

COMMUNI CARE

T H E R A P Y



Les valeurs et la vision de CommuniCare

Nous sommes motivés par les valeurs suivantes:

- Notre approche est centrée sur le client - notre but principal est d'adresser les besoins des clients pour obtenir des changements mesurables et fonctionnels afin que vous puissiez participer à votre vie aussi pleinement que possible.
- Nous respectons la dignité, la vie privée et les droits des clients.
- Nous offrons des services aux clients dans la langue de leur choix.
- Nous sommes conscients des besoins culturels de nos clients ainsi que de nos collègues.
- Nous mettons l'accent sur la communication ouverte, le respect et la collaboration.
- Nous mettons l'accent sur l'innovation et l'excellence dans la prestation des services aux clients.
- Nous mettons l'accent sur la création et le renforcement des partenariats dans la communauté.
- Nous sommes des professionnels spécialisés en réadaptation communautaire, qui améliorent continuellement la qualité des soins offerts.



Votre/vos thérapeute(s):

Discipline	Nom	Poste téléphonique
Physiothérapie		
Ergothérapie		
Orthophonie		
Travail Social		
Diététique		

Vos rendez-vous:

Date	Heure	Discipline

© CommuniCare Therapy, 2013. Imprimé au Canada. Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite sans la permission écrite de CommuniCare Therapy. Ce document vous est fourni à titre indicatif seulement. Les informations qui s’y trouvent sont considérées exactes à la date de publication et sont sujettes à modification sans préavis.

Bienvenue

CommuniCare Therapy est une compagnie qui appartient à des thérapeutes et offre des services d'ergothérapie, d'orthophonie, de physiothérapie, de diététique et de travail social dans la collectivité depuis 1992. Nous offrons nos services dans les communautés de la région de Champlain et du Sud-est. Nous sommes également gestionnaires de soins sous la direction du Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) de Champlain et du Sud-Est.

Comment nous trouver

2270 boulevard Saint-Laurent, Bureau 202

Ottawa ON K1G 6C4

Tél: 613-738-2871 ou sans frais 1-877-738-2871

Télécopieur: 613-738-2754

www.communicare.ca

Table des matières

Sécurité des Clients	2
Prévention des infections à la maison	3
Prévenir les chutes à la maison	4
Liste de vérification pour la prévention des chutes	7
Politique de CommuniCare sur la vie privée	9
Charte des droits du client et thérapeute de CommuniCare	11
Dites-nous ce que vous pensez!.....	13

Sécurité des Clients

Votre rôle pour assurer la sécurité

CommuniCare Therapy s'engage à fournir des soins de santé sécuritaires à sa clientèle. Nous tâchons d'améliorer continuellement la sécurité du client dans nos pratiques. Vous avez également une part importante à assumer dans la sécurité des soins que vous recevez. Voici quelques étapes à suivre qui vous permettront de prendre en main votre santé de façon sécuritaire.

Communiquez avec les fournisseurs de soins de santé

- Fournir l'information :
Donnez à votre fournisseur de soins de santé l'information se rapportant à votre santé et tous autres problèmes médicaux pertinents et rapportez tous les changements concernant votre état de santé.
- N'ayez pas peur de poser des questions :
Notez toutes les questions par écrit afin de ne pas les oublier durant votre visite. Écrire les réponses vous aidera à les revoir après la visite.
- Vous pouvez aussi demander à un membre de la famille ou à un(e) ami(e) d'être présents lors de votre rendez-vous. Il est facile de se sentir dépassé par toute l'information reçue, particulièrement si vous êtes malade.

Comprenez votre plan d'intervention et les recommandations :

- Vous êtes responsables de vous assurer de bien comprendre toutes les directives que votre fournisseur de soins de santé vous donne. Si vous ne comprenez pas, posez des questions.
- Informez votre fournisseur de soins de santé si vous anticipez ou éprouvez des difficultés à suivre les directives ou si vous avez de la difficulté à suivre les directives écrites.
- Assurez-vous de pouvoir comprendre et lire toutes les directives.
- Sachez comment joindre votre fournisseur de soins de santé au cas où vous éprouveriez des difficultés.

Participez à la prise de décisions :

- Impliquez-vous afin de bien comprendre vos options et de pouvoir communiquer vos intentions à votre fournisseur de soins de santé. Les thérapeutes de CommuniCare vous aideront dans vos décisions en partageant avec vous les informations concernant votre plan d'intervention, autrement dit, ils vous expliqueront le quoi et le pourquoi des options disponibles.

Prévention des infections à la maison

CommuniCare Therapy a établi des politiques afin de veiller à votre sécurité. L'une d'elle porte sur la prévention des infections.

Le personnel soignant doit prendre les précautions suivantes auprès de chaque client afin de réduire les risques de transmission de maladies infectieuses :

- se laver les mains avec du savon ou un agent antiseptique avant et après chaque contact avec un client;
- porter des gants jetables s'il y a risque d'entrer en contact avec du sang ou tout autre liquide organique;
- couvrir une coupure ou une éraflure avec un pansement jusqu'à la guérison de la plaie;
- se débarrasser des matières souillées en suivant les règles d'usage;
- porter une jaquette ou un masque dans les situations présentant un risque d'éclaboussure ou de transfert de sang ou d'autres souillures;
- demander à chaque client s'il souffre d'une infection respiratoire et porter un masque spécial au besoin.

Pour de plus amples renseignements sur notre programme de prévention et de contrôle des infections, veuillez communiquer avec nous.

Prévenir les chutes à la maison

Le vieillissement accroît la possibilité de chute. Les conséquences sont importantes et il existe des solutions simples qui peuvent aider à prévenir les chutes.

Activités de la vie quotidienne

Agir prudemment et être attentif lors des activités de la vie quotidienne est essentiel pour prévenir les chutes. Les chutes surviennent souvent quand on fait plusieurs choses en même temps ou qu'on pense à autre chose.

Solutions:

- Mieux vaut prévenir que guérir! Plusieurs chutes surviennent suite à des actes risqués comme grimper, tenter d'atteindre un objet éloigné, être debout sur une chaise instable ou encore se pencher. Demander de l'aide peut prévenir une blessure sérieuse.
- Ne vous pressez pas quand vous faites quelque chose, spécialement lorsque vous transportez un objet.
- Faites une chose à la fois, soyez alerte et attentif.
- Employez un chariot pour déplacer les objets.
- Levez-vous lentement après vous être couché

Médicaments

Les aînés sont plus à risque de chute s'ils prennent quatre types de médicaments ou plus. Les médicaments pour faciliter le sommeil ou pour calmer la nervosité (sédatifs) augmentent particulièrement les risques de chutes.

Solutions :

- Prenez vos médicaments correctement et tel qu'indiqué.
- Révisez votre liste de médicaments avec votre médecin à tous les 6 mois.
- Informez votre médecin des effets secondaires que vous ressentez.
- Rapportez vos médicaments périmés à votre pharmacien.
- N'achetez vos médicaments qu'à une seule pharmacie.
- Si vous prenez des médicaments pour réduire votre nervosité ou pour vous aider à dormir, veuillez discuter avec votre

médecin d'alternatives pour vous calmer comme la relaxation, la musique douce ou la lecture.

- Gardez une liste de tous vos médicaments.

L'exercice

La peur de tomber peut diminuer notre confiance. Des études ont démontré que des exercices de faible intensité et les activités de déplacement du poids sont efficaces dans la réduction de la crainte des chutes.

L'éducation

L'éducation sous forme de sessions d'éducation et de documents sur l'identification et la réduction des facteurs de risque de chute permettent aussi de réduire la peur de tomber.

L'inactivité

L'inactivité peut créer des déficiences de la marche, de l'équilibre ainsi que des pertes de mobilité. Une activité physique régulière et des exercices amélioreront la force des muscles, la coordination et amoindriront le risque de chute.

Solutions :

- Consultez votre médecin avant de débiter un programme d'exercices.
- Restez actif pour prévenir les chutes. Informez-vous sur les activités et exercices dans votre quartier.
- L'exercice peut améliorer l'équilibre, la mobilité et la force musculaire. Un professionnel de la santé peut vous aider à choisir les exercices qui conviennent à vos besoins.

Marcher

La marche est une excellente façon de faire de l'exercice. Des aides à la marche comme une canne ou une marchette peuvent aider à la confiance, à la mobilité et à l'indépendance.

Solutions :

- Consultez un professionnel de la santé sur la possibilité d'employer une aide à la marche.
- Un professionnel de la santé peut vous expliquer comment ajuster votre aide à la marche. Un bon ajustement est essentiel pour que l'aide soit sécuritaire.

- Un professionnel de la santé peut vous expliquer comment utiliser votre aide à la marche. Le mauvais usage d'une canne ou d'une marchette peut accroître les risques de chute au lieu de les prévenir.

Dans votre maison

La plupart des chutes sont causées par les risques présents chez soi et aux alentours. Des solutions simples, comme une barre d'appui et des rampes, peuvent aider à prévenir les chutes.

Solutions :

- Veuillez compléter la « Liste de vérification pour la prévention des chutes » pour apprendre comment améliorer la sécurité de votre domicile !

Prévenir une fracture de la hanche grâce à des os plus forts

- Si vos médicaments le permettent, consommez des aliments riches en calcium tel que des produits laitiers, des amandes, des fèves au lard, du saumon (avec les arêtes) des légumes vert foncé et de la rhubarbe.
- Veuillez vous informer auprès de votre médecin sur les suppléments de calcium ou de vitamine D.

Liste de vérification pour la prévention des chutes

Dans votre maison

- Les planchers ne sont pas glissants et les dégâts sont rapidement nettoyés.
- Les tapis ne plient pas et ne sont pas usés.
- Tous les meubles sont stables.
- Il n'y a pas de table basse dans le milieu de la pièce.
- Les chaises ont des appui bras à une hauteur confortable.
- Les allées ne sont pas encombrées par des rallonges ou autres objets.
- Il n'y a pas de petits tapis dans le milieu des pièces ou bien ils sont collés au sol.
- Les objets utilisés souvent sont rangés à proximité.
- Ne grimpez jamais sur un banc ou une échelle.

- L'entrée de toutes les pièces est munie d'un interrupteur pour la lumière.
- Il n'y a pas de glace ou de neige dans l'entrée extérieure. Du matériel abrasif ou de la litière pour chats recouvre les endroits qui peuvent être glissants.
- Toutes les pièces sont éclairées par des lampes à 60 watt minimum. Un bon éclairage a été installé dans la maison et à l'extérieur.

Dans votre entrée

- Les portes s'ouvrent facilement.
- L'éclairage intérieur et extérieur est bon.
- Il y a un banc solide avec des appui bras.
- La poste est facilement accessible.
- Aucun objet, jouet ou boyau d'arrosage n'encombre l'entrée extérieure.

Dans les escaliers (intérieur et extérieur)

- Des marques contrastantes indiquent le rebord des marches.
- Toutes les marches sont de mêmes dimensions.
- L'éclairage est bon et un interrupteur est situé en haut et en bas des escaliers.
- Les marches ont une surface antidérapante et sont en bon état.
- Les rampes sont d'une hauteur confortable pour le support.
- Les rampes dépassent le haut et le bas de l'escalier par 12 pouces (30cm).
- La main recouvre les deux tiers de la rampe.
- Il y a une rampe de chaque côté des escaliers.
- Aucun objet n'encombre l'escalier.

Dans la salle de bain

- Le bouchon du bain est facilement atteignable et s'enlève facilement.
- Un tapis de douche recouvre tout le bain ou la douche.
- Deux barres d'appuis se trouvent dans le bain ou la douche.
- La barre d'appui portable sur le côté de la baignoire ne bouge pas lorsqu'on s'y appuie.
- Le tapis à l'extérieur du bain ne glisse pas.

S'il est difficile d'entrer ou de sortir du bain :

- Utilisez un banc dans le bain.
- Utilisez une douche téléphone.
- Demandez de l'aide pour votre bain.

S'il est difficile de se relever de la toilette :

- Utilisez un siège surélevé de toilette.
- Posez-vous des barres d'appui bien situées.

Dans la chambre à coucher

- Le téléphone est facile d'accès à partir du lit.
- Le lit est à la bonne hauteur.
- Une lampe et une lampe de poche peuvent facilement être utilisées à partir du lit.

Habitudes personnelles

- Je bouge lentement après avoir été assis ou debout. Je m'assois quelques minutes sur le bord du lit avant de me lever du lit.
- Je prends mon temps.
- Je porte toujours des souliers et des pantoufles bien ajustés, fermés, antidérapants et sans talons hauts.
- Je n'utilise pas d'huile de bain. J'utilise du savon liquide pour ne pas avoir à me pencher pour rattraper la barre de savon.
- J'allume la lumière avant d'aller me coucher.
- J'allume la lumière lorsque je me lève la nuit.
- Je demande de l'aide pour atteindre les objets hauts. Je n'utilise pas de banc ou d'échelle
- Si je vis seul, je porte un système de réponse d'urgence ou je contacte un voisin, un ami ou un membre de la famille pour un appel quotidien.

Adapté et traduit de: "A Guide to Preventing Falls," Ville d'Ottawa.

Politique de CommuniCare sur la vie privée

Protection des renseignements personnels sur la santé

Vous avez le droit de savoir comment vos renseignements personnels seront utilisés, à qui ils peuvent être communiqués et comment vous pouvez y accéder.

Qui peut consulter et utiliser vos renseignements personnels sur la santé?

Les renseignements personnels sur votre santé demeurent confidentiels et sont entreposés de façon sécuritaire. Vous pouvez consulter ces renseignements et les utiliser. Toute autre personne qui en vertu de la loi, peut prendre des décisions en votre nom au sujet des renseignements personnels sur la santé peut aussi le faire. Ces informations sont également partagées entre les fournisseurs de soins de santé. Nous pouvons les recueillir, les utiliser et les communiquer à d'autres personnes s'il est nécessaire de le faire :

- pour vous fournir des soins de santé;
- pour communiquer avec d'autres fournisseurs de soins de santé ou avec des étudiants ou les consulter concernant les soins qui vous sont prodigués ;
- pour être rémunérés pour les soins que nous vous offrons, notamment par l'assurance santé, par des assureurs privés ou par des tierces parties ;
- si la loi l'autorise ou l'exige.

Vos droits et vos choix

Vous, ou une personne qui peut prendre des décisions en votre nom au sujet des renseignements personnels sur la santé qui vous concernent, avez le droit :

- de consulter ces renseignements et d'en demander une copie;
- de nous demander de rectifier les renseignements qui sont inexacts ou incomplets ;
- de nous demander de ne pas divulguer ces renseignements à d'autres fournisseurs de soins de santé, sauf si la loi nous y oblige ou nous autorise à le faire,
- d'être informé si ces renseignements ont été volés, perdus ou consultés par des personnes non autorisées.

Autres précisions

Nous devons assurer la protection de vos renseignements personnels sur la santé. Nous demanderons votre permission avant de les communiquer à quelqu'un à l'extérieur du cercle de soins. Il existe cependant certaines exceptions aux droits mentionnés à la page précédente.

Veillez :

- demander à voir notre Politique sur la vie privée
- Si vous avez des questions ou des préoccupations sur nos pratiques sur la protection de l'information, veuillez nous appeler au 613-738-2871 ou au numéro sans frais 1-877-738-2871 et demander à parler à notre responsable de la protection de la vie privée.

Le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée en Ontario

Le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée veille au respect des lois sur la protection de la vie privée en Ontario. Pour obtenir des précisions en ce qui concerne vos droits, ou si vous n'avez pas pu résoudre un problème en communiquant avec nous et souhaitez porter plainte, adressez-vous au :

Bureau du Commissaire à l'information et à la vie privée / Ontario
2, rue Bloor Est, bureau 1400, Toronto ON M4W 1A8
Numéro sans frais: 1-800-387-0073
www.ipc.on.ca.



Charte des droits du client et du thérapeute de CommuniCare

(adaptée de la loi sur les soins de longue durée)

Chaque client qui reçoit un service dans la communauté a les droits suivants :

- Être traité par le fournisseur de services avec respect et courtoisie et sans subir de mauvais traitements d'ordre mental ou physique et sans préjudice financier.
- Être traité par le fournisseur de services dans le respect de sa dignité et de son intimité et en favorisant son autonomie.
- Être traité selon son individualité, le fournisseur de services étant attentif à ses préférences, y compris les préférences fondées sur des considérations ethniques, spirituelles, linguistiques, familiales et culturelles.
- Être informé sur les services communautaires qui lui sont fournis et savoir qui lui fournira ces services.
- Participer à l'évaluation de ses besoins par le fournisseur de services ainsi qu'à l'évaluation et à la révision de son programme de services par ce dernier.
- Donner ou refuser son consentement à la prestation de tout service communautaire.
- Soulever des questions ou recommander des changements à l'égard du service communautaire qui lui est fourni et à l'égard des politiques et des décisions qui influent sur ses intérêts auprès du fournisseur de services, des représentants du gouvernement ou de toute autre personne, sans crainte d'être empêché de s'exprimer, ni de faire l'objet de contraintes, de discrimination ou de représailles.
- Être informé des lois, des règles et des politiques qui influent sur le fonctionnement du fournisseur de services et être informé par écrit de la marche à suivre pour porter plainte contre le fournisseur de services.
- Voir respecter le caractère confidentiel de ses dossiers conformément à la loi.

La personne qui fournit un service communautaire a le droit :

- d'être traitée avec courtoisie et respect par le/la client(e), sans subir de la part de celui ou celle-ci de mauvais traitements d'ordre mental ou physique.
- d'être traitée par le/la client(e) d'une manière qui respecte sa dignité et son intimité.
- d'être informée au préalable de l'annulation ou du report d'un rendez-vous.
- de fournir ce service dans un environnement sécuritaire et sans danger et d'être avisée des risques potentiels, envers elle ou toute autre personne, qui pourraient exister et/ou se rapporter à la prestation des services.
- d'appliquer les politiques de l'organisme qui assure le service sans crainte d'être empêchée de s'exprimer, ni de faire l'objet de contraintes, de discrimination ou de représailles.
- d'être informée des lois, des règles et des politiques qui influent sur la prestation des services et d'être informée par écrit de la marche à suivre afin de fournir des services de façon sécuritaire et efficace.



Veillez respecter la santé et la sécurité de nos cliniciens et vous abstenir de fumer ainsi que vous assurer que vos animaux familiers sont tenus à l'écart pendant nos visites.

Dites-nous ce que vous pensez!

On attend votre opinion! Nous accordons une grande importance à votre opinion. Elle nous permet d'améliorer la qualité de nos services. Vous êtes invité à remplir notre sondage de l'une des façons suivantes.

Par courriel

Envoyez un courriel à (feedback@communicare.ca) pour demander notre sondage de satisfaction en ligne.

Par internet

Voici comment avoir accès à notre sondage en ligne :

- Allez à www.communicare.ca,
- sélectionnez l'onglet "Surveys/Sondages" (en haut coin droit),
- choisissez le sondage basé sur le service que vous avez reçu.

Par écrit/par téléphone

Vous pouvez compléter notre sondage en composant le 613-738-2871 ou sans frais au 1-877-738-2871 et en demandant de compléter le sondage de satisfaction ou en demandant qu'on vous envoie le sondage par la poste.

Énoncé de mission de CommuniCare

CommuniCare Therapy s'engage à prendre les dispositions nécessaires afin d'offrir des services de réadaptation de haute qualité.

C'est en reconnaissant :

- l'individualité du client;
- l'impact de la réadaptation sur la vie quotidienne;
- les avantages de prodiguer des soins dans la communauté et l'importance de la participation de la famille;
- l'importance d'adopter de saines habitudes afin de promouvoir, maintenir ou améliorer la qualité de vie;
- l'importance de fournir des services dans les deux langues officielles que nous serons reconnus comme des professionnels qui ont à cœur le bien-être de leurs clients.

C'est en ayant :

- une approche multidisciplinaire;
 - une vision et un désir d'innover
- que nous serons reconnus en tant que champion en services de réadaptation.

C'est en étant attentifs :

- aux besoins des parents qui travaillent;
 - à l'épanouissement de la créativité;
 - à la promotion du perfectionnement professionnel;
 - à l'esprit d'équipe
- que nous nous efforçons de recruter des professionnels de haut calibre avec qui nous tenons à maintenir de bonnes relations de travail.



2270 boulevard Saint-Laurent, Bureau 202
Ottawa ON K1G 6C4
Tél: 613-738-2871 ou sans frais 1-877-738-2871
Télécopieur: 613-738-2754
www.communicare.ca