

Certification

Présentation au Forum de la population

10 novembre 2010

Certification

- Loi sur les services de santé et les services sociaux
- Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées
- Règlement sur la certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique
- Quelques chiffres
- Constats
- Problèmes particuliers
- Pour la suite...

Certification

- Fonctions reliées à l'identification et à la certification des résidences pour personnes âgées et de certaines ressources offrant de l'hébergement pour des clientèles vulnérables

(L.Q. 2005, c. 32, a. 139; 2009, c. 46, a. 2)

- Résidences pour personnes âgées
- Ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

- Protection des droits des usagers
 - Toute personne qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par une ressource d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique peut porter plainte relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme, de la résidence ou de la ressource

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

- **Registre**
 - Renseignements requis
 - Déclaration obligatoire de tout exploitant
- **Certificat de conformité**
 - Titulaire nommément identifié
 - Demande par écrit
 - Affichage obligatoire du certificat
 - Période de validité de 3 ans

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

- Règlement
 - Exigences
- Vérification de conformité
 - Entente avec un organisme vérificateur
 - Conseil québécois d'agrément
- Conditions de vérification
 - Manuel d'application du Règlement...

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

- Pouvoir d'inspection de l'agence de la santé et des services sociaux
 - Personne autorisée nommément à agir comme inspecteur
 - Pouvoir de l'inspecteur

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

Refus de délivrer un certificat à un exploitant, si :

- Conditions non remplies
- Correctifs non suivis
- Déclaration de culpabilité, au cours des 3 dernières années, pour une infraction à la LSSSS, à moins d'un pardon
- Déclaration de culpabilité, au cours des 3 dernières années, pour une infraction ou un acte criminel ayant un lien avec les aptitudes requises et la conduite nécessaire pour la tenue d'une résidence de sa catégorie
 - ou lorsque l'un des administrateurs ou dirigeants a été déclaré coupable d'une telle infraction ou d'un tel acte, à moins d'un pardon

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

Suspension, révocation ou non-renouvellement d'un certificat, si l'exploitant :

- Ne remplit plus les conditions prévues au règlement
- N'a pas apporté, à l'intérieur des délais fixés par l'agence, les correctifs ordonnés par celle-ci
 - notamment à la suite des recommandations formulées dans le cadre du régime d'examen des plaintes
- A, au cours de la période de validité de ce certificat, été déclaré coupable d'une infraction à la présente loi, à moins qu'il en ait obtenu le pardon

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

Suspension, révocation ou non-renouvellement d'un certificat, si l'exploitant :

- A, au cours de la période de validité de ce certificat, été déclaré coupable d'une infraction ou d'un acte criminel ayant un lien avec les aptitudes requises et la conduite nécessaire pour la tenue d'une résidence de sa catégorie ou lorsque l'un des administrateurs ou dirigeants a été déclaré coupable d'une telle infraction ou d'un tel acte, à moins qu'il en ait obtenu le pardon
- S'adonne à des pratiques ou tolère une situation susceptible de compromettre la santé ou la sécurité des personnes à qui il fournit des services

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

- Respect des règles de justice administrative (Loi sur la justice administrative)
- Préavis
- Correctifs
- Décision
- Contestation
- Droit de recours au Tribunal administratif

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

- Relocalisation en cas de non certification
 - L'agence doit s'assurer qu'une personne qui demeure dans la résidence pour personnes âgées obtient l'aide à sa relocalisation lorsque cette personne le requiert

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

- Cessation d'activité
- Retour du certificat
- Droits non cessibles
- Processus de certification à refaire

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

- Application à toute ressource ou catégorie de ressource offrant de l'hébergement et identifiée par un règlement
- Toxicomanie ou jeu pathologique
- Autres catégories à venir (santé mentale, déficience intellectuelle, etc.)

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

- Infractions
- Refus de fournir des renseignements
- Faux renseignements
- Refus de collaborer à une inspection
- Entrave à l'exercice d'une fonction

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

Peines pour chaque jour que dure
l'infraction

- Amende d'au moins 150 \$ et d'au plus 450 \$, s'il s'agit d'une personne physique
- Amende d'au moins 750 \$ et d'au plus 2 250 \$, s'il s'agit d'une personne morale

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

Législations « satellites »

- Pouvoir de réglementation spécifique aux municipalités concernant les résidences pour personnes âgées (réf. : normes de construction) art. 118.1, Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (LAU)
- Code des professions
- Loi sur la protection des incendies
- Loi sur la sécurité dans les édifices publics
- Loi du MAPAQ...

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

La certification des résidences pour personnes âgées

- Depuis février 2009, l'obtention d'un certificat de conformité est obligatoire pour tous les propriétaires de résidences hébergeant des personnes âgées
- Pour assurer des milieux de vie agréables, sécuritaires et adaptés aux besoins des personnes qui y résident

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

La définition (art. 346.0.1, 2^e al. , LSSSS)

- « Une résidence pour personnes âgées est un immeuble d'habitation collective où sont offerts, contre le paiement d'un loyer, des chambres ou des logements destinés à des personnes âgées et une gamme plus ou moins étendue de services, principalement reliés à la sécurité et à l'aide à la vie domestique ou à la vie sociale, ...

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

La définition (suite)

- ... à l'exception d'une installation maintenue par un établissement [au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2)] et d'un immeuble ou d'un local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial [au sens de cette loi]. »

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

La définition (suite)

- « Afin d'identifier les ressources en hébergement des personnes âgées de son territoire, une agence doit constituer et tenir à jour un registre des résidences pour personnes âgées. »

Nuance importante

- RPA > RTF : NON
- RPA > RI : OUI (double statut)
- Une résidence pour personnes âgées peut également avoir une reconnaissance pour un certain nombre de places (et non la totalité) reconnues à titre de RI

Le règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidences pour personnes âgées

Contient 26 critères portant sur :

- Les droits fondamentaux
- L'échange d'information
- La santé et la sécurité des résidents
- L'alimentation et la médication
- L'assurance responsabilité

Le Règlement

Exemption de quelques critères pour les résidences n'offrant pas de service d'assistance personnelle

Le Règlement

Contient trois exigences relatives aux lois et règlements :

- De la Régie du bâtiment du Québec
- Des municipalités
- Du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)

La certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique

Entrée en vigueur en juillet 2010

- Toutes les ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique devront présenter, d'ici le 1^{er} juillet 2011, une demande de certification et fournir les documents requis

La certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique

- Certification accordée exclusivement pour le programme et la clientèle ayant fait l'objet de l'évaluation
- Certification valide pour une période de trois ans et oblige la ressource à faire une demande de renouvellement
- Les ressources certifiées doivent assurer l'application des normes de certification ainsi que le maintien de la conformité avec le manuel d'application

La certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique

● Objectifs

- Favoriser une prestation de services de qualité auprès des personnes aux prises avec des problèmes liés à l'alcoolisme, à la toxicomanie ou au jeu pathologique
- Amorcer un processus d'amélioration continue de la qualité et de la recherche de l'excellence

La certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique

- Les orientations nationales et régionales stipulent également que ces organismes doivent être certifiés pour être éligibles à un partenariat avec les établissements du réseau de la santé et des services sociaux

Règlement sur la certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique

- Droits fondamentaux
- Exigences particulières (notamment la Loi sur la protection du consommateur)
- Assurances responsabilité civile et professionnelle
- Santé et sécurité des résidents
- Alimentation et médication

La certification, une histoire de collaboration

- Le processus de certification met en évidence la responsabilité première des propriétaires de résidences d'assurer la sécurité des milieux de vie et la qualité des services offerts à leur clientèle

La certification, une histoire de collaboration

D'autres partenaires sont aussi mis à contribution :

- Les proches, les organismes communautaires, la population
- Les CSSS pour les résidents nécessitant certaines activités professionnelles dans le cadre d'un programme de soutien à domicile
- Les municipalités et les services de prévention contre les incendies des différentes municipalités, pour l'élaboration du plan de sécurité incendie
- La Régie du bâtiment pour les éléments liés à un changement d'usage d'un immeuble et pour la prise en charge des correctifs éventuels

La certification, une histoire de collaboration

- Toutes ces démarches exigent un effort soutenu des propriétaires et des différents partenaires
- L'implication de chacune et de chacun est essentielle pour offrir, aux personnes vivant en résidence, des soins et des services de qualité, dans un milieu sécuritaire

La certification, une histoire de collaboration

- Offrir un mécanisme simple aux personnes qui souhaitent signifier leurs insatisfactions à l'endroit d'une résidence pour personnes âgées
- Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services : porte d'entrée des plaintes et des signalements

Quelques chiffres ...

Résidences pour personnes âgées

- Au Québec
 - 2182 résidences en activités inscrites au Registre
 - 1930 résidences certifiées depuis l'entrée en vigueur de la réglementation sur la certification obligatoire

Quelques chiffres ...

- En Estrie
 - 121 résidences
 - 78 résidences certifiées dont 39 en renouvellement
 - 43 résidences non certifiées
 - 6 nouveaux exploitants
 - 36 dossiers non conformes
 - 1 exploitant « récalcitrant » problématique

Quelques chiffres ...

Ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique

- Au Québec

- 67 ressources certifiées par le MSSS sur la base d'un programme volontaire
- Renouvellement prévu selon la nouvelle réglementation

Quelques chiffres ...

- En Estrie
 - 9 ressources certifiées par le MSSS sur la base d'un programme volontaire
 - 2 ressources en cours de certification obligatoire
 - 1 ressource non certifiée sans demande de certification déposée

Problématique particulière

Éléments de non conformité

- liés à la sécurité incendie
- liés à l'usage de leur bâtiment compte tenu de la clientèle hébergée

Problématique particulière

Éléments de non conformité

- liés à la sécurité incendie
 - Le Plan de sécurité incendie exigé par la certification (art. 19) n'est pas viable par manque de personnel et/ou par manque d'équipement de sécurité (système d'alarme relié, gicleurs, etc.)

Problématique particulière

Éléments de non conformité

- liés à l'usage de leur bâtiment compte tenu de la clientèle hébergée
 - Un bâtiment de type « Habitation », combustible, dans lequel habitent des personnes qui nécessitent des soins (AVD, AVQ) et qui requièrent de l'aide pour évacuer de façon sécuritaire la résidence (ne pouvant marcher 30 m, ni utiliser les escaliers, personne confuse, désorientée, etc.)

Problématique particulière

- Le Règlement sur la certification exige l'élaboration d'un plan de sécurité incendie en collaboration avec le service incendie de la municipalité
 - Évaluer la capacité d'évacuation des résidents
 - Compléter les fiches 1 à 9 du « Guide pratique : La prévention des incendies et l'évacuation des résidences hébergeant des personnes âgées » du ministère de la Sécurité publique
 - Tenir un exercice d'évacuation qui confirme la viabilité du PSI

Constats

- La clientèle en résidence pour personnes âgées présente un requis de services variables, mais plus de la moitié des personnes ont des besoins d'assistance AVD, AVQ ainsi que d'aide à l'évacuation

Constats

- Le nombre de surveillants est insuffisant de soir et de nuit
- Le matériel de sécurité incendie est « minimal » dans de nombreuses résidences

Constats

- Les résidences pour personnes âgées ont souvent été construites pour un usage de type « habitation »
 - Certaines résidences ont des caractéristiques de type « établissement de soins », ce qui ne les rend pas toujours conformes aux exigences de la Régie du bâtiment

Constats

- Les exigences provinciales de sécurité seront diffusées sous peu
 - L'impact de leur application aura des conséquences importantes, tant financières que systémiques pour le réseau de la santé et des services sociaux

Constats

- La médiatisation du dossier peut avoir un effet négatif pour la clientèle (insécurité, inquiétude, etc.)
- Le renouvellement des certificats sera plus « rigoureux » en matière de sécurité incendie

Constats

Des choix d'affaires qui entraîneront la relocalisation de nombreuses personnes âgées, car :

- La clientèle a un requis de services trop grand
- La résidence n'offre pas la sécurité adéquate (bâtiment combustible, équipement de protection insuffisant, personnel de surveillance en nombre insuffisant, etc.)
- La résidence ferme ses portes
- Etc.

Pour la suite...

- Assurer le respect et le maintien des critères d'obtention d'un certificat de conformité pour des services sécuritaires et de qualité dans un milieu de vie intégré à la communauté

Pour la suite...

- L'importance de développer une vision commune des meilleures pratiques entre les différents partenaires, dans le but de contribuer à l'amélioration des services offerts dans les résidences pour personnes âgées, à la satisfaction des résidents et au respect de leurs droits



Merci de votre attention!

