

Welcome: Healthcare Accommodations, Discharge Planning & Preparedness

This information outlines what you can expect during your overnight stay in the Winnipeg and Churchill health region. Review it and discuss with your healthcare team.



YOUR STAY: WHAT TO EXPECT

We are committed to providing you with the best care. This includes working with you to provide the most clinically appropriate care plan during your stay.

The standard room typically houses three or more patients and is covered by Manitoba Health. Private and semi-private rooms are often quieter, with fewer people coming and going throughout the day when compared to traditional multi-bedded rooms.



SWITCHING ACCOMMODATIONS

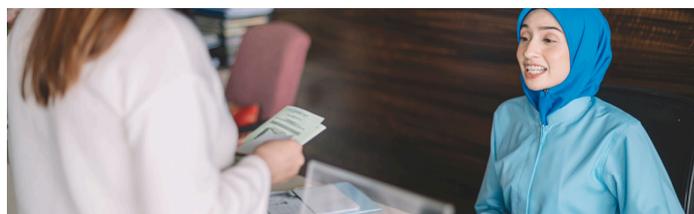
It is possible to request a private or semi-private room **after** you've been admitted. If you would like to upgrade your room preference, please notify your healthcare team and they will contact Patient Registration.

In certain circumstances, the hospital may not be able to accommodate requests due to capacity and infection containment protocols on the unit.

DETERMINING LENGTH OF STAY

The duration of your stay depends on several factors, including your medical condition, overall health status, and recovery. Your healthcare team will be communicating with you regularly and will let you know how long they expect you'll need care at a hospital or health centre.

A decision could be made as early as one to two days after you are admitted, however, timing is dependent on changes in your medical condition. Once you receive information from the healthcare team on your estimated length of stay, you can begin to prepare for when you are eventually discharged.



PLANNING TO LEAVE THE HOSPITAL

Planning to leave is called discharge. Your healthcare team begins preparing for this almost as soon as you are admitted giving you the time to identify the supports you may need to continue your recovery.

Care needs constantly evolve until the time when services provided in hospital or health centre are no longer required.





TRANSFERRING BETWEEN HEALTHCARE SETTINGS

If your care needs change, you may be transferred to another unit or facility. Transfers help ensure you are receiving the most appropriate care, such as:

- ✔ Transfer from a medical unit to a rehabilitation unit, such as Stroke Rehabilitation.
- ✔ Transfer from the emergency department to a Transitional Care Unit.
- ✔ Transfer from a Critical Care Unit to a less intensive level of care.
- ✔ Transfer from a hospital in the Winnipeg health region to a hospital in your home community for continued care.
- ✔ Transfer to the hospital you arrived from (e.g., the term repatriation is sometimes used by healthcare staff).
- ✔ Transfer to a hospice or palliative care setting.
- ✔ Transfer to a psychiatric facility for a longer period of stay.

This decision is based on your healthcare team's knowledge of other available services and their assessment of your current care needs.



Policy: Partners in Care

This policy outlines the privileges and responsibilities for designated partners in care.

The healthcare team will be communicating with you and your Partners in Care regularly. They will assist with preparing you for a transfer or for discharge. You can rely on them to help address your specific care needs and answer your questions.



DISPUTING DISCHARGE OR TRANSFER PLANS

Start by talking with your healthcare team directly when you have questions or concerns about your care and the discharge or transfer planning underway. You can also ask to speak with a supervisor or manager about your care.

If you decline to be transferred or decline discharge from the hospital/health centre when medical care is no longer required, access will be limited for others who require care.

You will be charged a daily rate, as set by Manitoba Health, Seniors and Long-Term Care, for remaining in a space that is no longer medically required.

CONTACTING CLIENT RELATIONS

Client Relations is a service designed to help navigate your healthcare journey in the Winnipeg and Churchill health region. The feedback you share will help improve the overall quality of health services you received.



Phone: **204-926-7825**

Email: **clientrelations@wrha.mb.ca**



ACCESSING COMMUNITY SUPPORTS FOR RECOVERY

To support ongoing recovery after discharge, you may be provided with a discharge information sheet identifying follow-up appointments, prescriptions for medication, out-patient service providers, and/or relevant community-based resources.

- ✓ Home care services
- ✓ Primary care services
- ✓ Community partner agencies
- ✓ Palliative care services
- ✓ Interdisciplinary healthcare teams (e.g. occupational therapists, physiotherapists, respiratory therapists, etc.)
- ✓ Mental Health and Addictions Services
- ✓ Population and Public Health Services



Healthy Management Guide

On-demand access to resources designed to help you develop healthy habits.

There are certain circumstances where a partner in care is not available, or a safe and stable living environment is not accessible.

In these situations, the healthcare team will connect you with community services and programs that can give you the supports you will need.

SYSTEM NAVIGATORS

There are many available programs and services within the Winnipeg and Churchill health region, but they are not always easy to find.

System Navigators can guide people through health and social services, connecting the right supports and resources. Navigators provide a measure of **familiarity and security** for people who are looking for **health and well-being information**.

- Physical & Mental Health
- Finances
- Home
- Social
- Transport
- Equity & Inclusion

↙ A Guide to Living Safely at Home



A helpful list of services to maintain health and well-being in your community.

NEW!

For help,
you can call
2.1.1
or visit mb.211.ca



FREQUENTLY ASKED QUESTIONS



What does it mean to no longer require medical care?

You no longer require medical care when your condition has become stable, your care team has finished looking for new diagnoses, you are at low risk for decline and do not require the high level of services provided in your current care setting.

Who is responsible for submitting the expense claim for a private or semi-private room to the private insurance provider?

It is your responsibility to verify your insurance coverage, including any limits. You will receive a statement at the time of discharge, which you can use to request reimbursement from your provider. The WRHA will only direct bill Manitoba Blue Cross.

Is there a cost if I decline the transfer or discharge plan?

Manitoba's healthcare system is a shared service for all Manitobans. If you refuse to transfer or leave the hospital/health centre when medical care is no longer required, access will be limited for others who require care.

You will be charged a daily rate, as set by Manitoba Health, Seniors and Long-Term Care, for remaining in a space that is no longer medically required.

What if I am uncertain my needs can be met at home?

You are an active participant in planning for the care you need. The healthcare team will be communicating with you regularly so speak up

and share your questions and concerns with them. Involve your partners in care, family or friends, to help as well.

If your needs cannot be met at home, your health care team will work with you and your partners in care (e.g., family, friends or caregivers) to apply for and transfer to the first available bed that meets your care needs. This could mean going to an alternate site such as:

- ✓ Specialized housing with a higher-level of supports.
- ✓ A personal care home where you can await your home of choice.
- ✓ A hospice facility or palliative care services.

What if I disagree with the discharge plan or transfer plan?

If you have questions or concerns about your care and discharge plan and feel the healthcare team has not appropriately addressed them, we encourage you to ask to speak with the manager or supervisor.

When is it time to ask for additional help with disagreements over discharge or transfer planning?

WRHA Client Relations is a service designed to help navigate your healthcare journey in the health region. Reach out to them after you've exhausted discussions with the healthcare team, supervisor or manager. Your feedback at this stage is documented to help improve the overall quality of health services you received.



Phone: **204-926-7825**

Email: **clientrelations@wrha.mb.ca**

**This document was co-developed with WRHA Patient and Public Advisors.*



Bienvenue : chambres d'hôpital, planification de la sortie de l'hôpital et préparation au congé

Les renseignements suivants décrivent ce à quoi vous attendre au regard de votre hospitalisation d'une nuit dans la région sanitaire de Winnipeg et Churchill. Examinez-les et discutez-en avec votre équipe de soins.



VOTRE HOSPITALISATION : VOICI CE À QUOI VOUS ATTENDRE

Nous nous engageons à vous prodiguer les meilleurs soins. À cette fin, nous collaborerons avec vous à l'élaboration du plan de soins qui conviendra le mieux à votre hospitalisation sur le plan clinique.

Une chambre ordinaire d'hôpital accueille généralement au moins trois patients, et est payée par Santé Manitoba. Les chambres à un ou deux lits sont souvent plus calmes, avec moins d'allées et venues au cours de la journée que les chambres habituelles à plusieurs lits.



CHANGEMENT DE CHAMBRE

C'est encore possible de demander une chambre à un ou à deux lits **après** votre admission. Si vous voulez une chambre à un ou deux lits, faites-en la demande à votre équipe de soins, et elle se chargera de contacter le service d'inscription des patients.

Lorsqu'aucune de ces chambres n'est libre ou qu'on applique le protocole de confinement en prévention d'une infection dans le service, il peut arriver que l'hôpital ne puisse pas accéder à votre demande.

DÉTERMINATION DE LA DURÉE DE L'HOSPITALISATION

La durée de votre hospitalisation dépend de plusieurs facteurs, notamment de votre problème médical, votre état de santé et votre rétablissement. Les membres de votre équipe de soins communiqueront périodiquement avec vous et vous diront pendant combien de temps, d'après eux, vous aurez besoin de soins à l'hôpital ou à un centre de santé.

Vous pouvez prendre une décision au cours des deux premiers jours après votre admission, mais cela dépend de l'évolution de votre état de santé. Une fois que l'équipe de soins vous aura informé de la durée approximative de votre hospitalisation, vous pourrez commencer à vous préparer à votre congé à venir.



PLANIFICATION DU CONGÉ DE L'HÔPITAL

La planification de votre sortie de l'hôpital s'appelle le congé. Votre équipe de soins commence à le préparer presque dès votre admission, afin de vous accorder assez de temps pour déterminer qui pourrait vous aider, au besoin, durant votre convalescence.

Les besoins en matière de soins évoluent constamment jusqu'au moment où les services fournis à l'hôpital ou au centre de santé ne sont plus nécessaires.





TRANSFERT À UN AUTRE ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Si vos besoins en matière de soins ont changé, il se peut qu'on vous transfère à un autre service ou établissement. Les transferts permettent de vous offrir les soins qui vous conviennent le mieux, comme dans les cas suivants :

- ✓ Transfert d'un service médical à un service de réadaptation, par exemple, la réadaptation consécutive à un accident vasculaire cérébral
- ✓ Transfert du service d'urgence vers un service de soins de transition
- ✓ Transfert d'un service de soins intensifs vers un service de soins moins intensif
- ✓ Transfert d'un hôpital de la région sanitaire de Winnipeg vers un hôpital de votre propre collectivité, pour le suivi des soins
- ✓ Transfert vers l'hôpital d'où vous venez (le terme de rapatriement étant parfois employé par le personnel soignant)
- ✓ Transfert vers un établissement de soins palliatifs
- ✓ Transfert vers un établissement psychiatrique pour une hospitalisation prolongée

Les autres services accessibles qui sont connus de l'équipe de soins, et l'évaluation de vos besoins actuels en matière de soins, servent à déterminer le type de transfert qui convient.



Politique relative aux partenaires des soins

Cette politique décrit les privilèges et responsabilités des partenaires de soins désignés.

Les membres de votre équipe de soins vont communiquer périodiquement avec vous et vos partenaires de soins, et préparer avec vous votre transfert ou votre congé. Vous pouvez compter sur eux pour satisfaire vos besoins particuliers en matière de soins et répondre à vos questions.



CONTESTATION DU PLAN DE CONGÉ OU DE TRANSFERT

Si vous avez des questions ou des préoccupations à formuler concernant vos soins et la planification de votre congé ou de votre transfert, adressez-vous d'abord directement à votre équipe de soins. Vous pouvez également demander à en discuter avec un superviseur ou un responsable.

Si vous refusez un transfert ou votre congé au moment où vous n'avez plus besoin de soins médicaux, cela empêche d'autres personnes qui en ont besoin de recevoir des soins.

Vous devrez donc payer le tarif quotidien fixé par le ministère manitobain de la Santé, des Aînés et des Soins de longue durée pour demeurer là où ce n'est pas nécessaire sur le plan médical.

LE SERVICE DES RELATIONS AVEC LES PATIENTS DE L'ORSW

Le service des relations avec les patients vise à vous aider à vous y retrouver dans votre parcours de soins dans la région sanitaire de Winnipeg et Churchill. Votre évaluation des services que vous avez reçus nous aidera à améliorer la qualité globale de ces services de santé.



Téléphone : **204 926-7825**

Courriel : **clientrelations@wrha.mb.ca**



ACCÈS AUX MESURES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE POUR VOTRE CONVALESCENCE

Quand vous allez recevoir votre congé, on va peut-être vous remettre une fiche d'information sur les rendez-vous de suivi, vos prescriptions, les prestataires de services ambulatoires ou les ressources communautaires pertinentes pour votre rétablissement.

- ✓ Soins à domicile
- ✓ Soins primaires
- ✓ Organismes communautaires partenaires
- ✓ Soins palliatifs
- ✓ Équipes de soins multidisciplinaires (p. ex., ergothérapeutes, physiothérapeutes, inhalothérapeutes),
- ✓ Santé mentale et lutte contre les dépendances
- ✓ Santé publique et santé des populations,



Guide de prise en charge d'une vie saine

Accès sur demande à des ressources sur l'adoption de saines habitudes de vie.

Il peut arriver qu'il n'y ait aucun partenaire de soins accessible, ou que les seuls milieux de vie à votre disposition n'offrent pas suffisamment de sécurité et de stabilité.

Dans un tel cas, l'équipe de soins vous mettra en contact avec les services et programmes communautaires en mesure de vous apporter le soutien qu'il vous faut.

NAVIGATEURS DE SYSTÈME

De nombreux programmes et services sont offerts dans la région sanitaire de Winnipeg et Churchill, mais ne sont pas toujours faciles à trouver.

Les navigateurs de système peuvent guider les personnes à la recherche de services de santé et de services sociaux à trouver les mesures d'aide et les ressources qu'il leur faut. Les personnes à la recherche d'information et de mieux-être se sentent davantage en terrain connu et sécuritaire auprès de l'intervenant-pivot.



Santé physique et mentale



Finances



Domicile



Vie sociale



Transport



Équité et inclusion



Guide sur la sécurité à domicile



Liste utile de services de soutien d'une bonne santé et du mieux-être au sein de votre collectivité.

NEW!
For help,
you can call
211
or visit mb.211.ca

211 Manitoba | United Way Winnipeg | VOLUNTEER MANITOBA



FOIRE AUX QUESTIONS



Qu'entend-on par ne plus avoir besoin de soins médicaux?

Vous n'avez plus besoin de soins médicaux si votre état est devenu stable; si votre équipe de soins a fini de chercher de nouveaux diagnostics; si votre risque de déclin est faible; si vous n'avez plus besoin du niveau élevé de services fournis dans votre établissement de soins actuel.

Qui doit demander le remboursement d'une chambre à un ou deux lits à la compagnie d'assurance?

Vous devez vérifier vous-même les garanties et les limites éventuelles de votre police d'assurance. Vous allez recevoir un relevé en même temps que votre congé, et vous pourrez l'utiliser pour demander un remboursement à votre assureur. L'ORSW ne facture directement que la Croix Bleue du Manitoba.

Est-ce que ça va me coûter quelque chose si je refuse le plan de transfert ou de congé?

Le réseau de la santé du Manitoba est un service qui s'adresse à tous les Manitobains. Si vous refusez un transfert ou votre congé de l'hôpital ou du centre de santé au moment où vous n'avez plus besoin de soins médicaux, cela empêche d'autres personnes qui en ont besoin de recevoir des soins.

Vous devrez donc payer le tarif quotidien fixé par le ministère manitobain de la Santé, des Aînés et des Soins de longue durée pour demeurer là où ce n'est pas nécessaire sur le plan médical.

Que dois-je faire si je crains qu'on ne puisse pas répondre à mes besoins à domicile?

Vous participez activement à la planification des soins dont vous avez besoin. L'équipe de soins communiquera périodiquement avec vous. Alors, profitez-en pour leur en parler, poser vos questions et exprimer vos préoccupations. Demandez à votre partenaire de soins, aux

membres de votre famille ou à vos amis de vous y aider également.

Si vos besoins ne peuvent être satisfaits à domicile, votre équipe de soins collaborera avec vous et vos partenaires de soins (membres de la famille, amis ou pourvoyeurs de soins) pour demander et obtenir un transfert dans la première chambre libérée qui correspondra à vos besoins en matière de soins. Cela pourrait nécessiter un séjour à un autre établissement, comme l'un de ceux-ci :

- ✓ Logement spécialisé avec un degré élevé de soutien
- ✓ Foyer de soins personnels où vous pourrez attendre une place dans le foyer de votre choix
- ✓ Établissement ou service de soins palliatifs.

Que se passera-t-il si je ne suis pas d'accord avec le plan de sortie ou le plan de transfert

Si vous avez formulé des questions ou des préoccupations concernant vos soins et votre plan de congé sans que, à votre avis, l'équipe de soins n'y ait répondu de façon satisfaisante, nous vous recommandons d'en parler à un cadre dirigeant ou un superviseur.

Quand faut-il demander de l'aide supplémentaire en cas de désaccord sur la planification d'un congé ou d'un transfert?

Le service des relations avec les patients de l'ORSW a pour rôle de vous aider à vous y retrouver dans votre parcours de soins prodigués dans la région sanitaire. Adressez-vous à ce service après avoir épuisé toutes les possibilités de discussion avec l'équipe de soins, le superviseur ou le cadre dirigeant. On prend note de vos commentaires à ce stade, aux fins de l'amélioration de la qualité générale des services de santé que vous avez reçus.



Téléphone : **204 926-7825**

Courriel : **clientrelations@wrha.mb.ca**

**Le présent document a été élaboré en collaboration avec le Conseil consultatif des patients et familles de l'ORSW.*

