

## Pour plus d'informations

Pour plus de renseignements sur l'offre de services de soutien à domicile ou pour faire une demande, communiquez avec le guichet d'accès de la Direction soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA.)

L'infirmière du guichet d'accès effectue une pré évaluation par téléphone et assigne la personne si elle répond aux critères d'admissibilité. L'inscription officielle aux services de soutien à domicile est déterminée suite à la première visite du professionnel.

Le besoin de soins et de services est attesté par une évaluation professionnelle. La clientèle présentant une perte d'autonomie légère sera référée à nos partenaires.

## Les services offerts à domicile

- Soins infirmiers
- Services psychosociaux
- Services de physiothérapie et d'ergothérapie
- Services d'inhalothérapie
- Soins d'aide à la personne
- Soutien aux proches aidants

### Les coordonnées du guichet d'accès

418 689-7342

poste 35051

Télécopieur : 418-689-6306



### En cas d'insatisfaction

1. En premier lieu, vous êtes invité à en parler à la personne concernée;
2. Si nécessaire, vous pouvez en discuter avec sa supérieure, Mme Shaddy Beaudin, gestionnaire du programme de soutien à domicile, en composant le 418 689-7342, poste 75046 et/ou par télécopieur : 418-689-6306;
3. Vous avez également la possibilité de contacter le comité des usagers du CISSS de la Gaspésie au 418 689-2261, poste 32559 si des préoccupations persistent;
4. Si, après avoir fait toutes ces étapes, vous désirez faire une plainte, vous pouvez communiquer avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Sans frais : 1 877-361-2319

Courriel [plaintes.ciSSsgaspésie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.ciSSsgaspésie@ssss.gouv.qc.ca)

# Les soins et les services de soutien à domicile

## Ce que vous devez savoir

### Réseau local de services du Rocher-Percé



## Qui est admissible au programme de soutien à domicile?

Toute personne, peu importe son âge, ayant une incapacité, temporaire ou persistante, dont la cause peut être physique, psychique ou psychosociale, et qui doit recevoir à son domicile une partie ou une totalité des services requis.

## Quels sont les critères d'admissibilité?

- Lorsque l'utilisateur ne peut physiquement se déplacer au CLSC pour obtenir les soins requis pour son état de santé ou encore s'il est plus pertinent sur le plan clinique d'offrir les services à domicile;
- Lorsque l'utilisateur est en phase aigüe de traitement et qu'il devrait recevoir les services de soins à domicile;
- Lorsque la personne et ses proches aidants acceptent de participer au processus de décision et de recevoir les services requis, entre autres, en s'impliquant lors des enseignements pour les soins, lorsque nécessaire;
- **Lorsque le domicile est jugé adéquat et sécuritaire.**

## Qui peut référer?

- L'utilisateur lui-même
- Un proche aidant
- Les intervenants du réseau
- Les partenaires du réseau

## À qui s'adresser?

À l'infirmière du guichet d'accès

Dès que nous jugerons que vous êtes apte à vous déplacer, vous serez orienté vers nos services externes

## Fonctionnement des soins et des services de soutien à domicile

### Vos responsabilités en tant qu'utilisateur :

- Informer le CLSC si vous devez vous absenter de votre domicile lorsqu'une visite est prévue;
- Collaborer à votre plan de soins et d'enseignement;
- Coopérer selon vos capacités aux services donnés;
- S'abstenir de fumer durant la visite des intervenants;
- Consentir à placer votre animal de compagnie dans une pièce fermée autre que celle utilisée durant le service;
- Se procurer les équipements recommandés afin de s'assurer que votre autonomie et votre sécurité soient préservées.

La collaboration est basée sur un respect mutuel

## Fonctionnement des soins et des services de soutien à domicile

### Les responsabilités du CISSS de la Gaspésie :

- Communiquer les règles de fonctionnement de l'offre de services de soutien à domicile;
- Valider si l'utilisateur répond aux critères d'admissibilité des soins à domicile;
- S'assurer du respect de la confidentialité;
- Évaluer les besoins de l'utilisateur, planifier, organiser et coordonner les services convenus au plan d'intervention;
- Assurer la qualité des services;
- Prévenir l'utilisateur s'il y a changement à la visite prévue.

Nous vous accompagnerons en vous fournissant toute l'information nécessaire pour une prise de décision éclairée