



Soins continus – Santé Nouvelle-Écosse

Guide sur les services de soins à domicile en Nouvelle Écosse



Soins continus – Santé Nouvelle-Écosse

Guide sur les services de soins à domicile en Nouvelle Écosse

La plupart des gens souhaitent vivre à domicile le plus longtemps possible. Chaque personne a des besoins différents qui peuvent changer avec le temps. Les Soins continus de Santé Nouvelle-Écosse offrent des programmes et des services pour vous aider à bien vivre à la maison.

Dans la mesure du possible, le domicile est le meilleur endroit pour favoriser votre rétablissement et prendre des décisions à long terme. Le fait d'être à la maison favorise l'activité et l'autonomie. Certaines personnes souhaitent rester chez elles à la fin de leur vie. Nous pouvons vous fournir une partie du soutien dont vous avez besoin pour rester chez vous ou pour vous aider à rentrer chez vous après une hospitalisation.

Notre objectif est de vous offrir du soutien. Santé Nouvelle Écosse favorise une approche de type « Chez soi avant tout » et nous travaillerons avec vous pour trouver des moyens de vous aider à vivre la vie que vous voulez, là où vous voulez être.

Nous sommes là pour répondre à vos questions. Nous travaillerons avec vous ou avec votre mandataire (si vous avez désigné une telle personne) pour mettre en place l'aide et les services qui vous conviennent. Ces services s'ajoutent aux soins que vous recevez de votre personne de soutien (aide des amis, de la famille, des proches ou des personnes que vous avez engagées).



Nous comprenons qu'il peut être stressant pour vous ou votre proche d'avoir besoin d'aide pour continuer à vivre chez vous. Le présent guide vous aidera, vous et votre proche, à mieux comprendre les services de soins à domicile et à vous préparer à en recevoir.

Votre mandataire peut être votre conjoint·e, votre partenaire, votre compagnon ou compagne, un membre de la famille, un·e ami·e ou votre plus proche parent·e.



Si vous souhaitez explorer les possibilités en matière de services de soins à domicile :

- téléphonez (sans frais) au 1-800-225-7225.

Si vous recevez déjà des services de soins à domicile et que vous avez des questions :

- contactez la personne responsable de la coordination de vos soins à Santé Nouvelle-Écosse.

Pour plus d'information :

- Soins continus – Santé Nouvelle-Écosse
<https://www.nshealth.ca/continuing-care> (en anglais)
- « Chez soi avant tout » – Santé Nouvelle-Écosse (vidéo)
<https://vimeo.com/376214224> (en anglais)
- Government of Nova Scotia Continuing Care
<https://novascotia.ca/dhw/ccs/home-care.asp> (en anglais)

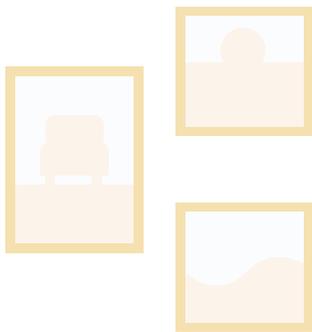


<input type="checkbox"/>	-----





Que sont les soins à domicile?



Les services de soins à domicile proposent du soutien qui permet de fournir des soins là où vous vivez.

Les soins à domicile comprennent les services de soutien à domicile et les services infirmiers à domicile. Nos objectifs sont les suivants :

- vous aider à maintenir ou à améliorer votre santé et votre qualité de vie;
- vous aider à conserver votre autonomie (loisirs et interactions sociales);
- fournir de l'aide à votre personne de soutien;
- vous offrir du soutien lorsque vous ou votre mandataire avez décidé que le traitement visant à prolonger votre vie n'est plus l'objectif principal et que vous avez opté pour des soins de confort ou de fin de vie.

Les services de soutien à domicile fournissent de l'aide pour les activités de la vie quotidienne, notamment le bain, l'habillement, la préparation des repas, les exercices d'amplitude des mouvements, l'entretien ménager, la lessive et les services de relève ou de répit pour votre personne de soutien. Les services de relève ou de répit sont offerts à domicile aux proches aidant·e·s qui s'occupent d'une personne qui ne peut être laissée seule. Les services de répit permettent à votre personne de soutien de prendre un peu de repos.

Santé Nouvelle-Écosse propose également d'autres programmes et services.

- Consultez <https://www.nshealth.ca/continuing-care> to learn more
- Téléphonnez (sans frais) au 1-800-225-7225.
- Contactez le ou la responsable de la coordination de vos soins à Santé Nouvelle-Écosse.

Les services de soins infirmiers comprennent les services à court ou à long terme dispensés par des infirmiers et infirmières autorisé·e·s (IA) et des infirmiers et infirmières auxiliaires autorisé·e·s (IAA). Il peut s'agir de traitements intraveineux, de soins de cathéters, de soins intestinaux, de soins de plaies, de gestion des médicaments et de soins infirmiers généraux.

Selon votre lieu de résidence, les services de soins infirmiers à domicile sont fournis par les Infirmières de l'Ordre de Victoria du Canada (VON) ou par les infirmiers et infirmières de Santé Nouvelle-Écosse.

Nous travaillons avec des agences de soins à domicile sélectionnées et approuvées par le gouvernement provincial. Elles doivent respecter toutes les lois, politiques et normes applicables. Pour obtenir une liste des agences, rendez-vous à : https://novascotia.ca/dhw/ccs/documents/Home_Support.pdf. (en anglais)

Comment avoir accès aux services de soins à domicile?

Si vous, votre personne de soutien ou votre prestataire de soins de santé primaires estimez que vous avez besoin de services de soins à domicile, vous pouvez nous appeler ou autoriser une personne à le faire pour vous.

- Téléphone (sans frais) : 1-800-225-7225
- De 8 h 30 à 16 h 30, sept jours sur sept
- Si vous tombez sur notre boîte vocale, veuillez laisser un message et nous vous rappellerons.

Avant d'appeler, assurez-vous d'avoir les renseignements suivants à portée de main :

- votre date de naissance,
- le numéro de votre carte santé provinciale,
- votre adresse,
- le nom de votre prestataire de soins de santé primaires (médecin de famille, infirmier ou infirmière praticien.ne), le cas échéant,
- des renseignements généraux sur votre état de santé (allergies, problèmes de santé, etc.),
- des renseignements sur votre milieu de vie.

Que se passera-t-il lorsque j'appellerai?

Vous parlerez à un-e assistant-e en orientation de Santé Nouvelle-Écosse qui vous demandera quels sont les services dont vous avez besoin et qui vous posera quelques questions sur vous et votre situation.

Si vous appelez au nom de quelqu'un d'autre, nous devons confirmer que cette personne vous autorise à nous présenter une demande.

Si l'on vous dirige vers la boîte vocale, veuillez laisser un message avec votre nom et votre numéro de téléphone et nous vous rappellerons.

Si nous déterminons que nous pouvons vous aider, une personne sera désignée pour la coordination des soins et elle vous contactera dans un délai de quatre semaines. C'est à ce moment-là qu'elle recueillera par téléphone d'autres renseignements sur votre situation en matière de soins.

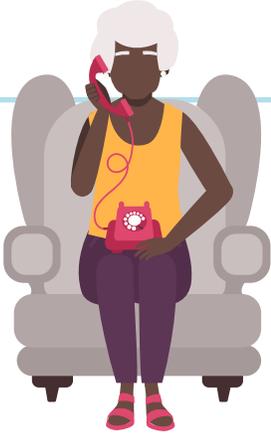


Vous n'avez pas besoin de l'aiguillage d'un prestataire de soins de santé comme votre médecin.

Vous pouvez nous appeler directement.



Si vous pensez que votre santé ou votre sécurité est menacée, ou s'il s'agit d'une urgence, appelez le 911.



Y a-t-il une liste d'attente pour les services de soins à domicile?

Dans certaines régions, il y a des listes d'attente pour les services de soutien à domicile. La personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse vous dira s'il y a une liste d'attente dans votre région.

De nombreux facteurs ont une incidence sur la durée de votre inscription à la liste d'attente. Si vous attendez des services, veuillez appeler votre prestataire de services de soins à domicile pour obtenir des mises à jour sur la liste d'attente.

Il n'y a pas de liste d'attente pour les services de soins infirmiers. Il peut toutefois y avoir des retards occasionnels pour le début des services. Dans ce cas, nous vous contacterons.

Si vos besoins en matière de soins changent pendant que vous attendez, veuillez appeler la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse.

Que se passe-t-il si j'ai besoin de soins à domicile pour quitter l'hôpital?

Si vous êtes à l'hôpital et que votre équipe de soins de santé détermine que vous avez besoin de services de soins continus après votre retour à la maison :

- votre équipe soignante vous orientera vers les soins continus, avec votre consentement;
- vous pouvez avoir directement accès à nos services en demandant à un membre de votre équipe soignante de contacter la personne responsable de la coordination des soins en milieu hospitalier de Santé Nouvelle-Écosse pour qu'elle vous rende visite.

Le ou la responsable de la coordination des soins en milieu hospitalier de Santé Nouvelle-Écosse vous rencontrera à l'hôpital, ainsi que toute personne que vous souhaitez impliquer, afin d'évaluer vos besoins en matière de soins.

L'information recueillie par le ou la responsable de la coordination des soins en milieu hospitalier de Santé Nouvelle-Écosse servira à déterminer les services dont vous avez besoin et à élaborer un plan de soins. Avec votre consentement, nous partagerons ces renseignements avec les prestataires de soins à domicile afin de faciliter votre retour à la maison après votre congé de l'hôpital.



Que fait le ou la responsable de la coordination des soins à Santé Nouvelle-Écosse?

Une personne responsable de la coordination des soins à Santé Nouvelle-Écosse est un·e professionnel·le de la santé autorisé·e qui vous rencontrera, à l'hôpital ou dans la communauté, pour évaluer vos besoins en matière de soins. Nous vous encourageons à demander à une personne en qui vous avez confiance et qui connaît votre situation de vous accompagner lors de cette évaluation.

On vous attribuera un ou une responsable de la coordination des soins de Santé Nouvelle-Écosse qui travaille dans votre communauté. L'information recueillie par cette personne servira à déterminer les services dont vous avez besoin et à élaborer un plan de soins. Cette personne travaillera avec vous pendant que vous recevrez des services de soins à domicile.

Au fur et à mesure que vos besoins changeront, la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse réévaluera votre situation et travaillera avec vous pour ajuster votre plan de soins, si nécessaire.

Que se passera-t-il lors de la première visite à domicile de la personne qui coordonne mes soins à Santé Nouvelle-Écosse?

La personne responsable de la coordination de vos soins à Santé Nouvelle-Écosse vous appellera pour convenir d'un rendez-vous. Nous vous encourageons à inviter les personnes de votre choix à participer à cette réunion.

On vous posera alors des questions sur :

- votre santé,
- vos besoins en matière de soins physiques,
- votre maison,
- vos préoccupations liées à la sécurité,
- le soutien que vous recevez à l'heure actuel (aide des ami·e·s, de la famille ou de personnes que vous avez engagées).

La personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse devra également consulter l'avis de cotisation de l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour l'année d'imposition précédente. Cela l'aidera à déterminer les frais que vous devrez payer pour certains services, s'il y a lieu.

Nous vous demanderons de signer un consentement à la collecte et au partage d'information. Ce formulaire indique que vous acceptez de partager vos renseignements personnels et médicaux.

La personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse déterminera les services auxquels vous êtes admissible et vous donnera des renseignements sur le programme. Si le ou la responsable de la coordination de vos soins à Santé Nouvelle-Écosse estime que vous avez besoin de services de soins à domicile et que vous y êtes admissible, nous travaillerons avec vous et votre personne de soutien pour élaborer le plan de soins qui vous conviendra le mieux.

**Responsable de la
coordination de mes soins à
Santé Nouvelle-Écosse :**

Téléphone :

Si vous acceptez les services, nous dirons à votre prestataire de soins à domicile de quels services vous avez besoin. La personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse :

- réévaluera régulièrement vos besoins en matière de soins;
- sera disponible si vos besoins changent et que votre plan de soins doit être adapté.

Qui fournit les services de soins à domicile et que font les prestataires de services de soins à domicile?

Les services de soins à domicile sont fournis par des agences de soins à domicile sélectionnées et approuvées par le gouvernement provincial. Elles doivent respecter toutes les lois, politiques et normes applicables. Vous trouverez la liste des agences à : https://novascotia.ca/dhw/ccs/documents/Home_Support.pdf. (en anglais)

Votre prestataire de services de soins à domicile vous aidera à répondre aux besoins indiqués dans votre plan de soins, comme :

- vous aider pour le bain;
- vous aider à vous habiller;
- préparer et servir les repas;
- s'occuper de petits travaux ménagers;
- offrir un répit.

Que se passera-t-il lors de la première visite de mon ou ma prestataire de services de soins à domicile?

Votre prestataire de services de soins à domicile vous appellera pour convenir du moment de la première visite. Les visites suivantes pourront avoir lieu à des heures différentes.

Remarque – Vous pourriez avoir des prestataires de plus d'une agence si vous avez besoin de différents types de soins (comme des services de soutien à domicile et des services de soins infirmiers).

Avant chaque visite, votre prestataire **pourrait** vous appeler pour vous informer de l'heure de son arrivée. Il ou elle pourrait alors vous poser des questions pour savoir si vous présentez des symptômes de grippe ou de maladie respiratoire. À son arrivée, votre prestataire de services de soins à domicile :

- examinera les politiques en vigueur avec vous,
- vous expliquera les services qui vous seront fournis,
- vous demandera votre **consentement** pour recevoir le service (vous pouvez donner votre consentement verbalement par téléphone avant la première visite ou en personne lors de la première visite),
- vous fournira ses coordonnées,
- vous expliquera quand vous devez l'appeler et quand vous devez appeler la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse,
- vous expliquera comment annuler ou reporter une visite. Votre prestataire de services de soins à domicile vous expliquera également ce qui se passera si vous n'appellez pas pour annuler ou si vous n'êtes pas à la maison lors d'une visite prévue.

Votre prestataire de services de soins à domicile pourrait aussi effectuer une évaluation de la sécurité à domicile. **Remarque** – Il est possible que vous ne receviez pas de services lors de cette première visite.

Mon ou ma prestataire de services de soins à domicile :

Téléphone :

Que font les prestataires de services de soins infirmiers?

Votre prestataire de services de soins infirmiers :

- évaluera vos besoins en matière de soins infirmiers,
- travaillera en étroite collaboration avec votre prestataire de soins de santé primaires (médecin de famille, infirmier praticien ou infirmière praticienne),
- dispensera les soins infirmiers,
- suivra vos progrès,
- s'assurera que vous disposez de suffisamment de fournitures médicales,
- décidera si vous avez besoin d'autres visites de soins infirmiers.

Vous recevrez des soins infirmiers dans une clinique locale :

- si vous avez été dirigé·e par un médecin, un infirmier praticien ou une infirmière praticienne,
- si vous êtes admissible aux services de soins infirmiers à domicile,
- s'il y a une clinique dans votre région,
- si vous êtes en mesure de vous rendre dans une clinique.

Si vous ne pouvez pas vous rendre dans une clinique, ou s'il n'y a pas de clinique dans votre région, vous pouvez recevoir des soins infirmiers à domicile. Votre prestataire de services de soins infirmiers communiquera avec vous pour organiser votre première visite.

Si vous recevez des soins infirmiers par l'intermédiaire d'une clinique VON et que vous devez annuler votre rendez-vous à la clinique, appelez (sans frais) au **1-888-866-2273** et choisissez l'option « **clinique** ».

Emplacement de ma clinique VON :

Mon ou ma prestataire de services de soins infirmiers :

Téléphone :

Que se passera-t-il lors de la première visite de mon ou ma prestataire de services de soins infirmiers?

Avant la première visite à domicile, votre prestataire de services de soins infirmiers pourrait vous appeler pour vous poser des questions afin de savoir si vous présentez des symptômes de grippe ou de maladie respiratoire.

Lors de la rencontre, votre prestataire de services infirmiers :

- vous expliquera les services fournis,
- vous demandera votre consentement pour recevoir le service,
- évaluera vos besoins en matière de soins,
- dispensera des soins infirmiers,
- vous fournira les fournitures de soins infirmiers dont vous aurez besoin (il n'y a pas de frais pour ces fournitures),
- vous fournira ses coordonnées,
- vous expliquera quand vous devez l'appeler et quand vous devez appeler la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse,
- vous expliquera comment annuler ou reporter une visite.

Quand dois-je contacter la personne qui coordonne mes soins à Santé Nouvelle-Écosse? Quand dois-je contacter mon ou ma prestataire de services de soins à domicile ou de services infirmiers?

Les responsables de la coordination des soins à Santé Nouvelle-Écosse doivent évaluer vos besoins, puis autoriser et coordonner votre accès aux services. Communiquez avec la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse si :

- vos besoins en matière de soins ont changé,
- vous avez des questions ou des inquiétudes concernant votre plan de soins.

Les prestataires de services de soins à domicile sont responsables de la prestation des services de soins à domicile. Contactez votre prestataire de services de soins à domicile si :

- vous devez reporter ou annuler une visite,
- vous avez des questions ou des inquiétudes concernant les services de soutien à domicile que vous recevez.

Les prestataires de services de soins infirmiers sont responsables de la prestation des services infirmiers. Contactez votre prestataire de services infirmiers si :

- vous devez reporter ou annuler une visite, ou
- vous avez des questions ou des inquiétudes concernant les soins infirmiers que vous recevez.

Si vous ne savez pas à qui parler, appelez la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse. Si vous n'arrivez pas à la joindre, téléphonez (sans frais) au 1-800-225-7225.

Que se passe-t-il si mon ou ma prestataire de soins à domicile ou de services infirmiers n'arrive pas à l'heure prévue?

Si votre prestataire de services d'aide à domicile ou de services infirmiers n'arrive pas, appelez son agence ou la personne responsable de la planification de son horaire pour demander si votre rendez-vous a été annulé ou reporté. S'il n'y a pas de visite, on vous dira de mettre en place votre plan de secours.



Les prestataires de services de soins à domicile et de services infirmiers des Soins continus de Santé Nouvelle-Écosse font de leur mieux pour s'assurer que vos besoins sont satisfaits à domicile. Cela n'est pas toujours possible (p. ex., en raison du mauvais temps). Il est important d'avoir un plan de secours qui prévoit des mesures de soutien pour répondre à vos besoins en matière de soins.

Assurez-vous de revoir votre plan de secours avec votre prestataire de services de soins à domicile et la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse.

Que se passe-t-il si je dois annuler une visite?

Nous savons qu'il peut arriver que vous deviez annuler ou reporter une visite. Votre prestataire de services de soins à domicile vous indiquera si vous devez donner un préavis de 24 heures (une journée) ou de 48 heures (deux jours) lorsque vous annulez une visite. Votre prestataire vous informera également du fait que sans préavis suffisant, des frais d'annulation pourraient être facturés pour les visites de soutien à domicile.

En informant l'agence suffisamment à l'avance, vous lui donnez le temps de planifier la prestation de soins à d'autres personnes qui pourraient être en attente de services.

Si vous annulez régulièrement des visites, la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse vous appellera pour discuter de votre besoin continu de services.

De quoi ai-je besoin avant d'appeler les Soins continus ou de recevoir ma première visite?

• Avant d'appeler le service d'accueil des Soins continus (1-800-225-7225), vous devez avoir l'information suivante :

- votre date de naissance,
- le numéro de votre carte santé,
- votre adresse,
- le nom de votre prestataire de soins de santé primaires (s'il y a lieu).

• Avant la visite de la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse, vous devez avoir :

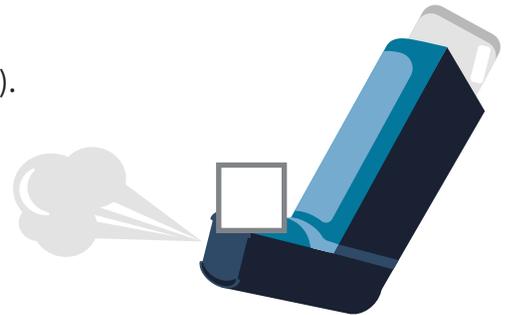
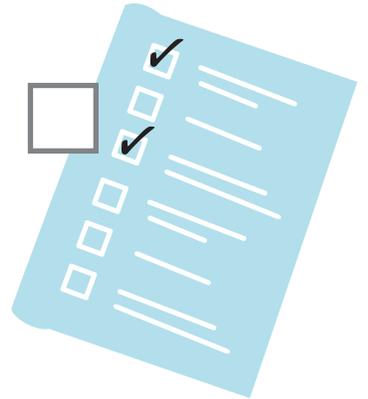
- l'avis de cotisation de l'ARC de l'année d'imposition précédente,
- la liste de tous les médicaments que vous prenez actuellement (y compris les vitamines, les suppléments et les médicaments en vente libre).

• Avant la visite de votre prestataire de services de soins à domicile, vous pourriez avoir besoin de ce qui suit, selon les services qui vous seront fournis :

- de l'équipement médical pour faciliter les soins et les rendre plus sécuritaires (p. ex., un banc de bain, des barres d'appui ou un drap de transfert),
- des produits de nettoyage (comme une vadrouille et un seau),
- des produits d'épicerie pour préparer les repas.

• Avant la visite de votre prestataire de services infirmiers, n'oubliez pas :

- de vous procurer les fournitures de soins infirmiers requises si on vous l'a demandé, puisqu'il est possible qu'elles ne soient pas toutes fournies (p. ex., matériel pour stomies),
- d'accomplir toutes les tâches que le personnel infirmier vous a demandé de faire avant la visite.



Comment vais-je participer à la planification de mes soins?

Vous êtes un membre important de l'équipe soignante. Vous pouvez vous attendre à :

- ce qu'on vous traite avec dignité et respect;
- ce qu'on vous traite d'une manière qui respecte votre culture, votre ethnicité, votre famille, votre genre, votre orientation sexuelle, votre religion et d'autres aspects importants de votre identité;
- ce qu'on vous fournisse des soins sûrs et respectueux.

Pour plus d'information, consultez le dépliant Soins continus - Information importante (<https://www.nshealth.ca/sites/nshealth.ca/files/patientinformation/ff2188.pdf>), que vous remettra la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle Écosse.

Nous nous engageons à vous fournir des soins sûrs et de grande qualité. Nous vous encourageons à parler ouvertement de vos soins avec les membres de votre équipe soignante. Nous voulons nous assurer que vous connaissez et comprenez les possibilités qui s'offrent à vous en matière de soins, ainsi que les risques et les avantages de chacune d'entre elles. Notre objectif est de trouver le soutien et les services qui vous conviennent le mieux en :

- comprenant vos besoins,
- comprenant ce qui est important pour vous,
- sachant quels sont vos objectifs en matière de soins.

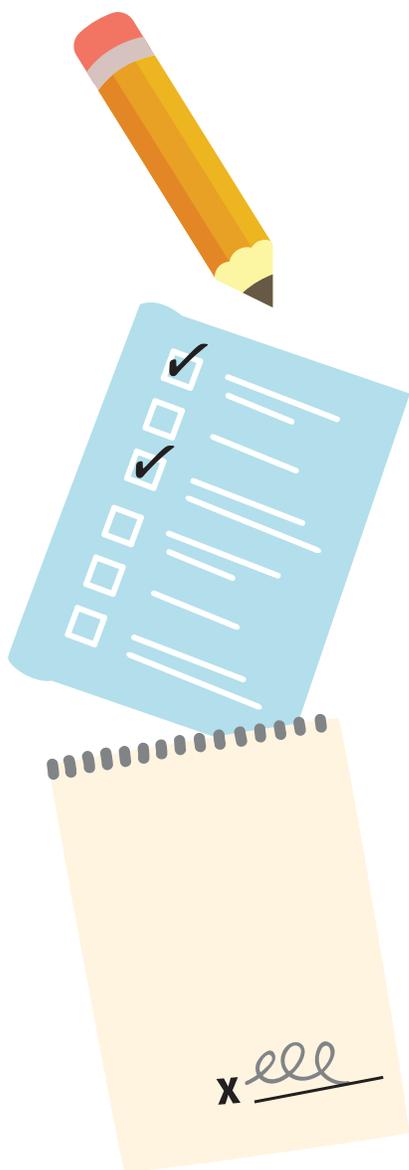
La personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle Écosse travaillera avec vous pour déterminer le soutien dont vous avez besoin pour rester à la maison. Nous vous encourageons à poser des questions et à exprimer vos préoccupations jusqu'à ce que vous disposiez de toute l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées concernant vos soins.

Les besoins en matière de soins sont différents d'une personne à l'autre et peuvent évoluer au fil du temps. Nous vous encourageons, vous ou votre personne de soutien, à communiquer avec la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle Écosse au fur et à mesure que vos besoins changent.

Si vous n'avez plus besoin des services de soins continus ou si vous n'en voulez plus, la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle Écosse travaillera avec vous pour établir un plan qui mettra fin à vos services. Si vous avez des questions ou préoccupations concernant la fin de vos services, appelez la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle Écosse.

Si votre situation change après avoir mis fin à vos services et que vous avez de nouveau besoin de soins continus, vous pouvez nous appeler pour faire une nouvelle demande (ou autoriser quelqu'un à le faire pour vous).

- Téléphone (sans frais) : 1-800-225-7225



Dois-je payer pour les services de soins à domicile?

Des frais peuvent être facturés pour les services de soutien à domicile. Ces coûts dépendent de votre revenu et du nombre de personnes avec qui vous vivez. La personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse travaillera avec vous pour déterminer si vous devez payer pour ces services. Pour consulter le tableau des revenus se rattachant à la prestation des soins à domicile, rendez-vous à : <https://novascotia.ca/dhw/ccs/FactSheets/Home-Care-Fee-Structure.pdf> (en anglais).

Les services de soins infirmiers sont gratuits. Des coûts peuvent toutefois s'appliquer à certaines fournitures (p. ex., cathéters ou matériel pour stomie).

Comment dois-je payer ces frais?

Chaque prestataire de services de soutien à domicile a son propre processus de paiement. On vous l'expliquera lors du premier appel ou de la première visite. Ce sera aussi l'occasion d'exprimer vos préoccupations.



Comment puis-je me préparer à recevoir des soins à domicile ou des services infirmiers?

Nous vous demandons de veiller à ce que votre domicile soit sans danger pour que votre équipe soignante puisse y travailler. Si ce n'est pas le cas, nous travaillerons avec vous pour le rendre plus sûr. Si votre domicile n'est toujours pas sécuritaire, nous essaierons de vous aider à trouver d'autres moyens d'obtenir les soins dont vous avez besoin.

Les personnes qui fument dans votre maison doivent s'abstenir de fumer au moins une heure avant toute visite à domicile et pendant la visite.

Personne dans le foyer ne peut être sous l'influence de substances illégales, de cannabis non médical et/ou d'alcool pendant une visite. Une politique de tolérance zéro est appliquée à l'égard de ce type de comportements.

Assurez-vous que l'entrée de votre maison est bien éclairée et qu'il n'y a pas de neige ou de glace.

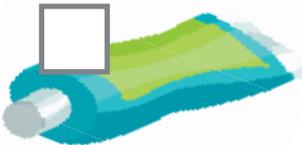
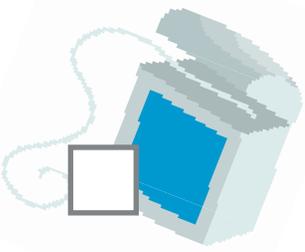
Conserver les armes à feu ou les armes dans une armoire verrouillée ou dans un endroit sécuritaire, conformément au **règlement fédéral sur les armes à feu**.

Gardez tous les animaux en sécurité et à distance de l'endroit où vous recevrez des soins.

Il se peut que vous ayez besoin de matériel (comme un banc de bain, des barres d'appui ou une chaise d'aisance). Cela dépendra de vos besoins.

Si vous recevez des :

- **services d'entretien ménager**, vous devez fournir les produits de nettoyage dans leur contenant d'origine.
- **soins personnels**, vous devez fournir vos articles de soins personnels (comme le savon, le déodorant et le dentifrice).
- **services de préparation des repas**, vous devez fournir la nourriture.
- **services infirmiers**, le matériel infirmier sera fourni (p. ex. bandages, fournitures intraveineuses [IV]). D'autres fournitures, comme celles pour les cathéters ou les stomies, ne sont pas fournies. Votre prestataire de services infirmiers vous dira si vous avez besoin de fournitures.



Comment puis-je donner mon avis sur les Soins continus de Santé Nouvelle-Écosse?

Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires, nous vous encourageons à communiquer avec nous. Vos préoccupations concernant votre santé et vos soins sont importantes pour nous. Lorsque vous nous faites part de votre expérience, bonne ou mauvaise, cela nous aide à améliorer les soins et les services que nous fournissons.

Si vous avez des préoccupations concernant **la quantité ou le type** de services de soins à domicile que vous recevez, appelez la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse. Si cette personne n'est pas en mesure de résoudre votre problème, demandez-lui que son ou sa gestionnaire vous appelle ou appelez directement ce ou cette gestionnaire. Nous voulons vous aider à résoudre tous les problèmes auxquels vous pourriez faire face.



Gestionnaire de la personne qui coordonne mes soins :

.....

Téléphone:

Si vous n'êtes pas à l'aise de parler directement avec la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse ou avec son ou sa gestionnaire, veuillez communiquer avec l'équipe des relations avec les patients pour fournir de la rétroaction.

- Téléphone (sans frais) : 1-844-884-4177
- Site Web : <https://www.nshealth.ca/contact-us/patientfamily-feedback-commentaires-des-patients-et-des-familles>

Comment puis-je donner mon avis sur les services de soins à domicile ou les services infirmiers que je reçois?

Si vous avez des préoccupations concernant les services de soins à domicile, appelez votre prestataire de services de soins à domicile. Si vous avez des préoccupations concernant les services infirmiers, appelez votre prestataire de services de soins infirmiers. Ces personnes veulent avoir de vos nouvelles et feront tout en leur pouvoir pour résoudre votre problème.

Mon ou ma prestataire de services de soins à domicile :

.....

Mon ou ma prestataire de services infirmiers :

.....

Numéro de téléphone pour les questions d'horaire :

.....

Numéro de téléphone pour toutes autres questions :

.....



Comment puis-je faire appel d'une décision?

Vous avez le droit de faire appel d'une décision prise concernant vos soins, par exemple :

- l'évaluation de vos soins,
- la planification des services,
- la fin du service,
- les frais.

Demandez à la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse de vous donner plus d'information sur le processus d'appel ou consultez :

- la politique d'examen des décisions relatives à l'admissibilité aux services du ministère des Aînés et des Soins de longue durée https://novascotia.ca/dhw/ccs/policies/policyManual/Service_Decision_Review_Policy.pdf (en anglais).

Comment m'assurer que mes renseignements resteront confidentiels?

Tout le personnel de Santé Nouvelle-Écosse respectera le plus possible votre vie privée lors de la planification et de la prestation de vos soins. Seuls les renseignements nécessaires pour vous fournir des soins sécuritaires seront recueillis. De plus, les renseignements ne seront partagés qu'avec votre consentement.

Nous respecterons la confidentialité de vos renseignements. Nous partagerons uniquement les renseignements personnels (comme votre adresse et votre numéro de téléphone) et les renseignements personnels sur la santé (comme les services dont vous avez besoin) que vous nous autorisez à partager avec les gens qui en ont besoin pour vous fournir des services.

Avant que nous ne partagions quelque information que ce soit, la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse vous demandera de signer un consentement pour l'aiguillage vers un service d'évaluation et pour l'obtention et le partage de renseignements. Même après avoir signé ce formulaire de consentement, vous avez le droit, si vous le souhaitez, de refuser de recevoir le service ou de partager des renseignements avec votre prestataire de soins à domicile ou de services infirmiers.



Quel est le rôle d'un·e mandataire?

Un·e mandataire est une personne qui donne ou refuse son consentement à des soins et à des services pour vous si :

- vous n'êtes pas en mesure de le faire vous-même,
- vous avez confié ce pouvoir à cette personne de confiance.

Votre mandataire peut prendre des décisions concernant les soins personnels comme les soins de santé, la nutrition, l'habillement, l'hygiène et la sécurité.

Si vous n'avez pas encore rempli de directive personnelle pour désigner un·e mandataire, nous vous encourageons à le faire.

Que faire si les soins à domicile ne peuvent pas répondre à mes besoins?

Si les soins à domicile ne peuvent pas répondre à vos besoins, la personne qui coordonne vos soins à Santé Nouvelle-Écosse peut discuter avec vous d'autres solutions. Si vous ne pouvez plus vivre à la maison en toute sécurité ou si vos besoins en matière de soins dépassent ce que les soins à domicile peuvent vous fournir, la personne qui coordonne vos soins pourrait vous recommander les soins de longue durée.

Pour plus d'information sur la préparation aux soins de longue durée, sur la manière dont l'équipe soignante et la personne de soutien peuvent vous aider et sur la manière de trouver des soins de longue durée, consultez :

- **Guide pour déménager dans un établissement de soins de longue durée en Nouvelle-Écosse**
https://www.nshealth.ca/sites/nshealth.ca/files/a_guide_to_moving_into_ltc_in_ns_french.pdf
- **Gouvernement de la Nouvelle-Écosse – Soins continus**
<https://novascotia.ca/dhw/ccs/long-term-care.asp> (en anglais)



Pour en savoir plus sur la création d'une directive personnelle et la désignation d'un·e mandataire, rendez-vous à :

- 211 Nouvelle-Écosse – Directives personnelles en Nouvelle-Écosse <https://ns.211.ca/services/government-of-nova-scotia-department-of-justice-head-office/personal-directives-in-nova-scotia> (en anglais)
- Les directives personnelles en Nouvelle-Écosse – ministère de la Justice <https://novascotia.ca/just/pda/Default-fr.asp>



Nous mettrons tout en œuvre pour vous aider à emménager dans l'établissement que vous préférerez.

Autres ressources

Santé Nouvelle-Écosse – Soins continus
www.nshealth.ca/continuing-care (en anglais)

Gouvernement de la Nouvelle-Écosse – Répertoire des agences de soins à domicile
http://novascotia.ca/dhw/ccs/documents/Home_Support.pdf (en anglais)

Ministère des Aînés et des Soins de longue durée de la Nouvelle-Écosse – Division des soins continus
<https://novascotia.ca/dhw/ccs> (en anglais)

Ministère des Aînés et des Soins de longue durée de la Nouvelle-Écosse – Manuel de politiques sur les soins à domicile
https://novascotia.ca/dhw/ccs/policies/HomeCare_Policy_Manual.pdf (en anglais)

Ministère des Aînés et des Soins de longue durée de la Nouvelle-Écosse – Politique d'examen des décisions relatives à l'admissibilité aux services
https://novascotia.ca/dhw/ccs/policies/policyManual/Service_Decision_Review_Policy.pdf (en anglais)

211 Nouvelle-Écosse
<https://ns.211.ca>

Caregivers Nova Scotia
<http://caregiversns.org/francais>

Société Alzheimer de la Nouvelle-Écosse
<http://alzheimer.ca/en/ns/fr>

Gouvernement de la Nouvelle-Écosse – Répertoire pour un vieillissement positif
<https://novascotia.ca/seniors/directory> (en anglais)



