



Programme de soutien à domicile

Guide du fournisseur de soins autogérés

Programme de soutien à domicile

Le Programme de soutien à domicile aide les personnes à vivre chez elles de façon autonome le plus longtemps possible. Le programme peut aider à obtenir des services de soins personnels et des services d'aide aux tâches ménagères pour de courtes ou de longues périodes et offre des services de relève et du soutien en cas de troubles de comportement.

Les fournisseurs de service tels que les fournisseurs de soutien à domicile, les aidants naturels, les comportementalistes, les ergothérapeutes, les physiothérapeutes, les travailleurs sociaux et les infirmières contribuent tous au succès du Programme de soutien à domicile.

Ce guide aidera les fournisseurs de soins autogérés à mieux comprendre leurs rôles et leurs tâches.

Confidentiality

Toute personne a droit à la confidentialité de ses renseignements personnels sur la santé. En tant que fournisseur de soins autogérés, vous devez préserver la confidentialité de tous les dossiers personnels des clients. Les dossiers des clients écrits doivent être conservés en sécurité et ne doivent être vus que par une partie autorisée.

Les renseignements sur le client ne peuvent être communiqués que si le client ou le mandataire spécial donne son consentement écrit. En tant que fournisseur de soins autogérés, vous devriez parler au client de la façon dont ses renseignements personnels sont protégés. Le seul moment où vous pouvez divulguer des renseignements personnels sur un client est si vous êtes légalement tenu de veiller à la sécurité et à la protection de ce client.

Pour plus de détails sur la confidentialité, visitez le site Web de la **Personal Health Information Act** (loi sur les renseignements médicaux personnels), (assembly.nl.ca/Legislation/sr/statutes/p07-01.htm), l'**Access to Information and Protection of Privacy Act** (loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels) (assembly.nl.ca/Legislation/sr/statutes/a01-2.htm) et l'**Adult Protection Act** (loi sur la protection des adultes) (cssd.gov.nl.ca/apa).



Plan de soutien

Chaque personne qui reçoit des services de soutien à domicile aura un plan de soutien qui indique les objectifs et comment le soutien à domicile aidera. En tant que fournisseur de soins autogérés, vous faites partie de l'équipe de soutien du client. Vous recevrez tous les renseignements dont vous avez besoin pour fournir un soutien à domicile.

Rôle du client

Lorsqu'une personne reçoit un soutien à domicile d'un fournisseur de soins autogérés, cette personne ou son mandataire est l'employeur. L'employeur recrutera, embauchera et formera des employés, et planifiera, supervisera et surveillera leur rendement conformément aux normes du travail.





Pour en savoir plus sur les responsabilités d'un employeur, visitez :

Commission des droits de la personne de Terre-Neuve-et-Labrador
thinkhumanrights.ca (en anglais)

Numéro sans frais : **1.800.563.5808**

Normes de travail

aesi.gov.nl.ca/faq/labourstandards_fr.html

Numéro sans frais : **1.877.563.1063**

Agence du revenu du Canada

cra-arc.gc.ca/bsnsss/menu-fra.html

Numéro sans frais : **1.800.267.6999**

Santé et sécurité du travail

servicenl.gov.nl.ca/ohs (en anglais)


Numéro sans frais : **1.800.563.5471**

L'employeur doit fournir un rapport d'étape mensuel sur le service de soutien à domicile au gestionnaire de cas de la régie régionale de la santé. Le gestionnaire de cas de la régie régionale de la santé doit être contacté immédiatement si des changements dans les besoins en soutien du client affectent le plan de soutien et les services de soutien à domicile. Cela inclut l'hospitalisation, les changements de lieu de résidence du client ou l'augmentation ou la diminution de soutien de l'aidant naturel.

Rôle du fournisseur de soins autogérés

En tant que fournisseur de soins autogérés, votre rôle principal est de mener à bien les activités de soutien. Ces activités seront décrites dans le plan du fournisseur de services et une copie vous en sera remise. L'objectif est d'aider le client à participer activement autant que possible à ses propres soins et services de soutien.





Les tâches du fournisseur de soins autogérés peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter :

Soins personnels

- bain;
- soins bucco-dentaires;
- soin des cheveux et du cuir chevelu;
- soins de la peau et des ongles;
- habillage;
- lavage des parties génitales et anales;
- accompagnement aux toilettes;
- positionnement et transfert, par exemple, aider un client à passer du lit à une chaise ou d'une chaise à la toilette.

Services d'aide aux tâches ménagères

- travaux ménagers légers, lessive;
- faire des repas et nourrir.

Soutien à l'intégration communautaire (soutien en cas de troubles de comportement)

- développement personnel, tel que la compréhension des limites de la relation;
- relations sociales;
- inclusion sociale;
- bien-être émotionnel;
- bien-être physique.

Services de relève

- soutien aux aidants, y compris les rendez-vous chez le médecin ou les activités à l'église qui soutiennent leur rôle d'aidant.

Vous rédigez des rapports d'étape sur le service de soutien à domicile. Le gestionnaire de cas de la régie régionale de la santé examinera ces rapports d'étape pour s'assurer que le soutien à domicile aide la personne à atteindre ses objectifs.

À la fin de chaque quart de travail et pour chaque période de paie, vous utiliserez une feuille de temps pour enregistrer le nombre d'heures travaillées de soutien à domicile. La feuille de temps vous sera remise par l'employeur ou le comptable.

Chaque feuille de temps sera examinée et signée par l'employeur à la fin de chaque période de paie. L'employeur ou le comptable fournira les feuilles de temps à la Division de la paie du client de la régie régionale de la santé.

Plan du fournisseur de services

Le client travaillera avec vous et un gestionnaire de cas de la régie régionale de la santé pour rédiger un plan de fournisseur de services décrivant le soutien à domicile que vous fournirez.

Le plan du fournisseur de services comprendra :

- les coordonnées du client;
- le mandataire (si nécessaire);
- la personne de soutien principale; la personne à contacter en cas d'urgence;
- le plan de secours (si nécessaire);
- les préoccupations de sécurité; les allergies;
- la liste de tout équipement ou technologie d'aide, c'est-à-dire déambulateur à deux roulettes, canne simple ou appareil auditif;
- un résumé de l'évaluation clinique;
- le plan de soutien approuvé;
- les buts et objectifs du service;
- un calendrier d'activités.

S'il est nécessaire d'apporter des modifications au plan de fournisseur de services pendant que vous fournissez du soutien à domicile, vous serez consulté et un exemplaire du nouveau plan vous sera remis.

Pour le modèle de plan de fournisseur de services, visitez le site Web :

health.gov.nl.ca/health/publications/home_support_manual.pdf (en anglais)

Rapport d'étape du fournisseur de services

Vous devez documenter votre travail avec un client. Le rapport d'étape du fournisseur de services est une partie importante du dossier de santé du client. Ce rapport facilite la communication entre les membres de l'équipe de soutien, garantit que les services sont exécutés comme prévu et indique tout changement nécessaire dans le plan de soutien du client. Le client vous donnera les formulaires de rapport d'étape à compléter et à renvoyer. Le client enverra les formulaires remplis au gestionnaire de cas de la régie régionale de la santé.

Pour obtenir un exemplaire du rapport d'étape de fournisseur de services, visitez le site Web :

health.gov.nl.ca/health/publications/home_support_manual.pdf

(en anglais)





Le rapport comporte les parties suivantes :

Nom du client : Écrire clairement et épeler correctement.

Date de naissance : Écrire clairement utilisant le format année, mois et jour.

Fournisseur de services : Cocher la case qui convient.

Types de services fournis : Cocher les cases correspondant aux types de services que vous fournissez au client.

Soumis à : Soumettre le rapport au client qui le transmettra au gestionnaire de cas de la région régionale de la santé.

Période de rapport : Faire référence à la période d'activité du client couverte dans le rapport. Par exemple, si le rapport va du 1er au 30 juin 20XX, vous écrivez du 1er au 30 juin 20XX.

Fournir un résumé des tâches effectuées avec le client : Répertorier les tâches/activités que vous effectuez avec ou pour le client. Donner des détails sur les tâches/activités pour aider le client à réaliser, de la vie quotidienne et de la gestion domestique. Cela peut inclure des tâches qui vous sont confiées par une infirmière autorisée et dans lesquelles vous avez démontré votre capacité, c'est-à-dire administrer de l'insuline.

Est-ce qu'on répond aux besoins du client? Répondre en utilisant le plan du fournisseur de services. Passer en revue les buts et objectifs du client et cocher oui si vous estimez que le client a atteint ses objectifs.

Veillez expliquer comment cela est démontré en commentant les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs énoncés dans le plan du fournisseur de services. Décrire les progrès du client, par exemple le client peut se soigner avec peu d'aide ou le client peut rester à la maison et rester seul pendant de plus longues périodes.

Des préoccupations ou des problèmes ont-ils été soulevés pendant la période d'établissement de rapport? Indiquer tout problème survenu pendant la période d'établissement de rapport, par exemple un client est tombé et a été hospitalisé ou le client n'a pas été en mesure de prendre soin de lui-même.

Nom et signature : Votre nom en lettres moulées et votre signature.

Rôle : Indiquer votre rôle, par exemple, fournir un soutien à domicile au client.

Date : Date d'achèvement du rapport (année, mois et jour).

Des informations supplémentaires peuvent vous être demandées par d'autres fournisseurs de services tel qu'un comportementaliste.

Documents

Les documents doivent être exacts et pertinents.

10 points importants à prendre en compte

- 1 Inscrire uniquement les faits : ce qui a été fait, vu et entendu. Ne pas inscrire votre opinion, par exemple, la cliente a dit qu'elle se sentait triste et je l'ai vue pleurer plusieurs fois au cours de la journée, plutôt que la cliente semblait triste.
- 2 Toujours épeler correctement le nom du client et s'assurer que la date de naissance est correcte.
- 3 Inscrire votre nom en lettres moulées et signer tous les documents. Ne jamais signer un document écrit par quelqu'un d'autre.
4. Inscrire les faits exactement comme ils se sont déroulés, ne jamais laisser d'espaces vides.
5. Les documents font partie intégrante du dossier du client et vos dossiers peuvent être utilisés devant un tribunal.
6. Toujours documenter dans les délais impartis alors que vous pouvez plus facilement rappeler les détails. Si vous inscrivez quelque chose qui est en dehors de la période d'établissement de rapport, indiquez-le sur le document.
7. Les lettres moulées sont plus faciles à lire que les lettres attachées.

8. Ne pas utiliser d'abréviations et ne pas raccourcir les phrases.
9. Documenter uniquement les informations pertinentes.
10. Toujours protéger les informations que vous documentez. Ne jamais communiquer de renseignements sans le consentement du client. Garder tous les dossiers en lieu sûr. Ne jamais faire de copie sauf si nécessaire.



Pratiques à respecter dans les documents



Écrire à l'encre.

Inscrire la date sur les documents (an-née/mois/jour).

Inscrire en lettres moulées et de manière concise.

Inscrire uniquement les faits et ce que vous voyez.

Protéger vos documents pour en assurer la confidentialité.

Corriger les erreurs en traçant une ligne dans l'erreur et inscrire vos initiales au dessus. Écrire la correction à côté ou en dessous de l'erreur.

Consigner l'information rapidement.

Signer votre nom sur vos documents.

Tracer une ligne à travers les espaces laissés vides dans un document.

Écrire les mots ou les phrases en entier.





Pratiques à éviter dans les documents



Utiliser un crayon.

Donner des dates partielles, par exemple mai 2017.

Inscrire des phrases partielles ou de manière désordonnée.

Noter votre opinion ou utiliser un langage familier.

Parler de tout ce que vous avez documenté avec quelqu'un en dehors du cercle de soins (les personnes participant aux soins aux clients en fonction du besoin de savoir).

Utiliser du blanc de correction ou faire des gribouillis sur les erreurs.

Attendre trop longtemps pour inscrire les informations.

Signer votre nom sur le document de quelqu'un d'autre.

Laisser des espaces dans votre document.

Utiliser des abréviations ou raccourcir les phrases pouvant réduire la compréhension.

Adult Protection Act (loi sur la protection des adultes)

À Terre-Neuve-et-Labrador, la loi protège les adultes qui ne comprennent pas le risque de négligence et de mauvais traitements. L'**Adult Protection Act** vise à protéger un adulte qui peut être à risque de négligence et de mauvais traitements.

Le mauvais traitement est la maltraitance délibérée d'un adulte qui n'a pas la capacité de se protéger, qui cause ou est raisonnablement susceptible, dans un court laps de temps, de causer à l'adulte un préjudice physique, psychologique ou émotionnel grave, ou un dommage aux actifs ou la perte d'actifs substantiels, y compris l'intimidation, l'humiliation et l'agression sexuelle.

La négligence désigne le défaut d'offrir les soins, l'aide, les conseils ou l'attention nécessaires à un adulte qui n'a pas la capacité voulue pour se protéger, ce qui causerait ou pourrait raisonnablement causer, dans un court laps de temps, un préjudice physique, mental ou émotionnel grave à la personne ou un dommage considérable aux biens ou leur perte, ce qui inclut l'intimidation, l'humiliation ou l'agression sexuelle.



Vous devez communiquer avec la régie régionale de la santé de votre région si vous craignez qu'un adulte soit maltraité ou négligé. Ils évalueront et, si nécessaire, étudieront si un adulte a besoin d'une intervention de protection. Si vous craignez qu'un adulte soit maltraité ou négligé, appelez le numéro sans frais au 1.855.376.4957 ou communiquez avec votre régie régionale de la santé ou la police locale.

Pour plus de détails sur l'**Adult Protection Act** (loi sur la protection des adultes), visiter le site Web gov.nl.ca/cssd (en anglais).

Vous pouvez également contacter la Force constabulaire royale de Terre-Neuve ou la GRC pour faire un rapport : rnc.gov.nl.ca (en anglais) ou rcmp-grc.gc.ca

gov.nl.ca/health

