

# Infocertification Estrie

Mai 2009

Certification des  
résidences pour  
personnes âgées

## Sommaire

- La situation en Estrie
- Le suivi intensif de la certification
- Le « Guide d'accueil » : pour bien choisir une résidence
- Les activités professionnelles
- Les droits des personnes hébergées en résidence



## La situation en Estrie

- ◆ 123 résidences pour personnes âgées
- ◆ 53 résidences certifiées
- ◆ 67 résidences sont en suivi
- ◆ 3 résidences sont en début de processus et les visites de vérification de conformité auront lieu sous peu

## Suivi du processus de certification

Territoires de CSSS	Résidences	Éléments de non-conformité		Résidences certifiées
		Suivi lié aux activités professionnelles (contentions, soins invasifs, administration de médicaments)	Suivi lié à la sécurité incendie (Plan de sécurité incendie)	
MRC du Granit	21	5/9	5/9	12
MRC des Sources	11	0/5	4/5	6
MRC du Haut-St-François	11	2/4	2/4	7
MRC de Coaticook	7			7
MRC Memphrémagog	18	4/9	9/9	9
MRC du Val-St-François	9 (1 visite à venir)	0/5	3/5	4
Ville de Sherbrooke	43 (2 visites à venir)	4/35	35/35	8
<b>Estrie</b>	<b>123</b>	<b>15/67</b>	<b>58/67</b>	<b>53</b>

## Le suivi intensif du processus de certification

Un suivi intensif est demandé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. L'état de situation transmis toutes les deux semaines fait état des principaux articles de non-conformité ainsi que des facteurs occasionnant le retard à la certification.

Les principaux éléments entraînant des délais dans la certification sont :

- ◆ La formation minimale exigée dans les résidences offrant des services d'assistance personnelle (formation en réanimation cardiorespiratoire, en secourisme général et Programme de déplacement sécuritaire des bénéficiaires)
- ◆ Le respect du Code des professions (soins invasifs et administration des médicaments)
- ◆ L'élaboration d'un plan de sécurité incendie
- ◆ Les exigences liées à d'autres législations (MAPAQ, Régie du bâtiment, Règlements municipaux)



## Le Guide d'accueil – pour bien choisir une résidence (article 5 du Règlement)

Le Règlement sur la certification précise les éléments d'information qu'un propriétaire doit remettre au résident ou à toute personne qui demande à être accueillie dans une résidence. Ces renseignements sont les suivants :

- ◆ 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 sa 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.

Ces renseignements, regroupés en « Guide d'accueil », permettent d'avoir sous la main les renseignements utiles pour choisir une résidence. C'est aussi un rappel des engagements des propriétaires et des résidents.

## Les soins et les services offerts dans une résidence pour personnes âgées

Le propriétaire doit définir l'offre de services dans sa résidence et la faire connaître dans un « Guide d'accueil », un document d'information remis à toute personne qui demande à y être hébergée.

Quand le personnel ne peut fournir les soins et les services requis à une personne, en raison d'une perte d'autonomie, un avis doit être donné au résident et des références rapides doivent être faites au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) du territoire (article 12).

## Les soins et les services offerts dans une résidence pour personnes âgées (suite)

Pour s'assurer que les personnes âgées reçoivent des soins sécuritaires et de qualité, les activités professionnelles (soins invasifs et administration de médicaments) doivent être accomplies en respectant le Code des professions (articles 15 et 22). Ces activités sont réservées aux infirmières et aux infirmières auxiliaires.

Cependant, des employés non-professionnels de la résidence, par exemple des préposés aux bénéficiaires, peuvent accomplir certaines activités professionnelles dans le cadre d'un programme de soutien à domicile et ce, après avoir reçu une formation du CSSS.

Pour la formation des non-professionnels, l'infirmière du CSSS doit évaluer la capacité des non-professionnels à accomplir certaines activités et ensuite dispenser un enseignement individualisé (enseignement, supervision, évaluation).

Enfin, il est important de rappeler que le personnel formé par le CSSS doit s'en tenir aux activités enseignées pour les clients inscrits au programme de soutien à domicile. Pour un nouveau client qui requiert des soins invasifs ou l'administration de médicaments, un contact devrait toujours être fait au CSSS.



## Les droits des personnes hébergées dans une résidence privée

Dans les résidences pour personnes âgées, le propriétaire ainsi que le personnel de la résidence doivent traiter le résident ainsi que ses proches avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie et de leurs besoins.

Un Code d'éthique applicable aux personnes qui travaillent dans la résidence ainsi qu'aux résidents reprend toutes ces notions. Le Code d'éthique reprend les droits des résidents ainsi que les conduites attendues du personnel.

Une personne est désignée comme responsable de la supervision ou de l'encadrement du personnel en contact avec les résidents. De plus, tout le personnel doit recevoir la formation ou l'information relative au Code d'éthique exigé par le Règlement sur la certification.

Le respect des droits des résidents est indispensable à une offre de services de qualité. En ce sens, le fait de porter plainte permet l'amélioration de la qualité des services offerts et le mieux-être de toutes les personnes qui, un jour, en auront besoin.

Tout résident ou son représentant peut formuler une plainte relative aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir. C'est un droit reconnu.

En cas d'insatisfaction, le résident peut, en premier lieu, signifier son insatisfaction au propriétaire ou au responsable de la résidence et tenter de convenir d'un règlement.

Pour formuler une plainte à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie, il faut s'adresser au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services :

Pierre Richard au **819 829-3400**, poste **42003**

Le résident peut être assisté et accompagné par un parent, un ami ou quelqu'un en qui il a confiance, ou encore par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes au **819 823-2047** (les frais d'appel sont acceptés).

Mai 2009



## Liste des résidences certifiées

Nom de la résidence	Municipalité
Accueil Notre-Dame inc.	Magog
Coopérative de travail Résidence Sérénité	Saint-Ludger
Foyer Annie	Lac-Mégantic
Foyer chez Francine	Lac-Mégantic
Grandview Manor	Bury
La Berceuse du Nord	Coaticook
La Jouvence	Saint-Sébastien
Le Renaissance Magog	Magog
Les Jardins de Magog	Magog
Les Jardins du Parc	Coaticook
Les Résidences du Haut-Saint-François inc.	East Angus
Les Résidences et Appartements Le Monastère	Sherbrooke
Les Résidences l'Harmonie de Courcelles	Courcelles
Les Seigneuries du Carrefour	Sherbrooke
L'Harmonie de St-Sébastien s.e.n.c.	Saint-Sébastien
Maison d'Accueil Stevens inc.	Stanstead
Maison Familiale de Coaticook inc.	Coaticook
Manoir Allen	Asbestos
Manoir de Chez Nous inc.	Compton
Manoir Pine	Stanstead
Mont St-Dominique	Sherbrooke
Plein d'Amour	Magog
Residence Alberta Morse	Windsor
Résidence Bishopton	Dudswell
Résidence Boiscastel	Coaticook
Résidence Camélia	Cookshire-Eaton
Résidence Château du Bel Âge	Windsor
Résidence Danville	Danville
Résidence du Bel Âge de Coaticook inc.	Coaticook
Résidence Ferland	Danville
Résidence Fleuron	Danville
Résidence Fortier Lallier	Sherbrooke

## Liste des résidences certifiées (suite)

Nom de la résidence	Municipalité
Résidence Johanne	Stornoway
Résidence Lacharité 9175-7187 Québec inc.	Asbestos
Résidence l'Anneau d'Or	Weedon
Résidence Le Floralie	Lac-Mégantic
Résidence Mamy-Lou	Lac-Mégantic
Résidence Marianites s.e.n.c.	Lac-Mégantic
Résidence McManamy	Sherbrooke
Résidence Pinecroft	Magog
Résidence Sawyerville inc.	Sawyerville
Résidence Sherman	Scotstown
Résidence St-Barnabé	Asbestos
Résidence St-Patrice	Magog
Résidence Sainte-Anne	Valcourt
Résidence Ste-Marguerite	Magog
Résidence Wales Home	Cleveland
Résidence Y'a Plein d'Soleil	Sherbrooke
Villa des Sages (1998) enr.	Sherbrooke
Villa du Bel Âge	Sainte-Cécile-de-Whitton
Villa St-Colomban	Sherbrooke
Village Harmonie	Lac-Mégantic
Warburton Residence	Waterville

