

# kaymar

REHABILITATION

DES SERVICES DE  
THÉRAPIE À DOMICILE

**Travail Social**

**Diététique**

**Physiothérapie**

**Ergothérapie**

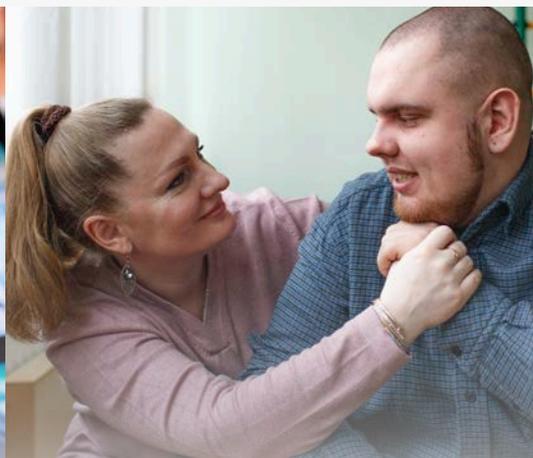
**Orthophonie**

PARCE QUE  
NOUS AVONS  
TOUS BESOIN  
D'UN PEU  
D'AIDE PARFOIS



# Table de matières

<b>Contacter Kaymar</b> .....	1
<b>Charte des droits des patients de Kaymar</b> .....	2
<b>Responsabilités des patients</b> .....	3
<b>Votre sécurité</b> .....	4
<b>Prévenir les chutes à domicile</b> .....	5
<b>Liste de contrôle pour la prévention des chutes à domicile</b> .....	6
<b>Politique de confidentialité de Kaymar</b> .....	9
<b>Commentaires des patients</b> .....	11
<b>Vision, mission et valeurs de Kaymar</b> .....	12
<b>Notes</b> .....	13



# BIENVENUE

Depuis 2003, Kaymar Rehabilitation offre des services de thérapie fiables et de haute qualité dans son programme de réadaptation aux personnes de Kingston, Frontenac, Lennox et Addington. Nous offrons des services de diététique, d'ergothérapie, de physiothérapie, de travail social et d'orthophonie.

Nous sommes conscients de votre nécessité de recevoir les meilleurs soins, de participer activement à vos soins et d'obtenir des réponses à vos questions.

Les services sont offerts dans les deux langues officielles. Kaymar travaille en étroite collaboration avec les patients, les familles, les soignants et les autres professionnels de la santé afin de fournir des services thérapeutiques complets.

## Contactez-nous

---



**613 542 8739**



**613 542 8468**



**[www.kaymar.ca](http://www.kaymar.ca)**



**[feedback@kaymar.ca](mailto:feedback@kaymar.ca)**

# Charte des droits des patients de Kaymar

---

(Adapté en vertu de la Loi de 2019 pour des soins interconnectés)

**Kaymar veille à ce que les droits des patients suivants soient pleinement respectés et promus:**

Un patient a le droit d'être pris en charge :

- dans le respect et à l'abri des abus physiques, sexuels, mentaux, émotionnels, verbaux et financiers de la part du fournisseur.
- d'une manière qui respecte la dignité et la vie privée du patient et qui favorise son autonomie et sa participation à la prise de décision.
- d'une manière qui reconnaisse l'individualité du patient et qui soit sensible et réponde aux besoins et aux préférences du patient, y compris les préférences fondées sur des facteurs ethniques, spirituels, linguistiques, familiaux et culturels.
- Un patient a le droit de recevoir les services de Kaymar exempts de discrimination pour tout motif de discrimination interdit par le Code des droits de la personne de l'Ontario ou la Charte canadienne des droits et libertés.
- Un patient qui est membre des Premières Nations, Métis ou Inuk a le droit de recevoir les services de Kaymar d'une manière sûre du point de vue culturel.

Un patient a le droit de :

- recevoir des informations claires et accessibles sur les services Kaymar.
- participer à l'évaluation de leurs besoins, à l'élaboration de leur plan de soins, à la réévaluation de leurs besoins et à la révision de leur plan de soins.
- désigner une personne qui sera présente avec eux lors des évaluations.
- désigner une personne pour participer à l'élaboration, à l'évaluation et à la révision de son plan de soins.
- recevoir une assistance pour la coordination de leurs services de la part de Kaymar.
- donner ou refuser son consentement à la provision d'un service de Kaymar.
- soulever des préoccupations ou recommander des changements en rapport avec la prestation de services offerte par Kaymar, sans crainte d'ingérence, de coercition, de discrimination ou de représailles.

## Responsabilités des patients

(Adapté des services de soutien à domicile et en milieu communautaire)

---

Tout comme vous avez des droits et des attentes en tant que patient, vous avez également des responsabilités. Votre responsabilité en tant que patient de Kaymar est de :

Traiter les prestataires de soins de Kaymar avec courtoisie et respect, sans discrimination, harcèlement et actes de violence (par exemple, crier, insulter, menacer). Kaymar n'accepte pas la discrimination qui enfreint les droits et la sécurité d'un fournisseur.

Fournir un environnement de travail sûr aux prestataires de Kaymar en :

- Fournissant un environnement sans fumée et sans vape.
- Sécurisant les animaux de compagnie pendant les visites.
- S'assurant que les allées menant au domicile sont bien éclairées et dégagées de la glace et de la neige.
- Sécurisant tous les matériaux illégaux et potentiellement dangereux (y compris les armes).

Les responsabilités du patient sont les suivantes :

- ✓ Participer à l'élaboration de votre plan de soins.
- ✓ Informer votre prestataire de Kaymar de tout changement de votre état de santé et/ou de votre système de soutien.
- ✓ Être disponible et prêt à recevoir un service.
- ✓ Informer Kaymar à l'avance si vous n'êtes pas disponible pour recevoir le service.
- ✓ Informer Kaymar de toute modification de vos coordonnées et/ou de votre adresse de traitement.
- ✓ Collaborer avec le prestataire de Kaymar afin d'identifier et de résoudre toute préoccupation liée à vos soins.

Le patient et le prestataire de Kaymar partagent la responsabilité de veiller à ce que les droits du patient soient respectés. Toutefois, sous certaines conditions, les prestataires de Kaymar ont le droit de partir à tout moment s'ils ne se sentent pas en sécurité.

**Veillez respecter la santé et la sécurité de nos cliniciens en vous abstenant de fumer et en veillant à ce que les animaux domestiques restent attachés lors de nos visites.**

Kaymar s'engage à vous fournir des soins sûrs. Nous nous efforçons d'améliorer continuellement la sécurité des patients dans le cadre de nos pratiques. Vous avez également un rôle très important à jouer pour recevoir des soins de santé sûrs.

### **Communiquer avec les prestataires de soins de santé**

- Pour fournir des informations sur votre santé et vos problèmes médicaux.
- N'ayez pas peur de poser des questions. Notez-les pour ne pas les oublier.
- Demandez à un membre de la famille ou à un ami d'assister à vos rendez-vous.
- Si vous utilisez le courrier électronique, n'incluez pas d'informations personnelles sur la santé.

### **Comprendre le plan de traitement et les instructions**

- Si vous ne comprenez pas, posez des questions.
- Informez votre prestataire de soins de santé si vous avez des difficultés à suivre les instructions, verbales ou écrites.

### **Participer à la prise de décisions**

- Impliquez-vous dans la compréhension de vos options et dans la communication de vos souhaits.
- Les cliniciens de Kaymar vous aideront en vous donnant des informations sur votre plan de traitement.

## **Votre sécurité est notre responsabilité**

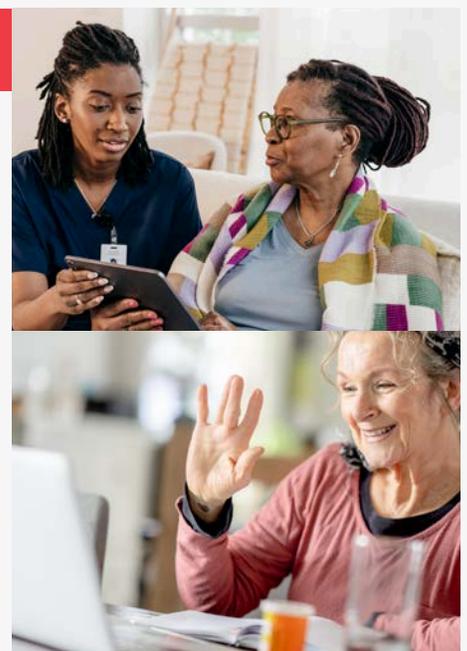
### **Prévenir et contrôler les infections à la maison**

Kaymar a mis en place des politiques sur le contrôle des infections afin d'assurer votre sécurité. Chaque prestataire de soins de santé prend les précautions suivantes :

- Se désinfecte les mains avant et après chaque contact avec un patient.
- Effectue un bilan de santé sur eux-mêmes et sur les patients le jour de la visite.
- Respecte les précautions en portant les équipements de protection individuelle appropriés.

### **Participation aux soins virtuels**

- Discutez avec votre prestataire de soins de santé pour savoir si les soins virtuels (appels téléphoniques, vidéoconférences) sont appropriés dans votre cas.
- Assurez-vous que vous disposez de la technologie appropriée pour soutenir les soins virtuels.
- Veillez au respect de votre vie privée en effectuant les visites virtuelles dans un lieu privé.



# Prévenir les chutes à domicile

Le vieillissement augmente le risque de chute. Les conséquences sont graves, mais il existe des solutions simples pour prévenir les chutes.

## Solutions

- ✓ De nombreuses chutes résultent de comportements à risque tels que grimper, tendre les bras, se tenir debout sur des chaises instables ou se pencher. Demander de l'aide peut éviter une blessure grave à la suite d'une chute.
- ✓ Ne jamais être pressé lors de l'exécution des tâches, surtout lorsqu'il s'agit de porter des objets.
- ✓ Faire une chose à la fois : être vigilants et attentifs.
- ✓ Se lever lentement après s'être étendu.

## Prévenir les fractures de la hanche grâce à des os plus solides

Réduire le risque de fracture de la hanche en ayant des os plus solides!

Demander à être orienté vers un(e) diététicien(ne) pour une éducation nutritionnelle sur la santé osseuse et la supplémentation orale.

Si votre traitement le permet, consommez des aliments riches en calcium tels que les produits laitiers, les amandes, les haricots cuits, le saumon en boîte (avec les arêtes) et les légumes vert foncé.

## Médicaments

- ✓ Prenez toujours vos médicaments correctement, comme indiqué.
- ✓ Consultez votre médecin concernant votre médicament tous les six (6) mois.
- ✓ Parlez à votre médecin des effets secondaires que vous ressentez.
- ✓ Rapportez tous les médicaments expirés à votre pharmacien.
- ✓ Achetez vos médicaments dans une seule pharmacie.
- ✓ Gardez une liste de tous vos médicaments.

## Exercice

La peur de tomber peut réduire la confiance en soi. Des études ont montré que les exercices à faible résistance et les activités de transfert de poids sont efficaces pour réduire la peur de tomber.

La marche est une excellente façon de faire de l'exercice. Les aides à la marche comme une canne ou une marchette peuvent favoriser la mobilité et l'indépendance.



LA SÉCURITÉ  
D'ABORD

## Dans votre foyer

La plupart des chutes sont liées à des dangers à l'intérieur et à l'extérieur de la maison.

Des solutions simples sont possibles et des dispositifs tels que les barres d'appui et les rampes peuvent réellement contribuer à prévenir les chutes.



Complétez la « Liste de contrôle pour la prévention des chutes » aux pages 6 et 7 de ce livret pour savoir comment rendre votre foyer plus sûr.

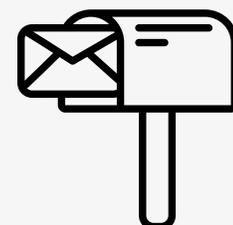
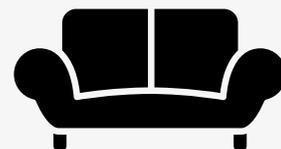
# Liste de contrôle pour la prévention de chutes à domicile

## Dans toute la maison – S'assurer que

- Les planchers ne sont pas glissants. Les liquides renversés sont essuyés rapidement.
- Les tapis ne présentent ni ondulations ni déchirures.
- Tous les meubles sont solides.
- Les tables à café sont retirées du centre du salon.
- Les chaises ont des appuie-bras et sont d'une bonne hauteur et confortable.
- Les voies sont dégagées de toute rallonge électrique et de tout autre objet.
- Les objets utilisés à chaque jour sont rangés à portée de main.
- Les escabeaux et les marchepieds ne sont jamais utilisés.
- L'entrée de chaque pièce est équipée d'un interrupteur.
- Les escaliers extérieurs sont maintenus exempts de glace et de neige. Saupoudrer du sel ou de litière pour chat.
- Tous les luminaires sont équipés d'ampoules de 60 watts au minimum.
- Un bon éclairage est installé à l'intérieur et autour de la maison.

## L'entrée

- Les portes s'ouvrent facilement.
- L'éclairage à l'extérieur et à l'intérieur est bon.
- Le siège est solide et comporte des appuie-bras.
- Le courrier est facilement accessible.
- Les allées extérieures sont exemptes de meubles de jardin, de tuyaux d'arrosage et d'autres objets.



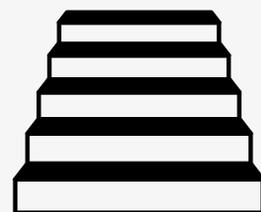
## Salle de bain

- Les équipements de sécurité appropriés sont en place, tels que les barres d'appui, le siège de bain, la douche à main et le siège de toilette surélevé.
- Le tapis de baignoire en caoutchouc pleine longueur est utilisé pour chaque bain ou douche.
- Le tapis à l'extérieur de la baignoire est doté d'un support en caoutchouc antidérapant.
- Le bouchon de la baignoire est facile à atteindre et à utiliser.



## Escaliers (Intérieur et extérieur)

- Les bords des escaliers sont marqués d'une couleur différente.
- Toutes les marches ont la même hauteur et la même profondeur.
- Les escaliers sont bien éclairés, avec un interrupteur en bas et en haut des escaliers.
- Les escaliers ont des surfaces antidérapantes et sont en bon état.
- Des rampes sont présentes des deux côtés des escaliers.
- La hauteur de la rampe est confortable lorsqu'elle est utilisée comme support.
- Les rampes dépassent de 12 pouces (30,50 cm) les marches supérieures et inférieures.
- Votre main peut s'enrouler autour des deux tiers de la rampe.
- Les escaliers sont toujours libres de tout encombrement et de tout objet.



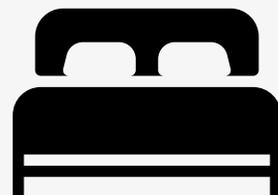
## Chambre à coucher

- Un téléphone est facilement accessible depuis le lit.
- Le lit est à la bonne hauteur.
- Une lampe et une lampe de poche sont facilement accessibles depuis le lit.



## Habitudes personnelles

- Je bouge lentement après m'être couché ou assis pour éviter les vertiges; je m'assieds sur le côté du lit pendant quelques minutes avant de me lever.
- Je ne me presse pas.
- Je porte toujours des chaussures ou des pantoufles bien ajustées avec des talons fermés et bas et des semelles antidérapantes.
- Je n'utilise pas d'huile de bain et j'utilise du savon liquide pour éviter de me pencher pour une barre de savon.
- J'allume une lumière avant de me coucher.
- J'allume une lumière lorsque je me lève la nuit.
- J'évite d'utiliser une échelle ou un escabeau et je demande l'aide de quelqu'un pour atteindre les objets en hauteur.
- Si je vis seul, j'utilise un service d'appel d'urgence personnel ou je me lie avec un voisin, un membre de la famille ou un ami pour un appel téléphonique quotidien.



# Politique de confidentialité de Kaymar

---

## Protection de vos données personnelles de santé

Vous avez le droit de savoir comment nous pouvons utiliser et partager vos informations de santé personnelles et comment vous pouvez y accéder.

## Qui peut utiliser et consulter vos informations de santé personnelles

Les informations personnelles sur votre santé doivent rester confidentielles et sécurisées. Vous, ou une personne qui peut légalement prendre des décisions pour vous concernant vos informations de santé personnelles, pouvez les utiliser et les consulter. Vos informations personnelles sur la santé sont partagées entre les personnes qui vous fournissent des soins de santé. Nous pouvons collecter, utiliser et communiquer vos données personnelles de santé à d'autres personnes dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire pour :

- ✓ Vous fournir des soins de santé.
- ✓ Communiquer avec ou consulter d'autres prestataires de soins de santé ou des étudiants en formation pour vos soins de santé.
- ✓ Obtenir le paiement de vos soins de santé, y compris de l'Assurance-santé de l'Ontario, d'une assurance privée ou d'un tiers.
- ✓ Faire un rapport conformément à la loi.

## Vos droits et vos choix

Vous, ou une personne qui peut prendre des décisions en votre nom concernant vos informations de santé personnelles, avez le droit de :

- ✓ Obtenir une copie de vos informations de santé personnelles.
- ✓ Nous demander de corriger des informations personnelles sur la santé qui sont inexactes ou incomplètes.
- ✓ Nous demander de ne pas communiquer vos informations personnelles de santé à d'autres prestataires de soins de santé. Nous le ferons selon votre demande, sauf si la loi nous y oblige ou nous y autorise.
- ✓ Être informé en cas de vol, de perte ou d'accès inapproprié à des informations personnelles sur la santé.

## **Autres informations importantes**

Nous sommes tenus d'assurer la sécurité de vos informations de santé personnelles. Nous vous demanderons votre autorisation avant de communiquer vos informations personnelles à toute personne extérieure à l'équipe de votre prestataire de soins de santé. Il existe certaines exceptions aux droits énoncés ci-dessus. Veuillez :

- ✔ Demander à voir notre politique de confidentialité complète.
- ✔ Consulter notre site Web <http://www.kaymar.ca> à la rubrique Politique de confidentialité sur la qualité et la sécurité.
- ✔ Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de nos pratiques en matière de protection de la vie privée, veuillez nous appeler au (613) 542 8739 et demander de parler au directeur.

## **Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée**

Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario est chargé de veiller à ce que la loi sur la protection de la vie privée soit respectée en Ontario. Pour plus d'informations sur vos droits à la vie privée, ou si vous n'êtes pas en mesure de résoudre un problème directement avec nous et souhaitez déposer une plainte, veuillez contacter :

Sans frais : 1 800-387-0073, courriel : [info-fr@ipc.on.ca](mailto:info-fr@ipc.on.ca), en ligne : <https://www.ipc.on.ca/fr>

# NOUS VOULONS VOUS ÉCOUTER!



## Commentaires des patients

Kaymar Rehabilitation s'efforce de fournir des services fiables et de haute qualité dans la réadaptation des patients. Nous accueillons vos compliments, vos préoccupations et vos plaintes.

Vos expériences et vos opinions sont extrêmement précieuses pour nous aider à identifier nos priorités et nos possibilités d'amélioration.

À votre départ, un membre de notre équipe pourrait communiquer avec vous pour répondre à un sondage.

### Il existe plusieurs façons de faire part de vos compliments ou de vos préoccupations :



Courriel : [feedback@kaymar.ca](mailto:feedback@kaymar.ca)



Remplissez un sondage sur l'expérience du patient en ligne en allant à [kaymar.ca](http://kaymar.ca) et en sélectionnant Qualité et Sécurité - Satisfaction



Sondage : Remplissez un questionnaire en ligne sur l'expérience des patients en vous rendant sur le site [kaymar.ca](http://kaymar.ca) et en sélectionnant Qualité et Sécurité - Satisfaction

### Comment déposer une plainte :



Courriel : [feedback@kaymar.ca](mailto:feedback@kaymar.ca) pour décrire votre plainte et indiquer comment vous souhaitez être contacté. Ne fournissez pas d'informations personnelles sur votre santé dans le courriel.



Appelez le bureau de Kaymar au (613) 542-8739 et demandez à parler à un gestionnaire de Kaymar. Ce dernier répondra à votre plainte dans les 48 heures et travaillera avec vous, votre famille ou votre soignant pour répondre à vos préoccupations.



Contactez-nous sur le site web de Kaymar à [kaymar.ca](http://kaymar.ca)

# Vision, mission et valeurs de Kaymar

---

## VISION

En fournissant des services de réadaptation de haute qualité et centrés sur le client, nous améliorons la qualité de vie de nos patients.

## MISSION

Optimiser la capacité des personnes faisant face à des défis liés à la réadaptation, à bien vivre au sein de leur communauté.

Nous nous efforçons de :

- ✓ Avoir les principes de soins centrés sur le client et basés sur les meilleures pratiques comme principal moteur de nos services.
- ✓ Disposer d'un cadre éthique solide qui guide tous les aspects des services que nous fournissons.
- ✓ Fournir de l'information et des communications dans des formats accessibles aux patients et au public.
- ✓ Être collaboratif et inclusif.
- ✓ Améliorer la fonction, redonner espoir et améliorer la qualité de vie

## VALEURS

Grâce à des services de réadaptation de haute qualité, opportuns et axés sur des objectifs, adaptés aux besoins du patient en matière de bien-être, nous fournissons des services fondés sur la sécurité, le respect, la transparence et la confidentialité.

Les soins que nous prodiguons à nos patients seront les suivants :

- ✓ Axé sur le patient.
- ✓ Collaboration et inclusion.
- ✓ Guidé par les meilleures pratiques et axé sur la sécurité des patients.
- ✓ Intégration et créativité.
- ✓ Fournir un environnement et une culture de travail exempts de reproches, sûrs et sains.

## ENGAGEMENT ENVERS NOTRE PERSONNEL

- ✓ Offrir un environnement d'apprentissage.
- ✓ Offrir un environnement bienveillant et favorable.
- ✓ Reconnaître et soutenir les besoins des parents et des prestataires de soins qui travaillent.





**613 542 8739**



**613 542 8468**



**[www.kaymar.ca](http://www.kaymar.ca)**



**kaymar**  
REHABILITATION

**31, cour Hyperion, bureau 202A  
Kingston (Ontario)  
K7K 7G3**