



**Unione delle comunità culturali nella sanità e nei servizi sociali**



**Centre de recherche et d'expertise  
en gérontologie sociale**

Centre de santé et de services sociaux  
Cavendish



Centre affilié universitaire

**Dépliant sur les droits et défis des personnes âgées immigrantes au Québec –  
version en italien**

***Depliant per le persone in perdita d'autonomia e  
per i loro vicini membri di comunità culturali***

Avete un'incapacità fisica? Siete persone anziane che avreste bisogno di aiuto e di sostegno? La vostra salute non vi permette di prender bene cura della casa? Avete bisogno di aiuto per spostarvi all'interno della casa, per vestirvi o per lavarvi? Non potete spostarvi da soli fuori di casa?

Siete intervenienti comunitari che vorreste informare i clienti circa i servizi che possono essere loro offerti?

## Se questo è il caso, il presente depliant s'indirizza a voi!

Sono disponibili parecchi servizi ai quali avete diritto **a titolo di residente permanente**, che siate immigrante indipendente, rifugiato ai sensi della Convenzione o ancora patrocinato (riunificazione familiare). Come residente permanente avete diritto agli stessi servizi delle persone nate in Canada.

Se siete in attesa di uno statuto di rifugiato, riferitevi al **Programma federale di sanità interinale (PFSI)** telefonando all' **1 888 242-2100**.

Vogliate notare che ciascun servizio presentato è offerto nella misura in cui le istituzioni hanno le risorse per farlo.

## Servizi offerti alle persone aventi incapacità

### Servizi offerti a domicilio

Il vostro CLSC (Centro Locale dei Servizi Comunitari) deve innanzi tutto conoscere i vostri bisogni **i quali** saranno valutati da una persona che verrà **al vostro domicilio**. Se lo stato in cui vi trovate lo esige, una persona sarà responsabile della vostra pratica (la persona in questione si chiama *gestionaria del caso*). Essa dovrà assicurarsi che voi riceverete l'assistenza di cui avete bisogno. Secondo i vostri bisogni il CLSC può offrirvi i seguenti servizi :

- **aiuto fisico a domicilio:** un/una incaricato/a può venire a domicilio per aiutarvi nei bisogni della vita quotidiana: vestirvi, farvi fare il bagno o anche fare la vostra toeletta;
- **aiuto domestico e acquisti:** per le pulizie di casa e per la spesa, sempre di più i CLSC hanno accordi con organismi che offrono questi servizi gratuitamente (per gli utenti) o a prezzi modici.

Per i servizi di aiuto fisico a domicilio, gli incaricati sono pagati interamente dal CLSC. Se preferite ingaggiare voi stessi una persona in cui avete fiducia per aiutarvi nei lavori giornalieri o per la vostra igiene personale, esiste anche il **Programma di sussidio diretto «assegno-servizio d'impiego»**. Potete ottenere informazioni chiamando il CLSC locale o discutendone con la persona responsabile della vostra pratica, se ne avete.

- **Cure infermieristiche a domicilio:** offerte alle persone che necessitano di cure sanitarie date da un infermiere (medicine, iniezioni, cambiamento delle fasciature);
- **Consigli per la sistemazione dell'alloggio e prestito di apparecchiature:** un ergoterapeuta può venire a domicilio per suggerirvi certe misure al fine di facilitarvi gli spostamenti in casa e assicurare la vostra incolumità (*per fare il bagno, per esempio*). Inoltre, il vostro CLSC può prestarvi certe piccole apparecchiature (*come stampelle, "marchettes", ecc.*).

### Servizi per adattare l'alloggio ai vostri bisogni

- **Adattamento del vostro domicilio:** se avete degli handicap considerevoli, il **Programma di adattamento del domicilio** vi offre un aiuto finanziario per contribuire al pagamento dei lavori necessari per rendere l'alloggio accessibile e adattarlo ai vostri bisogni. Il CLSC potrà indicarvi come accedere al programma.
- Il programma **Alloggi adattati per anziani autonomi** può aiutarvi, se avete 65 anni o più e un reddito basso, al fine di sistemare il vostro alloggio affinché sia più facile viverci e spostarvi. Per ulteriori informazioni sull'uno o l'altro di questi due programmi di adattamento del vostro alloggio, potete contattare la "*Société d'habitation du Québec*" all' 1 800 463-4315. Si tratta di una chiamata gratuita. Per questa procedura anche il CLSC può aiutarvi.

### I servizi che facilitano i vostri spostamenti

- Il Ministero dei Trasporti del Québec ha istituito un programma che mira al **trasporto adattato** delle persone incapaci di utilizzare i trasporti abituali (*metropolitana o autobus*). Diverse municipalità offrono servizi di trasporto adattato alle persone con limitazioni fisiche o intellettuali.

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

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

*CIT Laurentides: 450-433-4000*

*Réseau de transport de Longueuil: 450-670-2992, opzione 3*

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

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

*Société de transport de Rimouski: 418-723-5555*

*Société de transport de Sherbrooke: 819-564-2687*

Diverse compagnie di tassi (taxi) dispongono di auto adattate alla vostra condizione. Potete ottenere la lista delle compagnie che offrono questo servizio nella vostra regione chiamando il "Ministère du Transport du Québec" all' 1 888 355-0511 (chiamata gratuita).

Infine, diversi organismi comunitari offrono, a prezzi modici, servizi di trasporto adattato. Potete informarvi sulle risorse esistenti nel vostro settore presso il CLSC o presso gli organismi comunitari della vostra regione.

### Servizi nelle residenze adattate o istituzionali

Nel caso in cui non potete più abitare in sicurezza nel vostro alloggio, esistono diverse soluzioni.

- **HLM (Abitazioni a modico affitto):** Alcuni di questi alloggi sono adattati o possono esserlo per le persone aventi certe incapacità. Al fine di potere inoltrare domanda di HLM all'**Ufficio municipale dell'abitazione**, dovete avere un basso reddito.

Montréal : 514-872-6442

Laval : 450-688-0184

Rive-Sud : 450-670-2003

- **Risorse intermedie o residenze d'accoglienza:** Esse vi permettono di vivere in un clima armonioso e di ricevere servizi medicali, infermieristici, di riadattamento, nonché ricevere servizi d'aiuto per i bisogni personali che vi necessitano (*igiene, abbigliamento per esempio*). Certe residenze sono pubbliche, altre sono private. La persona responsabile della vostra pratica al CLSC potrebbe guidarvi nella scelta della residenza che vi conviene.

- **"Centre d'hébergement" (Ospizio dei vecchi) e cure di lunga durata (CHSLD):**

Nel caso in cui i vostri bisogni d'aiuto e di cure siano rilevanti (più di tre ore al giorno), voi potreste essere ammessi in un **Centre d'hébergement e cure di lunga durata (CHSLD)** che è un posto particolarmente concepito per offrire servizi alle persone aventi incapacità molto notevoli e che non sono più in grado di vivere nel loro domicilio. I servizi medicali, di rieducazione e di controllo ininterrotto sono gratuiti. Ciononostante, voi dovrete assumere il costo dei pasti, delle pulizie dell'alloggio e della biancheria da letto e di altri servizi non-medicali. La somma da pagare per il vostro ricovero è calcolata in base al vostro reddito. Se siete patrocinato e non avete alcun reddito, la persona che vi ha patrocinato dovrà assumere questi costi per un ammontare calcolato in base al suo reddito.

## Servizi offerti agli aiutanti

Se siete aiutante di una persona che ha delle incapacità, esistono in certi CLSC dei gruppi di incontro e dei servizi di tregua: qualcuno può sostituirvi per qualche ora presso la persona di cui prendete cura. È anche possibile affidare la persona anziana a un centro del giorno dove essa può svolgere delle attività ed incontrare delle coetanee. Esistono anche degli ospizi che accettano pazienti per un breve periodo di tempo. Questi servizi variano da un CLSC all'altro, dunque voi dovete chiamare il CLSC locale per verificare quali sono le risorse messe a vostra disposizione.



### La chiave per l'accesso ai servizi – il vostro CLSC

**Il CLSC è la porta d'ingresso per ottenere dei servizi per un breve periodo di tempo o in modo continuo, siano essi medicali, infermieristici, di riadattamento o di aiuto per la vita di tutti i giorni. Se a causa di un'incapacità avete bisogno di aiuto, in primo luogo bisogna indirizzarsi al CLSC.**

## I professionisti del CLSC

Al CLSC lavorano parecchi professionisti e il loro scopo è quello di assicurare la vostra salute, il vostro *confort* e il benessere, poco importa la condizione in cui vi trovate.

Quando si telefona al CLSC o al numero generale di *Info-Santé 811*, si è riferiti ad una persona al fine di discutere l'incapacità. Nel caso in cui la situazione è complessa, questa persona avrà il ruolo **d'interveniente-cardine** o di **gestore del caso**, vale a dire che lui/lei vi dirigerà verso i servizi e i professionisti dei quali avete bisogno. A lui/lei, parimenti, sarà rivolta ogni domanda di servizio o di ricovero.

Per ciò che riguarda i **servizi a domicilio**, secondo i bisogni, diverse persone possono offrirveli.

- **“L'auxiliaire familiale”[il badante]** (o *auxiliaire* della sanità e dei servizi sociali) vi dà le cure igieniche di base e può anche effettuare diversi lavori di casa come la preparazione dei pasti, la spesa e le pulizie; lavori che effettua da solo o con la persona in difficoltà. Il badante è dunque un alleato prezioso che incontrerete spesso!
- **L'infermiere** è responsabile delle cure fisiche (iniezioni, cambiamento delle fasciature, misura della pressione, ecc.).

Altri professionisti possono aiutarvi, secondo la vostra condizione. Se c'è bisogno, alcuni di loro possono recarsi al vostro domicilio.

- **Il medico** valuta lo stato di salute, decide sui trattamenti e dà consigli all'equipe di riadattamento che mira al vostro benessere in caso di incapacità.
- **L'assistente sociale** si preoccupa dell'ambiente familiare e sociale per aiutarvi a trarne vantaggio. Si occupa anche di trovare gli aiuti richiesti dalla vostra situazione. Spesso è la persona-contatto al CLSC.
- **L'ergoterapeuta** vi indica quali modifiche o trasformazioni effettuare al vostro domicilio per aiutarvi nelle attività giornaliere o per la vostra sicurezza. Può anche fornirvi apparecchiature come una "*marchette*", una sedia a rotelle, ecc.
- **La/il fisioterapista** vi aiuta a ristabilirvi fisicamente con dei trattamenti che migliorano la forza, la flessibilità, la mobilità e la resistenza.
- **L'ortofonista** vi tratta nel caso in cui presentiate difficoltà uditive, di parola o di lettura e scrittura.
- **La/il nutrizionista** vi aiuta a nutrirvi bene proponendo un'alimentazione che corrisponde ai vostri bisogni e alla vostra condizione.
- **Lo psicologo** si preoccupa dello stato psicologico che influenza il vostro riadattamento.

Sono anche disponibili parecchi programmi d'aiuto per vivere in casa. Questi programmi vi danno la possibilità di procurarvi attrezzature medicali, aiuti tecnici (barre d'appoggio nel bagno o alzapersona), protesi e ortesi, aiuti uditivi e visivi, apparecchi per spostarvi (canne, sedia a rotelle) e ben altri tipi di bisogni. Potete ottenere ulteriori informazioni presso il CLSC che valuterà i vostri bisogni personali.

### **I servizi nel riadattamento**

Secondo la vostra condizione, potreste aver bisogno di servizi di riadattamento per aiutarvi a camminare di nuovo, a muovere certe membra, a meglio esprimervi o intendere. Gli **ospedali di giorno** e i **centri di riadattamento** vi offrono servizi specializzati secondo il tipo d'incapacità. Oltre ai trattamenti dati da professionisti quali i fisioterapisti, gli ergoterapeuti, gli ortofonisti, i **centri di riadattamento** possono offrirvi delle attrezzature specializzate che mirano ad aiutarvi a funzionare meglio. Può trattarsi di sedie a rotelle, apparecchi uditivi ed altro ancora. Il medico determinerà il tipo di servizio che il centro di riadattamento può offrirvi.

Qui di seguito troverete qualche esempio di centri esistenti; abitualmente, per ricevere dei servizi, bisogna che siate riferiti dal CLSC, dal vostro medico o dall'ospedale. Notate che parecchie regioni offrono servizi in riadattamento e che esistono numerosi centri di riadattamento. Quelli qui sotto elencati non servono altro che a mo' d'esempio.

**L'istituto di riadattamento di Montreal (IRM)** è un istituto ospedaliero pubblico a corta durata. Offre servizi per aiutare coloro che hanno avuto incidenti vascolari cerebrali oppure incidenti per recuperare o aumentare la mobilità. Si può raggiungere telefonando al 514-340-2085.

**L'istituto di riadattamento in deficienza fisica del Québec (IRD PQ)** è un istituto universitario situato a Québec che offre servizi di adattamento, di riadattamento, di sostegno all'integrazione sociale, d'accompagnamento e di sostegno alla famiglia aiutante. Questi servizi si indirizzano alle persone di ogni età aventi una deficienza uditiva, motrice, neurologica, visiva, della parola o del linguaggio. Il numero telefonico è 1-418-529-9141.

**I Centri di riadattamento in deficienza intellettuale (CRDI)** offrono servizi alle persone aventi una deficienza intellettuale (DI) o un disequilibrio neurologico chiamato *disturbo invadente di sviluppo* [trouble envahissant de développement](TED). Esistono diversi Centri attraverso il Québec e si può essere riferiti a quello della propria regione dal CLSC o dal medico, se occorre.

**Il Centro Constance-Lethbridge** è un centro di riadattamento per le persone handicappate o vittime di un incidente cerebrale vascolare, di afasia o di dolori cronici. Potete raggiungerlo al 514-487-1770.

**L'Associazione montrealese per i ciechi** offre numerosi programmi di riadattamento a coloro che hanno **perduto la vista in modo parziale o completo**. Essa offre servizi in francese, in inglese, in altre lingue e in lingue di cui la materna non è francese. Potete raggiungere l'Associazione al 514-489-8201, interno 1067. L'Istituto Nazareth e Louis-Braille offre servizi simili e può essere raggiunto gratuitamente all'1-800-361-7063.

**L'Istituto Raymond-Dewar** è un centro di riadattamento specializzato nei **problemi di intendere e nei disturbi di comunicazione con gli altri**.

Potete raggiungerlo al 514-284-2214, interno 3600 (Voce) o al 514-284-3747 (ATS)

**Il Centro Lucie Bruneau** è un centro che offre servizi di riadattamento alle persone aventi una **deficienza fisica** e può essere raggiunto al 514-527-4527.

### Altre risorse

Per ottenere ulteriori informazioni sulle vostre incapacità o su quelle di un prossimo, ecco altre risorse messe a vostra disposizione.

- **Ufficio delle persone handicappate:** offre un servizio di referenza e d'accompagnamento in diverse regioni del Québec: 1 888 873-3905.
- **Associazione multietnica per l'integrazione delle persone handicappate:** offre servizi di sostegno e di referenza alle persone di diverse origini, poco importa il loro tipo di incapacità e la loro età: 514-272-0680.
- **La linea referenza-anziani:** un servizio informativo per persone anziane; senza scatola vocale! (514) 527-0007

## Che cosa dire della violenza ?

Sappiate che la violenza, sia essa verbale, fisica, psicologica o economica, è inaccettabile, poco importa la vostra età o la vostra condizione. Se subite violenza e il vostro caso è urgente, non esitate a telefonare al 911.

Se considerate di essere abusati/e, per sporgere querela potete ugualmente telefonare alla Commissione dei Diritti della Persona e dei Diritti della Gioventù (CDPDJ) al 514-873-5146 o gratuitamente all' 1-800-361-6477.

Per avere ulteriori informazioni sulle situazioni relative agli abusi, potete anche chiamare Tél-Aînés al 514-353-2463.

Se desiderate ottenere informazioni circa il modo di sporgere querela e/o essere accompagnato in questa procedura, potete riferirvi al Centro d'Assistenza e d'Accompagnamento alle querele al numero, senza spesa, 1-877-767-2227.

Infine, potete raggiungere la linea **Info-abus** in via del tutto confidenziale al 514-489-2287

Questo depliant è disponibile in francese, inglese, spagnolo, arabo, dari, italiano e greco. Potete ottenerli a partire del sito d'ACCÉSSS al [www.accesss.net](http://www.accesss.net)