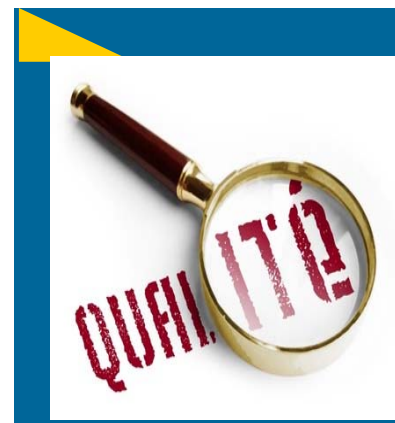


InfoCertification Estrie—Décembre 2011

Sommaire

- ◆ La certification des résidences privées pour aînés en Estrie
- ◆ Les changements législatifs et l'adoption du Projet de loi 16
- ◆ La sécurité incendie partout au Québec
- ◆ Le refus de réanimation, il faut d'abord en parler
- ◆ La vitrine WEB pour les résidences
- ◆ Le Cadre de référence sur la qualité des soins et des services
- ◆ Le régime d'examen des plaintes



Certification des résidences
privées pour aînés

Décembre 2011

La certification des résidences privées pour aînés en Estrie

L'Estrie compte actuellement 120 résidences privées pour aînés. De ce nombre, 90 sont certifiées et 30 sont en processus de certification. Le renouvellement des premiers certificats de conformité est en bonne voie d'être complété et cela a permis de vérifier le maintien des conditions exigées pour exploiter une résidence. Depuis avril 2010, les certificats sont émis pour une période de trois ans.

La sécurité incendie et la conformité du bâtiment sont les principaux critères qui retardent la certification d'une résidence pour personnes âgées. Les partenaires concernés, c'est-à-dire les ministères de la Santé et des Services sociaux, de la Sécurité publique, la Régie du Bâtiment, le Regroupement québécois des résidences pour aînés et l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec ont travaillé ensemble à trouver des solutions pratiques et acceptables pour toutes les parties.

Aussi, durant la dernière année, le nombre de résidences en tolérance administrative a diminué de 30%. Le suivi de chacun des dossiers exige de :

- connaître le profil de la clientèle (requis de soins et d'aide à l'évacuation);
- évaluer le changement d'usage potentiel de l'immeuble (habitation, résidence supervisée ou établissement de soins);
- s'assurer de la mise aux normes du bâtiment (Code de construction);
- vérifier la viabilité du Plan de sécurité incendie.

En 2012, le traitement de ces dossiers se poursuivra de façon intensive. Des rencontres individuelles avec les propriétaires se tiendront, de concert avec les principaux partenaires (Régie du bâtiment, Service de protection contre les incendies, Centre de santé et de services sociaux), pour convenir des échéanciers de réalisation des points en attente de réalisation.



Certification des résidences privées pour aînés

Les changements législatifs—Adoption du projet de loi 16

La *Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences privées pour aînés* a été adoptée le 30 novembre dernier. Toutefois, la majorité des modifications à la Loi entreront en vigueur dans un an, soit en novembre 2012.

Parmi celles-ci on retrouve :

- La clarification de la définition d'une résidence;
- La catégorisation des résidences (pour personnes autonomes, semi-autonomes, etc.);
- La nouvelle appellation «**Résidence privée pour aînés**» et surtout l'utilisation exclusive de cette dénomination sociale.

De plus, le gouvernement pourra, par règlement :

- Exiger de la formation pour le personnel travaillant dans une résidence;
- Demander la vérification des antécédents judiciaires du personnel et des bénévoles;
- Dictier les outils devant être utilisés pour l'évaluation de l'autonomie des résidents;
- Obliger une résidence à mettre sur pied un comité de milieu de vie;
- Prévoir le nombre minimal de personnel devant être présent en tout temps dans la résidence. Ce nombre pourra être rehaussé par une agence au besoin.

Vous pouvez consulter le [communiqué](#) émis par la ministre Dominique Viens à l'adresse suivante :

<http://www.msss.gouv.qc.ca/documentation/salle-de-presse/ficheCommunique.php?id=133&PHPSESSID=27dbf522043d1f521771915122a4d582>

La sécurité incendie partout au Québec

Combien de temps pour évacuer une résidence ? Combien d'employés pour réussir un exercice d'évacuation ?

Ces questions trouvent maintenant réponses dans le «Complément 2011» au guide pratique « La Prévention des incendies et l'évacuation des résidences hébergeant des personnes âgées ».

En novembre dernier, les autorités du ministère de la Sécurité publique ont officiellement approuvé le Complément 2011 au guide pratique. Le document se divise en 5 sections :

- les rôles et les responsabilités;
- les notions utiles pour déterminer le délai d'évacuation acceptable;
- les étapes liées à la préparation et à la tenue d'un exercice d'évacuation avec déplacement des résidents;
- les moyens pour améliorer un plan de sécurité incendie qui n'aurait pas atteint l'objectif;
- le maintien et la mise à jour du plan de sécurité incendie.

Le Complément 2011 vient donner des éléments mesurables, afin d'obtenir une uniformité dans l'acceptation ou le refus du PSI. Tous les Services de sécurité incendie du Québec seront invités à des séances d'information. Le [Complément 2011](#) est disponible sur le site du ministère de la Sécurité publique, à l'adresse suivante : http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/securite_incendie/publications/guide_ages/complement_2011.pdf



Certification des résidences privées pour aînés

Le refus de réanimation—il faut d'abord en parler

Le refus de réanimation est un sujet délicat. Il s'agit avant tout du consentement libre et éclairé d'une personne à refuser un ou des soins. Comme tout consentement, il devrait être revu périodiquement et il peut être révoqué en tout temps. Nous souhaitons partager avec vous certaines réflexions.

Le refus de réanimation se prépare à l'avance, au même titre qu'un testament. Il peut être présenté sur un formulaire, le plus souvent complété par le médecin traitant ou dans une ordonnance de non-réanimation dûment signée par le résident ou son représentant. Le document doit être déposé au dossier du résident. Le refus peut être fait par ordonnance verbale de la famille, si un représentant est présent sur les lieux.

La réanimation est une intervention d'urgence, la pratique est donc d'intervenir pour tout le monde à moins que la personne ait exprimé clairement son refus d'être réanimée.

Le refus de réanimation appartient à la personne ou à son représentant. Ce n'est pas la responsabilité de l'exploitant, ni du personnel, de prendre une décision.

Lors d'une intervention d'urgence

L'information sur le refus de réanimation d'une personne devrait être accessible rapidement. Idéalement, le formulaire ou l'ordonnance de refus de réanimation est déposé au dossier du résident dans une enveloppe scellée, identifiée à cette fin. Cette enveloppe pourrait être remise aux ambulanciers dès leur arrivée à la résidence.

La vitrine WEB pour les résidences

Saviez-vous que l'on peut connaître la répartition des unités locatives, le nombre d'employés présents pour chacun des quarts de travail ou encore les services offerts dans votre résidence ?

Toutes ces informations se retrouvent au **Registre des résidences privées pour aînés** que vous pouvez consulter sur le site du ministère de la Santé et des Services sociaux, à l'adresse suivante : <http://wpp01.msss.gouv.qc.ca/app/K10/K10accueil.asp>

Mise à jour du Registre des résidences privées pour aînés

Chaque année, vous participez à la mise à jour du Registre, mais vous pouvez, en tout temps, corriger les informations qui s'y trouvent, en vous adressant à madame Jocelyne St-Amand, par téléphone au 819 829-3400, poste 42520, ou par courriel à : jstamand.agence05@ssss.gouv.qc.ca

Utilisation du logo «Certification»

Nous vous rappelons que le logo de certification des résidences privées pour aînés est la propriété unique du MSSS. Les exploitants ou propriétaires d'une résidence ne sont pas autorisés et n'ont pas le droit d'afficher ce logo sur leur documentation manuscrite (dépliants) ou outils informatiques (page WEB, site internet). L'usage du logo de certification est réservé strictement pour affichage sur le certificat de conformité d'une résidence privée pour aînés certifiée émis par l'Agence et dans le Registre des résidences privées pour aînés.

Vous voulez afficher votre certification ?

À partir de votre propre site internet, vous pourriez insérer un hyperlien vers la rubrique du Registre des résidences privées pour aînés (voir adresse ci-haut mentionnée).



Certification des résidences privées pour aînés

Le cadre de référence sur la qualité des soins et des services

La collaboration entre les établissements de la région et l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie a permis d'élaborer un Cadre de référence qualité pour soutenir les démarches d'amélioration continue et encourager les efforts en vue de mieux répondre aux attentes et aux besoins des personnes et ce, de façon efficace, efficiente et sécuritaire.

Vous trouverez, joint à ce bulletin, un abrégé du Cadre de référence. Le document complet est disponible sur le site Internet de l'Agence, à cette suivante : http://www.santeestrie.qc.ca/publication_documentation/index.php#Cadre.

Un Cadre de référence utile pour les résidences

Comme présenté dans le modèle intégrateur du Cadre de référence, la personne humaine est aussi au cœur de vos actions. Pour les propriétaires de résidences, la qualité se reconnaît dans une multitude d'actions et de gestes posés naturellement :

- Connaître les attentes de votre clientèle;
- Définir et préciser au besoin votre offre de services;
- Organiser les soins et les services selon les pratiques reconnues et dans le respect des lois et des règlements en vigueur;
- Evaluer régulièrement ce qui se fait, vérifier si tout est toujours conforme;
- Recueillir les commentaires des résidents, de leur famille, de vos partenaires.

L'amélioration continue de la qualité vous amènera peut-être à changer certaines façons de faire ou à adapter certaines pratiques pour répondre aux besoins des personnes. La qualité, tout comme la certification, ne se limite pas à un exercice obligatoire tous les trois ans, c'est une préoccupation de tous les jours !



Certification des résidences privées pour aînés

Le régime d'examen des plaintes

(par Denis Beaulieu, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services)

En 2010-2011, le régime d'examen des plaintes a permis d'analyser 47 dossiers pour un total de 74 motifs d'insatisfaction qui se divisent en cinq catégories :

- Résidences pour personnes âgées : 34 motifs (46%);
- Ressources d'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique : 25 motifs (34%);
- Services préhospitaliers d'urgence : 11 motifs (15%);
- Organismes communautaires : 3 motifs (4%);
- Autre : 1 motif (1%).

Les motifs d'insatisfaction envers les résidences pour personnes âgées ont porté sur les catégories suivantes :

- L'organisation du milieu et les ressources matérielles : 13 motifs (50%);
 - Alimentation : 4 motifs
 - Confort et commodité : 1 motif
 - Hygiène et salubrité : 2 motifs
 - Équipement et matériel : 2 motifs
 - Règles et procédures : 1 motif
 - Sécurité et protection : 3 motifs
- Les soins et services dispensés : 10 motifs (38%);
 - Organisation des soins et des services : 2 motifs
 - Traitement et intervention : 7 motifs
 - Compétence technique et professionnelle : 1 motif
- Les relations interpersonnelles : 2 motifs (8%);
 - Abus verbal : 1 motif
 - Manque de respect : 1 motif
- L'aspect financier : 1 motif (4%)
 - Frais de chambre

L'examen des motifs de plainte a permis d'améliorer la qualité des services dans les secteurs suivants :

- Obtention de services d'hygiène et de soins requis;
- Amélioration des mesures de sécurité et de protection des résidents;
- Formation du personnel;
- Information et sensibilisation d'un membre du personnel.



Bonne Année
2012

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