

**HOME AND COMMUNITY CARE
SUPPORT SERVICES**
Hamilton Niagara Haldimand Brant

**SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE
ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE**
Hamilton Niagara Haldimand Brant



Votre lien vers les soins à domicile et en milieu communautaire

Hamilton Niagara Haldimand Brant

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

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



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

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

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

Services communautaires de soutien



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

Avez-vous besoin d'accéder aux services communautaires?



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

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

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

Avez-vous besoin d'un médecin de famille?

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

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

Health
Care
Connect





Déclaration des droits du patient

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 :

1. **Être traité avec respect**, sans mauvais traitements d'ordre physique, sexuel, mental, émotionnel, verbal ou financier.
2. **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.
3. **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.
4. **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.
5. **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.
6. **Recevoir des renseignements clairs** sur les services de soins à domicile et en milieu communautaire, dans un format qui vous est accessible.
7. **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.
8. **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.**
9. **Recevoir l'aide nécessaire pour coordonner vos services.**
10. **Donner ou refuser votre consentement** à la prestation de services de soins à domicile et en milieu communautaire.
11. **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.
12. **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 transmettre des plaintes au sujet des services que vous recevez.



Droits et 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 ou harcèlement (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 :
 - a. Offrant un milieu sans fumée;
 - b. Vous assurant que les animaux de compagnie sont attachés ou dans une autre pièce durant les visites;
 - c. Vous assurant que les allées menant à votre résidence sont bien éclairées et dégagées de glace et de neige.
3. Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre de votre plan de services pour favoriser l'autonomie et l'autogestion des soins.
4. Informer votre coordonnateur de soins ou le personnel infirmier clinicien de tout changement concernant votre état de santé ou votre système de soutien.
5. Être prêt à recevoir les services.
6. Informer votre coordonnateur de soins, le personnel infirmier clinicien ou le fournisseur de services à l'avance si vous n'êtes pas en mesure de recevoir les services.
7. Nous informer de tout changement concernant vos coordonnées ou le lieu du traitement.

Les patients et le personnel de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire ont la responsabilité conjointe d'assurer le respect des droits des patients. Toutefois, dans certaines circonstances, les employés de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire ou des fournisseurs de services ont le droit de quitter les lieux n'importe quand s'ils ne se sentent pas en sécurité.

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

Contactez-nous

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

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

Vous pouvez également visiter notre site Web à www.healthcareathome.ca/hnhb/fr.

Suivez-nous



@HNHB_LHINgage



www.facebook.com/HNHBLHIN



www.youtube.com/HNHBLHIN

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



RNAO

**BEST PRACTICE
SPOTLIGHT
ORGANIZATION**

CANADA

**ORGANISME
VEDETTE EN PRATIQUES
EXEMPLAIRES**