



Programme provincial de soutien à domicile

Guide du client

Qu'est-ce que le Programme provincial de soutien à domicile?

Le Programme de soutien à domicile peut vous aider à vivre chez vous de façon autonome le plus longtemps possible. Que vous ayez besoin d'une aide à court ou à long terme, le Programme de soutien à domicile peut vous convenir si vous avez besoin d'aide pour vos activités de la vie quotidienne.

Le Programme de soutien à domicile fournit une assistance non professionnelle en matière de soins personnels, d'aide aux tâches ménagères, de services de relève et de services de soutien en cas de troubles de comportement,

Les services de soutien à domicile sont planifiés avec vous et vous aurez le choix de déterminer la manière dont les services sont fournis. Les services formels de soutien à domicile visent à compléter le soutien fourni par votre famille et d'autres aidants naturels.







Qui peut accéder au Programme de soutien à domicile?

Le Programme de soutien à domicile s'adresse aux résidents de Terre-Neuve-et-Labrador, y compris les aînés (65 ans et plus), les adultes handicapés, les enfants handicapés ou ceux qui nécessitent des soins en fin de vie ou un soutien de courte durée à leur sortie de l'hôpital pour aider au rétablissement.

Au cours de votre évaluation des services de soutien à domicile, vous recevrez des informations sur d'autres services éventuellement offerts par une régie régionale de la santé ou un autre organisme de votre communauté.

Quels sont les services fournis?

Le Programme provincial de soutien à domicile offre une variété de services, notamment :

- Soins personnels – comprend de l'aide pour les activités de soins personnels telles que manger, faire sa toilette, se laver, se vêtir, être accompagné aux toilettes, le transfert et le déplacement / la marche.
- Aide aux tâches ménagères – comprend les activités domestiques telles que les travaux ménagers légers, la lessive, passer l'aspirateur de façon sommaire et la préparation des repas à domicile.
- Service de relève – fournit des services de remplacement afin que les principaux aidants puissent obtenir une relève ou un soutien temporaire.
- Soutien en cas de troubles de comportement – soutien aux personnes vivant dans la communauté qui pourraient avoir besoin d'aide en raison de problèmes de comportement. Un comportementaliste aidera à mettre en place des programmes et des interventions.



Comment mon admissibilité sera-t-elle déterminée?

Pour être admissible au programme de soutien à domicile, vous devez être résident de Terre-Neuve-et-Labrador, posséder une carte de santé provinciale et avoir besoin d'aide pour vos activités de la vie quotidienne.

Un travailleur social ou une infirmière en santé communautaire de votre régie régionale de la santé vous rendra visite, discutera de vos besoins et complétera l'évaluation clinique afin de déterminer le soutien dont vous avez besoin. Le processus d'évaluation prendra en compte tous les domaines de votre vie quotidienne, y compris les soins personnels, l'aide aux tâches ménagères et l'inclusion sociale et communautaire. Il est important que vous communiquiez tous vos antécédents médicaux, vos traitements et vos besoins en soins personnels. D'autres professionnels et personnes de votre vie peuvent être consultés pour vous aider à remplir l'évaluation.

Une évaluation clinique est un moyen de recueillir les renseignements sur votre santé physique, psychologique et sociale afin de guider votre plan de soutien.

Votre consentement sera nécessaire pour obtenir toute information sur votre santé auprès des personnes participant à vos soins.

Il peut être utile d'avoir une personne de confiance avec vous pendant l'évaluation. L'évaluation peut avoir lieu à l'hôpital avant votre sortie afin de vous aider à déterminer le soutien dont vous pourriez avoir besoin pour rentrer à la maison. L'évaluation aura très probablement lieu à votre domicile, votre domicile étant le meilleur endroit pour évaluer pleinement votre fonctionnement et vos besoins en matière de soutien à domicile.

Quel est le coût des services de soutien à domicile?

Il est attendu que vous paierez vos services de soutien à domicile dans la mesure du possible et que vous aurez recours à vos aidants naturels avant de solliciter le financement d'une subvention de services de soutien à domicile auprès d'une régie régionale de la santé. Si vous avez besoin d'aide financière, votre régie régionale de la santé effectuera une évaluation financière pour déterminer votre admissibilité à une subvention et pour déterminer si vous devez contribuer au coût de vos services de soutien à domicile.



Votre régie régionale de la santé vous demandera de fournir des informations financières personnelles afin de remplir l'évaluation financière. Cela inclura la vérification de vos revenus. Le fait de disposer de vos informations financières lorsque vous sollicitez des services de soutien à domicile vous aidera à accélérer le processus d'évaluation et votre accès aux services.

Comment élaborer mon plan de soutien?

Un plan de soutien est élaboré avec vous en fonction de votre évaluation clinique. Un plan de soutien vous aidera à déterminer comment vos services de soutien à domicile seront fournis. Ce sera un dossier de vos besoins, et des tâches et responsabilités de vos fournisseurs de soins.

Votre plan de soutien définira vos objectifs personnels pour le maintien de votre santé et de votre bien-être. Vous déciderez ce qui va dans votre plan de soutien et qui fait partie de votre équipe de soutien. Votre équipe de soutien comprendra à la fois vos fournisseurs de soins officiels et

**Votre plan de soutien devrait inclure
qui, quoi, quand, où, pourquoi et
comment.**



vos aidants naturels et décrira le rôle de chacun dans l'apport du soutien dont vous avez besoin. Votre plan de soutien devrait être communiqué aux personnes qui font partie de votre équipe de soutien.

Un plan de soutien devrait tenir compte de tous les aspects de votre situation personnelle. Votre plan de soutien servira de guide à vos fournisseurs de soutien pour vous assurer que vous recevez le bon soutien. Votre plan de soutien peut être modifié à tout moment si votre situation change. Un examen clinique annuel sera effectué afin de s'assurer que votre plan de soutien répond toujours à vos besoins. Des

examens plus fréquents auront lieu s'il y a un changement important dans votre situation qui nécessiterait un changement de votre plan de soutien.

Une communication continue avec vos professionnels de la santé vous aidera à comprendre vos besoins. Il sera de votre responsabilité d'informer votre professionnel de la santé et tout fournisseur de services de tout changement apporté à votre plan de soutien et à l'exécution de vos services.



Qui est membre de votre équipe de soutien?

Il existe de nombreux types de fournisseurs de soutien qui pourraient vous offrir des services de soutien à domicile, y compris les aidants formels et les aidants naturels. En fonction de vos besoins, vous pouvez recevoir le soutien d'un ou de plusieurs fournisseurs en même temps. Les membres de votre équipe de soutien travailleront avec vous et les uns avec les autres pour veiller à l'élaboration et à la mise en œuvre du meilleur plan de soutien possible.

Votre équipe de soutien peut inclure les membres suivants :

- Travailleur social
- Infirmière en santé communautaire
- Comportementaliste
- Diététiste
- Infirmière auxiliaire autorisée
- Médecin
- Physiothérapeute
- Ergothérapeute
- Pharmacien
- Fournisseurs de soutien à domicile
- Aidants naturels

Qui me fournit des services de soutien à domicile?

Vous choisissez comment votre service de soutien à domicile est fourni. Il y a trois options disponibles.

Soins autogérés : Vous choisissez d'employer votre fournisseur de soutien. Si vous choisissez de gérer vos propres services de soutien à domicile au moyen de l'option autogérée, vous devenez l'employeur. Cela signifie que vous êtes responsable du recrutement, de l'embauche, de la formation, de la planification, de la supervision et du licenciement de vos employés.

Avant d'embaucher du personnel, vous devez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada pour vous inscrire en tant qu'employeur. Ils vous fourniront toutes les informations nécessaires pour être un employeur et vous informeront de vos obligations envers vos employés. On peut joindre l'Agence du revenu du Canada au 1.800.959.5525.

La Division des normes du travail du Ministère de l'Enseignement postsecondaire, des Compétences et du Travail est chargée de l'application de la **Labour Standards Act** (loi sur les normes du travail), qui établit certaines conditions minimales que tous les employeurs

doivent respecter. Avant d'embaucher votre ou vos fournisseurs de soutien à domicile, vous devez communiquer avec la Division des normes du travail pour plus d'informations au **1.877.563.1063**.

Les fournisseurs de soutien à domicile qui sont directement employés par des particuliers pour travailler chez eux ne sont pas automatiquement couverts par **l'Occupational, Health and Safety Act** (loi sur la santé et la sécurité au travail). Vous devez communiquer avec la Division de la santé et de la sécurité au travail de Service T.-N.-L. pour obtenir de plus amples informations au 1.800.563.5471.

En tant qu'employeur, vous devez vous assurer que votre ou vos fournisseurs de soutien à domicile sont protégés contre la discrimination et le harcèlement. Pour obtenir des informations plus détaillées vous aidant à comprendre vos responsabilités, veuillez communiquer avec la Commission des droits de la personne au numéro sans frais 1.800.563.5808.

Vous pouvez choisir d'exécuter vous-même les fonctions de paie ou vous pouvez demander un financement pour engager les services d'un commis comptable. Vous

êtes responsable de trouver un commis comptable qui, selon vous, est compétent pour effectuer le travail requis. Pour vous assurer que votre commis comptable comprend vos exigences, il est recommandé de signer un contrat avec lui.

Soins prodigués par la famille payés : Cette option est similaire aux soins autogérés, à la différence que vous choisissez un membre de la famille comme votre fournisseur de soutien. L'époux ou l'épouse ou la ou le conjoint de fait ne sont pas inclus.

Soins gérés par une agence : Vous pouvez choisir de bénéficier des services de soutien à domicile auprès d'une agence agréée. Pour une liste des agences approuvées, visiter le site Web : gov.nl.ca/health/personsdisabilities/pdf/home_support.pdf (en anglais)



Qu'advient-il de mes services de soutien à domicile si je déménage dans une autre région de la province?

Le Programme de soutien à domicile est un programme provincial auquel vous pouvez accéder dans n'importe quelle région de la province. Si vous recevez actuellement des services de la part d'une régie régionale de la santé et que vous envisagez de vous installer dans une autre région de la province, vous devez en informer votre gestionnaire de cas actuel dès que vous le savez. Après votre déménagement, vos services de soutien à domicile approuvés resteront en place pendant 30 jours. Vous devrez vous procurer un nouveau fournisseur de services avant de déménager pour éviter toute interruption de votre soutien.

Pendant les 30 jours, un travailleur social ou une infirmière en santé communautaire vous rendra visite pour évaluer vos besoins en services de soutien à domicile et déterminer si des modifications sont nécessaires. Se rapprocher de la famille et de votre réseau de soutien peut avoir une incidence sur votre besoin de services de soutien à domicile.

Quel est le processus si je ne suis pas satisfait d'une décision prise par une régie régionale de la santé?

Si vous n'êtes pas satisfait de votre évaluation de vos besoins en services de soutien à domicile, vous avez le droit de demander un réexamen de la décision.

Vous pouvez communiquer avec le professionnel de la santé qui a rempli votre évaluation et demander un réexamen. Vous pouvez également communiquer avec le professionnel de la santé si vous avez des inquiétudes quant à la qualité du service de soutien à domicile.

Vous voulez en savoir plus sur l'Adult Protection Act (loi sur la protection des adultes)? Visiter gov.nl.ca/cssd (en anglais)

**Vous pouvez également communiquer avec la police pour faire un rapport
Visiter rnc.gov.nl.ca (en anglais) ou rcmp-grc.gc.ca**

La négligence désigne tout défaut de soins, d'aide, de conseil ou d'attention nécessaires à un adulte qui n'a pas la capacité voulue, qui cause ou est raisonnablement susceptible de causer dans un court laps de temps un préjudice physique, mental ou émotionnel grave ou dommage aux biens ou la perte de biens substantiel.

Vous devez communiquer avec la régie régionale de la santé de votre région si vous craignez qu'un adulte soit maltraité ou négligé. Ils évalueront et, si nécessaire, étudieront si un adulte a besoin d'une intervention de protection. Si vous craignez qu'un adulte soit maltraité ou négligé, composez le numéro sans frais 1.855.376.4957 ou communiquez avec votre régie régionale de la santé ou la police locale.

Coordonnées pour signaler un abus ou une négligence présumé d'un adulte

Eastern Health: • 709.752.4879

Central Health: • 709.651.6503

Western Health: • 709.637.2280

Labrador-Grenfell Health: • St. Anthony et ses environs : 709.454.3054, poste 1
• Happy Valley-Goose Bay et ses environs : 709.897.3121
• Ouest du Labrador et ses environs : 709.285.8172



Coordonnées

Pour toute question relative au Programme provincial de soutien à domicile, communiquer avec la régie régionale de la santé de votre région.

Eastern Health:

- Bureau régional de St-John's/ Nord-Est de la péninsule d'Avalon : **709.752.4835/4717**
- Péninsule d'Avalon/conception Bay North : **709.786.5217**
- Clarenville/péninsules de Burin et de Bonavista : **709.466.5700**

Central Health:

- **709.651.6324**

Western Health:

- **709.695.6263**

Labrador Grenfell Health:

- **1.833.284.4751**

Santé et Services communautaires

C.P. 8700, St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 4J6

gov.nl.ca/health

