

Votre guide du

Programme de soins à domicile du Manitoba



Table des matières

Renseignements / Admissibilité	1	Rôles et responsabilités	5
Évaluation	2	Questions et inquiétudes	6
Planification et coordination des soins ..	2	Pour de plus amples renseignements	6
Services	3	Le Groupe d'appel sur les soins à domicile	7
▶ <i>Aide pour soins personnels</i>		▶ <i>En quelle circonstance puis-je faire appel?</i>	
▶ <i>Maintien à domicile</i>		▶ <i>Qui peut interjeter appel?</i>	
▶ <i>Soins de santé</i>		▶ <i>Comment dois-je m'y prendre pour faire appel?</i>	
▶ <i>Assistance aux familles</i>		▶ <i>Étapes à suivre pour faire appel</i>	
▶ <i>Soins de relève</i>		▶ <i>La procédure d'appel</i>	8
▶ <i>Fournitures et équipement</i>		▶ <i>Qui participe à l'audience d'appel?</i>	
▶ <i>Programmes de jour pour adultes</i>		▶ <i>Comment vais-je prendre connaissance du résultat de la décision?</i>	
▶ <i>Services de bénévoles</i>			
▶ <i>Logements communautaires avec options en matière de soutiens</i>			
Placement dans un foyer de soins personnels	4		
▶ <i>Processus de demande</i>			
▶ <i>Processus de placement</i>			

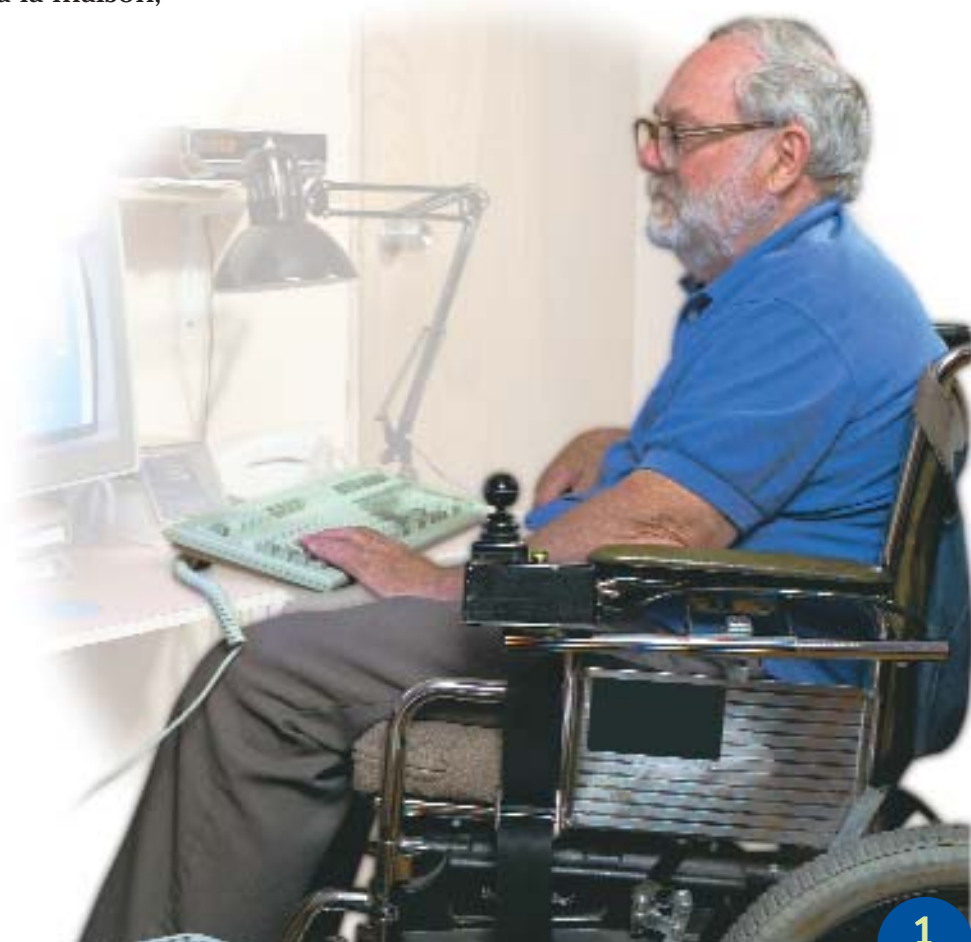
Le **Programme de soins à domicile du Manitoba** est un programme communautaire qui fournit une aide à domicile aux personnes, peu importe leur âge, qui ont besoin de services de santé ou d'aide pour les activités de la vie quotidienne. Les soins à domicile travaillent avec les personnes et leur offrent une assistance pour les aider à rester chez eux aussi longtemps qu'ils peuvent le faire sans danger.

Une évaluation professionnelle de vos besoins individuels, de vos soutiens existants et des ressources communautaires détermine votre admissibilité au **Programme de soins à domicile du Manitoba** ainsi que le type et le nombre de services que vous pouvez recevoir.

Le **Programme de soins à domicile du Manitoba** est responsable d'assurer l'offre de services évalués fiables et sûrs à la maison, à l'école et au travail.

Pour être admissible au **Programme de soins à domicile du Manitoba**, une personne doit :

- ▶ être un résident du Manitoba, inscrit à Santé Manitoba;
- ▶ avoir besoin de services de santé ou d'aide pour les activités de la vie quotidienne;
- ▶ avoir besoin de services pour rester chez elle le plus longtemps possible;
- ▶ avoir besoin de plus d'aide que ce qu'elle reçoit de ses soutiens actuels et des ressources communautaires.



Évaluation

Les résidents du Manitoba peuvent communiquer avec les soins à domicile pour demander une évaluation de l'admissibilité aux services des soins à domicile. N'importe qui peut recommander une personne au **Programme de soins à domicile du Manitoba** pour faire évaluer son admissibilité. Vous pouvez le faire en communiquant avec le bureau de votre office régional de la santé.

Les évaluations sont faites par des coordonnateurs de cas qui sont des professionnels de la santé. Le coordonnateur de cas qui vous est assigné vous rencontrera, avec votre famille, pour parler des soins dont vous avez besoin et de la meilleure façon de répondre à vos besoins.

Cette évaluation déterminera :

- ▶ si vous êtes admissible au programme;
- ▶ comment vous aider et aider votre famille à organiser l'aide dont vous disposez;
- ▶ comment utiliser les ressources communautaires qui vous sont offertes;
- ▶ les services dont vous pouvez avoir besoin des soins à domicile;
- ▶ si vous avez besoin de services évalués à l'école ou au travail;

OU

- ▶ si un autre cadre de soins conviendrait mieux à vos besoins de soins.

Planification et coordination des soins

Avant que vous ne receviez des services de soins à domicile, un coordonnateur de cas évaluera votre situation avec vous et votre famille ou votre représentant désigné. Ensemble, vous déciderez de votre plan de soins. Votre plan de soins tiendra compte de la façon dont vos soutiens actuels peuvent vous aider et déterminera les ressources communautaires auxquelles vous pouvez faire appel.

Ce plan de soins mutuellement convenu, dont vous recevrez une copie, sera signé par vous et par le coordonnateur de cas. Le but du **Programme de soins à domicile du Manitoba** est de faire en sorte que vous receviez des services conformément au plan de soins.

L'autogestion ou la gestion familiale des services décrits dans votre plan de soins pourrait être une possibilité. Si vous ou votre famille êtes intéressé à gérer votre plan de soins et/ou arranger vous-mêmes vos services, demandez de plus amples renseignements à votre coordonnateur de cas.



Services

Voici quelques-uns des services dont vous pourriez avoir besoin.

Aide pour soins personnels

Des travailleurs de première ligne peuvent vous aider pour vos déplacements, par exemple marcher ou vous installer dans une chaise roulante, et pour vos soins personnels, par exemple prendre un bain, utiliser la toilette ou vous habiller.

Maintien à domicile

Des travailleurs de première ligne peuvent venir chez vous vous aider pour des activités telles que la préparation des repas, l'entretien ménager et le lavage.



Soins de santé

Des infirmières peuvent vous renseigner, vous conseiller et vous prodiguer des soins infirmiers. Des physiothérapeutes peuvent vous enseigner des exercices spéciaux et des ergothérapeutes peuvent vous aider à planifier vos activités de la vie quotidienne.

Assistance aux familles

Un travailleur de première ligne peut venir chez vous pour donner de courtes périodes de répit au membre de votre famille qui assure vos soins.

Soins de relève

Il est possible d'arranger des soins de relève pour offrir de plus longues périodes de répit à la personne qui assure vos soins. Pendant ce temps, vous serez peut-être admis à un établissement de soins personnels. Il y a des frais à payer pour ce service.

Fournitures et équipement

Vous pouvez vous procurer une partie des fournitures et de l'équipement requis pour vos soins du programme de soins à domicile.

Programmes de jour pour adultes

Ces programmes de jour vous permettent de rencontrer d'autres gens et de prendre part à des activités récréatives en dehors de chez vous. Il y a des frais à payer pour ce service.

Services de bénévoles

Des bénévoles peuvent vous aider pour d'autres activités prévues dans votre plan de soins.

Logements communautaires avec options en matière de soutiens

Lorsque les besoins en matière de soutiens changent, des options supplémentaires sont disponibles afin d'aider les personnes âgées à vieillir dans leurs propres communautés. Ces options peuvent comprendre des services de soutien aux personnes âgées vivant en groupe, les logements avec services de soutien et les soutiens spécialisés.

Placement dans un foyer de soins personnels

Un foyer de soins personnels peut être le cadre de soins qu'il vous faut quand :

- ▶ vous ne pouvez plus rester chez vous sans danger même avec les services des soins à domicile;
- ▶ les services dont vous avez besoin peuvent vous être fournis de façon plus efficace et plus économique dans un foyer de soins personnels.

Processus de demande

Le formulaire de demande d'admission dans un foyer de soins personnels vous est fourni par votre coordonnateur de cas et est signé par vous. Le formulaire comprend des renseignements médicaux, infirmiers et autres à votre sujet. Une fois le formulaire rempli, votre demande est examinée pour déterminer si vous êtes admissible au placement dans un foyer de soins personnels.

Si vous et votre famille avez des questions ou inquiétudes au sujet de votre demande ou de la décision relative à votre admissibilité au placement dans un foyer de soins personnels, veuillez communiquer avec votre coordonnateur de cas.

Vous et votre famille voudrez peut-être visiter plusieurs foyers avant de décider lesquels vous choisiriez. On vous demandera peut-être d'indiquer plus d'un foyer de soins personnels qui vous serait acceptable.

Processus de placement

Il est possible que vous deviez attendre un certain temps avant d'être admis dans un foyer de soins personnels. Pendant ce temps, des services de soins à domicile pourront vous être fournis au besoin.

Si vous devez être admis immédiatement ou êtes à l'hôpital en attente de placement, il est possible qu'on vous demande d'accepter d'aller dans un différent établissement de soins jusqu'à ce que vous puissiez être admis dans le foyer de soins personnels de votre choix.

Processus d'appel

Les décisions du comité concernant un placement peuvent faire l'objet d'un appel devant le Conseil manitobain d'appel en matière de santé. En vertu du paragraphe 10(2) de la *Loi sur l'assurance-maladie*, les appels sont interjetés par un avis d'appel indiquant les moyens d'appel. L'avis est posté ou remis au Conseil au plus tard 30 jours après la date à laquelle vous avez reçu avis de la décision ou dans le délai supplémentaire accordé par le Conseil. Si vous souhaitez exercer cette option, vous devez envoyer un avis d'appel au Conseil manitobain d'appel matière de santé.

manitoba.ca/health/appealboard/index.fr.html



Rôles et responsabilités

Vous, votre coordonnateur de cas et vos travailleurs de première ligne fonctionnez comme une équipe coopérative. Chacun est responsable de comprendre le rôle qu'il joue dans l'élaboration et l'exécution de votre plan de soins.

Les clients et familles qui participent à la planification de leurs soins de santé et qui comprennent le service tirent le plus grand profit du programme.

Le Programme de soins à domicile du Manitoba est responsable de ce qui suit :


- ▶ travailler avec vous pour établir un plan de soins individualisé propre à vos besoins
- ▶ arranger les services spécifiés dans votre plan de soins
- ▶ fournir un service flexible, qui répond à vos besoins et soutient le membre de votre famille qui assure vos soins
- ▶ communiquer sans délai avec vous en cas de changements d'horaires et services de remplacement
- ▶ vous traiter avec courtoisie et respect
- ▶ arranger des soins sûrs



Vous êtes responsable de ce qui suit :

- ▶ participer à l'établissement de votre plan de soins
- ▶ informer votre coordonnateur de cas quand vous n'êtes pas en mesure de recevoir les services prévus
- ▶ informer votre coordonnateur de cas des changements dans votre santé ou votre situation familiale qui ont une incidence sur votre plan de soins et vos services
- ▶ participer à la planification de services de remplacement si nécessaire, y compris d'un plan de secours
- ▶ traiter le personnel avec courtoisie et respect
- ▶ offrir un environnement de travail sans danger aux travailleurs

Questions et inquiétudes



Si vous avez des questions ou inquiétudes au sujet de votre évaluation, de votre plan de soins ou des services, parlez à votre coordonnateur de cas ou au superviseur.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision finale au sujet de votre admissibilité aux soins à domicile ou de votre niveau de service, vous pouvez communiquer avec le Groupe d'appel sur les soins à domicile.

Il est important pour le **Programme de soins à domicile du Manitoba** que vous soyez satisfait de votre service.

Pour de plus amples renseignements

Visitez notre site Web au www.manitoba.ca/health/index.fr.html pour obtenir de plus amples renseignements sur le **Programme de soins à domicile du Manitoba** ou communiquer avec votre office régionale de la santé :

Association de santé du Nord-Est Inc.

Téléphone : 204-753-3101 ou
Sans frais : 1-877-753-2012
Site Web : www.neha.mb.ca

Office régional de la santé de Assiniboine

Téléphone : 204-483-5000 ou
Sans frais : 1-888-682-2253
Site Web : www.assiniboine-rha.ca

Office régional de la santé de Brandon

Téléphone : 204-571-8400
Site Web : www.brandonrha.mb.ca

Office régional de la santé de Burntwood

Téléphone : 204-677-5353
Site Web : www.thompson.ca/dbs/brha

Office régional de la santé du Centre du Manitoba Inc.

Téléphone : 204-428-2000 ou
Sans frais : 1-800-742-6509
Site Web : www.rha-central.mb.ca

Office régional de la santé de Churchill

Téléphone : 204-675-8318
Site Web : www.churchillrha.mb.ca

Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs Inc.

Téléphone : 204-467-4742 ou
Sans frais : 1-888-488-2299
Site Web : www.irha.mb.ca

Office régional de la santé de NOR-MAN

Téléphone : 204-687-1300
Site Web : www.norman-rha.mb.ca

Office régional de la santé des Parcs Inc.

Téléphone : 204-638-2118 ou
Sans frais : 1-800-259-7541
Site Web : www.prha.mb.ca

South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc.

Téléphone : 204-424-5880 ou
Sans frais : 1-866-716-5633
Site Web : www.sehealth.mb.ca

Office régional de la santé de Winnipeg

Téléphone : 204-926-7000
Site Web : www.wrha.mb.ca

Le Groupe d'appel sur les soins à domicile

Le Groupe d'appel sur les soins à domicile fonctionne indépendamment de Santé et Vie saine Manitoba. Le Groupe d'appel entend les appels des clients référés au **Programme de soins à domicile du Manitoba** ou qui reçoivent des soins à domicile.

En quelle circonstance puis-je faire appel?

Vous pouvez faire appel si vous n'êtes pas d'accord avec la décision faite par rapport à votre admissibilité, la prestation de services ou le niveau de service qui vous est offert.

Qui peut interjeter appel?

Les Manitobains qui reçoivent ou qui ont fait une demande de soins à domicile peuvent faire appel en tout temps. Les membres de la famille, les amis, les pourvoyeurs de soins primaires ou les autres dispensateurs de soins peuvent faire appel s'ils ont l'accord de la personne qui reçoit des soins.

Comment dois-je m'y prendre pour faire appel?

Le Groupe d'appel vous conseille d'intervenir, en premier lieu, directement auprès de votre bureau local de soins à domicile. Si vous n'arrivez pas à résoudre la question auprès d'eux, le secrétaire du Groupe d'appel peut vous offrir de l'aide pour régler vos différends. Vous pouvez communiquer avec le secrétaire via le bureau du Groupe d'appel.

Si vous êtes incapable de régler vos différends avec votre bureau local de soins à domicile, vous pouvez faire appel directement avec le Groupe d'appel.

Étapes à suivre pour faire appel :

Veillez communiquer avec le bureau du Groupe d'appel afin d'obtenir un formulaire de demande ou visitez le site Web du Groups d'appel au www.gov.mb.ca/health/appealboard/index.fr.html.

1. Remplissez le formulaire et renvoyez-le au bureau du Groupe d'appel. Si vous avez des questions sur la façon de remplir le formulaire de demande, communiquez avec le bureau du Groupe d'appel au en composant le 945-5408 (à Winnipeg) ou le 1-866-744-3257 (sans frais).
2. Vous pouvez aussi demander à un représentant d'envoyer le formulaire en votre nom.



La procédure d'appel

Les appels sont entendus et examinés régulièrement. Quand votre demande sera reçue par le bureau du Groupe d'appel, on vous enverra un avis d'appel.

L'avis d'appel précise la date et le lieu de l'audience. Les audiences d'appel se déroulent sans formalisme et sont confidentiels.

Le Groupe d'appel peut choisir de ne pas entendre un appel si ce dernier juge qu'il est possible d'arriver à une solution.

Qui participe à l'audience d'appel?

Il y a plusieurs options :

- ▶ Vous avez le choix d'y participer vous-même, par téléphone, ou par vidéo conférence si possible.
- ▶ Vous pouvez envoyer un conseiller juridique.
- ▶ Vous pouvez participer avec un assistant ou désigner un représentant s'il vous est impossible de participer à l'audience en personne ou par téléphone.

Participeront également à l'audience :

- ▶ un minimum de trois membres du Groupe d'appel;
- ▶ les autorités compétentes du bureau des soins à domicile;
- ▶ l'administrateur du Groupe d'appel; et
- ▶ d'autres représentants suite à la demande du Groupe d'appel.

Comment vais-je prendre connaissance du résultat de la décision?

Quand la décision est rendue, un avis vous est envoyé par la poste ainsi qu'au bureau des soins à domicile de votre office régional de la santé. La décision du Groupe d'appel est irrévocable.

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec :

Le Groupe d'appel sur les soins à domicile
102 - 500, av. Portage
Winnipeg MB R3C 3X1
Téléphone : 204-945-5408
Sans frais : 1-866-744-3257
Télécopieur : 204-948-2024
Courriel : appeals@gov.mb.ca

