



Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux



Centre de recherche et d'expertise  
en gérontologie sociale

Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish



Centre affilié universitaire

***Dépliant pour les personnes en perte d'autonomie et  
leurs proches membres des communautés  
ethnoculturelles***

Vous avez une incapacité physique ? Êtes-vous une personne âgée qui aurait besoin d'aide et de soutien ? Votre état de santé ne vous permet pas de bien prendre soin de votre maison ? Vous avez besoin d'aide pour vous déplacer à l'intérieur de la maison, pour vous vêtir ou pour faire votre toilette ? Vous ne pouvez pas vous déplacer seul à l'extérieur de la maison ?

Êtes-vous un intervenant communautaire qui aimerait informer les clients des services qui peuvent leur être offerts ?

## **Si tel est le cas, ce dépliant s'adresse à vous !**

Il existe plusieurs services disponibles auxquels vous avez droit à **titre de résident permanent**, que vous soyez immigrant indépendant, réfugié au sens de la Convention ou encore parrainé (réunification familiale). Comme résident permanent, vous avez droit aux mêmes services que les personnes nées au Canada. Si vous êtes en attente du statut de réfugié, veuillez vous référer au **Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI)** en appelant au **1 888 242-2100**.

**Veillez noter que chacun des services présentés sont offerts dans la mesure où les institutions ont les ressources pour les offrir.**

## **Services offerts aux personnes ayant des incapacités**

### **Les services offerts au domicile**

Votre CLSC (Centre local de services communautaires) doit d'abord connaître vos besoins. Une personne viendra à votre domicile pour les évaluer. Si votre état l'exige, une personne sera responsable de votre dossier (on l'appelle gestionnaire de cas). Elle doit s'assurer que vous recevrez les services dont vous avez besoin. Selon vos besoins, votre CLSC peut vous offrir les services suivants :

- **aide physique à domicile** : un/e préposé/e peut venir à votre domicile pour vous aider avec vos besoins de la vie de tous les jours : vous habillez, prendre votre bain ou encore faire votre toilette;
- **aide ménagère et achats** : pour l'entretien de la maison ou faire vos courses, de plus en plus de CLSC ont des ententes avec des organismes qui offrent ces services gratuitement (pour l'utilisateur) ou à prix modique.

Pour les services d'aide physique à domicile, ils sont normalement payés en entier par le CLSC. Si vous préférez embaucher vous même une personne en qui vous avez confiance pour vous aider dans vos tâches quotidiennes ou pour votre hygiène personnelle, il existe également le **Programme d'allocation directe « chèque-emploi service »**. Vous pouvez obtenir des informations en appelant à votre CLSC local ou en discutant avec la personne responsable de votre dossier, si vous en avez un/une.

- **Soins infirmiers à domicile** : offerts aux personnes qui requièrent des soins de santé donnés par une infirmière (médicaments, injections, changement de pansements) ;
- **Conseils pour l'aménagement du logement et prêt d'équipement** : un ergothérapeute peut venir pour vous suggérer certaines mesures pour faciliter vos déplacements dans la maison et assurer votre sécurité (pour le bain par exemple). De plus, votre CLSC peut vous prêter certains petits équipements (comme des marchettes).

### Les services pour adapter votre logement à vos besoins

- **Adaptation de votre domicile** : Si vous êtes une personne ayant des handicaps importants, le **Programme d'adaptation de domicile** vous offre une aide financière pour vous aider à payer le coût des travaux nécessaires pour rendre votre logement accessible et l'adapter à vos besoins. Votre CLSC pourra vous indiquer comment accéder au programme.
- Le programme **Logements adaptés pour aînés autonomes** peut vous aider si vous êtes âgé de 65 ou plus et avez un faible revenu afin d'aménager votre logement pour qu'il vous soit plus facile d'y vivre et de vous déplacer. Pour obtenir plus d'informations sur l'un ou l'autre de ces deux programmes d'adaptation de votre logement, vous pouvez contacter la Société d'habitation du Québec au 1 800 463-4315. Il s'agit d'un appel sans frais. Votre CLSC pourra également vous aider dans ces démarches.

### Les services facilitant vos déplacements

- Le ministère des Transports du Québec a mis sur pied un programme visant le **transport adapté** des personnes qui sont incapables d'utiliser les transports habituels (métro ou autobus). Plusieurs municipalités offrent des services de transport adapté aux personnes qui ont des limitations physiques ou intellectuelles.

Société de transport de Montréal (STM) : 514-280-8211

Société de transport de Laval (STL) : 450-662-5400

CIT Laurentides : 450-433-4000

Réseau de transport de Longueuil : 450-670-2992, option 3

Société de transport de l'Outaouais (SIO) : 819-773-2222

Réseau de transport de la Capitale (Québec) (RTC) : 418-687-2641

Société de transport de Rimouski : 418-723-5555

Société de transport de Sherbooke : 819-564-2687

Plusieurs compagnies de taxi disposent de voitures adaptées à votre condition. Vous pouvez obtenir la liste de compagnies qui offrent ce service dans votre région en appelant au ministère du Transport du Québec au 1 888 355-0511 (appel sans frais).

Enfin, plusieurs organismes communautaires offrent des services de transport adapté à prix modique. Vous pouvez vous renseigner sur les ressources existantes dans votre secteur auprès de votre CLSC ou des organismes communautaires de votre région.

### Les services dans les résidences adaptées ou institutionnelles

Dans le cas où vous ne pouvez plus habiter à votre domicile en sécurité, il existe différentes solutions.

- **HLM (Habitations à loyer modique)** : Certains de ces logements sont adaptés ou peuvent l'être pour les personnes ayant des incapacités. Vous devez avoir un faible revenu afin de pouvoir faire une demande d'HLM à l'**Office municipal d'habitation**.

Montréal : 514-872-6442

Laval : 450-688-0184

Rive-Sud : 450-670-2003

- **Ressources intermédiaires ou résidences d'accueil** : Elles vous permettent de vivre dans un climat harmonieux et de recevoir des services médicaux, infirmiers, de réadaptation ou encore aux services d'aide pour vos besoins personnels (hygiène, habillement par exemple) dont vous avez besoin. Certains sont publics et d'autres, privés. La personne responsable de votre dossier au CLSC pourrait vous guider dans le choix d'une résidence qui vous convienne.
- **Centre d'hébergement et soins de longue durée (CHSLD)** : Dans le cas où vos besoins d'aide ou de soins sont très importants (plus de trois heures par jour), vous pourriez être admis dans un **Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)** qui est un endroit spécialement conçu pour offrir des services aux personnes ayant des incapacités très importantes et qui ne sont plus en mesure de vivre à domicile. Les services médicaux, de rééducation et de suivi sont gratuits. Cependant, vous devrez assumer les coûts des repas, de l'entretien

ménager, de la literie et d'autres services non-médicaux. Le montant à déboursier pour votre hébergement est calculé à partir de votre revenu. Si vous êtes parrainé et n'avez aucun revenu, la personne qui vous a parrainé/e devra assumer ces coûts pour un montant qui sera calculé selon ses propres revenus.

### Services offerts aux aidants

Si vous êtes aidant d'une personne ayant des incapacités, il existe dans certains CLSC des groupes de rencontre et des services de répit : une personne peut vous remplacer quelques heures auprès de la personne dont vous prenez soin. Il peut également être possible de la confier à un centre du jour où la personne âgée peut faire des activités et rencontrer des personnes de son âge. Il existe également des centres d'hébergement qui acceptent des patients pour une courte période de temps. Ces services ne sont pas les mêmes d'un CLSC à l'autre, donc vous devez appeler votre CLSC local afin de vérifier quelles sont les ressources mises à votre disposition.



La  pour l'accès aux services – votre CLSC

**Votre CLSC est votre porte d'entrée pour obtenir des services pour une courte période de temps ou de façon continue, qu'ils soient médicaux, infirmiers, de réadaptation ou d'aide pour la vie de tous les jours. Si vous avez des besoins d'aide à cause d'une incapacité, c'est d'abord à votre CLSC qu'il faut s'adresser.**

### Les professionnels du CLSC

Plusieurs professionnels travaillent aux CLSC et leur but est de s'assurer de votre santé, confort et bien-être, peu importe votre condition.

Lorsque vous appelez au CLSC ou au numéro général d'Info-Santé **811**, on vous redirige vers une personne afin de discuter de votre incapacité. Dans le cas où votre situation est complexe, cette personne aura un rôle **d'intervenant-pivot** ou de **gestionnaire de cas**, c'est-à-dire qu'il/elle vous dirigera vers les services et les professionnels dont vous avez besoin. Toute demande de service ou d'hébergement lui sera également adressée.

En ce qui concerne les **services à votre domicile**, selon vos besoins, plusieurs personnes peuvent vous offrir des services.

- **L'auxiliaire familiale** (ou l'auxiliaire de santé et de services sociaux) vous donne des soins d'hygiène de base et peut également effectuer différentes tâches ménagères comme la préparation des repas, les achats à l'épicerie et l'entretien ménager, tâches qu'ils effectuent seuls ou avec la personne en difficulté. L'auxiliaire familiale est donc un allié précieux que vous rencontrerez souvent !
- **L'infirmière** est responsable de vos soins physiques (injections, changement de pansement, prise de pression, etc.)

D'autres professionnels peuvent vous aider, selon votre condition. Certains d'entre eux peuvent se rendre à votre domicile au besoin.

- **Le médecin** évalue votre état de santé, décide des traitements et donne des conseils à l'équipe de réadaptation visant votre bien-être en cas d'incapacités.
- **Le travailleur social** se soucie de votre environnement familial et social afin de vous aider à en tirer parti. Il vous aide également à trouver les aides requises par votre situation. Souvent, il est votre personne-contact au CLSC.
- **L'ergothérapeute** vous indique quelles modifications ou transformations faire à votre domicile pour vous aider à faire vos activités de tous les jours ou pour assurer votre sécurité. Il peut également vous fournir des équipements comme une marchette, une chaise roulante, etc.
- **Le physiothérapeute** vous aide à vous rétablir physiquement par des traitements qui amélioreront votre force, flexibilité, mobilité et endurance.
- **L'orthophoniste** vous traite dans le cas où vous présentez des difficultés pour entendre, parler ou encore lire et écrire.
- **Le nutritionniste** vous aide à bien vous nourrir en vous proposant une alimentation qui réponde à vos besoins et à votre condition.
- **Le psychologue** se soucie de votre état psychologique qui influence votre réadaptation.

Plusieurs programmes d'aide sont également disponibles afin de vous aider à vivre dans votre maison. Ces programmes peuvent vous procurer les fournitures médicales, les aides techniques (barres d'appui dans la salle de bain ou un lève-personne), les prothèses et les orthèses, les aides auditives et visuelles, les appareils pour vous aider à vous déplacer (cane, fauteuil roulant) et bien d'autres types de besoin. Vous pouvez obtenir des informations supplémentaires auprès de votre CLSC qui évaluera vos besoins personnels.

### Les services en réadaptation

Selon votre condition, vous pourrez avoir besoin de services de réadaptation pour vous aider à marcher à nouveau, à bouger certains membres, à mieux vous exprimer ou encore entendre. Les **hôpitaux de jour** et les **centres de réadaptation** vous offrent des services spécialisés selon les types d'incapacité. Outre des traitements donnés par des professionnels comme les physiothérapeutes, les ergothérapeutes, les orthophonistes, les **centres de réadaptation** peuvent vous offrir des équipements spécialisés visant à vous aider à mieux fonctionner. Il peut s'agir de fauteuils roulants, appareils auditifs et plus encore. Votre médecin déterminera le type de service que le centre de réadaptation peut vous offrir.

Vous trouverez ici quelques exemples de centres qui existent; habituellement il faut que vous soyez référé par votre CLSC, votre médecin ou l'hôpital pour y recevoir des services. Notez que plusieurs régions offrent des services en réadaptation et qu'il existe de nombreux centres de réadaptation. Ceux qui sont listés ne servent qu'à titre d'exemple.

**L'Institut de réadaptation de Montréal (IRM)** est un établissement hospitalier public de courte durée. Il offre des services pour aider les personnes ayant eu des accidents vasculaires cérébraux ou des accidents pour récupérer ou augmenter leur mobilité. Il peut être joint au 514-340-2085.

**L'Institut de réadaptation en déficience physique du Québec (IRD PQ)** est un institut universitaire situé à Québec qui offre des services d'adaptation, de réadaptation, de soutien à l'intégration sociale, d'accompagnement et de soutien à la famille aidante. Ces services s'adressent aux personnes de tout âge ayant une déficience auditive, motrice, neurologique, visuelle, de la parole ou du langage. Son numéro est le 1-418-529-9141.

**Les Centres de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI)** offrent des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (DI) ou un déséquilibre neurologique appelé trouble envahissant de développement (TED). Il existe plusieurs centres à travers

tout le Québec et vous pouvez être référé à celui de votre région par votre CLSC ou médecin, au besoin.

**Le Centre Constance-Lethbridge** est un centre de réadaptation pour les personnes handicapées ou victimes d'un accident cérébral vasculaire, d'aphasie ou de douleurs chroniques. Vous pouvez le joindre au 514-487-1770.

**L'Association montréalaise pour les aveugles** offre de nombreux programmes de réadaptation aux personnes qui ont **perdu la vue de façon partielle ou complète**. Elle offre des services en français, en anglais et d'autres langues et celles dont la langue maternelle n'est pas le français. Vous pouvez rejoindre l'Association au 514-489-8201, poste 1067. L'Institut Nazareth et Louis-Braille offre des services similaires et peut être joint sans frais au 1-800-361-7063.

**L'Institut Raymond-Dewar** est un centre de réadaptation spécialisé dans les **problèmes pour entendre et les troubles pour communiquer avec les autres**. Vous pouvez le joindre au 514-284-2214, poste 3600 (Voix) ou au 514-284-3747 (ATS)

**Le Centre Lucie Bruneau** est un centre qui offre des services de réadaptation aux personnes ayant une **déficiences physique** et peut être joint au 514-527-4527.

### Autres ressources

Voici d'autres ressources mises à votre disposition pour obtenir plus d'informations sur votre incapacité ou celle d'un proche.

- **Office des personnes handicapées** : offre un service de référence et d'accompagnement dans plusieurs régions du Québec : 1 888 873-3905
- **Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées** : offre des services de soutien et de référence aux personnes des différentes origines, peu importe leur type d'incapacité ou leur âge : 514-272-0680
- **La ligne référence-aînés** : un service informatif pour aînés – sans boîte vocale ! (514) 527-0007



## Qu'en est-il de la violence ?

Sachez que la violence, qu'elle soit verbale, physique, psychologique ou économique, est inacceptable, peu importe votre âge ou votre condition. Si vous subissez de la violence et que votre cas est urgent, n'hésitez pas à composer le 911.

Vous pouvez également appeler à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) pour faire une plainte si vous considérez être abusé/e au 514-873-5146 ou sans frais au 1-800-361-6477.

Pour avoir plus d'informations sur les situations relatives aux abus, vous pouvez aussi appeler au Tél-Aînés au 514-353-2463.

Si vous désirez obtenir des informations sur la déposition d'une plainte et/ou être accompagné dans cette démarche, vous pouvez vous référer au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes au numéro sans frais 1-877-767-2227.

Enfin, vous pouvez joindre la ligne Info-abus en toute confidentialité au 514-489-2287 ou sans frais au 1-888-489-2287.

Ce dépliant est disponible en français, anglais, espagnol, arabe, chinois, dari, italien et grec. Vous pouvez les obtenir à partir du site d'ACCÉSSS au [www.accesss.net](http://www.accesss.net)