

Votre guide

des services de **soins à domicile** au Manitoba



Table des matières

Information et admissibilité	1	Rôles et responsabilités	5
Évaluation	2	Questions et préoccupations	6
Planification et coordination des soins ...	2	Pour de plus amples renseignements	6
▶ <i>Soins autogérés ou gérés par la famille</i>		Procédure d'appel en matière de soins à domicile	7
Services	3	▶ <i>Quand faire appel d'une décision</i>	
▶ <i>Soins personnels et mobilité</i>		▶ <i>Comment déposer un appel</i>	
▶ <i>Autres formes de soutien</i>		▶ <i>Procédure du Conseil manitobain d'appel en matière de santé</i>	8
▶ <i>Soins de santé</i>		▶ <i>Participation à l'audience</i>	
▶ <i>Soins de relève à domicile</i>		▶ <i>Résultats de l'audience</i>	
▶ <i>Soins de relève dans un autre milieu</i>			
▶ <i>Fournitures et équipement</i>			
▶ <i>Programmes de jour pour adultes</i>			
▶ <i>Options en matière de soutien accru</i>			
Placement dans un logement avec services de soutien ou un foyer de soins personnels	4		
▶ <i>Processus de demande</i>			
▶ <i>Processus de placement</i>			
▶ <i>Procédure d'appel relative à un placement dans un logement avec services de soutien ou un foyer de soins personnels</i>			

Au Manitoba, les offices régionaux de la santé fournissent des services de soins à domicile aux personnes admissibles de tout âge qui ont besoin de services de santé ou d'aide pour les activités de la vie quotidienne. Le personnel des soins à domicile travaille avec les personnes pour les aider à rester chez elles en toute sécurité aussi longtemps que possible.

Une évaluation professionnelle de vos besoins individuels, de vos soutiens existants ou possibles et des ressources communautaires détermine votre admissibilité aux soins à domicile, ainsi que le type et le nombre de services que vous pouvez recevoir.

Le personnel des soins à domicile des ORS est chargé d'assurer la prestation de services

Pour être admissible aux services de soins à domicile, une personne doit :

- résider au Manitoba et être inscrite auprès du ministère de la Santé, de la Vie saine et des Aînés (le Ministère)
- avoir besoin de services de santé ou d'aide pour les activités de la vie quotidienne
- avoir besoin de services pour rester chez elle aussi longtemps que possible en toute sécurité
- avoir besoin de plus d'aide que celle qu'elle reçoit de ses soutiens existants ou possibles et des ressources communautaires



Évaluation

Les individus peuvent communiquer avec leur office régional de la santé, ou y orienter un résident du Manitoba, pour demander une évaluation de leur admissibilité aux services de soins à domicile.

Les évaluations sont effectuées par des coordonnateurs de cas qui sont des professionnels de la santé. Le coordonnateur de cas chargé de votre dossier vous rencontrera, et le cas échéant, rencontrera votre famille ou représentant, afin de discuter de vos besoins en matière de soins et de la meilleure façon d'y répondre.

Cette évaluation permettra de déterminer :

- ▶ si vous êtes admissible aux services de soins à domicile
- ▶ comment vous aider et aider votre famille à organiser l'aide à votre disposition
- ▶ comment vous prévaloir des ressources communautaires qui vous sont offertes
- ▶ les services de soins à domicile dont vous pouvez avoir besoin
- ▶ si un autre milieu de soins permettrait de mieux répondre à vos besoins

Planification et coordination des soins

Si vous êtes admissible, vous déciderez de votre plan de soins avec votre famille ou représentant et votre coordonnateur de soins. Ce plan tiendra compte de la façon dont vos soutiens existants, ou possibles, peuvent aider et indiquera les ressources communautaires qui sont à votre disposition.

Vous recevrez une copie de votre plan de soins, qui sera signée par vous et votre coordonnateur de soins, pour assurer qu'il y a entente mutuelle sur les services que vous recevrez.

Soins autogérés ou gérés par la famille

Si vous et votre famille souhaitez gérer votre plan de soins ou arranger vous-mêmes vos services plutôt que d'utiliser ceux qui sont fournis par le personnel non réglementé des soins à domicile des ORS, comme une aide en soins de santé, renseignez-vous auprès de votre coordonnateur de cas. Dans les cas d'autogestion ou de gestion des soins par la famille, les fonds sont fournis à la personne responsable des soins afin qu'elle organise elle-même les services, en se fondant sur l'évaluation du gestionnaire de cas, au lieu de recevoir les services que fournirait le personnel des soins à domicile. La personne responsable des soins est chargée du recrutement, de l'embauche, de l'horaire et de la gestion du personnel, ainsi que du calcul des retenues salariales et de la mise en place de la couverture des accidents du travail. Certaines de ces tâches peuvent être confiées à une agence ou à une entreprise de service de paie, si la personne responsable le désire.

Services

Vous pouvez être admissible aux services de soins à domicile suivants, selon l'évaluation de vos besoins par le coordonnateur de cas.

Soins personnels et mobilité

Le personnel des soins à domicile des ORS peut contribuer à votre mobilité, p. ex. en vous aidant à marcher et à effectuer un transfert, et vous aider dans vos soins personnels, par ex. pour prendre un bain, utiliser la toilette ou vous habiller.

Autres formes de soutien

Le personnel des soins à domicile des ORS peut se rendre chez vous pour vous aider à effectuer des tâches comme la préparation des repas, l'entretien ménager et le lavage.



Soins de santé

Les services de santé suivants peuvent être fournis :

- soins infirmiers
- physiothérapie et ergothérapie
- concentrateur d'oxygène à domicile
- nutrition à domicile
- soins pour stomisés à domicile
- dialyse à domicile

- thérapie intraveineuse à domicile
- orientation vers d'autres services
- évaluation en comité précédant un placement dans un logement avec services de soutien ou un foyer de soins personnels

Soins de relève à domicile

Le personnel des soins à domicile des ORS peut devoir prendre des dispositions pour fournir des services de relève à domicile pendant de brèves périodes à la personne qui assure vos soins.

Soins de relève dans un autre milieu

Il est possible d'organiser des soins de relève pour fournir de plus longues périodes de répit à la personne qui assure vos soins. Pendant ces périodes, vous serez peut-être admis dans un autre milieu de soins. Il y a des frais à payer pour ce service.

Fournitures et équipement

Les fournitures et l'équipement requis pour vos soins peuvent être disponibles.

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.

Options en matière de soutien accru

Quand vos besoins changent, d'autres options peuvent être offertes, dont un placement dans un logement avec services de soutien ou un foyer de soins personnels.

Placement dans un logement avec services de soutien ou un foyer de soins personnels

Un logement avec services de soutien ou un foyer de soins personnels peut être le milieu de soins qu'il vous faut quand :

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

Processus de demande

Le formulaire de demande d'admission dans un logement avec services de soutien ou un foyer de soins personnels vous est fourni par votre coordonnateur de cas et il est signé par vous. Le formulaire comprend de l'information sur les soins médicaux et infirmiers et d'autres renseignements à votre sujet. Une fois le formulaire rempli, votre demande est examinée pour déterminer si vous êtes admissible au placement dans un logement avec services de soutien ou un foyer de soins personnels.

Si vous, et le cas échéant, votre famille ou représentant avez des questions ou des préoccupations au sujet de votre demande ou de la décision concernant votre admissibilité au placement dans un logement avec services de soutien ou un foyer de soins personnels, veuillez communiquer avec votre coordonnateur de cas.

Vous, et s'il y a lieu, votre famille ou représentant voudrez peut-être visiter plusieurs logements avec services de soutien ou foyers de soins personnels avant de décider lequel ou lesquels choisir. On peut vous demander d'indiquer plusieurs logements avec services de soutien ou foyers de soins personnels qui seraient acceptables selon vous.

Processus de placement

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

Il se peut qu'on vous demande d'accepter un autre lieu de placement jusqu'à ce que vous puissiez être admis à l'endroit de votre choix.

Procédure d'appel relative à un placement dans un logement avec services de soutien ou un foyer de soins personnels

Les décisions du comité relatives à un placement dans un logement avec services de soutien ou un foyer de soins personnels 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 au moyen d'un avis d'appel indiquant les motifs d'appel. L'avis est posté ou livré au Conseil au plus tard 30 jours après la date à laquelle vous avez reçu l'avis de décision ou dans le délai supplémentaire accordé par le Conseil. Si vous souhaitez interjeter appel, veuillez vous référer à la page 7.

Rôles et responsabilités

Vous, votre coordonnateur de soins, le coordonnateur des ressources et le personnel des soins à domicile des ORS fonctionnez comme une équipe, où chaque membre doit comprendre le rôle qu'il joue dans l'établissement et l'exécution de votre plan de soins.

Les clients et les familles ou représentants qui participent activement à l'évaluation et à la planification de leurs soins de santé avec leur coordonnateur de cas tendent généralement à profiter davantage des services de soins à domicile.

Le personnel des soins à domicile des ORS a pour responsabilités de :

- ▶ travailler avec vous pour établir votre plan de soins
- ▶ arranger les services indiqués dans votre plan de soins, sauf dans les situations de soins autogérés ou gérés par la famille
- ▶ fournir un service qui répond à vos besoins en matière de soins et être une source de soutien pour vous, et cas échéant, votre famille ou représentant
- ▶ communiquer avec vous concernant les changements d'horaire et les services de remplacement
- ▶ vous traiter avec courtoisie et respect
- ▶ organiser des soins sécuritaires



Vous, et le cas échéant, votre famille ou représentant avez pour responsabilités de :

- ▶ 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 de votre état de santé ou de votre situation familiale qui ont une incidence sur votre plan de soins et vos services
- ▶ communiquer votre plan de secours à votre coordonnateur de cas et l'activer au besoin
- ▶ traiter le personnel avec courtoisie et respect
- ▶ offrir au personnel des soins à domicile des ORS un environnement de travail sécuritaire



Questions et préoccupations



Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant votre évaluation, votre plan de soins ou les services, parlez à votre coordonnateur de cas. Si ce n'est pas satisfaisant, vous pouvez vous entretenir avec un superviseur de l'ORS ou un membre du personnel de gestion des plaintes de l'ORS.

Si vous avez épuisé toutes les options ci-dessus, consultez la page sept de ce guide pour en apprendre davantage sur le Conseil manitobain d'appel en matière de santé.

Pour de plus amples renseignements

Pour en savoir plus long sur les rôles et les responsabilités des ORS et du Ministère, visitez le site www.gov.mb.ca/health/homecare/index.fr.html

Pour plus de renseignements sur les soins à domicile dans votre collectivité, communiquez avec :

Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs et de l'Est

Sans frais : 1 855 347-8500

Site Web : www.ierha.ca

Office régional de la santé du Nord

Sans frais : 204 687-4870

Site Web : www.nrha.ca

Santé Prairie Mountain

Téléphone : 204 483-5000

Sans frais : 1 888 682-2253

Site Web : www.prairiemountainhealth.ca

Southern Health-Santé Sud

Téléphone : 204 428-2720

Sans frais : 1 800 742-6509

Site Web : www.southernhealth.ca

Office régional de la santé de Winnipeg

Téléphone : 204 926-7000

Site Web : www.wrha.mb.ca

Procédure d'appel en matière de soins à domicile

Le Conseil manitobain d'appel en matière de santé est un organisme indépendant du Ministère qui entend les appels interjetés par des individus qui ont été aiguillés vers les services de soins à domicile ou qui reçoivent ce type de services.

Le Conseil vous encourage à communiquer avec votre ORS pour discuter de vos préoccupations. Il vous aidera à résoudre les questions qui vous préoccupent avec l'ORS. Si l'on résout le problème, il n'est pas nécessaire d'interjeter appel.

Quand faire appel d'une décision

Si vous, et le cas échéant, votre famille ou représentant, avez épuisé toutes les options pour résoudre la situation avec le personnel de l'ORS, vous pouvez interjeter appel auprès du Conseil. Toute personne déposant un avis d'appel en votre nom aura besoin d'un consentement écrit. Si vous n'êtes pas d'accord avec une décision de l'ORS, des appels peuvent être entendus concernant les questions suivantes :

- ▶ admissibilité aux services de soins à domicile
- ▶ type de services
- ▶ niveau de service



Comment déposer un appel

1. Communiquez avec le bureau du Conseil pour demander un formulaire d'avis d'appel ou obtenez-en un sur le site Web du Conseil à l'adresse www.manitoba.ca/health/appealboard/index.fr.html.
2. Remplissez le formulaire et retournez-le au Conseil. Vous pouvez demander à un représentant désigné de soumettre le formulaire en votre nom. Si vous avez des questions sur la façon de remplir le formulaire, communiquez avec le Conseil :

Téléphone : 204 945-5408

Sans frais : 1 866 744-3257

Courriel : appeals@gov.mb.ca

Procédure du Conseil manitobain d'appel en matière de santé

Les appels sont examinés et traités en temps utile. Après réception et examen du formulaire d'avis d'appel que vous aurez envoyé, vous recevrez un avis d'audience d'appel.

Cet avis indique la date et le lieu de l'audition. Les audiences d'appel sont confidentielles.

Participation à l'audience

- ▶ Vous pouvez participer à l'audience en personne, par téléphone ou, si c'est possible, par vidéoconférence.
- ▶ Vous pouvez y assister en compagnie d'une personne de confiance, ou envoyer une personne de confiance ou une personne désignée pour vous représenter.
- ▶ Vous pouvez également être représenté par un conseiller juridique, à vos frais.

Les personnes suivantes assisteront également à l'audience :

- ▶ au moins trois (3) membres du Conseil
- ▶ personnel approprié des services de soins à domicile de l'ORS
- ▶ l'administrateur du Conseil
- ▶ autres représentants demandés par le Conseil, l'ORS ou vous même

Résultats de l'audience

Quand une décision sera rendue concernant votre appel, vous et l'ORS recevrez la décision rendue par écrit, par la poste. La décision du Conseil est définitive, mais vous pouvez présenter à la Cour du Banc de la Reine une requête en révision judiciaire de la procédure suivie par le Conseil.

