

Guide à l'intention des  
**AIDANTS NATURELS**

Renseignements et ressources à  
l'intention des aidants naturels



Pour obtenir des exemplaires de ce guide ou faire des suggestions pour les éditions futures, veuillez communiquer avec le **Secrétariat manitobain du mieux-être des personnes âgées et du vieillissement en santé** par téléphone, au 204 945-6565 à Winnipeg ou au numéro sans frais 1 800 665-6565 au Manitoba, par courriel à [seniors@gov.mb.ca](mailto:seniors@gov.mb.ca), ou consultez le [www.gov.mb.ca/shas](http://www.gov.mb.ca/shas).

## REMERCIEMENTS

Une partie de cette publication est basée sur le livre de Jan Cooper intitulé *Keys to Eldercare in Manitoba* (Auxiliaire de l'Hôpital Saint-Boniface, 1990).

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
<b>Le rôle d'aidant naturel</b>	<b>5</b>
L'aventure émotionnelle du rôle d'aidant naturel	7
Les aidants naturels qui ont un emploi	10
<b>Conseils à l'intention des aidants naturels</b>	<b>12</b>
Ne cherchez pas à plaire à tout le monde	13
Faire participer la famille	14
Gérer le stress	16
<b>Se constituer un réseau de soutien</b>	<b>19</b>
Trouver des services de counseling et de soutien	20
Utiliser les ressources communautaires	22
Travailler avec les services de soins à domicile	24
Accès à l'évaluation gériatrique	26
<b>Ressources financières</b>	<b>27</b>
<b>Logement, hospitalisation et hospice</b>	<b>28</b>
Logement	28
Hospitalisation	30
Hospice et soins palliatifs	31
<b>Questions de sécurité et de droit</b>	<b>34</b>
Protection des personnes recevant des soins	35
Questions de droit	36
<b>Ressources et services de soutien</b>	<b>38</b>
Coordonnées des offices régionaux de la santé	44
<b>Foire aux questions</b>	<b>46</b>
<b><i>La Loi sur la reconnaissance de l'apport des aidants naturels</i></b>	<b>49</b>

---

# INTRODUCTION

Les aidants naturels jouent, et vont continuer à jouer, un rôle important et essentiel dans nos vies, nos collectivités et notre province. Ce guide a été créé pour fournir aux aidants naturels des renseignements sur les récompenses et les défis de leur rôle, ainsi que des informations sur les ressources qui sont à leur disposition.

Le nombre de personnes âgées est en croissance au Manitoba. Il devrait augmenter de 43 % au cours des 20 prochaines années. Par ailleurs, 93 % des personnes âgées au Manitoba vivent dans la collectivité. Beaucoup d'entre elles ont choisi de continuer à vivre sur place, en restant dans leur propre domicile ou dans leur collectivité le plus longtemps possible. Pour plusieurs, l'appui d'un aidant naturel est essentiel à l'atteinte de cet objectif. En fait, les soins prodigués par les aidants naturels sont indispensables à notre système de soins de longue durée.

---

# LE RÔLE D'AIDANT NATUREL

La plupart des Manitobains seront forcés d'assumer le rôle d'aidant naturel à un moment ou à un autre. Un aidant naturel est une personne qui, sans rémunération et d'une façon non officielle, prodigue des soins personnels, apporte un appui ou fournit de l'aide à une autre personne dont la vie est difficile en raison d'un handicap, d'une maladie, d'une blessure ou de l'âge.

Un aidant naturel peut s'occuper d'une personne qui vit sous son toit ou à des kilomètres de distance. Cette expérience est peut-être nouvelle pour vous, ou peut-être assumez-vous le rôle d'aidant naturel depuis plusieurs années. Que l'on prodigue des soins à un conjoint, à un ami ou à un parent vieillissant, le fait de se considérer comme un aidant naturel peut être essentiel au bien-être dans ce rôle et encourager le recours aux services de soutien.

Il est important d'établir un lien qui convient à la personne que vous aidez autant qu'à vous. Concentrez-vous sur ce que la personne peut faire aujourd'hui; respectez sa volonté de rester indépendante.

Apprendre à accepter de l'aide est un élément essentiel des soins personnels pour tous. Accepter l'aide des autres est difficile, surtout pour quelqu'un qui n'a jamais eu besoin d'aide auparavant. Parfois, les personnes qui reçoivent des soins veulent garder ou reprendre le contrôle au point d'afficher des comportements difficiles. Elles refusent l'aide, minimisent les efforts de l'aidant naturel, font des demandes constantes et reportent leurs frustrations sur les personnes qui veulent les aider.

Ces comportements, qui peuvent être vexants, sont parfois plus faciles à comprendre si on examine la situation du point de vue de la personne recevant des soins. Cette personne éprouve peut-être de la frustration et elle essaie de composer avec sa nouvelle situation. Il faut donc l'aider à conserver le plus possible son indépendance.

## LE RÔLE D'AIDANT NATUREL (SUITE)

Une conversation franche peut contribuer à soulager la tension, à atténuer les problèmes et à exprimer ses sentiments. Écoutez les personnes qui reçoivent des soins. Si c'est possible, élaborer ensemble un nouveau plan ou une nouvelle approche. Si la communication est difficile, essayez ce qui suit :

- Assurez-vous que l'endroit est silencieux.
- Parlez calmement.
- Choisissez des termes simples.
- Touchez doucement la personne pour la rassurer.
- Proposez plusieurs choix plutôt que de poser des questions ouvertes.
- Laissez à la personne le temps de répondre.
- Évitez les disputes.

De nombreux organismes qui se consacrent à des maladies particulières offrent des conseils utiles sur la manière d'aborder ces comportements difficiles. Vous pourrez également trouver du réconfort dans des groupes d'entraide où vous aurez l'occasion de parler à d'autres aidants naturels qui vivent les mêmes expériences.

Les comportements difficiles peuvent aussi être la manifestation d'une maladie, notamment la démence. Dans ce cas, il est important de se familiariser avec la maladie et d'être au courant de ses symptômes comportementaux les plus fréquents. Plus vous comprendrez le trouble médical, plus vous serez en mesure de prodiguer des soins en toute confiance.

**Au lieu de considérer la nouvelle interaction comme un inversement des rôles, pensez plutôt à une redéfinition des rôles et des responsabilités.** Il existe un mythe selon lequel une fois qu'une personne adulte est appelée à s'occuper d'un parent âgé, il y aurait inversement des rôles entre enfants et parents. Voilà qui est faux. Les aidants naturels qui reconnaissent que leurs parents ne sont **pas** des enfants sont mieux préparés à prendre soin d'une personne qui va devenir de plus en plus dépendante. En évitant de traiter les personnes âgées comme des enfants, par les actes ou le ton de voix, on leur permet de garder une certaine dignité. Le respect de leur vie privée et de leur dignité favorisera leur indépendance.

---

## L'AVENTURE ÉMOTIONNELLE DU RÔLE D'AIDANT NATUREL

Le rôle d'aidant naturel est caractérisé par de nombreuses émotions pour l'aidant comme pour la personne qui reçoit les soins. Voici quelques-unes des joies et des récompenses du rôle d'aidant naturel :

- forger de nouveaux liens avec la personne qui reçoit les soins;
- donner en retour ce qu'on a reçu;
- ressentir de la satisfaction de bien accomplir sa tâche;
- développer des habiletés et des connaissances nouvelles, comme se faire le défenseur des intérêts de quelqu'un;
- avoir une plus grande compassion et s'épanouir personnellement;
- se faire des amis grâce aux groupes de soutien;
- accroître son estime de soi;
- graver de nouveaux souvenirs;
- avoir moins de regrets par rapport au passé;
- avoir une meilleure appréciation du présent.

## L'AVENTURE ÉMOTIONNELLE DU RÔLE D'AIDANT NATUREL (SUITE)

Avec les sentiments positifs d'affirmation de la vie qui sont souvent associés au rôle d'aidant naturel, il est aussi courant d'avoir des pensées et des émotions perturbantes ou négatives qui mettent à l'épreuve votre efficacité dans ce rôle. Reconnaître que vous n'êtes pas seul en ces moments à ressentir des émotions très intenses peut grandement vous aider.

**Il est normal de se sentir coupable; mais ne laissez pas la culpabilité prendre le dessus.** Presque tous les aidants naturels ressentent occasionnellement de la culpabilité (je n'ai pas fait assez pour l'aider, je n'ai pas pris la bonne décision). Il est important de ne pas vous laisser envahir par les sentiments de culpabilité. Par exemple, ne vous sentez pas coupable de prendre du temps **pour vous-même**. Le fait de bien prendre soin de vous vous aidera à combattre le stress lié au rôle d'aidant naturel. Sachez également qu'obtenir de l'aide peut vous aider à ressentir moins de culpabilité. De ce fait, veillez à vous entourer d'un réseau de soutien.

**Il est naturel de se sentir en colère et frustré.**

La responsabilité de prendre soin d'une personne amène couramment les aidants naturels à éprouver des sentiments de colère et de frustration. Il se peut que vous soyez irrité par le changement dans votre relation avec la personne que vous aidez ou par votre nouveau rôle d'aidant naturel, ou encore que vous vous sentiez frustré par votre incapacité à répondre à tous ses besoins et à trouver un équilibre entre votre rôle d'aidant et votre vie personnelle.

## L'AVENTURE ÉMOTIONNELLE DU RÔLE D'AIDANT NATUREL (SUITE)

Certaines personnes éprouvent de la colère devant les changements physiques et mentaux que vit la personne recevant des soins. Il est normal que ces changements vous troublent. Rappelez-vous cependant que les changements physiques liés au vieillissement sont inévitables pour tous et que des changements sur le plan mental sont aussi possibles. Certains changements sont réversibles, tandis que d'autres ne le sont pas. Les examens médicaux réguliers permettent de diagnostiquer plus rapidement les changements réversibles.

Sachez qu'extérioriser votre frustration sur autrui ne fera qu'accentuer vos sentiments de culpabilité et de perte de contrôle, et ajoutera à la tension entre vous et ceux qui vous entourent. Si vous vous trouvez en train de parler d'un ton brusque à la personne dont vous prenez soin, arrêtez-vous et prenez une pause. Faites quelque chose de positif pour vous-même, qui vous permettra de dissiper la tension que vous ressentez. Demandez l'aide d'une personne de votre réseau de soutien ou d'un professionnel qualifié (voir la section **Ressources et services de soutien** à partir de la page 38).

**Les sentiments de dépression sont normaux et vous pouvez obtenir de l'aide.** Les pertes subies par une personne âgée, par la famille et par eux-mêmes peuvent profondément attrister les aidants naturels. D'où l'importance pour eux de se réserver régulièrement des moments de pause et de maintenir des activités de loisirs non associées à leurs responsabilités d'aidant. Constituez-vous un groupe de soutien et profitez des services de counseling offerts dans votre collectivité ou par des professionnels. Toutes ces mesures vous permettront de mieux gérer vos responsabilités d'aidant naturel. Si vous vous sentez triste ou déprimé, confiez vos sentiments à quelqu'un en qui vous avez confiance, par exemple un ami, un membre de votre famille ou un voisin.

---

## LES AIDANTS NATURELS QUI ONT UN EMPLOI

Concilier les responsabilités du travail et celles de fournir des soins n'est pas facile. Au cours des quatre dernières décennies, la population active canadienne a connu des changements considérables et un plus grand nombre de travailleurs sont également amenés à prendre soin de leurs parents âgés. Un pourcentage élevé de ces travailleurs fait face à un niveau de stress considérable causé par le besoin constant de concilier travail et obligations familiales.

Il y a une bonne nouvelle : les employeurs sont de plus en plus sensibilisés à cette situation. Ils se rendent compte que cette lutte constante pour atteindre un équilibre entre les obligations professionnelles et familiales a des répercussions sur la productivité des employés et, par le fait même, sur la santé de l'entreprise.

De ce fait, les employeurs encouragent maintenant des politiques d'entreprises qui tiennent compte des besoins des familles, notamment les heures de travail flexibles, les congés pour raisons familiales, les programmes d'aide aux employés et les congés d'études.

Si vous devez concilier vos responsabilités professionnelles et familiales, vérifiez si votre employeur peut prendre des dispositions acceptables pour tous.

## **PRESTATIONS DE COMPASSION**

Si vous êtes admissible à l'assurance-emploi et que vous souhaitez vous occuper d'un membre de votre famille malade ou mourant, vous pourriez avoir droit aux prestations de compassion. Le programme offre des prestations compensatoires temporaires et une sécurité d'emploi pendant une période définie. Pour plus de détails ou pour recevoir une trousse de demande, communiquez avec :

### **Service Canada**

Sans frais : 1 800 206-7218 (anglais)

1 800 529-3742 (ATS)

Site Web : [www.servicecanada.gc.ca/fra/sc/ae/prestations/compassion.shtml](http://www.servicecanada.gc.ca/fra/sc/ae/prestations/compassion.shtml)

---

# CONSEILS À L'INTENTION DES AIDANTS NATURELS

L'expérience d'aidant naturel comprend à la fois des récompenses et des défis. Les aidants naturels doivent souvent jongler avec de multiples responsabilités, par exemple s'occuper de quelqu'un, élever une famille, travailler à temps plein, faire du bénévolat et consacrer du temps à leurs intérêts personnels. Voici quelques conseils pratiques qui pourraient être utiles :

- Renseignez-vous sur le trouble médical de la personne dont vous prenez soin, apprenez à reconnaître les changements physiques et comportementaux normalement liés au vieillissement et ceux qui peuvent survenir avec le temps en raison de la maladie. Notez, par exemple, que la démence n'est pas une conséquence normale du vieillissement. Recueillez de l'information auprès d'organismes et de professionnels du domaine de la santé, afin de prendre des décisions éclairées et pour pouvoir évaluer les changements que vous observez chez la personne dont vous prenez soin.
- Visitez la bibliothèque locale, où vous trouverez une grande quantité de livres, de revues ou de disques compacts sur des sujets utiles (par exemple, la gestion du stress ou comment prendre votre propre santé en main).
- Songez à vous procurer de l'équipement conçu pour faciliter la vie des personnes ayant des incapacités (par exemple, des accessoires pour la baignoire, un déambulateur). Il est possible d'emprunter ou de louer un grand nombre de ces aides fonctionnelles. Suivez une routine quotidienne lorsque vous vous occupez d'une personne. Elle en retirera un sentiment de sécurité.
- Il est important de planifier l'avenir. Tenez compte de votre situation financière, ainsi que de vos réseaux de soutien et des ressources offertes dans votre collectivité.

- Soyez réaliste. N'hésitez pas à demander à votre famille, à vos amis, aux fournisseurs de soins de santé et aux professionnels de la santé de vous aider quand vous en avez besoin.
- Découvrez les ressources à votre disposition en consultant le **Guide des aînés du Manitoba** et **l'Inventaire des services pour aidants naturels** (détails à la page 38).

---

## NE CHERCHEZ PAS À PLAIRE À TOUT LE MONDE

Visez l'équilibre dans votre vie, et non la perfection. Prendre soin d'une personne est une expérience émotionnelle. Il peut être difficile de trouver des solutions qui conviennent à tout le monde. Suivez les suggestions suivantes pour mieux vous préparer à surmonter les difficultés liées à votre rôle d'aidant naturel :

- Acceptez qu'il y ait des choses que vous ne pouvez changer – concentrez-vous donc sur celles que vous **pouvez** changer.
- Dressez une liste des changements de comportement importants de la personne dont vous prenez soin, et notez votre réaction à chacun des nouveaux comportements.
- Aidez la personne dont vous vous occupez à composer avec ses sentiments.
- Utilisez diverses façons de communiquer avec la personne dont vous prenez soin, en la touchant ou la serrant dans vos bras, par exemple, ou en chantant ou fredonnant. De petits gestes, comme lui servir son plat préféré ou vous promener avec elle, peuvent renforcer votre relation avec cette personne.
- Pratiquez l'humour pour vous sortir de situations difficiles.
- Prenez le temps de réfléchir à ce que vous avez accompli, et ne vous attardez pas sur ce que vous considérez comme un échec. Assurez-vous de noter quotidiennement toutes les bonnes choses qui se sont produites.

---

## FAIRE PARTICIPER LA FAMILLE

Chaque famille est unique. Il est utile d'établir, dès le début, un plan de soutien avec la contribution de tous les membres de la famille.

En cas de besoin, chacun des membres de la famille sera satisfait de savoir qu'un système est en place détaillant les mesures à prendre et les personnes chargées de les mener à bien. Vous constaterez peut-être qu'en travaillant ensemble à trouver de nouvelles façons de résoudre des problèmes, vous renforcerez vos liens familiaux.

Trouver des façons de partager vos responsabilités d'aidant peut vous aider à garder la situation – et vous-même – en équilibre.

## FAIRE PARTICIPER LA FAMILLE (SUITE)

Voici quelques conseils pour la planification en famille :

- Si la personne dont vous prenez soin a conservé ses capacités mentales, demandez-lui ce qu'elle désire par rapport à l'aide nécessaire et à la planification future. Discutez des types de soins qui seront nécessaires et de l'endroit où ces soins peuvent être prodigués.
- Tenez compte du réseau de soutien élargi que vous avez déjà, comme vos amis, vos voisins et les membres de votre famille.
- Prêtez une oreille attentive à l'avis de chacun, puis arrivez à un consensus sur les plans concernant le membre de votre famille dont vous prenez soin.
- Veillez à ce que vos plans puissent être mis en pratique.
- Si vous arrivez à une impasse, ne vous découragez pas. Concentrez-vous sur les souhaits de la personne dont vous prenez soin.
- Essayez d'établir un plan de remplacement détaillé pour les occasions où vous devrez vous absenter.
- Veillez à ce que vos amis et les membres de votre groupe de soutien comprennent vraiment vos défis afin de pouvoir vous aider le plus possible.
- Ne demandez pas trop de changements de la part des membres de votre famille. Acceptez plutôt l'aide qu'ils vous offrent tout en comprenant qu'ils désireront peut-être faire les choses à leur façon.
- Une fois que la famille aura étudié toutes les possibilités, tous ses membres devraient arriver à un compromis.
- Posez des questions, informez-vous sur les ressources, les mesures de soutien et les options.

---

## GÉRER LE STRESS

### **PRENDRE SOIN DE SOI**

Pour prendre soin des autres, veillez d'abord à prendre soin de vous-même. C'est primordial. Pour éviter de souffrir du stress associé aux responsabilités d'un aidant, vous devrez trouver des façons de gérer votre propre stress. Les conseils suivants pourraient vous aider :

- Prenez votre santé en main. Veillez à dormir suffisamment, à bien vous alimenter et à faire de l'exercice régulièrement.
- Ayez confiance en vous-même et acceptez vos habiletés et vos talents.
- Soyez patient et tolérant envers vous-même et les autres.
- Adoptez une conduite proactive, et non réactive. Agissez en fonction de vos convictions personnelles.
- Rappelez-vous que la colère et le ressentiment sont souvent des signes d'épuisement.
- Considérez les périodes de repos comme des occasions de « faire le plein », et non comme des moments de paresse. Laissez aller les petites récriminations et les rancunes mesquines.
- Continuez à profiter de vos loisirs ou de vos passe-temps.
- Prenez conscience de vos limites en tant qu'aidant et acceptez-les. Si vous êtes au bout de vos limites, ayez recours à l'aide de votre famille, de vos amis, des professionnels de la santé, ainsi qu'aux ressources communautaires. N'hésitez pas à confier vos sentiments à d'autres personnes qui pourraient vous aider, en particulier à des professionnels.

### ÉVITER L'ÉPUISEMENT

Il n'est **pas** normal d'être continuellement dans un état de rage, d'isolement et de peur. S'occuper d'une autre personne peut être une tâche épuisante sur les plans physique et moral, particulièrement s'il s'agit d'une tâche de longue durée. Vous pourriez vous sentir forcé d'accomplir une fonction routinière alors que vous désirez de toutes vos forces être ailleurs. Si vous vous reconnaissez dans ce scénario, vous pourriez être au bord de l'épuisement total.

Voici quelques stratégies pour vous permettre d'éviter le surmenage (sentiments continuels d'être débordé, ressentiment et peur) :

- Apprenez à reconnaître les signes du stress.
- Trouvez quelqu'un à qui vous confier.
- Fixez des objectifs réalistes et établissez vos priorités.
- Maintenez un équilibre entre le travail, la famille et les moments de répit pour vous-même. Il est extrêmement important que vous vous réserviez du temps, même si ce n'est qu'une heure ou deux par jour.
- Songez à faire partie d'un groupe de soutien qui vous aidera à gérer le stress, à trouver des ressources et à briser l'isolement.
- Parlez à un professionnel (travailleur social, psychologue, personnel infirmier, etc.) formé pour offrir des conseils.
- Renseignez-vous sur les mesures de soutien offertes dans le cadre de votre programme d'aide aux employés.
- N'hésitez pas à utiliser les services de relève, qui vous dégageront temporairement de vos responsabilités pendant que vous profiterez de périodes de repos.

### **COMPOSER AVEC LE DEUIL**

La perte d'une personne dont on s'est occupée peut être extrêmement difficile. Elle peut faire surgir diverses émotions qui peuvent être très intenses et survenir par vagues. Chaque personne vit le deuil à sa façon. Personne ne doit cependant se sentir seul dans la souffrance.

Les organismes de soins palliatifs offrent des services de soutien aux personnes en deuil pouvant prendre la forme de conversations téléphoniques personnelles, de groupes de soutien ou d'ateliers sur les étapes du deuil; renseignez-vous au sujet de ces services.

Pour plus de détails sur les services de soutien aux personnes en deuil, communiquez avec Palliative Manitoba ou avec votre office régional de la santé (voir les pages 38 et 44 à 45 de ce guide).

---

# SE CONSTITUER UN RÉSEAU DE SOUTIEN

« Je dispose d'un temps limité pour garder contact avec les gens que je connais. Certains amis et voisins m'ont demandé ce qu'ils pourraient faire pour m'aider. Comment puis-je les faire participer sans pour autant abuser de leur bonté? »

Les aidants doivent savoir quand et comment obtenir de l'aide. Voici quelques petits conseils pour demander à des amis ou à d'autres personnes de vous aider :

- Préparez une liste de tâches ou de fonctions précises.
- Demandez à vos amis de quelle tâche ou de quelle fonction ils aimeraient se charger.
- Exprimez votre reconnaissance pour l'aide fournie.
- Demandez l'opinion de vos meilleurs amis quant à la prise en charge de la situation; soyez prêt à entendre la vérité.
- La compagnie de bons amis peut vous remonter le moral en un rien de temps.

On est souvent plus indulgent avec nos amis ou d'autres personnes qu'on l'est avec soi-même. Essayez de vous rappeler que nul n'est parfait. Lorsque vous repensez aux erreurs que vous avez commises dans le passé, dites-vous que vous ne saviez pas à ce moment-là ce que vous savez aujourd'hui.

---

## TROUVER DES SERVICES DE COUNSELING ET DE SOUTIEN

### **LES GROUPES DE SOUTIEN PEUVENT VOUS AIDER**

Faites un peu de recherche pour trouver un groupe de soutien qui répond à vos besoins personnels et qui convient à votre horaire.

Faire partie d'un groupe de soutien vous donne l'occasion :

- de faire part d'expériences vécues en ce qui a trait à la prise en charge des soins;
- d'échanger des renseignements utiles, notamment sur la différence entre les changements normaux associés au vieillissement et les changements provoqués par les maladies liées à l'âge;
- de communiquer des idées et des pensées sans avoir peur d'être jugé;
- de vous sentir moins isolé et impuissant;
- d'échanger des idées pratiques et d'essayer de nouvelles façons de résoudre des problèmes;
- de faire part d'expériences vécues en ce qui a trait à vos interactions avec les professionnels du domaine de la santé et d'autres domaines;
- de faire montre de douceur et d'humour dans vos relations avec autrui.

Pour plus de détails sur les groupes de soutien ou sur le counseling professionnel, consultez le **Guide des aînés du Manitoba** et ***l'Inventaire des services pour aidants naturels***, communiquez avec votre office régional de la santé ou consultez le CONTACT Community Information, dont les coordonnées figurent dans la section Ressources de ce guide à partir de la page 38.

## **ÊTRE AIDANT NATUREL À DISTANCE**

De nos jours, les moyens techniques permettent aux aidants naturels de s'occuper d'une personne à distance. Mais même si vous vous occupez de quelqu'un qui est loin, le stress peut être tout aussi réel. Bien qu'il ne soit pas possible de prodiguer des soins personnels directs d'une autre ville, de nombreux aidants naturels sont en contact, par téléphone ou Internet, avec des programmes qui fournissent des services à leur être cher.

---

## UTILISER LES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES

Les ressources communautaires peuvent être très utiles aux aidants naturels. Les services offerts peuvent comprendre :

- des services de repas;
- l'entretien ménager;
- des soins de santé privés;
- des services de sécurité;
- des systèmes d'intervention en cas d'urgence personnelle;
- des services de transport;
- de l'information sur les médicaments;
- des services de relève.

Fixez des attentes réalistes quant à vos forces et à vos besoins.

Déterminez exactement le genre d'aide dont vous avez besoin avant de faire appel aux ressources communautaires.

Soyez réaliste quant à la contribution de votre famille et de vos amis.

Ne tenez pas pour acquis que vous n'avez **pas** droit à une aide – commencez par demander.

## UTILISER LES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES (SUITE)

De nombreuses collectivités ont mis sur pied un conseil de ressources communautaires pour les aînés afin de les aider à vivre de manière indépendante chez eux et dans leur collectivité le plus longtemps possible. Les services offerts par ces conseils varient, et peuvent comprendre :

- information et aiguillage;
- transport;
- trousse d'information pour les situations d'urgence (T.I.S.U.);
- activités de défense des droits;
- magasinage ou courses;
- listes de logements locaux;
- activités de santé et de bien-être;
- aide pour remplir des formulaires;
- prêt temporaire de dispositifs d'aide à la mobilité;
- préparation des déclarations de revenus.

Pour trouver un conseil de ressources communautaires pour les aînés dans votre collectivité, veuillez consulter le **Guide des aînés du Manitoba** ou téléphoner au 204 945-6565 ou au 1 800 665-6565 sans frais.

### **PROGRAMMES ET SERVICES POUR LES PERSONNES ATTEINTES DE MALADIES CHRONIQUES**

Pour être orienté vers l'organisme approprié, appelez la ligne d'information téléphonique pour personnes âgées ou consultez le **Guide des aînés du Manitoba** ou ***l'Inventaire des services pour aidants naturels*** (coordonnées à la page 38). Pour en recevoir un exemplaire, veuillez téléphoner au 204 945-6565 ou au 1 800 665-6565 sans frais, ou consulter le [www.gov.mb.ca/shas](http://www.gov.mb.ca/shas).

---

## TRAVAILLER AVEC LES SERVICES DE SOINS À DOMICILE

Le Manitoba a un programme provincial de soins à domicile pour aider les personnes âgées à vivre chez elles en toute sécurité le plus longtemps possible. Ce programme de soins à domicile comprend entre autres des services de relève pour la famille, des services de soutien à domicile, des programmes de jour pour adultes, ainsi que des services de soins médicaux et personnels. Lorsque vous faites appel à ces services, il est important d'établir des liens de travail avec votre coordonnateur de soins.

Pour être admissible aux services de soins à domicile, il faut :

- être résident du Manitoba et être inscrit auprès de Santé Manitoba;
- avoir besoin de services de santé ou d'aide pour les activités quotidiennes;
- avoir besoin d'aide pour vivre de manière indépendante;
- avoir besoin de plus d'aide que ce qui est offert par les soutiens existants et les ressources communautaires.

Les programmes de jour pour adultes permettent des relations sociales à plus long terme. Pour y participer, il est nécessaire d'obtenir une recommandation du coordonnateur des soins à domicile.

## TRAVAILLER AVEC LES SERVICES DE SOINS À DOMICILE (SUITE)

Les Manitobains ont la possibilité de coordonner les soins non professionnels par l'entremise du Programme de soins autogérés ou gérés par la famille. Vous pouvez obtenir davantage de renseignements auprès de votre coordonnateur de soins. L'admissibilité au Programme de soins autogérés ou gérés par la famille est déterminée par l'office régional de la santé.

Pour plus de détails sur les services de soins à domicile au Manitoba, consultez le [www.gov.mb.ca/health/homecare/nonprof.fr.html](http://www.gov.mb.ca/health/homecare/nonprof.fr.html) ou communiquez avec le bureau de votre office régional de la santé (voir les pages 44 à 45).

***Un Guide des services de soins à domicile au Manitoba*** est disponible en ligne au [www.gov.mb.ca/health/homecare/guide.fr.html](http://www.gov.mb.ca/health/homecare/guide.fr.html).

Si vous n'êtes pas d'accord avec l'évaluation des soins à domicile et les services d'accompagnement, veuillez communiquer avec le coordonnateur de soins. Si vous ne parvenez pas à un règlement satisfaisant avec les Soins à domicile, vous pouvez communiquer avec le **Conseil manitobain d'appel en matière de santé** :

Téléphone : 204 945-5408

Sans frais : 1 800 744-3257

Courriel : [appeals@gov.mb.ca](mailto:appeals@gov.mb.ca)

Site Web : [www.gov.mb.ca/health/appealboard/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/health/appealboard/index.fr.html)

Si vous optez pour les soins privés, consultez les pages jaunes de l'annuaire de téléphone du Manitoba sous les rubriques Home Health Services, Homemakers ou Nurses.

---

## ACCÈS À L'ÉVALUATION GÉRIATRIQUE

Des évaluations gériatriques complètes peuvent être requises dans des cas où il est difficile de déterminer les raisons pour lesquelles l'état de santé ou l'état mental d'une personne âgée change. Cette évaluation peut être utile pour déterminer les causes de ce changement et les possibilités de traitement, le cas échéant. Des évaluations à domicile pour les personnes âgées peuvent être effectuées dans la plupart des régions de la province et, dans certains cas, toute personne peut aiguiller un aîné vers ce service.

Les hôpitaux gériatriques de jour offrent des services d'évaluation et de réadaptation. Pour avoir accès aux hôpitaux gériatriques de jour, le patient doit être aiguillé par un fournisseur de soins primaires. Si la personne dont vous prenez soin est traitée dans un hôpital de jour, considérez le personnel de cet hôpital comme un autre membre de l'équipe soignante. Bien que les hôpitaux gériatriques de jour ne soient présents qu'à Winnipeg, leur personnel accepte les patients aiguillés d'ailleurs à des fins d'évaluation seulement.

Pour en savoir plus sur l'accès à l'évaluation gériatrique, veuillez communiquer avec votre office régional de la santé (les coordonnées se trouvent aux pages 44 et 45 du présent guide).

---

# RESSOURCES FINANCIÈRES

## **CRÉDIT D'IMPÔT POUR SOIGNANT PRIMAIRE**

Les Manitobains qui fournissent des soins à leur conjoint, à un autre membre de leur famille, à un voisin ou à un ami qui vit chez lui peuvent avoir droit à un crédit d'impôt remboursable pour au maximum trois bénéficiaires de soins. Les critères d'évaluation et les montants peuvent changer; pour plus de détails, veuillez communiquer avec :

### **Santé, Ânés et Vie active Manitoba**

Téléphone : 204 788-6646

ou

### **Bureau d'aide fiscale du Manitoba**

Téléphone : 204 948-2115 / 1 800 782-0771

Courriel : tao@gov.mb.ca

Site Web : [www.gov.mb.ca/finance/tao/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/finance/tao/index.fr.html)

## **PRESTATIONS FÉDÉRALES**

Pour plus de détails sur le **montant pour soins à domicile, la prestation de compassion, le crédit d'impôt pour personnes handicapées ou l'allocation pour relève d'un aidant du ministère des Anciens Combattants**, veuillez communiquer avec :

### **Service Canada**

Sans frais : 1 800 206-7218 / ATS : 1 800 529-3742

Site Web : [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca)

ou

### **Agence du revenu du Canada**

Sans frais : 1 800 959-8281

Site Web : [www.cra-arc.gc.ca](http://www.cra-arc.gc.ca)

---

# LOGEMENT, HOSPITALISATION ET HOSPICE

---

## LOGEMENT

Les Manitobains âgés et leurs aidants naturels disposent de plusieurs possibilités de logement offrant des niveaux de soins et de soutien divers. Voici quelques options :

- condominiums;
- coopératives de logement;
- vie autonome avec services pour locataires (logements avec assistance);
- logements locatifs à bail viager;
- logements privés à but non lucratif;
- établissements de soins en résidence;
- logements locatifs subventionnés;
- logements avec services de soutien;
- soutiens pour personnes âgées vivant en groupe;
- foyers de soins personnels.

## LOGEMENT (SUITE)

Lorsqu'il devient trop difficile de continuer à prodiguer des soins à domicile, le moment est peut-être venu de penser à une autre option, comme celle de placer la personne âgée dans un foyer de soins personnels ou un logement avec services de soutien.

- La demande de placement dans un foyer de soins personnels ou un logement avec services de soutien doit passer par votre coordonnateur des soins à domicile. Un comité de professionnels de la santé examinera la demande qui doit comprendre une formule remplie par le médecin du demandeur. Le comité fera part de la décision au demandeur et aux autres personnes désignées.
- Les résidents d'un foyer de soins personnels payent un tarif journalier établi en fonction de leur dernière cotisation fiscale à l'Agence du revenu du Canada.

Attendez-vous à ressentir diverses émotions. La nouvelle répartition de responsabilités résultant du placement dans un foyer de soins personnels risque de provoquer autant de tristesse que de soulagement chez les aidants naturels.

Songez à préparer l'avenir même si des services de soutien additionnels ne sont pas nécessaires en ce moment. Les listes d'attente peuvent parfois être longues. Consultez le **Guide des aînés du Manitoba** pour obtenir la description détaillée des options de logement. Discutez de ces options avec votre coordonnateur des soins à domicile. Dans la mesure du possible, faites participer la personne dont vous prenez soin aux discussions et aux décisions concernant les diverses possibilités de logement.

---

## HOSPITALISATION

L'hospitalisation de la personne dont vous prenez soin peut souvent être une période éprouvante pour tous. Nous vous proposons quelques conseils afin de rendre cette étape moins angoissante :

- Obtenez le nom de l'infirmière en chef ou de l'infirmière en soins primaires afin que, le cas échéant, vous puissiez communiquer avec cette personne pour parler d'un problème, obtenir des renseignements ou demander une recommandation auprès d'un spécialiste.
- Le travailleur social de l'hôpital peut offrir des conseils et du soutien. Cette personne peut aussi contribuer à la planification du congé de l'hôpital.
- L'accès aux services de réadaptation nécessite la recommandation du médecin. Informez-vous sur la thérapie de réadaptation et sur ce que vous pouvez faire pour aider le patient.
- Il pourrait y avoir une rencontre des professionnels de la santé composant l'équipe soignante, afin de planifier les soins futurs à prodiguer. Si vous désirez participer à cette rencontre, informez-en le travailleur social aussitôt que possible.
- Avant le retour du patient à la maison, communiquez avec son médecin et avec le coordonnateur des soins à domicile chargé de son dossier afin de discuter des soins et des services de soutien additionnels dont la personne pourrait avoir besoin.

---

## HOSPICE ET SOINS PALLIATIFS

### **PROGRAMMES DE SOINS PALLIATIFS**

Les soins palliatifs, ou de fin de vie, s'adressent aux personnes (de tous âges) et aux familles de personnes qui vivent avec une maladie limitant l'espérance de vie, généralement à un stade avancé. Le but des programmes de soins palliatifs est de gérer les symptômes physiques, mais aussi d'offrir un soutien social, émotionnel et spirituel aux patients et à leur famille, tout au long de la maladie. La famille reçoit aussi des services de soutien en période de deuil. Tous les offices régionaux de la santé du Manitoba offrent des soins palliatifs.

Pour plus de détails concernant les programmes de soins palliatifs dans votre collectivité, communiquez avec le bureau de l'office régional de la santé le plus proche (voir pages 44 à 45).

### **PROGRAMME D'ACCÈS GRATUIT AUX MÉDICAMENTS POUR SOINS PALLIATIFS**

Santé, Ânés et Vie active Manitoba offre ce programme pour aider les personnes qui sont aux derniers stades d'une maladie, lorsque les soins sont axés non plus sur la guérison, mais sur le confort du patient en fin de vie. En couvrant le coût des médicaments admissibles, ce programme enlève un important fardeau financier des épaules des patients et de leur famille.

Pour plus de détails sur la manière de faire une demande, communiquez avec votre médecin ou avec le coordonnateur des soins palliatifs de votre office régional de la santé (voir les pages 44 à 45) ou consultez le [www.gov.mb.ca/health/pcdap/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/health/pcdap/index.fr.html).

## HOSPICE ET SOINS PALLIATIFS (SUITE)

### **PALLIATIVE MANITOBA**

Palliative Manitoba offre des services gratuits et confidentiels de soutien, d'éducation et d'accompagnement communautaire aux adultes atteints d'une maladie limitant l'espérance de vie, à leurs aidants naturels et aux personnes en deuil. Les programmes et services qui suivent sont offerts :

- le Programme d'accompagnement bénévole qui associe un bénévole à une personne ayant besoin de soutien et d'aide pour accomplir des tâches courantes (par ex., magasinage, services bancaires, sorties, etc.);
- le Sunflower Day Support Club offrant aux adultes atteints de maladies limitant l'espérance de vie et à leurs aidants naturels des activités de groupe, du soutien et de l'information dans un cadre communautaire;
- des services de soutien aux personnes en deuil, y compris un appui par téléphone, des ateliers et des groupes de soutien;
- des renseignements et des formations sur une vaste gamme de sujets reliés aux maladies limitant l'espérance de vie, aux soins palliatifs et au deuil, y compris des cours sur les soins prodigués avec compassion s'adressant aux bénévoles d'associations et aux aidants naturels de la collectivité.

Coordonnées :

### **Palliative Manitoba**

Téléphone : 204 889-8525

Sans frais : 1 800 539-0295

Courriel : [info@palliativemanitoba.ca](mailto:info@palliativemanitoba.ca)

Site Web : [www.palliativemanitoba.ca](http://www.palliativemanitoba.ca)

## HOSPICE ET SOINS PALLIATIFS (SUITE)

### **PORTAIL CANADIEN EN SOINS PALLIATIFS**

Le Portail canadien en soins palliatifs est un site de soutien et d'information personnalisée sur les soins palliatifs et de fin de vie à l'intention des patients, des membres de la famille, des fournisseurs de soins de santé, des chercheurs et des éducateurs. Les services comprennent :

- l'accès en ligne à des spécialistes des soins palliatifs par l'envoi de questions à une équipe clinique spécialisée en soins palliatifs;
- des articles sur la gestion des symptômes, l'accès à l'aide financière et d'autres sujets afin de mieux comprendre le système de soins de santé et communiquer avec des fournisseurs de soins de santé locaux;
- des outils pour aider les professionnels à mieux soigner les patients et à mieux communiquer avec eux et leur famille;
- les plus récentes percées de la recherche.

Coordonnées :

#### **Portail canadien en soins palliatifs**

Courriel : [info@virtualhospice.ca](mailto:info@virtualhospice.ca)

Site Web : [www.virtualhospice.ca](http://www.virtualhospice.ca)

---

## QUESTIONS DE SÉCURITÉ ET DE DROIT

Prodiguer des soins à long terme peut parfois être difficile et stressant. Il peut donc se produire des situations où le stress nous pousse à dire des choses que l'on ne dirait pas dans d'autres circonstances. Il est important de demander de l'aide si vous vous sentez sous pression et que vous avez peur de dire des paroles ou de poser des gestes qui pourraient blesser la personne dont vous vous occupez.

Dans certaines situations, la personne soignée vit des changements physiques ou cognitifs qui peuvent engendrer un comportement agressif, physique ou verbal. Il importe que vous soyez tous les deux toujours en sécurité.

La ligne téléphonique pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements vise à offrir aux personnes âgées, aux membres de leur famille, aux fournisseurs de soins et à d'autres intervenants dans la collectivité un service confidentiel de counseling, de renseignements, d'aiguillage et de suivi, 24 heures sur 24.

Vous pouvez joindre la **ligne téléphonique pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements** en composant le 1 888 896-7183.

---

## PROTECTION DES PERSONNES RECEVANT DES SOINS

La ***Loi sur la protection des personnes recevant des soins*** vise à protéger contre les mauvais traitements les personnes recevant des soins dans des foyers de soins personnels, des hôpitaux ou tout autre établissement de santé désigné. Cette loi exige que le fournisseur de service ou toute autre personne qui croit pour des motifs raisonnables qu'un patient subit ou risque de subir des mauvais traitements signale les faits à l'Office de protection des personnes recevant des soins, et ce, rapidement.

Si vous avez des inquiétudes relativement à la sécurité d'une personne vivant dans un foyer de soins personnels ou un hôpital communiquez avec:

**L'Office de protection des personnes recevant des soins**

Téléphone : 204 788-6366

Sans frais : 1 866 440-6366

---

## QUESTIONS DE DROIT

Les questions juridiques sont une partie importante, bien que parfois stressante, des soins. Vous trouverez ci-après un aperçu des renseignements et des questions juridiques qui sont importants pour les aidants naturels. Pour recevoir un exemplaire du **Guide juridique pour les aînés**, appelez la ligne d'information téléphonique pour personnes âgées (voir page 38).

### PROCURATION

Si la personne dont vous prenez soin est saine d'esprit, parlez avec elle de la possibilité de donner une procuration à une personne de confiance. Il existe plusieurs types de procurations, aussi discutez de vos options avec un avocat. Passez également en revue le testament et les directives en matière de soins de santé pour vous assurer qu'ils sont à jour et conformes aux vœux de la personne qui reçoit les soins.

### DIRECTIVES EN MATIÈRE DE SANTÉ

- En tant que Manitobain, vous avez le droit d'accepter ou de refuser un traitement médical en tout temps. La **Loi sur les directives en matière de santé** vous permet de prendre vos propres décisions quant au type et à l'étendue des soins et des traitements que vous voulez recevoir, dans l'éventualité où vous ne seriez plus en mesure de communiquer.
- La Loi vous autorise également à nommer une autre personne qui prendra des décisions médicales pour vous, si vous n'êtes plus en mesure de les prendre vous-même. Pour ce faire, vous devez remplir une formule pour les directives en matière de soins de santé.
- Les directives en matière de soins de santé font état de vos volontés et instructions actuelles.

## QUESTIONS DE DROIT (SUITE)

- Consultez votre médecin avant de remplir la formule pour les directives, afin de vous assurer que vos instructions sont claires et faciles à comprendre. Vous devez ensuite dactylographier vos choix ou les écrire lisiblement en lettres moulées.

Vous trouverez la formule pour les directives en matière de soins de santé sur le site [www.gov.mb.ca/health/documents/hcd.fr.pdf](http://www.gov.mb.ca/health/documents/hcd.fr.pdf).

### **FORMULE DE DÉFENSE DES DROITS DES PATIENTS**

La formule de défense des droits des patients est un outil créé par le Manitoba Institute for Patient Safety pour aider les gens à choisir une personne qui peut s'exprimer et agir en leur nom.

Cet outil contient des renseignements sur les défenseurs des droits des patients et sur les raisons de choisir une telle personne. La formule contient des conseils sur le choix de cette personne et explique la différence entre un défenseur des droits des patients et un fondé de pouvoir pour les questions de santé. Le document répond également aux questions fréquemment posées. La formule comprend une liste de vérification des tâches que vous pourriez confier à un défenseur des droits des patients.

Si vous avez des inquiétudes quant aux facultés de la personne dont vous vous occupez, consultez son médecin puis un avocat pour connaître vos options juridiques.

Pour plus de détails sur la formule de défense des droits des patients et le Manitoba Institute for Patient Safety, consultez le :

#### **The Manitoba Institute of Patient Safety**

Sans frais : 1 866 927-6477

Site Web : [www.safetoask.ca](http://www.safetoask.ca) et [www.mbips.ca](http://www.mbips.ca)

---

# RESSOURCES ET SERVICES DE SOUTIEN

## **INVENTAIRE DES PROGRAMMES ET SERVICES POUR LES AIDANTS NATURELS**

Vous trouverez une liste des ressources et services à l'intention des aidants naturels manitobains sur le site Web du Secrétariat du mieux-être des personnes âgées et du vieillissement en santé au [www.gov.mb.ca/shas/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/shas/index.fr.html).

## **LIGNE D'INFORMATION TÉLÉPHONIQUE POUR PERSONNES ÂGÉES**

Cette ligne téléphonique est un service d'information et d'aiguillage à l'intention des personnes âgées, des membres de leur famille et de leurs aidants naturels. On y trouve des renseignements sur les programmes et services aux aînés de l'ensemble de la province. Pour plus de détails, appeler (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30) la :

### **Ligne d'information téléphonique pour personnes âgées**

Téléphone : 204 945-6565

Sans frais : 1 800 665-6565

Courriel : [seniors@gov.mb.ca](mailto:seniors@gov.mb.ca)

Site Web : [www.gov.mb.ca/shas/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/shas/index.fr.html)

## **GUIDE DES ÂÎNÉS DU MANITOBA**

**Le Guide des aînés du Manitoba** est un guide de ressources dressant la liste de tous les programmes et services offerts aux Manitobains âgés. Pour en recevoir un exemplaire, adressez-vous au :

### **Secrétariat manitobain du mieux-être des personnes âgées et du vieillissement en santé**

#### **Santé, Âinés et Vie active Manitoba**

Téléphone : 204 945-6565

Sans frais : 1 800 665-6565

Courriel : seniors@gov.mb.ca

Site Web : [www.gov.mb.ca/shas/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/shas/index.fr.html)

## **HEALTH LINKS – INFO SANTÉ**

Health Links – Info Santé est un service provincial de triage, de renseignements sur la santé, d'aiguillage et de conseils prodigués par des infirmières, 24 heures sur 24, sept jours sur sept, en plus de cent langues. Les services comprennent notamment :

- l'évaluation des symptômes et le triage;
- l'aiguillage vers le type de service le plus approprié;
- des renseignements de nature générale dans le domaine de la santé;
- l'aide pour trouver des services de santé dans les collectivités locales;
- des renseignements sur la nutrition donnés par des nutritionnistes.

Pour plus de détails, s'adresser à :

### **Health Links – Info Santé**

Téléphone : 204 788-8200

Sans frais : 1 888 315-9257

### **CONTACT COMMUNITY INFORMATION**

CONTACT Community Information est un service communautaire d'information qui dirige les Manitobains vers les programmes et services sociaux offerts par l'intermédiaire des ressources de santé, d'éducation, d'activités culturelles et de loisirs dans la province du Manitoba. Pour plus de détails, s'adresser à :

#### **CONTACT Community Information**

5, rue Donald Sud, bureau 410

Winnipeg (Manitoba) R3L 2T4

Téléphone : 204 287-8827

Sans frais : 1 866 266-4636

Courriel : [philip.wolfart@volunteermanitoba.ca](mailto:philip.wolfart@volunteermanitoba.ca)

Site Web : [www.contactmb.org](http://www.contactmb.org)

## RESSOURCES ET SERVICES DE SOUTIEN (SUITE)

### **A & O: SUPPORT SERVICES FOR OLDER ADULTS**

A & O: Support Services for Older Adults est un organisme de services sociaux à but non lucratif qui offre aux personnes de 55 ans et plus des programmes et des services visant à les soutenir et à les encourager sur les plans physique, intellectuel, émotionnel, social et spirituel. Des services spécialisés sont offerts dans les domaines suivants :

- **Sécurité et protection** : services de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées, consultation pour rendre un appartement sécuritaire, ligne téléphonique pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements, services aux victimes âgées, programme SécurAide : prévention du crime et des chutes chez les aînés manitobains et programme This Full House.
- **Inclusion sociale** : Senior Centre Without Walls (activités interactives au téléphone), visites amicales, Paws with a Cause (visites par un chien utilisé à des fins thérapeutiques), programme Entry d'orientation pour les personnes âgées nouvellement arrivées au Canada, programmes des centres et programmes de repas.
- **Services de counseling** : information et aiguillage, réception des demandes, logement et cliniques d'aide juridique.

### **A & O: Support Services for Older Adults**

280, rue Smith, bureau 200

Winnipeg (Manitoba) R3C 1K2

Téléphone : 204 956-6440

Sans frais : 1 888 333-3121

Courriel : [info@aosupportservices.ca](mailto:info@aosupportservices.ca)

Site Web : [www.aosupportservices.ca](http://www.aosupportservices.ca)

### **RUPERT'S LAND CAREGIVER SERVICES (CAREGIVING WITH CONFIDENCE)**

Rupert's Land Caregiver Services (Caregiving with Confidence) offre une vaste gamme de services de soutien aux aidants naturels qui prennent soin des membres de leur famille âgés de 55 ans ou plus, notamment :

- des soins de relève à court terme dans l'ensemble de la ville;
- une aide au transport dans le sud-ouest de Winnipeg (codes postaux R3L, R3M, R3N, R3P et une partie de la zone dont le code est R3T);
- des groupes de soutien;
- des renseignements et de l'aide pour la résolution de problèmes;
- un aiguillage vers d'autres services communautaires;
- un soutien au téléphone;
- des conférences pour les aidants naturels;
- des présentations et des ateliers éducatifs communautaires sur le rôle d'aidant naturel et le vieillissement;
- la publication du bulletin d'information **The Caregivers Page**.

Pour plus de détails, s'adresser à :

#### **Rupert's Land Caregiver Services (Caregiving with Confidence)**

168, rue Wilton

Winnipeg (Manitoba) R3M 3C3

Téléphone : 204 452-9491

Courriel : rlc@mts.net

Site Web : [www.rlcaregivers.org](http://www.rlcaregivers.org)

### **MANITOBA CAREGIVER COALITION**

Cette coalition rassemble des particuliers et des organismes qui s'associent aux aidants naturels, aux fournisseurs de services, aux décideurs et à d'autres intervenants, afin d'identifier les besoins des aidants naturels au Manitoba et d'y répondre. Pour plus de détails, s'adresser à :

#### **Manitoba Caregiver Coalition**

Téléphone : 204 953-3720

Courriel : [mb.caregivercoalition@yahoo.ca](mailto:mb.caregivercoalition@yahoo.ca)

Site Web : [www.ccc-ccan.ca](http://www.ccc-ccan.ca) et [www.careaware.ca](http://www.careaware.ca)

### **CONSEILS DE RESSOURCES COMMUNAUTAIRES POUR LES AÎNÉS**

Les conseils de ressources communautaires pour les aînés offrent divers programmes notamment des programmes de repas en groupe, des programmes de transport, de l'information et de l'aiguillage. Pour trouver le conseil de ressources communautaires le plus proche, communiquez avec votre office régional de la santé ou appelez la ligne d'information téléphonique pour personnes âgées.

Téléphone : 204 945-6565

Sans frais : 1 800 665-6565

Site Web : [www.gov.mb.ca/shas/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/shas/index.fr.html)

---

# COORDONNÉES DES OFFICES RÉGIONAUX DE LA SANTÉ (ORS)

## **ORS D'ENTRE-LES-LACS ET DE L'EST**

Téléphone : 204 785-4700

Sans frais : 1 855 347-8500

Courriel : [info@ierha.ca](mailto:info@ierha.ca)

Site Web : [www.ierha.ca](http://www.ierha.ca)

## **ORS DU NORD**

Site Web : [www.northernhealthregion.ca](http://www.northernhealthregion.ca)

### **Bureau régional de Flin Flon**

Téléphone : 204 687-1300

Sans frais : 1 888 340-6742

### **Bureau régional de The Pas**

Téléphone : 204 627-6800

Sans frais : 1 888 340-6742

### **Bureau régional de Thompson**

Téléphone : 204 677-5350

Sans frais : 1 877 677-5353

## **SANTÉ DE PRAIRIE MOUNTAIN**

Courriel : [pmh@pmh-mb.ca](mailto:pmh@pmh-mb.ca)

Site Web : [prairiemountainhealth.ca](http://prairiemountainhealth.ca)

### **Brandon**

Téléphone : 204 578-2325

### **Souris**

Téléphone : 204 483-5000

Sans frais : 1 888 682-2253

### **Dauphin**

Téléphone : 204 638 2118

Sans frais : 1 800 259-7541

## COORDONNÉES DES OFFICES RÉGIONAUX DE LA SANTÉ (SUITE)

### **SOUTHERN HEALTH-SANTÉ SUD**

Courriel : [info@southernhealth.ca](mailto:info@southernhealth.ca)

Site Web : [www.southernhealth.ca/?lang=fr&](http://www.southernhealth.ca/?lang=fr&)

#### **Bureau régional de Southport**

Téléphone : 204 428-2720

Sans frais : 1 800 742-6509

#### **Bureau régional de La Broquerie**

Téléphone : 204 424-5880

Sans frais : 1 800 742-6509

#### **Bureau régional de Morden**

Téléphone : 204 822-2650

Sans frais : 1 800 742-6509

#### **Bureau régional de Notre-Dame-de-Lourdes**

Téléphone : 204 248-7250

Sans frais : 1 800 742-6509

### **OFFICE RÉGIONAL DE LA SANTÉ DE WINNIPEG (y compris CHURCHILL)**

Courriel : [info@wrha.mb.ca](mailto:info@wrha.mb.ca)

Site Web : [www.wrha.mb.ca/index-f.php](http://www.wrha.mb.ca/index-f.php)

#### **Bureau principal**

Téléphone : 204 926-7000

Service central de réception des demandes - Soins à domicile

Téléphone : 204 788-8330

Centre de santé de Churchill

Téléphone : 204 675-8881

# FOIRE AUX QUESTIONS

## **Comment vais-je déterminer le moment où le membre de ma famille ne peut plus vivre en sécurité à domicile?**

Les bénéficiaires de soins résistent souvent au changement. Il est utile de reconnaître et d'accepter que ces changements sont très difficiles pour eux. Abordez graduellement le sujet avec le bénéficiaire de vos soins et faites-le participer à toute discussion et à la prise de décisions. Écoutez-le sans le juger et faites-lui bien comprendre que tout changement qui sera apporté lui permettra de rester à domicile en sécurité.

## **Qu'entend-on par soins de relève?**

Par soins de relève, on entend les services utilisés par les personnes qui fournissent des soins à une autre personne et qui leur permettent de se réserver des moments de répit loin de leurs responsabilités d'aidant. Ces services peuvent être offerts par l'entremise d'organismes officiels. L'aidant naturel peut aussi bénéficier de services de relève, et s'accorder ainsi un peu de repos, en plaçant la personne dont il s'occupe dans un foyer de soins personnels pendant une courte durée.

Vous devriez faire régulièrement appel aux services de relève afin de prendre confiance dans les soins qui sont prodigués par le personnel de relève et de mieux connaître les personnes fournissant ces soins. De cette façon, vous pourrez profiter de votre repos en toute tranquillité sachant qu'en votre absence, la personne dont vous vous occupez sera entre de bonnes mains.

### **On m'a dit que mon époux était atteint de démence. Il oublie les choses et sa personnalité a changé. Comment dois-je composer avec ces changements de comportement qui m'irritent?**

S'occuper d'un membre de la famille qui souffre de ce genre de confusion chronique peut être particulièrement bouleversant et stressant. Le fait de connaître les changements de comportement qui accompagnent souvent la démence peut aider les aidants naturels à mieux composer avec la situation.

Ces changements peuvent comprendre ce qui suit :

- poser toujours les mêmes questions et répéter les conversations;
- perdre ou cacher les objets;
- avoir une attitude belligérante ou manifester un manque de coopération;
- faire les cent pas;
- vagabonder de manière incessante, même à l'extérieur;
- suivre une personne ou rester très près d'elle;
- émettre des cris, des jurons, froncer les sourcils et être de mauvaise humeur;
- commencer une tâche sans la finir (par exemple, s'habiller);
- se plaindre sans cesse;
- répéter constamment les mêmes histoires anciennes.

Il est important de se rappeler que ces comportements font partie de la maladie. Ils sont tout aussi difficiles à vivre pour la personne âgée que pour vous. La Alzheimer Society of Manitoba peut vous aider à en apprendre plus sur la démence et ses effets, et vous donner des conseils pour mieux y faire face. Consultez le **Guide des aînés du Manitoba** et **l'Inventaire des services pour aidants naturels** pour obtenir ses coordonnées.

## FOIRE AUX QUESTIONS (SUITE)

### **Où puis-je obtenir de l'aide?**

Demandez de l'aide et considérez toutes les possibilités quant aux services et aux organismes qui pourraient vous aider. N'ignorez pas les suggestions de la personne dont vous prenez soin. Vous trouverez une liste de ressources et de services de soutien pour les aidants naturels à la fin de ce guide.

### **Comment puis-je m'acquitter de mes responsabilités d'aidant et prendre également soin de moi-même?**

Réservez-vous régulièrement des moments de répit afin de mieux composer avec le stress et les responsabilités qui vous incombent, et de fournir des soins de qualité.

---

# LA LOI SUR LA RECONNAISSANCE DE L'APPORT DES AIDANTS NATURELS

En 2011, le gouvernement du Manitoba a fait un pas important vers la reconnaissance de la contribution précieuse des aidants naturels en instaurant la **Loi sur la reconnaissance de l'apport des aidants naturels**. Cette loi reconnaît le rôle vital des aidants naturels. Elle établit les principes et les dispositions que doivent respecter le gouvernement et les organismes non gouvernementaux pour appuyer la santé et le bien-être des aidants naturels.

Les principes généraux applicables aux aidants naturels énoncés dans la Loi sont les suivants :

1. Le lien entre les aidants naturels et les personnes qu'ils aident doit être reconnu et respecté.
2. La valeur de la contribution économique et sociale que les aidants naturels apportent à la société doit être reconnue et soutenue.
3. Les aidants naturels doivent être reconnus comme des individus ayant des besoins propres qui vont au-delà de leur rôle d'aidant.
4. Il faut appuyer les aidants naturels pour favoriser leur bien-être physique et social et leur permettre de prendre part à la vie en famille, dans la collectivité et dans la société.
5. L'importance des aidants naturels à titre de collaborateurs importants des autres fournisseurs de soins, d'aide et d'assistance doit être reconnue, compte tenu de leurs connaissances uniques et de leur expérience.
6. Les aidants naturels doivent être traités avec dignité et respect.

7. Il faut appuyer les aidants naturels pour leur permettre d'accéder à un meilleur bien-être économique et une plus grande indépendance; dans la mesure du possible, les aidants naturels devraient bénéficier de la possibilité de prendre part à des activités d'emploi et de formation.
8. Les mesures de soutien aux aidants naturels devraient être opportunes, pertinentes, indiquées et accessibles.

Pour plus de renseignements sur cette loi, veuillez communiquer avec le **Secrétariat manitobain du mieux-être des personnes âgées et du vieillissement en santé** par téléphone, au 204 945-2127 à Winnipeg ou au numéro sans frais 1 800 665-6565 au Manitoba, ou consultez le [www.gov.mb.ca/shas/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/shas/index.fr.html).



(Dernière révision : octobre 2016)

