Winnipeg Regional Health Authority | Office régional de la santé de Winnipeg
Caring for Health | À l'écoute de notre santé

Service *Votre chez-vous – Notre priorité*

Manuel de l'hôpital

Renseignez-vous sur Votre chez-vous — Notre priorité :

http://www.wrha.mb.ca/extranet/priority-home/index.php

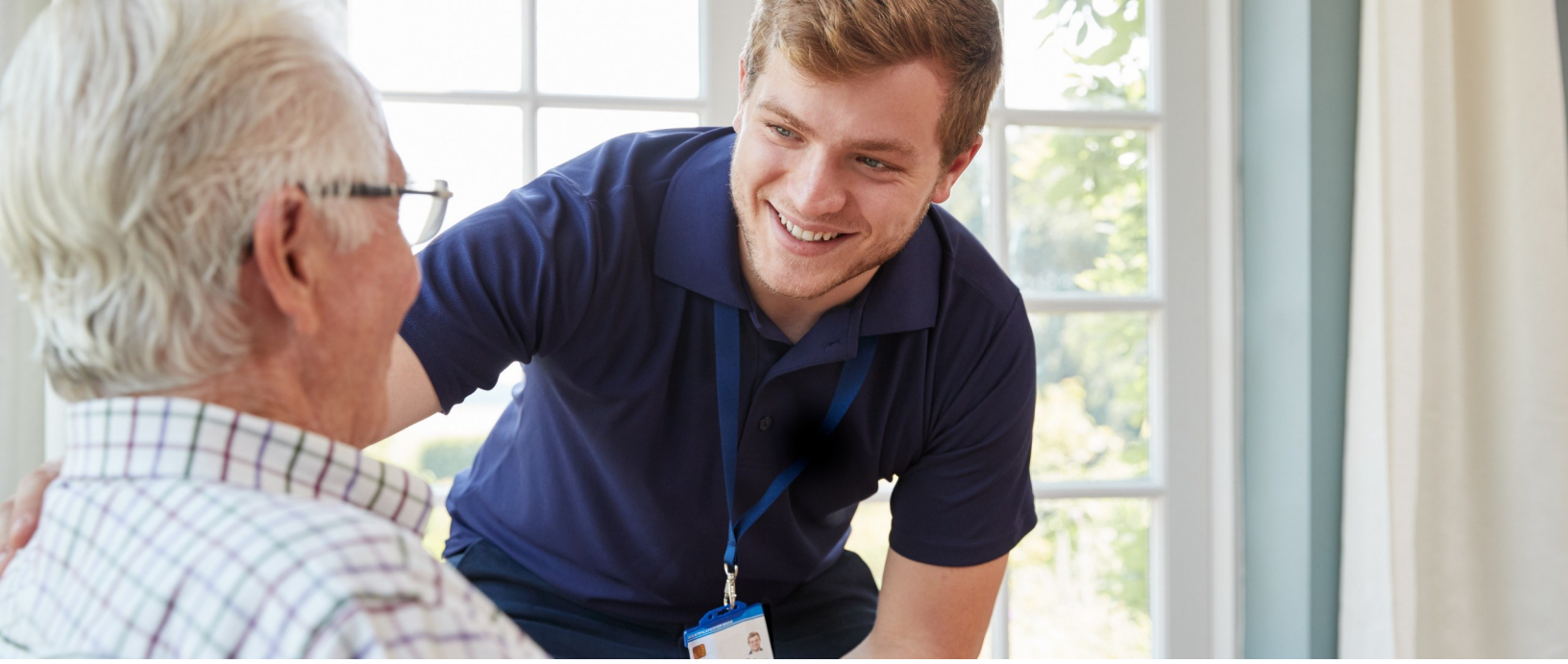
Contexte

Les Soins à domicile de l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW) offrent une gamme complète de services qui favorisent l'autonomie et le bien-être. L'objectif est de soutenir les personnes afin qu'elles puissent vivre à la maison, rester autonomes le plus longtemps possible, et prévenir les visites au service d'urgence et les admissions évitables à l'hôpital ou un foyer de soins de longue durée.

Toutefois, il n'est parfois pas possible d'éviter une admission à l'hôpital. Les études révèlent que, une fois les besoins médicaux actifs satisfaits, si le patient reste plus longtemps à l'hôpital, il risque de :

- Perdre la force musculaire;
- Contracter une infection;
- Faire une chute.

Par conséquent, rentrer chez soi le plus tôt possible favorise davantage le rétablissement et la santé globale. Afin d'encourager le retour à la maison, vous pourriez obtenir des services intensifs à court terme du service *Votre chez-vous – Notre priorité*.



Qu’est-ce que le service Votre chez-vous – Notre priorité?

Les Soins à domicile travaillent auprès des personnes admissibles en leur fournissant de l’aide afin qu’elles puissent rester à la maison et dans la communauté en toute sécurité le plus longtemps possible. La majorité des clients peuvent quitter l’hôpital pour retourner chez eux sans risque avec l’aide des soins à domicile ordinaires, s’il y a lieu. Parfois, les clients ont besoin d’un appui supplémentaire des Soins à domicile pendant une brève période pour répondre à l’augmentation temporaire de leurs besoins et les soutenir dans leur complet rétablissement à la maison.

Le service *Votre chez-vous – Notre priorité* est un service transitoire, intensif et de rétablissement à court terme (jusqu’à 90 jours), disponible aux personnes admissibles qui ont besoin de :

- La coordination de cas intensive;
- L’aide d’un aide en soins de santé ou d’un aide à domicile;
- Services de réadaptation (ergothérapie, physiothérapie, orthophonie, aides en réadaptation).
- D’autres services de soutien en soins à domicile

Selon l’expérience dans d’autres provinces, on a constaté que de nombreux clients qui quittaient l’hôpital et obtenaient des services tels que *Votre chez-vous – Notre priorité* pouvaient rester à la maison avec l’aide de soins à domicile ordinaires ou sans soins à domicile suivant la brève période du service intensif.

Préparer le retour à la maison

Dès que vous n'avez plus besoin de soins à l'hôpital, l'équipe de soins de santé à l'hôpital travaillera avec vous afin que vous puissiez retourner chez vous. Le coordonnateur de cas de *Votre chez-vous – Notre priorité* évaluera vos besoins et passera en revue le formulaire du plan de soins avec vous. Le formulaire énonce les services de soins à domicile que vous recevrez une fois de retour chez vous. Vous recevrez aussi un horaire sur lequel figureront le nom de la personne qui fournira les services et l'heure à laquelle ceux-ci seront fournis. Selon l'évaluation de vos besoins, un thérapeute en réadaptation pourrait vous visiter à l'hôpital.

Bienvenue à la maison : Ce à quoi vous pouvez vous attendre

Le coordonnateur de cas *Votre chez-vous – Notre priorité* et parfois un thérapeute (ex. ergothérapeute et/ou physiothérapeute) viendront vous voir chez vous dans les 48 heures suivant votre sortie de l'hôpital. Les services de soins personnels seront fournis par un fournisseur d'organisme qui travaillera étroitement avec votre coordonnateur de cas et d'autres membres de votre équipe de soins à domicile ORSW.

Le coordonnateur de cas et les thérapeutes auront un contact régulier avec vous, par téléphone ou en personne. Lors de votre rétablissement, le coordonnateur de cas et les thérapeutes de *Votre chez-vous – Notre priorité* réévalueront votre niveau de fonctionnement et, si possible, vous aideront à améliorer votre niveau de fonctionnement quotidien, de sécurité, de santé et de bien-être. Selon ces évaluations et celles effectuées par le personnel en réadaptation, le coordonnateur de cas *Votre chez-vous – Notre priorité* vous donnera des mises à jour régulières et de l'information sur vos besoins en soins. Le personnel de *Votre chez-vous – Notre priorité* collaborera avec vous et votre famille afin de déterminer le meilleur plan de soins pour l'avenir.

Foire à questions

Y a-t-il des frais pour le service?

Aucun frais ne seront exigés des clients.

Pourquoi le service est-il offert pendant seulement jusqu'à 90 jours?

Selon l'expérience dans d'autres provinces, il a été révélé que les clients ont besoin de services plus intensifs au début pour répondre à l'augmentation temporaire de leurs besoins, mais s'ils ont le temps de se rétablir, la santé s'améliore et les clients peuvent graduellement se passer du service dans un délai de 90 jours.

Pendant que vous recevrez le service *Votre chez-vous – Notre priorité*, le coordonnateur de cas discutera régulièrement avec vous de votre progrès afin de déterminer si le service de soins à domicile ordinaires suffira pour répondre à vos besoins ou s'il faudra étudier d'autres options.

Que se passera-t-il après les 90 jours?

Le plan de sortie débute le jour où vous êtes admis au programme car l'objectif est de s'assurer que le client reprenne, sans risque, ses activités et sa vie quotidiennes avec une aide minimale. Le plan de sortie de *Votre chez-vous – Notre priorité* pourrait inclure :

- La transition vers le service de soins à domicile ordinaires qui vous permettront de rester à la maison.
- Un déménagement dans un foyer de soins de longue durée.
- Un déménagement dans un milieu de vie substitut dans la communauté.

- Il se peut que certains clients n'aient plus besoin de soins à domicile après leur rétablissement.

La transition de *Votre chez-vous – Notre priorité* pourrait avoir lieu avant 90 jours.

Et si je recevais déjà les soins à domicile avant d'avoir reçu le service *Votre chez-vous – Notre priorité*?

Le coordonnateur de cas *Votre chez-vous – Notre priorité* travaillera étroitement avec votre coordonnateur de cas communautaire afin de s'assurer qu'il soit tenu au courant de votre progrès. Si vous avez besoin de soins à domicile ordinaires après avoir terminé le service *Votre chez-vous – Notre priorité*, votre dossier sera transféré à votre coordonnateur de cas communautaire.

Qu'arrivera-t-il à mes services de soins personnels si je fais la transition du service *Votre chez-vous – Notre priorité* vers les soins à domicile ordinaires?

Une fois que le service *Votre chez-vous – Notre priorité* aura pris fin, le service de soins personnels sera fourni par les aides à domicile et/ou les aides en soins de santé, employés par l'ORSW. Ainsi, d'autres personnes fourniront vos soins et l'horaire de vos soins pourrait aussi changer. Tous vos besoins en soins continueront d'être satisfaits et l'équipe de soins de santé assurera la transition la plus douce possible d'un personnel vers l'autre.

Que puis-je faire ou que peut faire ma famille ou mon fournisseur de soins avant ma sortie de l'hôpital pour que je puisse retourner chez moi plus tôt?

- Nommer un membre de la famille ou un ami à titre d'élément de votre plan de secours en cas de dérangement dans les services planifiés.
- Remplir les prescriptions dont vous aurez besoin après votre sortie. Si les Soins à domicile fournissent de l'aide avec les médicaments, il faudra que les médicaments soient dans une plaquette alvéolée.
- Acheter et installer un coffret garde-clé, s'il y a lieu.
- Acheter et installer tout équipement et fourniture non fourni par les Soins à domicile et qui aura été recommandé par un fournisseur de soins de santé (ex. rampes, barres d'appui, chaises de douche).

- Faire de la place pour l'équipement fourni par les Soins à domicile (ex. chaise d'aisance, appareil de levage).
- Organiser le transport de l'hôpital.
- Tous les animaux dans la maison doivent être mis dans une pièce ou un espace séparé avant que le personnel soit sur place pour fournir le service. Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez en discuter avec le coordonnateur de cas à l'hôpital.

Quelle est la meilleure façon d'être le partenaire de l'équipe du service *Votre chez-vous – Notre priorité*?

- Un thérapeute pourrait vous évaluer chez vous et faire des recommandations pour maximiser votre niveau de sécurité et de fonctionnement à la maison. Ces recommandations seront élaborées de manière collaborative avec vous et votre famille.
- Nous encourageons les membres de votre famille ou vos fournisseurs de soins à suivre les recommandations du ou des thérapeutes afin d'atteindre le potentiel de votre autonomie et votre sécurité.
- Veuillez communiquer avec l'un de vos fournisseurs de soins 24 heures à l'avance si vous devez annuler ou reporter une visite.
- Il est essentiel de participer régulièrement aux séances de thérapie afin d'améliorer votre niveau de fonctionnement, de sécurité, de santé et de bien-être. Si vous refusez trop souvent les séances de thérapie ou si vous négligez d'annuler des séances prévues, les services de réadaptation pourraient être discontinués.

Comment puis-je joindre mon coordonnateur de cas *Votre chez-vous – Notre priorité* et/ou le personnel de réadaptation?

Un coordonnateur de cas *Votre chez-vous – Notre priorité* est disponible 7 jours sur 7 de 8 h 30 à 16 h 30. Votre coordonnateur de cas et vos thérapeutes *Votre chez-vous – Notre priorité* noteront leurs coordonnées sur la liste de contacts *Votre chez-vous – Notre priorité* que vous pourrez afficher sur le réfrigérateur dès la première visite.

Et si j'ai des questions ou des préoccupations relatives aux services fournis par l'aide en soins de santé/l'aide à domicile?

Vous trouverez sur la liste de contacts *Votre chez-vous – Notre priorité* le numéro de téléphone à composer si vous avez des questions ou des préoccupations. Vous pouvez téléphoner 24 heures sur 24.

Notes:

Vos soins…

Votre chez-vous — Notre Priorité!

CARING FOR HEALTH
Winnipeg Regional Health Authority
Caring for Health
Office régional de la santé de Winnipeg
À l'écoute de notre santé