RENDEZ-VOUS

Il est important d'être présent à votre rendez-vous avec l'intervenant.

Si vous devez vous absenter, avisez-nous par téléphone au numéro qui vous sera fourni.

Le rendez-vous pourrait être modifié à l'occasion.

Si vous ne répondez pas, nous tenterons d'entrer en contact avec vous ou vos proches afin de s'assurer que vous êtes en sécurité.

POURBOIRES ET CADEAUX

Les intervenants qui se déplacent à votre domicile pour vous offrir des soins sont rémunérés. Aucun pourboire ni cadeau ne sera accepté.

INSATISFACTION OU PLAINTE

Pour toute insatisfaction concernant les services que vous recevez, vous êtes invité à en parler à votre intervenant qui vous orientera dans cette démarche.

Pour déposer une plainte, veuillez contacter le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services :

- Par téléphone : 450 432-8708 ou sans frais 1 866 822-0549
- Par télécopieur : 450 431-8446
- Par courriel : info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca



Source : iStock

Guichet d'accès du Soutien à domicile

1 833-217-5362

Sondage de satisfaction de la clientèle :

www.santelaurentides.gouv.qc.ca

Communications - Octobre 2025

Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
Québec

PLUS DE 100 INSTALLATIONS EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Soutien à domicile



Source : iStock

Dépliant d'information à l'intention des usagers et de leurs proches

Québec

Programme de Soutien à domicile

SERVICES

Le Soutien à domicile s'adresse aux personnes vivant une incapacité temporaire ou permanente causée par une perte d'autonomie liée au vieillissement, à un handicap, à une maladie chronique, à une opération ou à une maladie terminale.

Afin de vous permettre de demeurer à la maison, tout en maintenant votre autonomie, l'équipe du Soutien à domicile peut vous offrir les services suivants :

- Soins infirmiers
- Soins médicaux
- Aide à domicile
- Services psychosociaux
- Service d'inhalothérapie
- Service de nutrition
- Service de réadaptation
- Prêt d'équipement

ÉVALUATION DES BESOINS

À la suite de votre demande de service, un intervenant vous rendra visite afin d'évaluer votre situation. Par la suite, les services seront mis en place selon le plan d'intervention déterminé entre vous et l'intervenant et selon la disponibilité des ressources. Votre évaluation et votre plan d'intervention seront révisés une fois par année ou en fonction de l'évolution de votre situation.

Les services du Soutien à domicile sont offerts en collaboration avec les autres services de santé et les organismes de la communauté qui sont des partenaires essentiels. Votre personne proche aidante est aussi un allié incontournable dans la réussite de votre maintien à domicile.

POUR NOUS AIDER À VOUS AIDER

L'équipe soignante fait appel à votre collaboration ainsi que celle de vos proches. Quelques consignes doivent être respectées pour assurer des conditions de vie saines et sécuritaires, en toute dignité et dans le respect de la personne.

CONSIGNES

- Avoir à sa disposition et utiliser les aides techniques recommandées pour la sécurité (lève-personne, lit d'hôpital et équipement pour le soin d'hygiène, si requis). Le service de prêt d'équipement peut rendre certains équipements disponibles;
- Dégager les aires de circulation, enlever ou fixer les carpettes, les fils, etc.;
- Accepter le port obligatoire de chaussures sécuritaires par les intervenants;
- Garder les aides techniques et les lieux de soin propres;
- Réserver l'usage du matériel de soin uniquement pour le personnel du Soutien à domicile.

RÈGLES DE CONDUITE

ANIMAUX
Si vous avez des animaux domestiques, il est requis de les tenir à l'écart, dans une pièce fermée ou encore à l'extérieur, de manière à assurer la santé et la sécurité du personnel.

LA FUMÉE
Nous vous demandons de vous abstenir de fumer lors des visites du personnel qui pourrait être incommodé par la fumée secondaire.

VISIBILITÉ DE VOTRE DOMICILE
L'adresse de votre domicile doit être bien visible de la rue. Votre stationnement et domicile doivent être éclairés adéquatement, et ce, en toute saison.

EN HIVER
Votre entrée, votre stationnement, vos escaliers et votre balcon doivent être bien déneigés et sablés.

NON-RESPECT DES RÈGLES
Le non-respect de l'une ou l'autre de ces règles de conduite pourrait mener le CISSS des Laurentides à suspendre ou à annuler les services du Soutien à domicile.

VOTRE SÉCURITÉ À DOMICILE
Une liste de numéros de téléphone incluant le **911** devrait toujours être à votre portée, près du téléphone.

Il existe des systèmes d'appel d'urgence pour assurer votre sécurité. Demandez plus d'information à votre intervenant ou informez-vous auprès de votre CLSC.

VIOLENCE
Sachez qu'aucune intimidation, violence verbale, physique ou à caractère sexuel ne sera tolérée envers le personnel.



Source : iStock