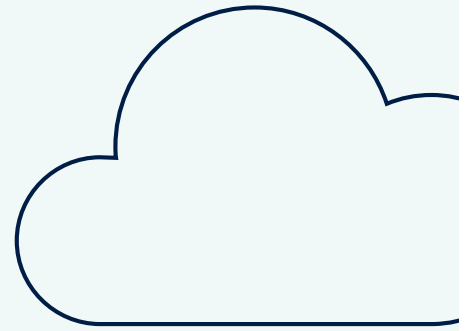


Foyers de soins de longue durée :

Foyers de soins
spéciaux, foyers de soins
généralistes, foyers de
soins de la mémoire et
foyers de soins



Ces contenus ont été élaborés par un groupe de chercheurs et de praticiens du Nouveau-Brunswick qui travaillent avec des personnes âgées. Notre objectif est d'aider les personnes âgées du Nouveau-Brunswick à s'y retrouver dans l'environnement complexe de l'information, des services, des formulaires et des ressources. Nous espérons que vous trouverez cette trousse utile.

Ce guide a été mis à jour en juin 2024.

www.stu.ca/vieillir-au-nb/

L'équipe de recherche



Michelle Lafrance,
Ashley Erb,
Janet Durkee-Lloyd et
Michelle Greason



Shelley Doucet et
Alison Luke



Catherine Bigonnesse



Karen Lake



Erin Jackson

La réalisation de ce projet a été rendue possible grâce à l'aide de :



New Brunswick
Health Research
Foundation



Fondation de la
recherche en santé
du Nouveau-Brunswick



SSHRC CRSH
Social Sciences and Humanities Research Council of Canada
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada

Droits d'auteur © Dre Michelle Lafrance 2024. Tous droits réservés. En acceptant ou en téléchargeant une copie du Guide pour distribution, vous avez le droit de reproduire et de distribuer le Guide, mais vous n'avez pas le droit d'éditer, de modifier ou de changer toute partie du Guide.

Est-ce qu'il est devenu trop difficile pour vous de vivre chez vous, même avec de l'aide à domicile?

Pensez-vous que vous devriez envisager de déménager dans un foyer de soins de longue durée pour avoir plus d'aide?

Si tel est le cas, **la première chose** à faire est de communiquer avec le ministère du Développement social (**1-833-733-7835**) ou de communiquer avec votre travailleur social si vous êtes déjà client du Programme de soins de longue durée.

Note : Même si vous payez de votre propre poche, vous devrez quand même passer par le ministère du Développement social pour déménager dans un foyer de soins de longue durée (foyer de soins spécialisés ou foyer de soins infirmiers)

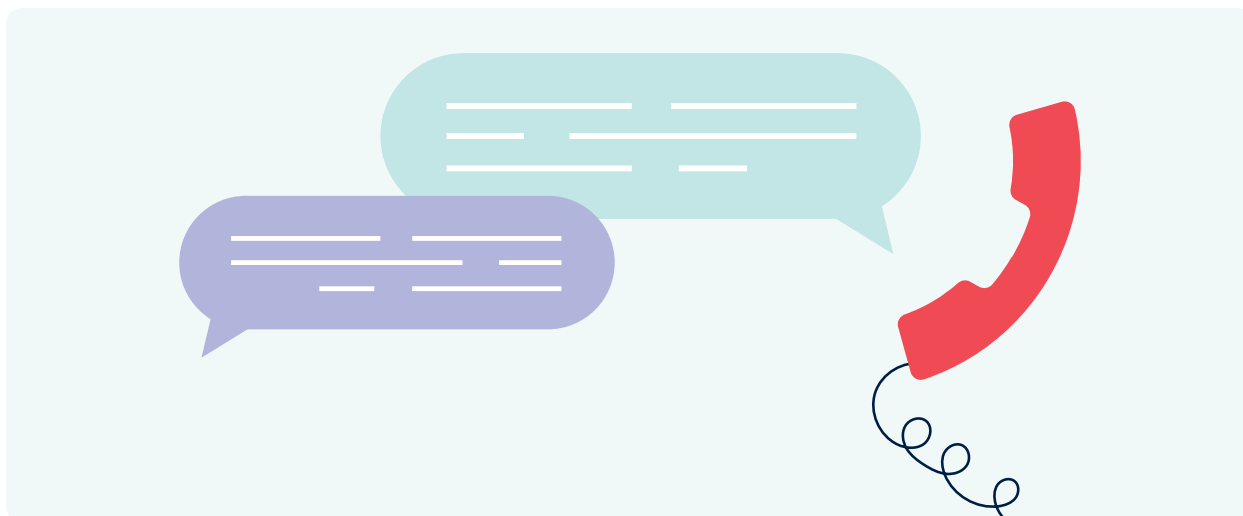


À bas les mythes

Faux : Un mythe très répandu est que si vous allez dans un foyer de soins de longue durée, le gouvernement vendra votre maison.

Vrai : Pour établir le montant que vous paierez pour vos soins, le gouvernement prend en compte uniquement votre revenu (par exemple, le Régime de pensions du Canada (RPC), la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV), le Supplément de revenu garanti (SRG), les pensions privées, etc.). Il ne tiendra pas compte des choses que vous possédez (par exemple, la valeur de votre maison ou vos économies). Il n'évaluera pas la valeur de votre maison et ne tiendra pas compte de vos économies.

Ce guide est fourni à titre informatif uniquement et ne remplace pas les conseils médicaux, juridiques ou financiers d'un professionnel. Les programmes et les informations peuvent changer au fil du temps, veuillez donc vérifier les détails auprès des services et agences mentionnés dans ce document. [Dernières mises à jour, juin 2024]



Pourquoi devez-vous communiquer avec le ministère du Développement social?

Les frais des foyers de soins de longue durée (foyers de soins spécialisés et foyers de soins infirmiers) ne sont pas couverts par le système de soins de santé canadien (c.-à-d., l'assurance-maladie). Ces services ne sont pas gratuits. Les gens paient ces services de leur poche, et une aide financière est offerte aux personnes qui n'ont pas les moyens de les payer intégralement. Si vous souhaitez déménager dans un foyer de soins spéciaux ou un foyer de soins, communiquez avec le ministère du Développement social (**1-833-733-7835**) pour déterminer si vous avez droit à un placement.

Pour en savoir plus sur les foyers de soins spécialisés, vous pouvez visiter :

soutienssociauxnb.ca/foyers-de-soins-speciaux

ou taper « soutiens sociaux NB foyers de soins spéciaux » dans Google.

Pour en savoir plus sur les foyers de soins infirmiers, visitez :

soutienssociauxnb.ca/foyers-de-soins

ou tapez « soutiens sociaux NB foyers de soins infirmiers » dans Google.

Ce que vous devez savoir avant d'appeler le ministère du Développement social (1-833-733-7835) :

Étape 1

AYEZ LES RENSEIGNEMENTS SUIVANTS À PORTÉE DE MAIN :

- Nom
- Adresse
- Date de naissance
- Une idée claire de vos besoins. Voici quelques exemples :
 - « Je suis atteint de démence, et les membres de ma famille craignent pour ma sécurité, car je vis seul. »
 - « Je souhaite que ma mère se fasse évaluer pour être admise dans un foyer de soins de longue durée. »
 - « J'ai de la difficulté à vivre seul chez moi, même avec de nombreux services de soutien à domicile. »



À noter : Si vous êtes hospitalisé, vous pouvez demander au responsable des services de planification des congés des patients de vous aider à prévoir et à organiser vos soins suite à votre sortie de l'hôpital. D'autres membres du personnel hospitalier, comme ceux de l'équipe de gériatrie, les infirmières, les ergothérapeutes et les physiothérapeutes, sont aussi là pour vous aider à planifier votre vie après votre sortie de l'hôpital.

Étape 2

COMMUNIQUEZ AVEC LE MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE. VOUS POUVEZ LE FAIRE DE DEUX FAÇONS :

Option 1 : Remplissez le formulaire de demande en ligne sur le site Web de Soutiens sociaux NB, à : soutienssociauxnb.ca/sld.

- On vous posera quelques questions, puis on vous dirigera vers le formulaire de demande.
- Pour plus d'information, visitez soutienssociauxnb.ca/sld ou tapez « Programme de soins de longue durée de Soutiens sociaux NB »

Option 2 : Appelez le ministère du Développement social, au 1-833-733-7835 et appuyez sur le chiffre correspondant aux services pour les aînés. On vous posera quelques questions, puis on vous enverra un formulaire que vous devrez remplir. Vous recevrez ce formulaire par la poste. Si vous avez un courriel, vous pouvez demander à recevoir ce formulaire par courriel pour accélérer le processus.

- **Lorsque vous avez reçu vos formulaires, remplissez-les, puis retournez-les au ministère du Développement social.** Vous pouvez les retourner en les ramenant en personne ou en les envoyant par la poste ou par courriel. Vous aurez environ un mois pour remplir les formulaires, puis les retourner au ministère du Développement social. Cette procédure sert à faire en sorte que les renseignements soient corrects au moment de l'évaluation. Il vous faudra peut-être du temps et des efforts pour remplir les formulaires.

Vous devrez fournir les renseignements suivants pour présenter une demande au Programme de soins de longue durée :

- Nom complet
- Adresse
- Date de naissance
- Numéro d'assurance sociale
- Nom et numéro de téléphone du plus proche parent ou de la personne à joindre en cas d'urgence
- Nom et date de naissance de chaque personne à charge vivant avec vous
- Preuves des éléments suivants s'ils s'appliquent à votre situation ou s'ils sont demandés :
 - o Assurance privée
 - o Autres revenus non inscrits dans votre déclaration de revenus (p. ex. prestations d'invalidité, pension d'ancien combattant, pension provenant de l'étranger, montants actuels de vos pensions s'ils ont changé depuis la dernière déclaration de revenus, etc.)
 - o Copies de tout document de procuration ou de tutelle

- Pour présenter une demande d'aide financière pour le paiement du coût des soins de longue durée, vous devez fournir vos renseignements fiscaux des deux dernières années. Pour ce faire, vous pouvez consentir à ce que le ministère du Développement social présente une demande d'information financière à l'Agence du revenu du Canada (ARC) en votre nom. Si vous préférez ne pas y consentir, il existe un autre moyen d'évaluer votre situation financière. Veuillez communiquer avec Développement social au 1-833-733-7835 pour en savoir plus sur ce processus et pour vérifier qu'il est adapté à vos besoins.



Note pour les aidants : Si vous prenez soin d'une personne âgée et que l'on vous demande une information fiscale en son nom, vous devrez envoyer une procuration durable (financière) à l'Agence du revenu du Canada. Pour communiquer avec l'Agence, veuillez appeler au **1-800-959-8281**.

**Demandez à un membre de votre famille ou à un ami de vous aider!
Cette procédure peut demander beaucoup de travail!**



Il peut être utile d'avoir les renseignements et les documents suivants sous la main pour déposer une demande auprès du foyer de soins de longue durée et y déménager :

- Date de naissance
- Adresse postale
- Numéro d'assurance sociale
- Numéro d'assurance-maladie
- Médicaments et pharmacie : Nom des médicaments et mode d'emploi. Nom, adresse et numéro de téléphone de la pharmacie.
- Médecin de famille et infirmière praticienne : Nom et numéro de téléphone
- Avocat : Nom et numéro de téléphone



À noter : Il est utile de conserver ces renseignements et ces documents importants à un seul endroit (comme un sac que vous pouvez facilement emporter avec vous) de sorte à les avoir sous la main lorsque vous en avez besoin.



Procuration durable et paiement des factures : si vous avez été désigné comme fondé de pouvoir aux finances d'une personne dans ses documents de procuration durable et qu'elle n'est plus en mesure de payer ses propres comptes de factures (par exemple, parce qu'elle est atteinte de démence), vous pouvez vous préparer pour payer leurs factures en obtenant votre procuration durable dans le dossier de chaque entreprise (par exemple, Énergie NB, câblodistributeur, etc.). Vous devrez peut-être également fournir la preuve que la personne n'est plus en mesure de gérer ses finances ou ses factures (par exemple, une lettre du médecin).



Note pour les aidants : Si vous utilisez le courriel, numérisez une copie de votre procuration durable pour l'avoir sous la main lorsqu'on vous la demandera.

J'ai fait une demande auprès du ministère du Développement social pour une place dans un foyer de soins de longue durée. Que se passera-t-il ensuite?

Le ministère du Développement social travaillera avec vous et votre famille pour vous aider à établir le niveau de soin dont vous avez besoin. Lorsque vous aurez soumis vos deux formulaires remplis au ministère du Développement social, deux choses se produiront :

Étape 1

ÉVALUATION FINANCIÈRE POUR LE PROGRAMME DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Cette évaluation financière permet de déterminer si vous avez droit à une aide financière. Elle est fondée sur vos revenus et sur le type de placement dont vous avez besoin. N'oubliez pas que dans la majorité des cas, les gens paient un certain montant de leur poche, mais que l'évaluation financière sert à déterminer le montant que le gouvernement peut payer pour vous venir en aide.

L'évaluation financière ne tient compte que du revenu du demandeur et de son époux/conjoint (le cas échéant). Les sources de revenu les plus courantes comprennent :

- Le Régime de pensions du Canada (RPC)
- Le revenu de la Sécurité de la vieillesse (SV)
- Le Supplément de revenu garanti (SRG)
- L'assurance-emploi (AE)
- La déclaration de revenu
- Les pensions privées
- Le revenu d'emploi
- Les intérêts d'investissements

Lors de l'évaluation financière, on ne tient pas compte des actifs (choses que vous possédez). En d'autres termes, le prix de votre maison ou vos économies ne servent pas à déterminer combien d'argent vous avez, seulement le revenu que vous touchez régulièrement. Un mythe courant est que le gouvernement « prendra votre maison » si vous avez besoin d'une aide financière pour obtenir des soins. Cela est faux.



Note financière : Le ministère du Développement social a mis une calculatrice en ligne pour vous aider à savoir si vous pourriez peut-être bénéficier d'une aide financière. Pour l'utiliser, visitez <https://socialsupportsnb.ca/fr/calculator/> ou tapez « Soutiens sociaux nb calculatrice » dans Google.

Note financière : Le coût des soins de longue durée dépend du « niveau » de soins dont vous avez besoin et du type de foyer dans lequel vous emménagez. Alors, même si vous n'avez pas droit à une aide financière gouvernementale lors de votre première évaluation, vous pourriez en bénéficier par la suite si vous devez déménager dans un autre type de foyers. Il est utile de faire l'évaluation financière, même si vous pensez que vous n'obtiendrez pas d'aide financière.

Exemple : George n'était pas admissible à l'aide financière lorsqu'il a déménagé dans un foyer de soins spécialisés. Une année plus tard, il est allé dans un autre foyer qui offrait un niveau de soin plus élevé. Après son déménagement, il a pu obtenir une aide financière.

Note financière : Si vous avez des difficultés financières et que le paiement de votre contribution aux services vous empêcherait, vous, votre conjoint ou les personnes à votre charge, de vous nourrir, de vous loger, de vous chauffer, de prendre des médicaments et de faire face à d'autres dépenses de santé, vous pouvez demander un « ajustement temporaire des coûts ». Ce processus exige beaucoup de travail supplémentaire, mais il existe pour les situations d'urgence.

Étape 2

ÉVALUATION FONCTIONNELLE POUR LE PROGRAMME DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Une évaluation fonctionnelle sera effectuée pour déterminer le type de foyer le plus approprié compte tenu de vos besoins. Un travailleur social effectuera cette évaluation. Vous pouvez demander qu'un ami ou un membre de votre famille soit présent avec vous lors de l'évaluation. Le travailleur social vous posera des questions concernant la façon dont vous vivez dans votre maison, et vous demandera si des amis ou des membres de votre famille peuvent vous aider et de quel type d'aide vous pourriez avoir besoin. Votre travailleur social peut avoir besoin de plus d'information auprès d'autres professionnels (tels que votre médecin, une infirmière extra-mural, un ergothérapeute, etc.). Cette évaluation aide le travailleur social à déterminer le type de foyer qui vous convient le mieux. **Le Programme de soins de longue durée est un programme à participation volontaire.**

Dans le cadre de cette évaluation, vous devrez demander à un médecin ou à une infirmière praticienne de remplir un **formulaire concernant un examen physique et vos antécédents médicaux**. Dans certains cas, il se peut que le médecin ou l'infirmière praticienne vous facture des frais pour remplir le formulaire. Une fois l'évaluation terminée, le ministère du Développement social déterminera avec vous si vous pouvez déménager dans un foyer de soins spéciaux, un foyer de soins généralistes, un foyer de soins de la mémoire ou un foyer de soins. Si tel est le cas, le travailleur social vous donnera une liste d'options adaptées à vos besoins.



À noter : Il peut être vraiment utile de demander à un membre de votre famille ou à un ami de venir avec vous lors de cette évaluation. Si vous le souhaitez, vous pouvez dire au travailleur social que vous voulez être accompagné lors de l'évaluation.

À noter : Si vous le pouvez, allez visiter les différents foyers existants pour voir si vous souhaiteriez y vivre. Ou alors, vous pouvez demander à une personne de confiance de le faire pour vous. Voir ci-dessous « Choisir un foyer de soins de longue durée – qu'est-ce qui est important pour « VOUS » ».

Après l'évaluation financière et l'évaluation fonctionnelle (pour les foyers de soins seulement) :

- Vous choisissez deux foyers de soins dans lesquels vous aimeriez vivre. Ces deux choix sont considérés comme étant de préférence égale.
- Le foyer de soins vous téléphonera lorsqu'une place se libérera pour vous.
- Si aucune place ne se libère dans l'un des deux foyers de soins que vous aurez choisis, il se peut que l'on vous propose un placement « provisoire ». Ce « placement provisoire » serait effectué dans un autre foyer de soins situé à moins de 100 km de votre domicile et offrant des services dans la langue de votre choix. Lorsque vous acceptez une offre de placement provisoire, votre nom peut rester sur les listes d'attente des deux foyers de soins que vous avez choisis, à votre demande. Lorsqu'une place se libérera dans l'un des foyers de soins de votre choix, vous pourrez choisir d'y être transféré ou de rester dans le foyer de soins « provisoire ».
- Que se passera-t-il si je refuse une place dans un des foyers de soins de mon choix ou dans un foyer de soins « provisoire »?
 - o Si vous vivez chez vous en attente d'un placement et que vous refusez une place dans un foyer de soins de votre choix ou provisoire, votre nom sera déplacé au bas de toutes les listes d'attente.
 - o Si vous êtes hospitalisé pendant votre attente d'un placement et que vous recevez votre congé médical, vous conserverez votre place sur la liste d'attente. N'oubliez pas de vous renseigner sur la politique de l'hôpital concernant les patients ayant reçu leur congé médical.
- Toute personne vivant dans un foyer de soins peut en tout temps demander un transfert vers un autre foyer de soins. Pour ce faire, vous devez contacter le foyer de soins dans lequel vous souhaitez emménager et demander que votre nom soit inscrit sur la liste de transfert.



Note financière : Les frais facturés par les foyers de soins infirmiers sont tous les mêmes, mais chaque foyer de soins spécialisés a ses propres tarifs, qui peuvent être très différents d'un foyer à l'autre. Veuillez à vérifier les tarifs de chaque foyer. Si vous êtes admissible à une aide financière, le ministère du Développement social vous remettra un certain montant (informez-vous auprès du travailleur social à ce sujet). Si vous voulez aller dans un foyer dont les tarifs sont supérieurs au montant que le ministère du Développement social verse, vous devrez payer la différence.

Choisir un foyer de soins de longue durée

Qu'est-ce qui est important pour VOUS?



Voici quelques éléments dont il faut tenir compte lorsque vous visitez différents foyers. Si vous le pouvez, visitez chaque foyer de soins de longue durée qui vous intéresse, et posez des questions concernant les choses qui sont importantes pour vous. Ou alors, vous pouvez demander à une personne de confiance de le faire pour vous. Voici quelques questions que vous pouvez poser :

- Y a-t-il une place de libre? Est-ce que la liste d'attente est longue?
- Combien ça coûte? Y a-t-il des frais supplémentaires (par exemple, la télévision, l'Internet)?
- Les chambres à coucher sont-elles privées ou communes? Si les chambres à coucher sont communes, combien de personnes vivent dans la même chambre?
- Quel est le ratio personnel de soin/résidents? (Précisez clairement que le personnel de soin est composé d'infirmières et d'aides aux résidents; il ne s'agit pas des cuisiniers ni des femmes de ménage.)
- Combien de membres du personnel de soin sont présents durant la journée?
- Combien de membres du personnel de soin sont présents durant la nuit?
- Est-ce que les membres du personnel de soin sont formés pour offrir des services médicaux spécialisés, si nécessaire (par exemple, de l'oxygène)?
- Puis-je amener mon propre lit?
- Quels articles personnels puis-je apporter (par exemple, chaise, télévision)?

- Combien de personnes vivent dans le bâtiment? (Il est important de réfléchir à la taille du foyer : petit ou grand?)
- À quelle distance de mes amis et de ma famille le foyer se trouve-t-il?
- Est-ce que je pourrai consulter un médecin ou une infirmière lorsque je vivrai là-bas? À quelle fréquence viennent-ils au foyer?
- Y a-t-il un moyen de transport? Y a-t-il une navette? Si oui, comment peut-on l'utiliser? Est-ce que je peux l'utiliser pour mes rendez-vous chez le médecin, l'infirmière praticienne, le dentiste, l'ophtalmologue, etc.? Y a-t-il des coûts supplémentaires pour utiliser la navette?
- Est-ce que la nourriture est bonne? Puis-je voir un exemple du menu?
- Est-ce que j'aime l'ambiance du foyer? Est-ce que je peux m'imaginer vivre là-bas?
- Quelles activités sociales et récréatives y sont offertes? Puis-je voir un programme ou des activités mensuels?
- Y a-t-il un espace extérieur? Est-ce que les résidents sortent régulièrement?
- Quels types d'aide à la mobilité y trouve-t-on (par exemple, barres d'appui, sièges de toilette surélevés)?
- Y a-t-il un téléphone dans ma chambre?
- Puis-je mettre une télévision dans ma chambre? Y a-t-il la possibilité de payer pour les chaînes supplémentaires que je souhaite?
- Y a-t-il l'air conditionné dans chaque chambre? Si non, puis-je le faire installer?
- Quelles sont les règles concernant la cigarette?
- Quelles sont les règles concernant l'alcool?
- Quel est le modèle commercial du foyer? Est-il à « but lucratif » ou « sans but lucratif »?

Description des différents types de foyers

Différents foyers offrent différents types de soins. Certains foyers conviennent mieux aux personnes qui ont besoin de supervision, mais de peu de soins directs, tandis que d'autres foyers sont mieux adaptés aux personnes dont les besoins sont plus fréquents ou plus complexes. Vous trouverez ci-dessous une description de chaque type de foyers.

Un travailleur social du Ministère vous aidera à déterminer quel est le meilleur type de foyer pour vous.

Foyers

Les foyers sont destinés aux personnes qui ont besoin de soins directs ou de surveillance en tout temps. Elles peuvent avoir besoin d'aide ou d'accompagnement pour se déplacer, se laver, faire leur toilette ou prendre leurs médicaments.

FOYERS DE SOINS SPÉCIAUX (PARFOIS APPELÉS « NIVEAU 2 »)

Un foyer de soins spéciaux peut apporter du soutien à une personne qui est indépendante à certains égards. Elle peut marcher avec un déambulateur ou être en fauteuil roulant, mais elle peut se déplacer seule. Le personnel de soins peut l'aider à s'habiller, à se doucher, à prendre ses médicaments, à faire son lit et à laver son linge.

Exemple :

- Jean aime faire des choses lui-même, mais, parfois, il a de la difficulté à faire certaines choses, comme mettre ses chaussettes le matin ou entrer dans la baignoire.
- Marie aime vivre seule, mais elle n'arrive plus à cuisiner et saute souvent des repas. Elle a des problèmes de mémoire et oublie d'éteindre le four.
- Christine n'a pas de problème à se déplacer, mais elle a des problèmes de mémoire, et il faut lui rappeler de prendre ses médicaments.

FOYERS DE SOINS GÉNÉRALISTES (PARFOIS APPELÉS « 3G »)

Les foyers de soins généralistes sont destinés aux personnes ayant des besoins complexes et qui ont besoin d'un personnel aux compétences plus poussées. Elles peuvent avoir du mal à se déplacer seules et ont besoin d'une aide plus importante pour les activités de la vie quotidienne. Si elles sont atteintes de démence, celle-ci est légère.

Exemple :

- Lucie utilise une marchette, mais a parfois de la difficulté à se déplacer. Elle a de la difficulté à faire des activités de tous les jours et a besoin d'aide pour beaucoup de choses comme s'habiller et prendre son bain.
- Thierry est dans une chaise roulante et peut se déplacer, mais il ne peut pas toujours aller très loin. Il a besoin d'aide pour faire des choses comme se raser et prendre sa douche.
- Robert n'arrive pas à se déplacer en fauteuil roulant et a besoin d'aide pour prendre ses repas.

FOYERS DE SOINS DE LA MÉMOIRE (PARFOIS APPELÉS « 3B »)

Les foyers de soins de la mémoire sont constitués d'unités pour les personnes qui ont des problèmes de mémoire, comme la démence, et qui ont besoin de plus d'aide que les personnes d'un foyer de soins généralistes. Les foyers de soins de la mémoire concernent les personnes atteintes de démence modérée à grave qui ont besoin de services d'aide spécialisés.

Exemple :

- Anne est atteinte de démence et part se promener sans savoir où elle va lorsqu'elle est toute seule.
- David a la maladie d'Alzheimer; il lui arrive de s'énerver le soir et a de la difficulté à se calmer.



À noter : Certains foyers proposent plusieurs niveaux de soins dans le même bâtiment, au cas où vos besoins de soins augmenteraient. Une personne atteinte de démence, qui a besoin d'un foyer de soins spéciaux, peut rechercher des établissements qui disposent également d'un foyer de soins de la mémoire dans le même immeuble. Cela est utile, car, si la personne a besoin d'un niveau de soins plus élevé au fur et à mesure de l'évolution de sa maladie, il lui sera plus facile de déménager dans le même édifice.

LES FOYERS DE SOINS (PARFOIS APPELÉS « 3A »)

Les foyers de soins sont des unités qui conviennent aux personnes qui ont besoin de soins infirmiers à temps plein, mais n'ont pas besoin d'aller à l'hôpital.

Exemple :

- Marjorie n'arrive pas à sortir de son lit toute seule. Elle a besoin que quelqu'un la soulève pour aller dans son fauteuil roulant et de beaucoup d'aide pour faire ses activités quotidiennes.
- Roland, qui est atteint de démence, n'est pas capable de parler ni de se déplacer. Il est aussi atteint d'une maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC) et a besoin de soins infirmiers.
- Joseph souffre d'un mal de dos qui l'empêche souvent de se déplacer tout seul. Il peut utiliser une marchette, mais a besoin d'aide pour aller de sa chambre à la salle à manger afin de ne pas tomber. Il est aussi atteint de démence et a besoin d'aide durant la journée.

Note : Chaque foyer de soins infirmiers a son propre médecin, mais ce n'est pas le cas des foyers de soins spécialisés. Cela signifie que si vous allez dans un foyer de soins infirmiers, vous serez traité par le médecin de ce foyer. Cependant, si vous allez dans un foyer de soins spécialisés, vous conserverez votre propre médecin.

Si vous vivez dans un foyer de soins de longue durée et que vous êtes insatisfait des services, vous pouvez déposer une plainte.



Si vous vivez dans un foyer de soins spéciaux, un foyer de soins généralistes ou un foyer de soins de la mémoire dont vous n'êtes pas satisfait des services

Vous devez commencer par parler du problème avec la direction de votre foyer. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous devez faire part de vos préoccupations au travailleur social qui vous est affecté par le ministère du Développement social. Si vous avez le sentiment que votre problème n'est toujours pas résolu, vous pouvez communiquer avec le Défenseur des aînés du Nouveau-Brunswick, au **1-888-465-1100**.

Si vous vivez dans un foyer de soins infirmiers dont vous n'êtes pas satisfait des services

Vous devez commencer par parler du problème avec la direction du foyer. Tous les foyers de soins doivent disposer d'un processus de traitement des plaintes. Toutes les tentatives doivent être faites pour parvenir à un accord concernant les soins prodigués à un résident. Si on n'a toujours pas répondu à vos préoccupations concernant les normes de soins, l'étape suivante consiste à en faire part à un agent de liaison du ministère du Développement social en composant le **1-833-733-7835**. Si vous avez le sentiment que votre problème n'est toujours pas résolu, vous pouvez communiquer avec le Défenseur des aînés du Nouveau-Brunswick, au **1-888-465-1100**.

Note financière : Impôt sur le revenu et soins de longue durée

Les foyers de soins infirmiers et les foyers de soins spécialisés sont traités différemment par Revenu Canada (voir ci-dessous).

Impôt sur le revenu et frais des foyers de soins infirmiers

Vous pouvez réclamer la totalité de vos dépenses dans un **foyer de soins infirmiers** dans votre déclaration de revenus. Vous devrez remplir le formulaire T2201 (certificat pour le crédit d'impôt pour personne handicapée) et l'inclure à votre déclaration de revenus ou fournir un avis écrit de votre médecin ou de l'infirmière praticienne qui s'occupe de vous indiquant que vous n'êtes pas en mesure de prendre soin de vous-même et que vous dépendez d'autres personnes pour subvenir à vos besoins personnels et prendre soin de vous.



Note financière : En règle générale, vous ne pouvez pas réclamer les frais liés aux foyers de soins infirmiers ET le crédit d'impôt pour personne handicapée – seulement l'un ou l'autre. Nous vous conseillons vivement de parler de cet aspect à un comptable.

Impôt sur le revenu et frais des foyers de soins spécialisés

Vous ne pouvez pas réclamer le coût total des soins que vous avez payés dans un foyer de soins spécialisés, ni les frais de location d'une maison de retraite (par exemple, l'appartement du foyer pour personnes âgées) dans votre déclaration de revenu. Mais vous pouvez réclamer certaines dépenses liées aux soins que vous avez reçus dans ces foyers si vous êtes admissible au crédit d'impôt pour personne handicapée.

Pour faire une demande de crédit d'impôt pour personne handicapée, un professionnel de la santé (par exemple, votre médecin ou l'infirmière praticienne qui s'occupe de vous) doit remplir le Formulaire T2201 (certificat pour le crédit d'impôt pour personne handicapée) et indiquer que vous avez une raison médicale de recevoir des soins. Vous devez ensuite envoyer ce formulaire rempli à l'Agence du Revenu du Canada pour approbation.

Pour en savoir plus sur le processus de demande d'un crédit d'impôt pour personne handicapée, appelez au 1-800-959-8281, **tapez « crédit d'impôt pour personne handicapée ARC » dans Google, ou visitez :**

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/segments/deductions-credits-impot-personnes-handicapees/credit-impot-personnes-handicapees.html>.

Pour en savoir plus sur la réclamation des dépenses médicales, appelez au : 1-800-959-8281, **tapez « dépenses médicales ARC » dans Google, ou visitez :**

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/publications/rc4065/frais-medicaux.html>.