votre coordonnateur de soins communautaires
- votre ou vos fournisseurs de services
- votre médecin
- toute autre personne pouvant contribuer à l'amélioration de votre santé et de votre bien être

Que puis-je faire pour contribuer à mes soins?

Quand vous recevez des services Santé à domicile Ontario, vous acceptez de participer à vos propres soins. Vos progrès seront beaucoup plus rapides si vous nous aidez à vous aider. Assurez-vous de prendre les mesures suivantes :

- informer votre coordonnateur de soins communautaires s'il vous est impossible de vous présenter à un rendez-vous ou si vous vous absentez;
- informer votre coordonnateur de soins communautaires si vos besoins en matière de soins changent au fil du temps;
- vous abstenir de fumer et tenir vos animaux de compagnie à l'écart pendant que votre fournisseur de services ou votre coordonnateur de soins communautaires est avec vous;
- préparer un plan de secours en cas d'urgence

Qui fournit des services de soins à domicile?

Le Santé à domicile Ontario achète des services auprès d'organismes de soins de santé pour fournir de l'aide à domicile aux personnes qui en ont besoin. Ces « fournisseurs de services » sont, par exemple, des conseillers en nutrition, des infirmières, des ergothérapeutes, des préposés aux services de soutien à la personne, des aides familiales, des physiothérapeutes, des travailleurs sociaux et des orthophonistes.

Comment saurai-je qui est mon fournisseur de services?

Votre coordonnateur de soins communautaires examinera votre plan de services avec vous et retiendra le fournisseur de services qui convient le mieux à vos besoins. Celui-ci prendra contact avec vous et vous informera qu'il a été invité à vous fournir des services. S'il vient à votre domicile, il aura un insigne portant son nom et identifiant l'organisme pour lequel il travaille. Nous vous recommandons de vérifier cet insigne avant de laisser quiconque entrer chez vous.

Dois-je appeler le fournisseur pour commencer à recevoir des services?

Non. Le fournisseur de services prendra contact avec vous directement pour fixer un rendez-vous. Ensemble, vous établirez un horaire qui vous convient mutuellement pour les rendez-vous et les visites.

Que fait le fournisseur de services?

Votre fournisseur de services fait partie de votre équipe de soins. Il vous fournira des services de soins de santé directs ou vous apprendra, à vous et à votre personne soignante, comment répondre à vos besoins en matière de soins de

santé. Il informera votre coordonnateur de soins communautaires de vos progrès et fera éventuellement des recommandations sur les soins de santé dont vous avez besoin.

Combien de temps les services du Santé à domicile Ontario durent-ils?

Notre objectif est de vous aider à apprendre à gérer vos soins afin d'améliorer votre santé et d'accroître votre autonomie. La durée des services ou la quantité que vous recevrez sera déterminée par votre coordonnateur de soins communautaires en fonction de vos forces personnelles, de vos systèmes de soutien et des soins dont vous avez besoin.

De plus, les services financés par les Santé à domicile Ontario doivent être conformes aux directives établies par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Puis-je acheter des services additionnels?

Si vous voulez recevoir plus de services que ceux autorisés en vertu des directives du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, vous pouvez acheter des services additionnels à un particulier ou à un organisme. Le service d'information et de renvoi des Santé à domicile Ontario peut vous fournir les coordonnées des ressources qui peuvent vous aider à obtenir des services supplémentaires; cependant, vous aurez la responsabilité des services que vous choisirez d'acheter. Les Santé à domicile Ontario n'approuve et ne recommande aucun organisme particulier; nous vous encourageons à faire une recherche sérieuse sur la qualité et la pertinence de tout service. Veuillez noter que des honoraires pourraient être exigés pour ces services additionnels.

Quand les Santé à domicile Ontario examinera-t-il mon plan de services?

Votre coordonnateur de soins communautaires examinera votre plan de services régulièrement avec vous et votre fournisseur pour voir comment vous progressez. De plus, dans le cadre de notre programme d'amélioration continue de la qualité, nous effectuons des sondages aléatoires auprès de nos patients pour obtenir leur rétroaction sur nos services.

Qui dois-je contacter à propos de mes services – mon fournisseur ou mon coordonnateur de soins communautaires des Santé à domicile Ontario?

Nous vous encourageons à parler à votre coordonnateur de soins communautaires. Gardez ses coordonnées à portée de main. Si vous ne savez plus qui est votre coordonnateur, notre réceptionniste peut vous renseigner. Vous devriez prévenir votre coordonnateur de soins communautaires si l'une des situations suivantes se présente :

- vous êtes incapable de vous présenter à un rendez-vous;
- votre état de santé a changé;
- vous déménagez ou vous changez de numéro de téléphone;
- vous éprouvez des difficultés concernant vos services.

Que faire si je ne suis pas satisfait de mes soins?

Vous ou un membre de votre famille pouvez communiquer avec votre coordonnateur de soins communautaires à tout moment pour discuter de vos soins, de vos inquiétudes ou des questions que vous pourriez avoir. Votre coordonnateur peut organiser une réunion de

vos soins, qui comprend vous-même, votre famille et vos fournisseurs de services. Les Santé à domicile Ontario a également un processus structuré qui est prévu pour répondre à toute préoccupation ou plainte concernant ses services.

Ce processus assure l'examen de chaque préoccupation ou plainte et une intervention en temps opportun.

Qui dois-je appeler si je dois manquer une visite de mon fournisseur de services?

Veillez appeler votre fournisseur de services directement si vous n'êtes pas en mesure de respecter un rendez-vous. Il est important de prévenir votre coordonnateur de soins communautaires avant une absence prolongée telle qu'une période de vacances ou un séjour à l'hôpital.

Que se passe-t-il si je suis hospitalisé durant une période prolongée?

Veillez informer votre coordonnateur de soins communautaires de tout séjour à l'hôpital. Un coordonnateur de soins communautaires prendra contact avec vous avant votre mise en congé par l'hôpital pour déterminer si vous aurez besoin de services à votre retour à la maison. Si vous êtes hospitalisé durant plus de deux semaines, vos services de soins à domicile cesseront et un nouveau renvoi sera nécessaire pour réévaluer votre état de santé.

Que se passe-t-il lorsque mes services prennent fin?

Le jour viendra éventuellement où vous pourrez répondre vous-même à vos besoins en ce qui concerne vos soins. À ce moment-là, nous vous mettra en congé et vous pourriez être mis en rapport avec d'autres ressources communautaires. Si vous avez besoin des services par la suite, vous engagerez de nouveau le même processus. Au moment de votre mise en congé, vous serez peut-être invité à remplir un questionnaire confidentiel et anonyme qui vise à mesurer votre degré de satisfaction à l'égard de nos services. Nous vous encourageons à remplir ce questionnaire, car votre expérience est importante pour nous. Nous utilisons vos commentaires pour améliorer continuellement la qualité de tous les aspects de nos services.

Qui peut voir mon dossier de santé? La communication de tout renseignement sur votre santé ne se fait pas sans votre consentement verbal ou écrit au Santé à domicile Ontario. Pour plus de précisions, veuillez consulter la publication intitulée Protection de vos renseignements personnels.

Qu'est-ce que les services de relève?

Les services de relève prévoient une période de repos pour les responsables des soins continus d'une personne. Ils peuvent prendre de nombreuses formes différentes, selon les besoins de chaque famille. Par exemple, le programme de services de relève de courte durée accorde aux personnes soignantes une pause pour se détacher de leurs responsabilités pendant qu'un membre de leur famille d'âge adulte est temporairement pris en charge dans un foyer de soins de longue durée ou un établissement de soins de santé.

Les Santé à domicile Ontario offre également l'accès à des programmes de jour pour adultes qui proposent des activités sociales, physiques et de loisirs aux personnes âgées en dehors de leur domicile tout en accordant une pause à la personne soignante attitrée. De plus, la relève peut être assurée au domicile de la personne grâce aux services de soutien à la personne et d'aide familiale coordonnés par les Santé à domicile Ontario.

Pour en savoir davantage sur les services de relève, consultez l'intitulé Services de soutien et de relève aux personnes soignantes.

Les Santé à domicile Ontario a publié une série de livrets qui seront utiles lorsque vous envisagerez ou demanderez l'admission à un foyer de soins de longue durée, avant de faire votre choix et au moment d'emménager. Vous pouvez vous procurer ces livrets en appelant le bureau le plus proche de chez vous.



Quelle est la marche à suivre pour demander l'admission à un foyer de soins de longue durée?

La première chose à faire est de communiquer avec le bureau des Santé à domicile Ontario de votre région. Les Santé à domicile Ontario coordonne toutes les demandes et les admissions aux foyers de soins de longue durée de la région. Nous discuterons ensemble des choix qui s'offrent à vous pour assurer que vous ou le membre de votre famille recevez le type de soins et de soutien qu'il vous faut. Si vous avez besoin d'être admis à un foyer de soins de longue durée, le nous veillerons à :

- évaluer vos besoins et déterminer votre admissibilité aux soins de longue durée;
- coordonner le processus de demande d'admission;
- vous placer sur la liste d'attente des foyers de soins de longue durée de votre choix;
- vous aviser lorsqu'une place se libérera;
- faciliter votre déménagement dans un foyer de soins de longue durée.

Comment faire pour obtenir l'admission d'un membre de ma famille à un foyer de soins de longue durée?

Adressez-vous au bureau des Santé à domicile Ontario de votre région. Personne ne peut être admis à un foyer de soins de longue durée à moins d'y consentir. Un professionnel de la santé déterminera si la personne est capable de prendre elle-même ses décisions concernant ses soins de santé et l'admission à un foyer de soins de longue durée.

Si la personne est jugée incapable de donner un consentement éclairé à son placement, il faudra

le consentement de son procureur aux soins personnels. Si aucun procureur aux soins personnels n'a été désigné, un membre de la famille a le droit de prendre cette décision et de donner son consentement. Le bureau des Santé à domicile Ontario de votre région peut vous fournir de plus amples renseignements sur cette procédure.

Quelles sont les solutions de rechange aux foyers de soins de longue durée?

Il existe différentes possibilités, notamment les services de soins à domicile ou en milieu communautaire et d'autres types de soins résidentiels tels que l'hébergement avec services de soutien ou les maisons de retraite. Un coordonnateur de soins communautaires pourra vous renseigner et vous aider à accéder à la meilleure solution pour répondre à vos besoins particuliers.

Quels services sont offerts aux enfants et aux adolescents?

Les Santé à domicile Ontario coordonne des services de santé et de soutien pour les enfants qui ont besoin d'aide à la maison ou à l'école. Ceux-ci peuvent comprendre des soins infirmiers, un counseling en nutrition ou des services d'ergothérapie, de physiothérapie ou d'orthophonie. Nos services sont conçus pour aider les enfants aux besoins particuliers en matière de santé à participer aussi pleinement que possible à la vie familiale et scolaire.

Le Programme d'affectation de personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances attache une infirmière ou un infirmier à un conseil scolaire pour aider les enfants et les adolescents dans les écoles de l'ensemble du Nord-Ouest. L'infirmière ou l'infirmier offre une éducation, des évaluations, des programmes de soins et un counseling de courte durée sur toute question concernant la santé mentale et la toxicomanie.

Les Santé à domicile Ontario peut également vous aider à obtenir des services de relève, qui procurent une période de repos aux parents ou aux personnes soignantes tout en assurant des soins adéquats à leurs enfants.

Nous déterminons l'admissibilité au Programme de financement accru des services de relève offert par le gouvernement de l'Ontario et spécialement conçu pour les familles avec enfants présentant des besoins multiples en matière de santé.

Pour en savoir davantage, veuillez consulter les dépliants intitulés Services de santé aux enfants.

Coordonnées

Si vous avez des questions au sujet de nos services, n'hésitez pas à communiquer :

310-2222 • ontariosanteadomicile.ca

Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h 30
(heure locale), du lundi au vendredi

Thunder Bay

961, prom. Alloy, Thunder Bay ON P7B 5Z8

Tél. : 1 807 345-7339

Sans frais : 1 800 626-5406

Kenora

35, rue Wolsley, bureau 3 Kenora ON P9N 0H8

Tél. : 1 807 467-4757

Sans frais : 1 877 661-6621

Dryden

6 – 61, rue King Dryden ON P8N 1B7

Tél. : 1 807 223-5948

Sans frais : 1 877 661-6621

Fort Frances

110, avenue Victoria, Fort Frances ON P9A 2B7

Tél. : 1 807 274-8561

Sans frais : 1 877 661-6621