



## FAIRE APPEL À DES SERVICES DE SOINS À DOMICILE PRIVÉS NON RÉGLEMENTÉS

Il se pourrait qu'un jour vous ou un proche ayez besoin d'aide pour pouvoir continuer à vivre chez vous en toute sécurité.

Santé Nouvelle-Écosse et le ministère des Aînés et des Soins de longue durée collaborent avec des agences pour offrir des services de soins à domicile. Ces agences ont des contrats avec nous et respectent donc toutes les lois, politiques et normes gouvernementales. Elles sont autorisées à offrir des services au sein du système de santé publique, et nous les contrôlons pour nous assurer qu'elles respectent les normes. Consultez la liste des agences sur la page [http://novascotia.ca/dhw/ccs/documents/Home\\_Support.pdf](http://novascotia.ca/dhw/ccs/documents/Home_Support.pdf) (en anglais seulement).

Il existe des organisations privées non réglementées ainsi que des individus qui offrent des services de soins à domicile en dehors du système de santé publique. Vous pouvez donc décider de faire appel aux services d'un de ces individus ou d'une de ces organisations. Étant donné qu'il s'agit d'une décision importante, voici quelques conseils :

Avant de faire appel à des services de soins privés non réglementés, vous devez savoir que :

- Santé Nouvelle-Écosse ne cautionne ni ne recommande d'agences ou de fournisseurs de soins à domicile privés non réglementés;
- les services de soins privés ne sont pas financés, contrôlés ou vérifiés par Santé Nouvelle-Écosse ou le ministère des Aînés et des Soins de longue durée.
- Vous devez payer le montant intégral facturé pour les services fournis.

(suite à la page suivante)

## Avant de faire appel à des services de soins privés non réglementés, vous devriez :

- déterminer les soins et les tâches pour lesquels vous avez besoin d'aide, ainsi que les moments pendant lesquels vous avez besoin d'aide (p. ex., prendre un bain, aide pour le petit déjeuner, aide pour vous coucher) et à quelle fréquence (p. ex., trois jours par semaine, ou tous les jours);
- déterminer le montant que vous pouvez consacrer à ces services;
- vous renseigner auprès de Caregivers Nova Scotia [www.caregiversns.org](http://www.caregiversns.org), ou composez le 1-877-488-7390;
- vous rendre sur [ns.211.ca](http://ns.211.ca) ou composez le 211. Consultez les pages jaunes, les annonces dans les journaux, le répertoire « Positive Aging » du ministère des Aînés et des Soins de longue durée, et demandez à votre famille et à vos amis s'ils recommandent certains fournisseurs de services;
- vérifier auprès du Better Business Bureau si des plaintes ont été signalées;
- vous renseigner sur ce qui suit:
  - qualifications (études, formation et expérience) des employés du fournisseur. Il peut être utile de demander des preuves de ces qualifications;
  - montant facturé par visite ou par heure, dates de paiement et mode de paiement;
  - copies des politiques du fournisseur, y compris pour les visites annulées ou manquées. Par exemple, que se passe-t-il lorsque le soignant est malade ou ne peut pas travailler?
  - recommandations de la part de clients actuels et d'anciens clients; faites un suivi en parlant à ces personnes;
  - contrat à signer, que vous devez lire attentivement. Avant de signer un contrat à plus long terme, demandez d'avoir une période d'essai;
  - demandez au fournisseur s'il a une assurance commerciale, s'il procède à une vérification du casier judiciaire ainsi que des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables (vérification plus rigoureuse du casier judiciaire d'une personne afin de protéger les personnes vulnérables), et si son personnel est cautionné;
  - exigences qui vous sont demandées (p. ex., ne pas fumer, tenir les animaux de compagnie à l'écart, etc.), car votre domicile constitue le lieu de travail du personnel du fournisseur.

**Faire appel à des services de soins à domicile privés non réglementés est une décision importante; procédez de façon rigoureuse.**