OFFICE RÉGIONAL DE LA SANTÉ

D'ENTRE-LES-LACS ET DE L'EST

Votre guide des services de soins à domicile

SERVICES DE SOINS À DOMICILE

L'Office régional de la santé (ORS) d'Entre-les-Lacs et de l'Est s'engage à fournir des soins et des services de qualité à tous ses clients, et ce, dans un environnement sécuritaire et bienveillant. Les services de soins à domicile sont conçus pour compléter, et non remplacer, le rôle de la famille et du réseau de soutien informel dans la prestation des soins au sein de la communauté. Les soins à domicile sont axés sur les soins centrés sur le client et votre rétroaction est importante.

Le présent guide vise à fournir au client et à sa famille un aperçu des services de soins à domicile. Les informations y figurant vous aideront à mieux comprendre à quoi vous attendre des soins à domicile et aborderont certains aspects qui nécessitent votre attention et votre rétroaction telles que les politiques et lignes directrices. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant les soins ou les services que vous recevez, contactez votre coordonnateur des soins à domicile dont le nom est indiqué sur la carte professionnelle insérée dans votre trousse d'information.

Charte des droits des clients en soins à domicile

Tous les clients qui reçoivent des services de soins à domicile au sein de l'Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs et de l'Est ont les droits suivants :

- Protection de la vie privée et de la confidentialité quant à leurs soins et à la gestion de leurs renseignements médicaux.
- Être informés des services de soins à domicile et d'autres ressources qui sont à leur disposition.
- Participer à l'évaluation et à la planification de leurs soins.
- Être informés du type et de la fréquence des services fournis, ainsi que des fournisseurs de services assignés.
- Refuser des services et des traitements.
- Être informés des conséquences de leur choix, incluant le refus des services.
- Pouvoir s'attendre à une continuité raisonnable des soins.
- Être traités, ainsi que leur propriété, avec courtoisie et respect.
- Recevoir des soins dans un environnement qui favorise leur sécurité et la qualité de leurs soins.
- Recevoir des soins par des intervenants bien formés et qualifiés (compétents) pour effectuer leurs tâches.
- Être informés de leurs responsabilités quant à leur conduite.
- Être évalués en temps opportun pour recevoir des services.

TABLE DES MATIÈRES

Section 1 : Responsabilités

1.1. Services de soins à domicile
1.2. Membres de l'équipe de soins à domicile
1.3. Aides en soins à domicile (ASD) et autre personnel
1.4. Client et personnes-ressources

Section 2 : Santé et sécurité au travail

Section 3 : Politiques et lignes directrices

3.1 Gestion sécuritaire des animaux de compagnie
3.2 Réduction de la fumée de cigarettes et de la vapeur des cigarettes électroniques dans l'environnement
3.3 Médicaments et supervision de la médication
3.4 Intempéries
3.5 Équipement
3.6 Fournitures
3.7 Plan auxiliaire
3.8 Commentaires/Plaintes
3.9 Conseil manitobain d'appel en matière de santé
3.10 Réduire vos risques de chutes
3.11 Prévention de la COVID-19

SECTION 1 : RESPONSABILITÉS

Le travail d'équipe dans le domaine des soins de santé est essentiel pour les soins aux clients et la sécurité de tous. Plus les membres de l'équipe sont capables de travailler ensemble, plus ils sont en mesure de fournir la meilleure qualité de soins possible. L'équipe des soins à domicile de l'ORS d'Entre-les-Lacs et de l'Est considère chaque client et leur famille comme des membres à part entière de l'équipe multidisciplinaire. Les responsabilités de chaque membre de l'équipe sont décrites ci-dessous.

1.1 Services de soins à domicile :

- S'assurer que l'environnement de travail du personnel de soins à domicile est sécuritaire.
- S'assurer que tous les membres du personnel respectent la Charte des droits des clients en soins à domicile. (page 1)
- Satisfaire aux exigences et obligations formulées dans les politiques de Santé et Vie saine Manitoba. Ces politiques et lignes directrices fournissent une direction au personnel des soins à domicile afin de déterminer l'admissibilité des clients aux services de soins à domicile, ainsi que le type et le niveau de services qui peuvent être fournis.
- Promouvoir la santé, la sécurité et l'autonomie des clients.
- Informer les clients du processus pour soulever une préoccupation ou déposer une plainte.

1.2 Membres de l'équipe des soins à domicile :

Notre équipe, qui est composée de professionnels ayant pour objectif de vous fournir un soutien au sein de la communauté, comprend notamment : un directeur, des gestionnaires des équipes cliniques, des coordonnateurs de cas, des coordonnateurs des ressources, des commis à la planification, des aides aux soins à domicile et des infirmiers et infirmières. Ci-dessous, vous trouverez certaines responsabilités qui incombent à trois membres de l'équipe des soins à domicile.

Coordonnateur de cas (CC) :

- Il est responsable de la coordination et la prestation de vos services de soins de santé.
- Il reçoit les demandes de soins à domicile et procède aux évaluations des cas afin de déterminer l'admissibilité des clients, les besoins en matière de soins à domicile, en foyers de soins personnels ou dans d'autres milieux.
- Il travaille étroitement avec la famille et les autres membres de l'équipe de soins de santé afin de fournir les soins de santé optimaux au client tout en procurant une intervention professionnelle s'il y a lieu, et il assure la gestion continue des cas.
- **Contactez votre CC si vous avez des questions concernant votre plan de soins, y compris tout changement lié à votre état de santé, votre médication, votre mobilité, etc.**

Coordonnateur des ressources (CR) :

- Il est responsable du recrutement, de l'orientation, de la supervision et de l'évaluation des aides aux soins à domicile (ASD).

- Il supervise et assure la prestation efficace des services de soins à domicile aux clients en coordonnant les ASD conformément aux normes, politiques et plans de soins élaborés par le coordonnateur des cas en soins de santé.
- **Contactez le CR pour toute préoccupation quant aux ASD ou toute demande visant à modifier de façon permanente l'heure et le moment de la visite.**

Commis à la planification (CP) :

- Il effectue diverses tâches administratives, y compris la coordination et la gestion des horaires pour les clients et le personnel des soins à domicile.
- Il collabore avec les coordonnateurs des ressources et les coordonnateurs de cas, et il fait partie intégrante de l'équipe de soins de santé.
- **Contactez-le si vous avez des questions portant sur l'horaire, y compris les changements à court terme, notamment les annulations.**

1.3 Les aides aux soins à domicile (ASD) et autres membres du personnel ont les tâches suivantes :

(p. ex., le personnel infirmier de première ligne, les ergothérapeutes, les physiothérapeutes)

- Maintenir la confidentialité en tout temps.
- S'assurer que le plan de soins établi pour le client est respecté.
- Travailler avec les clients, les familles et les aidants pour faire le suivi des préoccupations ou plaintes.
- Signaler les problèmes de santé et sécurité au travail, les changements liés à l'état de santé ou les conditions de vie du client, ainsi que toute situation pouvant toucher le plan de soins.
- Porter en tout temps leur carte d'identité.
- Porter les chaussures appropriées afin de prévenir les blessures au domicile des clients (une paire de chaussures d'intérieur propres).
- Respecter les règles d'une bonne hygiène des mains, ainsi que les précautions applicables si nécessaire.

1.4 Clients et personnes-ressources

Les clients/familles/aidants des soins à domicile ont les responsabilités suivantes :

- Participer activement à l'élaboration et à la mise à jour du plan de soins.
- Assumer le coût des transports urgents (ambulance) si les membres du personnel des soins à domicile doivent dépêcher de l'aide lorsqu'ils sont chez le client.
- Élaborer un plan auxiliaire pour les occasions où les services de soins à domicile pourraient être interrompus, notamment dans les cas d'intempéries. *(Voir Section 3.4 pour plus de détails)*
- Demander l'information nécessaire pour faire des choix éclairés quant au plan de soins.

- Respecter le plan de soins établi. Des services additionnels peut être demandés auprès du CC s'ils sont considérés appropriés après une réévaluation.
- Informer le CC des changements quant à l'état de santé ou la situation à domicile.
- Traiter les membres du personnel des soins à domicile avec gentillesse et respect indépendamment de leur race, religion, valeurs, couleur, âge, sexe, orientation sexuelle ou origine nationale.
- S'assurer que l'environnement de travail est sécuritaire pour le personnel des soins à domicile. Les intervenants doivent avoir un endroit pour se laver les mains et peuvent avoir besoin d'utiliser le téléphone et d'aller aux toilettes.
- S'assurer que les fournitures et l'équipement nécessaires sont disponibles et qu'ils sont rangés de façon sécuritaire, y compris les médicaments pour les clients qui reçoivent des services de supervision des médicaments. *De plus amples informations sont incluses dans la Section 3.3*.
- S'assurer d'informer le bureau des soins à domicile si le client sera absent pour la visite de services prévue, entre autres si le client a un rendez-vous chez le médecin.
- Suivre le processus pour traiter les préoccupations ou les plaintes. *De plus amples informations sont incluses dans la Section 3.8*.

SECTION 2 : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Conformément à la Loi sur la sécurité au travail du Manitoba, l'ORS d'Entre-les-Lacs et de l'Est a la responsabilité d'assurer un environnement de travail sécuritaire pour son personnel et ses clients. Chaque fois que le personnel des soins à domicile se présente chez vous pour vous procurer des soins ou des services, votre domicile devient leur environnement de travail. Une évaluation de la sécurité sera effectuée périodiquement. On pourrait vous demander d'apporter des changements à votre demeure afin d'assurer la sécurité de chacun, par exemple :

- L'entrée du domicile doit être facilement accessible.
- Les marches et les allées doivent être déneignées, déglacées et exemptes d'obstacles, et en bon état pour un passage sécuritaire.
- L'entrée doit être bien éclairée durant la soirée pour votre sécurité et celle du personnel.
- Les endroits dans votre domicile où vos soins sont procurés doivent être facilement accessibles.
- Les membres du personnel **ne sont pas autorisés** à entrer dans votre domicile si vous êtes absent.
- Si vous ne pouvez pas répondre à la porte pour laisser entrer le personnel dans votre domicile, des mesures doivent être prises avec le CC pour déterminer un autre accès.

Exigences relatives au client :

1. SÉCURITÉ DU PERSONNEL DES SOINS À DOMICILE

- Toute forme d'abus verbal ou physique ou de harcèlement sexuel ne sera pas tolérée.
- Les services prendront fin si un client est abusif envers un intervenant. Une nouvelle réévaluation sera requise avant que les services soient rétablis.
- Les familles/aidants prendront la relève des intervenants si un client devient abusif ou impossible à gérer.
- Les familles/aidants s'assureront que les clients ayant une incapacité n'ont pas accès à des objets potentiellement dangereux (couteaux, armes à feu).
- Les familles/aidants s'assureront que le personnel a à sa disposition le nom des contacts des clients et leurs numéros de téléphone.

2. DANGERS PHYSIQUES

- Les clients et les familles/aidants doivent restreindre les animaux de compagnie à l'intérieur et à l'extérieur durant la prestation des services de soins à domicile.

- Les clients et les familles/aidants sont responsables de réparer tous les équipements défectueux dès que possible.
- Les clients et les familles/aidants sont responsables de fournir du savon liquide pour les mains et des serviettes en papier pour la prestation des soins à domicile.
- Les membres du personnel des soins à domicile ne peuvent faire que les manœuvres de levage et de transfert pour lesquelles ils ont été formés (conformément aux politiques et procédures de l'ORS d'Entre-les-Lacs et de l'Est) afin de réduire les risques de blessures pour le client et le personnel
- Les clients et les familles/aidants sont responsables de s'assurer que le système de chauffage est sécuritaire et fonctionne correctement afin que la température ambiante soit confortable pour le personnel des soins à domicile.
- Les clients et les familles/aidants sont responsables de mettre les déchets à la poubelle régulièrement.
- Les clients et les familles/aidants sont responsables de voir à l'élimination des infestations de vermines au domicile.
- Les clients et les familles/aidants sont responsables de s'assurer que l'éclairage intérieur et extérieur est adéquat.

3. DANGERS ENVIRONNEMENTAUX

- Les clients et les familles/aidants doivent fournir une prise électrique pour brancher la voiture des intervenants durant les mois d'hiver.
- Les clients et les familles/aidants sont responsables de s'assurer que le stationnement, les allées et les entrées du domicile sont accessibles pour les intervenants.
- Les familles/aidants sont responsables de prodiguer les soins du client si un intervenant est incapable de se présenter ou doit quitter plus tôt en raison de conditions routières dangereuses.
- Les clients ou les familles/aidants doivent s'assurer que les sorties du domicile sont libres en cas d'incendie.
- Les clients ou les familles/aidants doivent s'abstenir de fumer une heure avant l'arrivée des intervenants et pendant la prestation des services au domicile.
- Les clients ou les familles/aidants doivent s'abstenir de consommer de l'alcool ou des drogues illicites pendant que la prestation des services à domicile.
- Les clients ou les familles/aidants doivent respecter les directives de sécurité si l'oxygénothérapie est utilisée au domicile.

SECTION 3 : POLITIQUES ET LIGNES DIRECTRICES

3.1 Gestion sécuritaire des animaux de compagnie

Le but de l'ORS d'Entre-les-Lacs et de l'Est vise à s'assurer que tous les employés travaillant au domicile d'un client bénéficient d'un environnement de travail sécuritaire et sain. Or les animaux de compagnie peuvent présenter un danger pour les employés. Par conséquent, des mesures de sécurité particulières doivent être adoptées.

Responsabilité du client ou de la famille :

- Mettre les animaux de compagnie dans une pièce/un espace séparé de l'endroit où les services seront prodigués, et ce, avant l'arrivée du personnel. Les animaux doivent demeurer à l'écart de l'intervenant pendant toute la durée de la visite.
- S'assurer que les animaux de compagnie qui sont dans la cour sont restreints à l'arrivée et au départ des intervenants afin que ceux-ci puissent sortir de leur voiture et y retourner en toute sécurité sans qu'ils aient à entrer en proximité de l'animal.
- S'assurer que tous les jouets et les fournitures des animaux sont rangés afin de prévenir le risque de chutes.
- S'assurer que les excréments des animaux sont nettoyés de façon appropriée et jetés à la poubelle pour ne pas créer un milieu de travail qui n'est pas sécuritaire et sain pour les employés des soins à domicile; c'est-à-dire, nettoyer le plancher pour éliminer le risque de trébuchements et de chutes.
- Les animaux de compagnie incluent TOUS les animaux de compagnie/animaux comme les chiens, les chats, les oiseaux, les reptiles et autres petits animaux qui résident dans le domicile.

3.2 Réduction de la fumée de cigarettes et de la vapeur des cigarettes électroniques dans l'environnement

La fumée secondaire est dangereuse. En effet, elle contient plus de 50 produits chimiques nocifs qui sont des causes connues ou présumées du cancer et qui augmentent également le risque de crises cardiaques et d'accidents vasculaires cérébraux.
L'ORS d'Entre-les-Lacs et de l'Est s'engage à protéger ses travailleurs des dangers liés à la fumée secondaire.

Les clients, les membres des familles, les aidants et les intervenants doivent s'abstenir de fumer (ce qui inclut toutes les formes comme le tabac, les vapoteuses et le cannabis à usage thérapeutique) **dans l'heure** précédant la visite prévue des intervenants et pendant que ceux-ci exécutent leurs tâches dans le domicile du client.

3.3 Médicaments et supervision de la médication

L'objectif des services de supervision des médicaments vise à assurer que les médicaments vous sont fournis en temps opportun et de la façon la plus sécuritaire possible. Dans cette optique, les pratiques ci-dessous facilitent la communication et aident à s'assurer que vos médicaments vous sont dispensés en toute sécurité. Le personnel supervise la prise de vos médicaments qui sont dans des contenants préparés en pharmacie.

- Les ASDne peuvent distribuer que des médicaments qui sont dans une plaquette alvéolée. Ils ne sont pas autorisés à fournir des comprimés sous flacons ou bouteilles.
- Les ASD s'assurent que le bon médicament est fourni au bon client en confirmant l'identité du client. Veuillez insérer une photographie actuelle du client dans la chemise des médicaments pour que l'aide puisse s'y référer.
- Les ASD n'ont pas de formation quant à la médication et ne peuvent pas identifier ou reconnaître des comprimés ou répondre à des questions sur les effets indésirables. Votre pharmacien vous aura remis les renseignements pertinents concernant la médication que vous prenez. Si vous avez des questions sur un médicament, contactez votre pharmacien ou votre médecin.
- Il incombe au client ou à l'aidant de commander et de demander un renouvellement des médicaments et de s'assurer qu'ils sont disponibles lors des visites des aides en

- soins à domicile. Nous vous encourageons fortement à planifier en faisant renouveler vos médicaments lorsque vous commencez votre dernière plaquette alvéolée. Si votre médication est modifiée, la pharmacie doit apporter les changements dans la plaquette alvéolée. **N'altérez pas la plaquette alvéolée de quelque façon que ce soit.**
- Les ASD doivent suivre les directives du CC ou du personnel infirmier des soins à domicile pour vous assister à la prise de vos médicaments. Si une modification est apportée à votre médication, vous devez en informer le CC. Une infirmière ou le CC confirmera que le médicament a été changé dans la plaquette alvéolée avant que l'aide à la prise de la médication reprenne. **D'ici là, la famille pourrait devoir aider à la prise de la médication.**
- Les ASD qui assistent à la prise des médicaments doivent signer la feuille de supervision des médicaments indiquant que la tâche a été effectuée. Ces feuilles ne sont qu'à l'usage du personnel des soins à domicile. La famille ne peut rien écrire sur ces feuilles, car elles sont un élément légal du dossier des soins à domicile.
- S'ils trouvent un comprimé qui n'est pas dans votre plaquette alvéolée, les ASD ont été informés de le mettre dans une enveloppe ou dans un contenant et de le laisser dans un endroit sûr pour que le client ou l'aidant le jette. Ils ne peuvent pas remettre les médicaments dans la plaquette alvéolée ni altérer toute médication qui se trouve dans la plaquette alvéolée.
- Vous devez être disponible au moment prévu de la visite. **Si vous êtes absent, l'ASD ne reviendra pas plus tard.** Si vous devez faire des sorties ou allez à des rendez-vous, la famille/l'aidant est responsable de vous donner vos médicaments même si vous résidez dans un logement avec services de soutien. Si vous n'êtes pas à votre domicile, l'ASD doit aviser le bureau et votre personne-ressource qu'il n'a pas été capable de vous donner vos médicaments, car vous étiez absent. La famille est alors responsable de s'informer de la situation et de vous aider au besoin.

Commande de la médication

- Nous vous encourageons fortement à faire renouveler vos médicaments lorsque vous commencez votre dernière plaquette alvéolée.
- Si votre médication est modifiée, la pharmacie doit apporter les changements dans la plaquette alvéolée.
- **N'altérez pas la plaquette alvéolée de quelque façon que ce soit.**

Vérification de la médication

- Si vos médicaments vous semble ne pas être corrects, il vous incombe de contacter votre pharmacie.

Modification à votre médication

- Les ASD ne sont pas autorisés à vous donner des médicaments qui ne correspondent pas à ceux inscrits dans votre dossier de médicaments.
- **Les ASD ne peuvent pas vous fournir de l'aide à la prise des médicaments si votre CC n'a pas été informé et que votre dossier de médicaments n'a pas été mis à jour.**
- **D'ici là, votre aidant pourrait devoir aider à la prise de vos médicaments.**

Rangement de la médication

- Les médicaments doivent être rangés dans l'endroit convenu.
- **Les médicaments doivent être dans une boîte de médicaments verrouillable. Votre CC en discutera avec vous.**

Heure des visites

- Assurez-vous d'être présent au moment de la visite prévue.
- Si vous n'êtes pas présent, l'ASD **ne** reviendra **pas** plus tard.
- **Si vous avez manqué votre visite prévue, vous ou votre aidant serez responsables de la prise de vos médicaments jusqu'à la prochaine visite de l'ASD.**

3.4 Intempéries

Il incombe aux clients des Soins à domicile et à leur CC de planifier pour les occasions où les services de soins à domicile ne peuvent pas être fournis. Le personnel des soins à domicile s'efforce d'assurer la continuité des services. Votre CC passera en revue le plan auxiliaire avec vous sur une base régulière.

Comment vous préparer en cas de MAUVAISES CONDITIONS MÉTÉO?

- Avez-vous suffisamment de médicaments en stock pour quelques jours?
- Si vous suivez une oxygénothérapie, assurez-vous d'avoir une bonbonne d'oxygène de rechange.
- En cas de panne de courant, gardez les lits électroniques en position à plat.
- Munissez-vous d'une lampe de poche et d'une radio alimentée par piles pour rester informé, et ayez des piles supplémentaires.
- N'utilisez pas ou utilisez au minimum les fauteuils inclinables électriques et gardez-les en position assise. Si vous utilisez un lève-personne électrique, assurez-vous que toutes les piles sont entièrement chargées. N'utilisez pas les piles qui ont une faible charge.

- Ayez des aliments non périssables et faciles à préparer, par exemple : beurre d'arachides, craquelins, jus, des aliments en boîtes de conserve et un ouvre-boîte manuel.
- Qui pourriez-vous appeler si votre système de chauffage ne fonctionne pas? Y a-t-il quelqu'un avec qui vous pourriez rester au besoin?
- Avez-vous suffisamment d'articles ou de fournitures de soins personnels en stock pour une semaine si la livraison est retardée?
- Assurez-vous que quelqu'un déneige vos trottoirs afin que l'on puisse accéder à votre domicile en toute sécurité.
- Si vous ou votre famille avez accès à l'Internet, voici quelques sources d'information concernant la préparation en cas d'urgence :
    - Préparez-vous - Gouvernement du Canada
    - Organisation de gestion des situations d'urgence au Manitoba Organisation de gestion des situations d'urgence du Manitoba
    - Santé, Aînés et Soins de longue durée Manitoba - Santé, Aînés et Soins de longue durée

3.5 Équipement

Un professionnel de la santé pourrait recommander l'utilisation d'équipement pour améliorer votre autonomie et votre sécurité ainsi que la sécurité de vos fournisseurs de soins et de notre personnel. Certaines pièces d'équipement sont requises pour assurer un milieu de travail et des soins sécuritaires. Il peut être possible d'emprunter l'équipement recommandé par les services des Soins à domicile, sinon vous devez peut-être l'acheter d'autres fournisseurs.

Si un professionnel de la santé a recommandé l'utilisation d'équipement :

- Le personnel discutera avec vous des arrangements pour aller le chercher, le faire livrer ou l'acheter.
- Si l'équipement n'est pas disponible au domicile ou n'est pas installé de manière sécuritaire, le personnel ne pourra pas vous fournir les soins nécessaires.
- Le personnel des Soins à domicile doit utiliser l'équipement recommandé pour procurer vos soins.

Un professionnel de la santé déterminera votre admissibilité au prêt de pièces d'équipement, entre autres :

- Lève-personne électrique;
- Lit d'hôpital électrique incluant un matelas standard et barrières de lit;
- Surfaces de sommeil spécialisées;
- Aides à la mobilité comme des draps de transfert.

Vos responsabilités quant à l'équipement qui vous est prêté par les Soins à domicile :

Généralement, l'équipement est livré à votre domicile, le cas échéant :

- L'équipement est habituellement livré du lundi au vendredi. Vous devez donc vous assurer que quelqu'un est présent pour accepter la livraison.
- Vous recevrez un appel pour confirmer la date et l'heure de la livraison. Si personne n'est présent pour accepter la livraison, votre nom sera ajouté à une liste d'attente pour le prochain rendez-vous de livraison disponible.
- Avant la livraison, un espace suffisant doit être prévu pour les pièces d'équipement.
- Tenez l'équipement en bon état de fonctionnement et informez votre CC si vous avez des problèmes avec l'équipement. L'ORS d'Entre-les-Lacs et de l'Est assurera l'entretien ou le remplacement de l'équipement au besoin.
- Avisez votre CC avant de déménager des pièces d'équipement à une autre adresse.

- Cet équipement vous est prêté. Les services des Soins à domicile paient des frais de location mensuels pour votre équipement. Par conséquent, il est très important que l'équipement soit retourné rapidement s'il n'est plus nécessaire. **Le cas échéant, contactez votre CC pour faire des arrangements afin de retourner l'équipement.**

Équipement non fourni par les services des Soins à domicile

On pourrait vous demander de fournir ou d'acheter les pièces d'équipement suivantes :

- Équipement de salle de bain, p. ex., siège de baignoire, tapis de bain, barres d'appui pour le bain, siège de toilette surélevé, barres d'appui pour les toilettes, bassins de lit et urinaux.
- Aides à la marche et au déplacement, p. ex., marchette, canne, béquilles et fauteuil roulant.
- Autres aides comme les poteaux et ceintures de transfert, mains courantes et sièges élévateurs.

3.6 Fournitures

Les services des Soins à domicile peuvent procurer des fournitures en fonction de votre admissibilité déterminée par la CC ou l'infirmière, notamment :

- Gants jetables :
    - Les prestataires de Soins à domicile doivent porter des gants en tout temps lorsqu'ils viennent en contact avec du sang ou d'autres liquides organiques, notamment lorsqu'ils vous aident à faire votre toilette, à laver vos organes génitaux et à nettoyer les toilettes, les bassins de lit, les urinoirs, les chaises d'aisance, les poches de recueil d'urine.
    - Ils doivent également porter des gants lorsqu'ils vous administrent des soins de plaie.
    - Les Soins à domicile fournissent les gants au personnel qui vous prodigue des soins personnels (sans frais pour vous). Ces gants ne sont qu'à l'usage du personnel. Si vous avez besoin de gants, demandez à votre CC où vous pouvez en acheter.
- Produits pour le soin des plaies.
- Dans certains cas, les produits pour la gestion de la vessie et des intestins.

Pour réapprovisionner vos fournitures, contactez votre CC ou l'infirmière environ une semaine avant d'être à court de fournitures.

On pourrait également vous demander de prendre des dispositions pour venir chercher les fournitures. On vous indiquera où et quand aller chercher les fournitures.

Matériel non fourni par les Soins à domicile

Vous pourriez devoir acheter les fournitures suivantes que les Soins à domicile ne vous procurent pas :

- Fournitures pour aider à l'administration des médicaments (p. ex., guides pour gouttes oculaires, chambres d'inhalation pour aérosols, doseurs, boîtes verrouillables);
- Matériel pour le diabète;
- Bas thérapeutiques et gants de caoutchouc pour l'application.
- Articles ménagers de nettoyage comme les produits nettoyants, désinfectants. Votre CC ou l'infirmière vous indiquera où acheter ces articles.

3.7 Plan auxiliaire

Un plan auxiliaire est un plan que vous et votre CC élaborez pour les occasions où les services des Soins à domicile pourraient être interrompus. Votre plan peut inclure les éléments suivants :

- La famille ou le réseau de soutien fournit la totalité ou une partie des services pour une courte durée;
- Se passer des services pendant une courte période;
- Débourser pour des services privés pendant une courte période.

Votre plan auxiliaire est mis en action si aucun prestataire des Soins à domicile n'est disponible pour fournir les services prévus ou pour les raisons suivantes :

- Lorsqu'il n'y a pas de personnel dûment formé pour prodiguer des soins particuliers.
- Lorsque de mauvaises conditions météo empêchent le personnel de se rendre chez vous.
- Dans d'autres situations comme des problèmes liés au transport, des arrêts de travail ou une maladie.

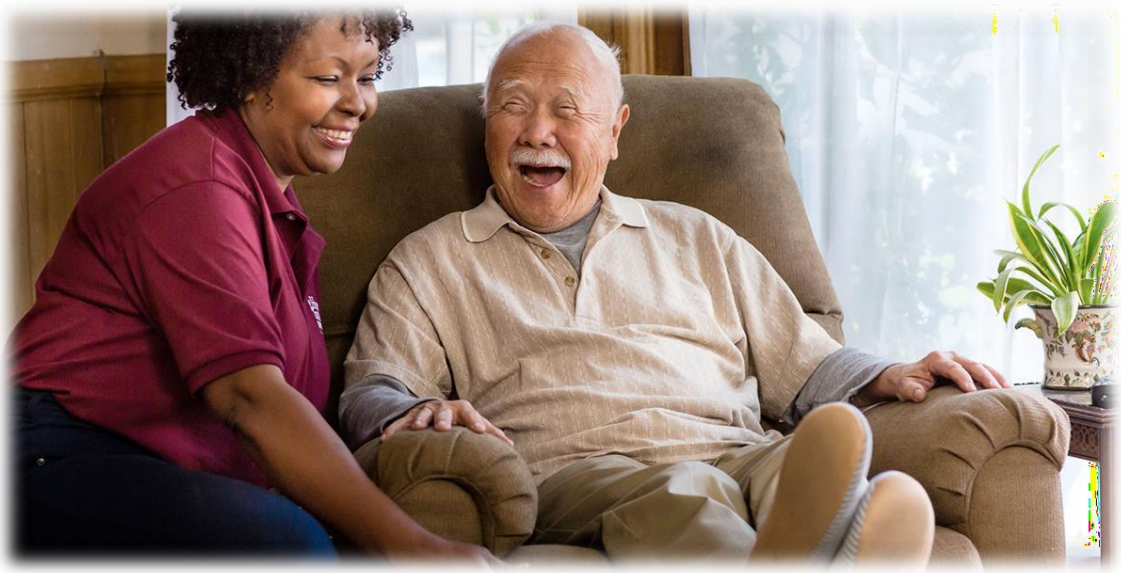
3.8 Commentaires/Plaintes

L'ORS d'Entre-les-Lacs et de l'Est encourage la participation des membres de la communauté et des clients et fait en sorte qu'ils ont des occasions pour offrir leur rétroaction. L'ORS d'Entre-les-Lacs et de l'Est traitera et répondra à tous les compliments, les plaintes et les commentaires de façon rapide et efficace. Les commentaires des clients seront examinés et évalués, ce qui est un élément clé du programme Qualité et Risques.

Objectifs du processus de traitement des préoccupations des clients :

- Accorder une priorité élevée aux préoccupations des clients en procédant à l'examen et à la résolution des préoccupations qui ont eu un impact, ou qui ont été perçues comme ayant eu un impact sur la qualité des soins et des services fournis aux clients.
- Fournir un mécanisme pour recevoir les compliments ou les plaintes des patients et des familles.
- Formuler des recommandations pour améliorer les procédures, les pratiques ou les mesures correctives qui pourraient résoudre les problèmes détectés ou les réduire à un niveau acceptable et gérable.
- Suivre et communiquer les tendances quant aux plaintes des clients.

Si vous avez des questions ou des commentaires concernant vos soins, contactez votre CC et nous ferons de notre mieux pour résoudre le problème.



3.9 Conseil manitobain d'appel en matière de santé

Le Conseil manitobain d'appel en matière de santé a été créé en vertu de la Loi sur l'assurance-maladie et vise à fournir aux résidents du Manitoba un processus d'appel indépendant s'ils ne sont pas satisfaits d'une décision concernant une question financière ou opérationnelle liée au système de soins de santé.

Un client existant ou potentiel peut interjeter appel si sa demande de soins à domicile a été rejetée ou s'il est en désaccord avec le type ou le niveau des services offerts par le programme ou le modèle de prestation des services.

Veuillez discuter vos préoccupations avec votre coordonnatrice de dossier, la gestionnaire de l'équipe clinique ou la directrice de Soins à domicile. Si votre préoccupation n'est pas résolue, vous pouvez interjeter un appel. Vous pouvez procéder à l'interjection d'un appel auprès du Conseil si vous ne parvenez pas à résoudre votre problème avec les responsables du Programme de soins à domicile.

Les coordonnatrices de dossier encourageront les clients insatisfaits à porter leurs préoccupations à l'attention du Conseil :

Conseil manitobain d'appel en matière de santé
Salle 102 (rez-de-chaussée) – 500, avenue Portage
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1
Téléphone : 204-945-5408
Sans frais : 1 (866) 744-3257
Fax : 204-948-2024 Courriel : appeals@gov.mb.ca

3.10 Réduire votre risque de chutes

L'affaiblissement de notre corps avec l'âge s'accompagne de changements divers qui peuvent modifier la façon de communiquer, de penser et de se comporter. Une chute peut avoir des répercussions dévastatrices à long terme entraînant des blessures, de la douleur chronique et une diminution de la qualité de vie. Même si une chute n'entraîne pas une blessure, elle peut occasionner une perte de confiance chez la personne âgée et la mener à réduire ses activités. Heureusement, vous pouvez prendre des mesures pour prévenir les chutes. Votre CC examinera avec vous vos facteurs de risque liés aux chutes.

3.11 Prévention de la COVID-19

Au cours de l'année écoulée, le système de santé du Manitoba a participé au retour lent et progressif vers le fonctionnement normal qui existait avant la pandémie. À compter du 10 mai 2023, les exigences concernant le port du masque ont été levées dans la plupart des établissements de soins actifs, de soins de longue durée et les milieux communautaires comme les Soins à domicile. Ces changements sont fondés sur l'avis des experts en prévention et contrôle des infections et reflètent les changements observés dans la transmission du virus dans notre province au cours de l'année passée.

Bien que le port des masques et des lunettes de protection ne soit plus obligatoire pour le personnel des Soins à domicile, les employés continueront d'effectuer un dépistage en vue de la visite afin de déterminer l'équipement de protection individuelle approprié pour chaque visite. Le personnel peut donc choisir de porter un équipement de protection individuelle (masque, gants, blouses, lunettes de protection, etc.) pour votre sécurité et la leur.

De plus, les clients peuvent demander au personnel des Soins à domicile de porter un masque à n'importe quel moment. Pour obtenir de plus amples informations sur la façon de vous protéger ainsi que votre famille, visitez le site https://soinscommunsmb.ca/covid19/.

Nous nous engageons à fournir des soins et des services de qualité à tous nos clients, et ce dans un environnement sécuritaire et compatissant. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant les soins ou les services que vous recevez, veuillez contacter votre coordonnateur de cas ou le gestionnaire de l'équipe clinique.

Si vous ne savez pas qui contacter, appelez le service administratif des Soins à domicile du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h, au 204-785-7537.

Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs et de l'Est

SOINS À DOMICILE – PHARMACIE

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DU CLIENT

Je,_____ consens par la présente à ce que le
(nom du client)

programme de Soins à domicile de _____ contacte
(ville/région)

_____
(nom et adresse de la pharmacie)

afin d'obtenir la liste des médicaments d'ordonnance que je prends actuellement.

Client	**Représentant des Soins à domicile**
Date :_____	Date :_____
Nom en caractères d'imprimerie : ____	Nom en caractères d'imprimerie : ___
Signature : _____	Signature : _____
Signature de la famille : _____	Titre : _____

CETTE PAGE A ÉTÉ LAISSÉE INTENTIONNELLEMENT VIERGE

Données démographiques du client

Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs et de l'Est

RÉSUMÉ DES SERVICES DE SOINS À DOMICILE

GUIDE DU CLIENT

SECTION	SUJET	INITIALES
Section 1 : RESPONSABILITÉS	Services de soins à domicile	
	Membres de l'équipe de soins à domicile	
	Personnel des soins à domicile	
	Client et personnes-ressources	
Section 2 : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	Déclaration	
Section 3 : POLITIQUES ET LIGNES DIRECTRICES	Gestion sécuritaire des animaux de compagnies	
	Réduction de la fumée de cigarettes et de la vapeur des cigarettes électroniques dans l'environnement	
	3.10 Médicaments et supervision de la médication	
	Intempéries	
	Équipement	
	Fournitures	
	Plan auxiliaire	
	Commentaires/Plaintes des clients	
	Conseil manitobain d'appel en matière de santé	
	Réduire votre risque de chutes	
	Prévision de la COVID-19	

Je reconnais par la présente avoir reçu le Guide des services de soins à domicile et j'ai compris l'information qui m'a été présentée aujourd'hui. Je comprends également les droits et responsabilités en matière de sécurité de chacun sur les lieux de travail qui sont soulignés et je reconnais que mon manquement pourrait entraîner le retrait de mes services.

_____ _____

Signature du client / Mandataire Date

_____ _____

Signature du coordonnateur de cas Date

*L'original est placé dans le dossier du client.