Winnipeg Regional Health Authority
Caring for Health

Office régional de la santé de Winnipeg
À l'écoute de notre santé

Service *Votre chez-vous – Notre priorité*

Renseignements pour le client — Manuel à l'intention de la communauté

Pour en savoir plus à propos de Votre chez-vous — Notre priorité

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

Le Service Votre chez-vous — Notre priorité

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.

La plupart du temps, les services réguliers de soins à domicile suffisent à répondre aux besoins des clients. Il arrive toutefois que des clients aient besoin d'un soutien additionnel pour une courte période. Dans de tels cas, ils peuvent recevoir des services intensifs de courte durée dans le cadre du service *Votre chez-vous – Notre priorité*.

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

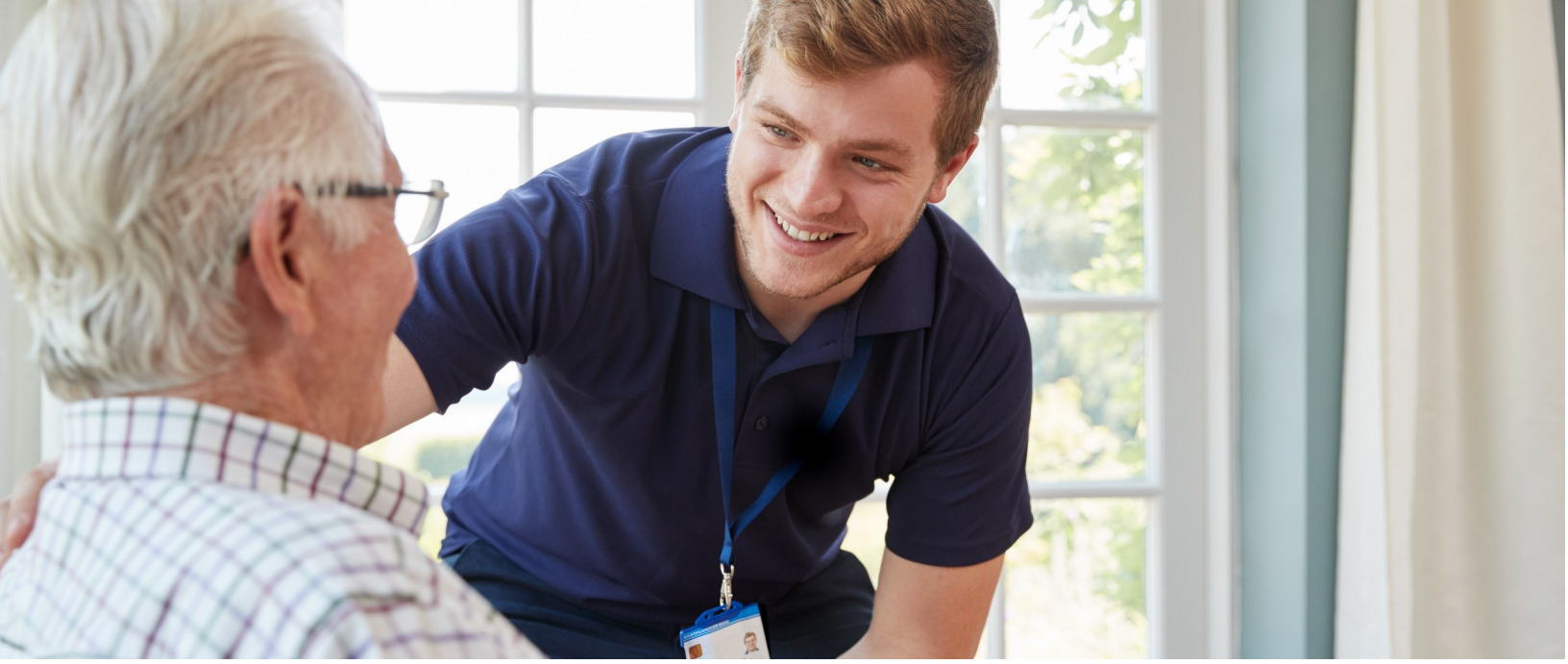
Aiguillage au service Votre chez-vous — Notre priorité : Ce à quoi vous pouvez vous attendre

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 la réception de votre requête. 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. Vous recevrez un horaire qui indiquera qui viendra fournir les services et à quel moment.

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.

Vos soins…Votre chez-vous…

Notre priorité!



Foire à Questions

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.

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.

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

Aucun frais ne seront exigés des clients.

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.

Foire à Questions

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.

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.

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.