

Questions à poser à une agence de soins à domicile

Embaucher quelqu'un pour prendre soin d'un proche est une décision qui doit être mûrement réfléchie. Vous pouvez poser de nombreuses questions pour vous assurer que l'agence répond à vos besoins, mais aussi pour vous assurer que l'agence et ses employés sont compétents et disposent de la formation, des licences et des assurances nécessaires.

Rempli par :

Date :

Nom de l'agence de soins potentiel(le) :

Questions sur les services fournis

Votre agence fournit-elle à la fois des services cliniques (tels que les soins infirmiers, la physiothérapie, l'ergothérapie, l'orthophonie ou le travail social) et des services non médicaux (tels que l'aide à la toilette, à la mobilité ou à la préparation des repas) ?

☐ Non ☐ Oui

Vos services sont-ils admissibles à une couverture dans le cadre des programmes provinciaux ou territoriaux de soins à domicile ou des prestations complémentaires d'assurance maladie ?

☐ Non ☐ Oui

Effectuez-vous une évaluation à domicile avant de commencer à fournir vos services ?

☐ Non ☐ Oui

Élaborez-vous un plan de soins ?

☐ Non ☐ Oui

Votre agence fournit-elle par écrit les services offerts et décrit-elle clairement tous les tarifs et frais ?

☐ Non ☐ Oui

Existe-t-il un processus de mise à jour des services fournis si nos besoins changent ?

☐ Non ☐ Oui _____

Votre agence peut-elle fournir des soins 24 heures sur 24 ?

☐ Non ☐ Oui _____

Votre agence fournit-elle des services de transport à ses clients ?

☐ Non ☐ Oui _____

Votre agence peut-elle fournir des systèmes de surveillance d'urgence et d'autres technologies de sécurité ?

☐ Non ☐ Oui _____

Questions sur les certifications et la responsabilité

Quelles sont vos exigences en matière d'éducation et de formation pour les prestataires de soins ?

Votre agence est-elle agréée ou accréditée par un organisme gouvernemental pour fournir des soins à domicile ?

☐ Non ☐ Oui _____

Votre agence est-elle accréditée ou certifiée par un organisme canadien reconnu (par exemple : Agrément Canada, autorité sanitaire provinciale) ?

☐ Non ☐ Oui _____

Avez-vous souscrit une assurance de responsabilité civile ?

☐ Non ☐ Oui _____

Vos employés sont-ils cautionnés et assurés contre le vol et les blessures causées aux clients ?

☐ Non ☐ Oui _____

Effectuez-vous des vérifications des antécédents de vos employés ?

☐ Non ☐ Oui _____

Votre agence peut-elle fournir des documents expliquant les droits des clients, votre code de déontologie, les dispositions d'indemnisation des accidents du travail et les politiques de confidentialité ?

☐ Non ☐ Oui _____

Votre agence se charge-t-elle de toutes les retenues salariales, des cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC), de l'Assurance-emploi (AE) et des versements d'impôts pour ses employés, de manière à ce que les familles n'en soient pas légalement responsables ?

☐ Non ☐ Oui _____

Pouvez-vous confirmer que tous vos employés sont légalement autorisés à travailler au Canada ?

☐ Non ☐ Oui _____

Si un employé se blesse au domicile d'un client, qui est responsable ? Vos employés sont-ils couverts par l'indemnisation des accidents du travail (WSIB/WCB) ou par un autre programme d'assurance ? (De nombreuses polices d'assurance habitation excluent les blessures aux « employés domestiques ».)

Questions sur le travail avec un fournisseur de soins rémunéré

Pouvons-nous rencontrer la personne avant le début des services ?

☐ Non ☐ Oui _____

Envoyez-vous la même personne à chaque visite ?

☐ Non ☐ Oui _____

Prévoyez-vous une personne de remplacement si votre employé ne peut pas se présenter ?

☐ Non ☐ Oui _____

Comment assurez-vous la supervision et le suivi de votre personnel ?

Comment documentez-vous que les services ont été effectivement fournis ?

Questions sur l'administration

Existe-t-il une personne-ressource à joindre pour poser des questions ou formuler une plainte ?

☐ Non ☐ Oui _____

Pouvez-vous fournir une liste de références ?

☐ Non ☐ Oui _____

Quels sont vos tarifs pour les services (par heure, par jour) ?

Quel est votre calendrier de facturation ?

Offrez-vous une option de plan de paiement échelonné ?

☐ Non ☐ Oui _____

Exigez-vous un nombre minimum d'heures par quart de travail? Si oui, combien ?

☐ Non ☐ Oui _____

Dans quel délai pouvez-vous commencer à fournir les services ?

Adapté de Caring and Coping: A Caregiver's Guide to Parkinson's Disease, publié par la Fondation Parkinson, 2016.