



## Portrait de la certification au Québec...

Jusqu'à maintenant, dans l'ensemble du Québec, 1 057 résidences privées pour personnes âgées sur 2 275 (46 %) ont déjà déposé leur demande de certification à une Agence. Plus de 381 visites ont été réalisées et 85 exploitants ont reçu leur certificat de conformité.

## ...et en Mauricie et au Centre-du-Québec

Dans notre région, en date du 13 juin 2008, 91 résidences sur 240 (38 %) ont déposé leur demande de certification à l'Agence. Le nombre de visites planifiées par le Conseil québécois d'agrément (CQA) s'élève à 31 et 10 résidences ont obtenu leur certification.



## Bilan de la tournée des trois consultants

En mars dernier, les Centres de santé et de services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec mettaient gratuitement à la disposition des propriétaires de résidences pour personnes âgées les services de trois consultants pour une période de quatre mois. Cette initiative visait à soutenir les propriétaires dans la mise aux normes de leur résidence. La tournée a permis à 218 gestionnaires de résidences sur 249 de bénéficier de cette opportunité et a fait augmenter de 34 % le nombre de demandes de certification expédié à l'Agence.

## Nouvelles séances d'information à l'automne

De nouvelles rencontres d'information seront offertes à l'Agence à l'automne 2008. Les rencontres auront lieu les **jeudis 11 septembre, 30 octobre et 27 novembre** de 8 h 30 à 12 h.

Si vous êtes intéressé à participer à l'une ou l'autre de ces rencontres, veuillez confirmer votre présence, trois semaines à l'avance, en contactant madame Doris Béliveau au 819 693-3658 ou [Doris.béliveau.agence04@ssss.gouv.qc.ca](mailto:Doris.béliveau.agence04@ssss.gouv.qc.ca)

## Transmettez votre demande de certification sans délai

Vous êtes peut-être très avancé dans votre démarche de certification mais il vous reste les articles 14, 15, 19 et 22 à compléter pour satisfaire aux normes? Nous vous conseillons de transmettre quand même votre demande à l'Agence. Nous comprenons que l'actualisation de ces articles ne dépend pas entièrement de vous.

## Des normes claires pour la gestion au quotidien

Les normes nous donnent une vision commune des choses sur les façons d'être et de faire. En tant que gestionnaire de résidences pour personnes âgées, comment puis-je m'assurer du respect de ces règles? En exprimant vos besoins par des **directives et politiques verbales ou écrites claires**, vous permettez au Conseil québécois d'agrément de vérifier l'actualisation de la gestion de votre résidence au quotidien.

Vos directives peuvent être transmises lors de vos rencontres individuelles ou de groupes mais **tout votre personnel doit les connaître**. Plusieurs d'entre vous ont choisi de faire signer leurs employés dans un cahier prévu à cette fin. Chaque nouvel employé est aussi invité à prendre connaissance des directives et à les signer à leur embauche. Voici certains exemples de directives ou politiques :

- Code d'éthique
- Politique au regard des renseignements personnels
- Politique lorsque la vie ou l'intégrité de la personne est compromise
- Directives concernant l'entretien ménager
- Politique relative aux contentions
- Directives concernant l'utilisation et l'entretien des équipements
- Guides fournis par l'Agence
- Directives sur la distribution des médicaments
- Plan de sécurité incendie

## Chronique « questions-réponses » pour vous aider

### *Je suis prêt à faire ma demande. Que dois-je faire?*

Vous adressez votre demande sur le court formulaire prévu à cette fin. Ce formulaire vous a été remis lors des rencontres d'information. Une fois complété, vous le transmettez à l'Agence de la santé et des services sociaux, 550 rue Bonaventure, Trois-Rivières, G9A 2B5, à l'attention de madame Doris Béliveau.

### *Qu'est-ce que je dois envoyer avec ma demande?*

N'envoyez aucun document à l'Agence avec votre demande. C'est le Conseil québécois d'agrément qui communiquera avec vous pour les documents à transmettre. Cependant, les **corporations** doivent envoyer avec leur demande une **résolution** autorisant la personne signataire à faire ladite demande.

### *Qu'est qui arrive si le Conseil québécois d'agrément remarque une non-conformité lors de sa visite?*

Le COA expédie à l'Agence un rapport faisant état de cette non-conformité. Par la suite nous communiquerons avec vous pour que vous puissiez faire les corrections. Nous demandons des preuves de ces corrections. Lorsque le dossier est complet et que de l'avis des professionnels, le dossier est conforme, un comité de certification vérifie le tout et recommande, ou non, au Président-directeur général de l'Agence de délivrer le certificat de conformité.

### *Comment faire mon plan de sécurité incendie?*

Votre plan de sécurité incendie doit être fait de concert avec le service incendie de votre Municipalité ou MRC, alors contactez-le. Les documents et fiches pouvant vous aider sont disponibles à l'adresse suivante : [www.msp.gouv.qc.ca](http://www.msp.gouv.qc.ca). Vous cliquez sur « Sécurité incendie » et par la suite sur « L'évacuation des résidences hébergeant des personnes âgées en cas d'incendie ».

### *Si la sécurité incendie me demande de faire des corrections et que je ne les fais pas, aurais-je ma certification?*

L'Agence n'est pas spécialisée en cette matière, et à défaut de l'accord de votre service de sécurité incendie, l'Agence n'émettra pas de certificat.

## Vos informations sont-elles à jour dans le Registre ?

On vous rappelle que le Registre des résidences privées pour personnes âgées est disponible sur le site Internet du ministère de la Santé et des Services sociaux. Assurez-vous que les informations concernant votre résidence soient à jour et justes. C'est important pour votre image corporative! Accessibles au grand public, ces informations permettent aux personnes âgées de faire des choix plus judicieux. Si vous voulez modifier les informations apparaissant au registre, contactez madame Doris Béliveau au numéro : 819 693-3658. Pour accéder au Registre, rendez-vous sur le site ([www.msss.qc.ca](http://www.msss.qc.ca)) puis, cliquez sur les liens suivants : plan du site, réseau, registre des résidences pour personnes âgées. Faites ensuite « Rechercher » et choisissez la région Mauricie et Centre-du-Québec.

## Centre de santé et de services sociaux : un partenaire de premier plan

Tout comme vous, le CSSS a à cœur le bien-être des personnes qui sont hébergées dans votre résidence. D'abord, on ne peut refuser l'accès aux intervenants du CSSS afin que ce dernier puisse dispenser des services à sa clientèle. Il est important de formaliser, avec votre CSSS, vos rapports au sujet de l'application exceptionnelle de mesures de contention, de l'enseignement de certains actes de soins invasifs à des non-professionnels d'une RPA (art. 15), de l'enseignement relatif à l'administration de médicaments à des non-professionnels d'une RPA (art. 22), de l'évaluation et le suivi des personnes âgées dont l'état de santé est affecté (art. 6, art. 9 et art. 12).

## Comité d'usagers : écho d'un autre partenaire

La ministre des Aînés, madame Marguerite Blais, a accordé des subventions pour la mise en place de comité d'usagers. Même si les résidences privées pour personnes âgées sont sollicitées par l'Association québécois de défense des retraités (AQDR) pour mettre en place de tels comités, on vous rappelle que l'existence d'un comité d'usagers ne fait pas partie des critères obligatoires dans la certification présentement.

Agence de la santé  
et des services sociaux  
de la Mauricie  
et du Centre-du-Québec

Québec



## INFO-CERTIFICATION

Bulletin publié périodiquement à l'intention des propriétaires de résidence pour personnes âgées et autres partenaires concernés par la certification

Réalisation : Direction des services sociaux  
Responsables : Jean Baril et Benoît Villemure  
Information : Doris Béliveau  
Tél. : 819.693.3658