

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



## **VOTRE GUIDE SUR L'APPROCHE PALLIATIVE DES SOINS**

# Une approche palliative des soins

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) de Hamilton Niagara Haldimand Brant fournit des soins à domicile et en milieu communautaire ainsi que des services, y compris la coordination de soins pour les personnes vivant avec une maladie progressive limitant l'espérance de vie. L'équipe de coordination des soins palliatifs de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire s'est engagée à fournir des soins attentionnés et professionnels pour répondre à vos besoins physiques, affectifs et spirituels ainsi qu'à ceux de votre famille. Nous avons les compétences et les connaissances nécessaires pour offrir une approche palliative des soins – un niveau de soins et de services conçus pour améliorer la qualité de votre vie et de celle de votre famille alors que vous faites face à une maladie grave limitant l'espérance de vie.



Cette approche est axée uniquement sur vos besoins et sur le respect de votre dignité à chaque étape de votre cheminement. Notre équipe est là pour vous fournir des renseignements et du soutien, et pour vous mettre en rapport, vous et votre famille, avec les ressources communautaires disponibles.

Votre coordonnatrice ou coordonnateur de soins travaillera avec vous, votre famille et votre équipe de soins pour dresser un plan de soins qui répondra à vos besoins. Le plan peut comprendre ce qui suit :

- Soutien et ressources
- Renseignements sur les soutiens communautaires
- Gestion de la douleur et des symptômes
- Renseignements sur les soins de relève, les visites de bénévoles, les programmes de mieux-être, les programmes de jour en soins palliatifs et les centres de soins palliatifs
- Éducation, counseling et soutien affectif
- Soutien et ressources communautaires pour les personnes endeuillée

Votre équipe de soins et votre coordonnatrice ou coordonnateur de soins collaboreront avec vous et votre famille pour s'assurer que votre plan de soins cadre avec vos valeurs, vos souhaits et vos buts.

# Votre lien aux soins à domicile et en milieu communautaire

Votre lien aux soins à domicile et en milieu communautaire SSDMC peut aider les gens à :

- Obtenir des soins et du soutien par l'entremise de centres de soins infirmiers, à domicile et en milieu communautaire
- Rester à la maison en toute sécurité aussi longtemps que possible
- Éviter l'hospitalisation
- Obtenir les bons soins et le bon soutien après avoir reçu leur congé de l'hôpital
- Comprendre les soins de longue durée et les options offertes en matière de placement, puis à y accéder



Votre coordonnatrice ou coordonnateur de soins effectuera une évaluation pour déterminer le type de soins dont vous avez besoin, et à quel endroit et à quel moment vous en avez besoin.

Les soins et les services sont fournis par l'entremise de nos organismes fournisseurs de services contractuels dans les centres de soins infirmiers locaux, à domicile ou dans un milieu résidentiel comme une maison de retraite.

En tant que membres d'une profession de la santé réglementée, les coordonnatrices et coordonnateurs des soins à domicile et en milieu communautaire travaillent avec les patients et leurs soignants familiaux pour leur fournir des plans de soins adaptés à leurs besoins en matière de soins et à leurs buts en matière de santé.

Les coordonnatrices et coordonnateurs du placement en foyers de soins de longue durée fournissent des renseignements sur les foyers de soins de longue durée et sur la marche à suivre pour y demander l'admission.



Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant collabore avec les organismes de services communautaires de soutien et peut recommander des services comme des programmes de repas, des groupes de soutien et d'autres ressources pour vous aider à rester à la maison en toute sécurité et de façon indépendante aussi longtemps que possible.

**Les centres de soins palliatifs dans la région de Hamilton Niagara Haldimand  
Brand comprennent les suivants :**

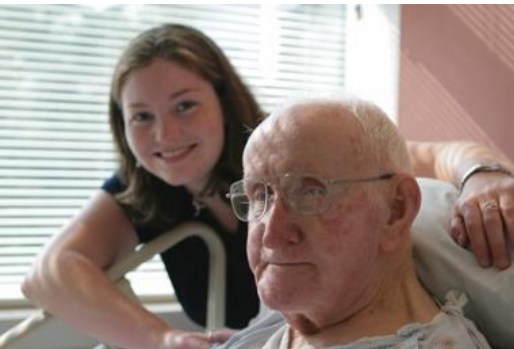
<b>Centre</b>	<b>Lieu</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Adresse</b>
Dr. Bob Kemp	Hamilton	905 387-2448	277, ch. Stone Church Est Hamilton, ON L9B 1B1
Emmanuel House	Hamilton	905 308-8401	90, rue Stinson Hamilton, ON L8N 1S2
McNally House	Grimsby	905 309-4013	148, av. Central Grimsby, ON L3M 4Z3
Hospice Niagara	St. Catharines	905 984-8766	403, rue Ontario Unité 2 St. Catharines, ON L2N 1L5
Carpenter Hospice	Burlington	905 631-9994	2250, prom. Parkway Burlington, ON L7P 1T1
Stedman Hospice	Brantford	519 751-7096 Poste 2500	445, rue Grey Brantford, ON N3S 6X1

**Un représentant de SSDMC est disponible  
de 8 h 30 à 16 h 30, sept jours par semaine,  
365 jours par année.**

Pour de plus amples renseignements ou pour effectuer un  
renvoi, communiquez avec nous au

**1 800 810-0000**





## 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](http://www.healthcareathome.ca/hnhb/fr).**



## Pour nous joindre

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur le placement en foyers de soins de longue durée ou les soins à domicile et en milieu communautaire, communiquez avec le bureau de services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant dès aujourd'hui.

- Toll free 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 aussi visiter notre site Web à l'adresse [www.healthcareathome.ca/hnhb](http://www.healthcareathome.ca/hnhb).

## Suivez-nous



@HNHB\_LHINgage



[www.facebook.com/HNHBLHIN](http://www.facebook.com/HNHBLHIN)



[www.youtube.com/HNHBLHIN](http://www.youtube.com/HNHBLHIN)