

InfoCertification Estrie—mars 2011



Sommaire

- ◆ Pour la promotion et le respect des droits des personnes âgées
- ◆ Plaintes et insatisfactions en résidences pour personnes âgées
- ◆ Mise à jour annuelle du registre des résidences
- ◆ Offre de service et capacité d'accueil des résidences

Pour la promotion et le respect des droits des personnes âgées

Le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie vous annonce la nomination de monsieur Denis Beaulieu au poste de Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

En fonction depuis le 4 janvier dernier, monsieur Beaulieu remplace monsieur Pierre Richard, maintenant retraité actif dans sa communauté.

Un dépliant sur le **Régime de traitement des plaintes** est ajouté à cet envoi. Vous y trouverez entre autres les coordonnées pour rejoindre le commissaire régional. N'hésitez pas à contacter madame Jocelyne St-Amand, au 819 829-3400 poste 42520, pour obtenir des dépliants supplémentaires.

Plaintes et insatisfactions en résidences pour personnes âgées

Le Règlement sur la certification exige la présence d'une procédure de gestion des plaintes dans chacune des résidences pour personnes âgées. Une copie de la procédure doit être disponible dans le guide d'accueil remis à tous les résidents et à toutes les personnes voulant être accueillies dans la résidence.

La procédure de gestion des plaintes contribue à l'amélioration de la qualité des services car elle permet à un propriétaire de connaître les insatisfactions et de pouvoir ainsi agir en conséquence. On y précise que tout résident peut signifier son insatisfaction au propriétaire ou à la direction de la résidence. Cependant, pour être conforme aux exigences de la certification, la procédure doit obligatoirement informer le résident qu'il peut, en tout temps, formuler une plainte au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services. L'ensemble des éléments requis se retrouve au **Manuel d'application**.

Mise à jour annuelle du Registre des résidences pour personnes âgées reportée en juin 2011

« L'entrée en vigueur du projet de Loi 56, en date du 1^{er} février 2010, a apporté des modifications législatives au processus de certification des résidences privées pour personnes âgées. Nous sommes actuellement à réviser l'information disponible afin de mieux vous servir. »

Les utilisateurs et utilisatrices du [Registre des résidences pour personnes âgées](#) ont pu lire ce message à la page d'accueil du registre. Comme de nouveaux formulaires de cueillette de données sont en élaboration, l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie reporte de quelques mois son opération de mise à jour annuelle.

Comme à chaque année, nous solliciterons la collaboration de nombreux partenaires :

- ◆ Les propriétaires ou les responsables d'une résidence
- ◆ Les centres de santé et de services sociaux (CSSS) de la région
- ◆ Les municipalités de l'Estrie

Ces contributions permettent de corriger les renseignements contenus au registre ou ajouter des résidences non répertoriées. Rappelons notamment l'obligation pour les municipalités de nous transmettre l'information sur les habitations qui ont fait l'objet d'une demande de permis **depuis le 1^{er} janvier** pour loger des **personnes âgées** ou pour une demande de changement de désignation de résidence.



Y a-t-il du nouveau dans la résidence ?

Même si la mise à jour se fait annuellement, les propriétaires sont invités à nous informer régulièrement des changements touchant leur résidence. Par exemple, une nouvelle directrice, un agrandissement ou une modification à l'offre de service sont des informations importantes à nous signaler. Pour une modification au Registre des résidences pour personnes âgées, veuillez joindre madame Jocelyne St-Amand, au 819 829-3400, poste 42520.

Offre de service et capacité d'accueil des résidences

Pour pouvoir choisir une résidence qui correspond à leurs besoins, les personnes âgées doivent recevoir toute l'information leur permettant de faire un choix éclairé. Le document d'accueil, exigé par la certification, est ainsi un outil essentiel. Le document d'accueil doit comprendre minimalement les informations suivantes :

- ◆ la vocation de la résidence;
- ◆ l'ensemble des services offerts dans la résidence, les coûts de ces services et, le cas échéant, une mention à l'effet que la résidence n'offre aucun service d'assistance personnelle;
- ◆ les conditions d'accueil de personnes présentant une incapacité ainsi que les limites quant à la capacité d'héberger de telles personnes;
- ◆ la procédure de gestion des plaintes;
- ◆ le code d'éthique applicable aux personnes qui travaillent dans la résidence ainsi qu'aux résidents;
- ◆ les modalités et le coût du service de gestion des réclamations prévues dans les programmes gouvernementaux d'aide financière lorsque ce service est rendu disponible;
- ◆ les règles de fonctionnement de la résidence.

Le propriétaire n'est pas tenu d'offrir tous les services, mais son « offre de service » doit être claire quant à la capacité de la résidence à les rendre sur une base continue. Il s'agit habituellement des services d'assistance personnelle, comme les soins d'hygiène, l'aide à l'alimentation, à la mobilisation et aux transferts ainsi que la distribution de médicaments.

L'offre de service doit aussi être adaptée à la clientèle visée. À titre d'exemple, une résidence d'appartements pour personnes autonomes offrira une gamme de services différents d'une résidence de chambres pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

En complément à l'offre de service, la capacité d'accueil de la résidence est un élément important à considérer. Cela se traduit par le personnel en présence et leur formation, ainsi que les caractéristiques de l'immeuble abritant la résidence pour personnes âgées, notamment en matière d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ou de protection contre les incendies.

Pour toute information en lien avec la certification, les personnes intéressées sont invitées à joindre France Massicotte-Dagenais au 819 829-3400, poste 42540.