

# Comment obtenir des services à domicile au Québec?

CCSS

## Centre de santé et de services sociaux

- Les CCSS sont nés de la Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux qui réforme le système de santé et de services sociaux en 2004.
- Quatre-vingt-dix-neuf CCSS se partagent le territoire du Québec.
- La Loi sur la santé et les services sociaux oblige les CCSS à harmoniser les services rendus sur leur territoire.

CLSC

### Centre local de services communautaires

- Les CLSC offrent des soins de santé de première ligne, des services sociaux et de maintien à domicile.

CHSLD

### Centre d'hébergement et de soins de longue durée

- Les CHSLD hébergent des personnes en perte d'autonomie, principalement des personnes âgées.

CH

### Centre hospitalier

- Les CH donnent des soins médicaux généraux, spécialisés et d'urgence.

## Accueil

- Vous êtes «un nouveau client»? Adressez-vous à l'accueil par téléphone ou rendez-vous sur place.
- Un aidant naturel peut présenter la demande à votre place en apportant votre carte d'assurance maladie.
- L'accueil évalue l'admissibilité et l'urgence de votre demande. Les soins urgents sont pris en charge rapidement. Par contre, des délais peuvent survenir pour des actes moins pressants, comme des prises de sang.
- Si vous sortez de l'hôpital après une mauvaise chute, le médecin de l'établissement ou votre médecin traitant vous auront dirigé vers votre CLSC.
- Si vous êtes déjà client du CLSC et que votre condition se détériore, appelez l'infirmière qui vous suit déjà et expliquez-lui votre problème.

## Triage

- Une infirmière établit les priorités de votre demande: avez-vous besoin de soins, d'aide domestique, de soutien? Le temps d'attente est variable, mais certains CLSC fixent un maximum de 30 jours d'attente.

## Votre dossier

- L'équipe du service de maintien à domicile décide quels professionnels doivent s'impliquer dans votre dossier.
- Un ou plusieurs experts sont nommés pour procéder à votre évaluation à domicile. Selon vos besoins, il s'agira en général d'une infirmière, d'une ergothérapeute ou d'une travailleuse sociale.

## Visite au domicile

- Les professionnels remplissent un questionnaire — «l'outil multidimensionnel» — pour établir votre profil détaillé et votre situation personnelle.
- Vous devrez expliquer votre état de santé physique et psychologique, décrire vos activités quotidiennes et votre réseau social. À partir de vos réponses, on déterminera vos besoins.

## Plan d'intervention

- L'équipe de maintien à domicile vous attribue:
  - ✓ une personne de référence, appelée «intervenant-pivot», qui prend en charge votre dossier;
  - ✓ le nombre d'heures de soins et les services dont vous allez bénéficier. Le cheminement des demandes varie selon les CCSS, les délais également.