



Manuel d'application



Règlement sur la
certification des ressources
en **TOXICOMANIE** ou en
JEU PATHOLOGIQUE



Québec 



Manuel d'application



Règlement sur la
certification des ressources
en **TOXICOMANIE** ou en
JEU PATHOLOGIQUE

Québec 



Édition

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec

Le présent document a été publié en quantité limitée et n'est maintenant disponible qu'en version électronique à l'adresse : www.msss.gouv.qc.ca section **Documentation**, rubrique **Publications**.

Le genre masculin utilisé dans le document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Bibliothèque et Archives Canada, 2011

ISBN : 978-2-550-60622-8 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-60689-5 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

Remerciements

Le ministère de la Santé et des Services sociaux tient à remercier les personnes suivantes qui, par leur participation, ont contribué à la démarche menant à l'adoption de la Loi 56 et du *Règlement sur la certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique* dont l'application se traduit par le présent manuel.

Membres du comité national sur le certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique

Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-nationale
Marie-Josée De Montigny

Association des intervenants-es en toxicomanie, *Carmen Trottier*

Centre de réadaptation Dollard-Cormier, *Michel Landry*

Commission de la construction du Québec, *Gaétan Grenier*

Fédération des organismes bénévoles en toxicomanie, *André Tanguay*

Fédération des travailleurs du Québec, *Denis Yelle*

Pavillon du Nouveau Point de vue, *Yvon Picotte (Président)*

Université de Sherbrooke, *Lise Roy*

Collaboration

Association des centres de réadaptation en dépendances du Québec

Association des centres d'hébergement certifiés en traitement des dépendances

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Service des toxicomanie et des dépendances

Robert Faulkner (Coordination)

Paul Roberge (Chargé de projet)

Marie-Louise Beaulieu-Bourgeois (Chargé de projet)

Michel Fouqueras (Contractuel)

Liliane Moisan (Contractuel)

Direction des affaires juridiques

Christine Lavoie (Avocate)

Marie-Josée Cantin-Archer (Avocate)

Direction des personnes âgées en perte d'autonomie

Nathalie Arcand

Préface

Au Québec, l'amélioration du bien-être des personnes en situation de vulnérabilité est une préoccupation de tous les instants. En ce sens, il faut que ces personnes puissent compter sur des services sécuritaires et de qualité. Entré en vigueur le 7 juillet 2010, le Règlement sur la certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique a comme objectif de répondre à cette préoccupation. En effet, celui-ci est un outil que le gouvernement se donne pour favoriser la sécurité et la qualité des services offerts aux personnes qui luttent contre la dépendance.

Reconnaissant la contribution importante des ressources d'hébergement privées et communautaires qui interviennent en toxicomanie ou en jeu pathologique, ce règlement vise un équilibre entre l'objectif de protection des personnes recevant des services et le respect de l'autonomie des ressources visées.

C'est donc avec fierté que je vous présente le *Manuel d'application du Règlement sur la certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique*. Celui-ci se veut un gage de la volonté du ministère de la Santé et des Services sociaux de supporter ses partenaires dans la mise en œuvre de la certification.

Le sous-ministre adjoint,



Sylvain Gagnon

Direction générale des services sociaux

Table des matières

Introduction	7
Ressources visées	9
Articles 1 à 4	
1. Dispositions générales	10
Articles 5 à 13	
2. Fonctionnement de la ressource	15
Articles 14 à 25	
3. Exigences	23
Articles 26 à 29	
4. Assurances	26
Articles 30 et 31	
5. Dossiers des résidents	27
Articles 32 à 36	
6. Santé et sécurité des résidents	29
Articles 37 à 49	
7. Alimentation et médication	34
Articles 50 à 55	
8. Particularités et exemptions	36
Articles 56 à 60	
Références	38
ANNEXES	
Annexe 1 Chartre des droits et responsabilités des résidents	41
Annexe 2 Procédure pour porter plainte	43
Annexe 3 Modèle d'appréciation des services par la clientèle	44
Annexe 4 Modèle de formulaire de consentement éclairé	45
Annexe 5 Liste des formations admissibles	46

ANNEXES

Annexe 6	Articles de la Loi sur la protection du consommateur qui se rapportent aux contrats à exécution successive	48
Annexe 7	Formulaire d'autorisation pour la communication de renseignements personnels	50
Annexe 8	Modèle de plan d'intervention individualisé	51
Annexe 9	Évaluation de l'urgence suicidaire	52
Annexe 10	Contenu minimal d'une trousse de premiers soins	53
Annexe 11	Modèle d'inventaire de médicaments	54
Annexe 12	Modèle de registre de distribution des médicaments	55
Annexe 13	Liste des formations spécifiques du suivi de la clientèle en traitement de substitution	56
Annexe 14	Compétences requises de la part du personnel qui intervient dans un service-ressource accueillant, particulièrement, une clientèle manifestant des troubles concomitants de toxicomanie et de santé mentale	57
Annexe 15	Liste des documents à fournir lors du dépôt de la demande de certification	58
Annexe 16	Liste des documents à fournir au moment de la visite d'évaluation	61
Annexe 17	Liste des employés bénévoles	62

Introduction

Au Québec, de nombreuses ressources privées et communautaires offrent de l'hébergement aux personnes aux prises avec des problèmes de toxicomanies ou de jeu pathologique. Compte tenu de leur importante contribution et de la vulnérabilité des clients qu'elles desservent, il s'avère essentiel de s'assurer de la qualité des services qu'elles offrent. Or, il demeure difficile d'en attester, notamment en raison de leur autonomie de fonctionnement, de la rapidité avec laquelle ces ressources évoluent, ainsi que de la grande variété des services qu'on y retrouve.

En 2001, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) proposait aux ressources privées et communautaires d'hébergement en toxicomanie une démarche de certification volontaire afin de garantir la qualité de leurs services. La réponse fut positive puisque 69,6% des ressources sont entrées dans le processus volontaire de certification et 52% ont obtenu un certificat de conformité. Malgré la bonne marche du programme pendant près de 10 ans, des lacunes demeurent dans la qualité des services et des soins offerts. Le Protecteur du citoyen présentait, dans son rapport annuel 2007-2008, une recommandation à l'effet que les ressources privées qui accueillent des personnes toxicomanes devraient être soumises à un programme de certification obligatoire, opinion partagée par certains ministères (ministère de la Sécurité publique, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministère de la Justice).

En réponse à ces préoccupations, le MSSS s'est donné comme orientation de rendre obligatoire la certification des ressources d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique par l'adoption, à l'Assemblée Nationale, du projet de loi 56 et du *Règlement sur la certification des ressources d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique*.

Plus spécifiquement, le *Règlement sur la certification des ressources d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique* prévoit les exigences à rencontrer pour l'obtention d'un certificat de conformité. Ces exigences ont pour but d'assurer aux personnes à qui sont destinées ces ressources des services sécuritaires et de qualité dans un milieu de vie respectable.

Le présent document a pour objet de préciser les conditions d'obtention et les exigences applicables à la certification des ressources d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique. Les exigences concernent entre autres les normes reliées à la santé et la sécurité des résidants, le fonctionnement de la ressource ainsi que la formation des membres du personnel.

Ainsi, par ce document, le MSSS vise à offrir un outil concret pour assurer aux résidants des ressources d'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique des services de qualité.

Ressources visées

Article 1 La sous-section 2.1 de la section II du chapitre I du titre 1 de la partie III de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2) s'applique à toute ressource en toxicomanie ou en jeu pathologique offrant de l'hébergement.

Cette ressource est un lieu d'accueil où sont offerts des services de gîte ainsi que des services de soutien pouvant prendre diverses formes, soit la thérapie, la réinsertion sociale, l'aide et le soutien à la récupération à la suite d'une intoxication ou l'aide et le soutien à la désintoxication et ce, dans le cadre d'une intervention individuelle ou de groupe en toxicomanie ou en jeu pathologique.

Article 2 Seule une personne morale peut exploiter une ressource en toxicomanie ou en jeu pathologique.

Application de l'article 2

La ressource doit être constituée en personne morale dûment reconnue par les lois en vigueur, qu'elles soient fédérales ou provinciales.

La ressource constituée en personne morale a l'obligation légale de s'immatriculer annuellement auprès du Registraire des entreprises et de produire par la suite une déclaration annuelle.

Article 3 Les services en toxicomanie ou en jeu pathologique doivent être offerts par l'exploitant dans le cadre d'un programme visant essentiellement une clientèle présentant une problématique dominante en toxicomanie ou en jeu pathologique.
Si l'exploitant offre des services à plus d'un type de clientèle, il doit regrouper les services offerts dans le cadre de ce programme à l'intérieur d'une unité distincte et ne peut être titulaire du certificat de conformité visé à l'article 346.0.3 de la loi qu'à l'égard de ce programme.

Article 4 Aux fins du présent règlement, les personnes œuvrant bénévolement au sein d'une ressource sont membres du personnel de cette ressource.

Application de l'article 4

Lorsque les résidents d'une ressource exécutent certaines tâches prévues dans le programme, ils ne peuvent pas être considérés, pour autant, comme des membres du personnel. Dans la même ressource, nul ne peut être à la fois résident et employé bénévole.

1. Dispositions générales

Article 5 L'exploitant d'une ressource en toxicomanie ou en jeu pathologique doit traiter tout résident avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins.

Application de l'article 5

1. Les personnes toxicomanes présentent des problèmes psychosociaux qui les rendent vulnérables. Une vigilance est donc de mise pour tout administrateur et tout intervenant qui désirent leur venir en aide. Il faut respecter les droits de ces personnes d'être accueillies, écoutées et aidées en fonction des besoins qu'elles expriment et dans le plus grand respect de leur liberté, de leur dignité et de leur intégrité.
2. La ressource doit faire la démonstration que chaque membre du conseil d'administration et du personnel (employés, bénévoles et stagiaires) a lu et compris le code d'éthique exigé par l'article 11.

Article 6 Les activités en toxicomanie ou en jeu pathologique doivent s'inscrire dans un programme d'intervention qui repose sur une approche ou un modèle d'intervention reconnu en la matière⁽¹⁾.

Application de l'article 6

La ressource doit offrir un programme écrit qui repose sur une approche ou un modèle d'intervention éprouvé, et ce, dans le respect de son code d'éthique. Ce programme doit avoir pour but essentiel de répondre, le mieux possible, aux besoins de la clientèle et de favoriser le cheminement de celle-ci. Les activités doivent découler de la philosophie d'intervention et correspondre à la mission de la ressource. Ce programme doit être adopté par le conseil d'administration.

Le programme doit comprendre les éléments suivants :

- la clientèle cible et ses principales caractéristiques;
- le but et les objectifs à atteindre;
- la nature des activités à exercer pour atteindre les objectifs;
- la grille horaire décrivant l'ensemble des activités;
- la détermination des approches et des méthodes que privilégie actuellement la ressource;
- la définition d'échéanciers pour offrir les activités du programme;
- un mécanisme de révision.

Les ateliers thématiques, qui constituent une partie importante du programme, doivent être structurés de façon à ce que, pour chaque thème abordé, on puisse y trouver les objectifs généraux et particuliers, le déroulement de l'activité (durée, moyens utilisés, etc.), la vérification des acquis, la détermination des sources de renseignements.

1. Référence 1

Article 7 L'aménagement physique de la ressource doit faciliter le déroulement des activités et rendre le milieu de vie accueillant et fonctionnel. La mixité des clientèles hommes et femmes, majeures et mineures est interdite dans les chambres, dortoirs ou espaces sanitaires de la ressource et toute promiscuité pouvant nuire aux objectifs d'aide et de soutien doit être évitée.

Application de l'article 7

Les espaces (salle d'activités de groupe, bureaux d'entrevue, cuisine et salle à manger) et l'aménagement (mobilier, accessoires, éclairage, chauffage) doivent permettre le bon déroulement des activités du programme. Il doit y avoir une correspondance entre ce qui se fait et l'environnement dans lequel cela se fait.

La ressource doit également s'assurer de la qualité de l'air dans les espaces de repos et dans les espaces communs. L'usage du tabac doit respecter la législation en vigueur. Tout local utilisé pour les entrevues doit permettre d'assurer la confidentialité du contenu de ces entrevues. Les chambres et les espaces sanitaires doivent être aménagés de façon à respecter l'intimité de chacun. Cet aménagement doit éviter la mixité des groupes de clientèle (mineurs et adultes; hommes et femmes).

Article 8 La chambre ou le dortoir où est hébergé le résidant doit constituer un lieu de repos et de récupération confortable.

Application de l'article 8

Bien que les dimensions de la chambre ne soient pas soumises à des normes, la capacité d'accueil de celle-ci doit être raisonnable. L'endroit doit être agréable et fonctionnel. De plus, la ressource doit mettre à la disposition du résidant les espaces et le mobilier nécessaires à l'exercice des activités du programme.

Article 9 L'exploitant doit établir des règles de vie et voir à leur application.

Application de l'article 9

Tout comme les activités liées au programme d'intervention, celles qui se rapportent à la vie quotidienne doivent être réglementées. Le résidant a souvent besoin de réapprendre de saines habitudes de vie tant sur le plan des besoins de base que sur celui de la vie de groupe.

Cette vie de groupe exige le respect de règles de vie de façon à favoriser :

- l'encadrement de la démarche;
- l'atteinte des objectifs désignés au plan d'intervention;
- la qualité du milieu de vie.

Les règles de vie doivent respecter le code d'éthique de la ressource. Cette dernière s'assure de faire connaître les règles de vie et de les rendre accessibles en tout temps.

Article 10 L'exploitant doit adopter une charte des droits et responsabilités du résidant et s'assurer que chacun des résidants en connaît l'existence et peut y avoir accès.

Application de l'article 10

Les droits et responsabilités du résidant sont inscrits dans une charte. Le contenu de cette charte respecte, à tout le moins, les droits définis dans l'annexe 1. Cette charte est connue de chaque résidant et elle est facilement accessible. Elle peut être affichée ou faire partie des différents documents remis au résidant au moment de son admission.

Article 11 L'exploitant doit adopter, à l'intention de ses administrateurs et des membres de son personnel, un code d'éthique qui précise les pratiques et les comportements attendus à l'égard des résidants.
Il doit s'assurer que chacun des administrateurs et des membres du personnel a lu et compris le code d'éthique et s'est engagé par écrit à le respecter.

Application de l'article 11

La ressource doit élaborer, faire adopter par son conseil d'administration et appliquer un code d'éthique qui précise les pratiques et conduites attendues du personnel à l'égard des résidants. Le respect du code d'éthique doit assurer la protection des droits du résidant et favoriser la démarche de ce dernier en cohérence avec les valeurs, la mission, la philosophie d'intervention, l'approche et le programme de la ressource. Le code d'éthique de la ressource s'ajoute, le cas échéant, aux codes d'éthique applicables, de façon particulière, aux professionnels employés par la ressource.

La ressource doit être en mesure de démontrer que chaque membre du conseil d'administration et du personnel (employés, bénévoles et stagiaires) a lu et compris le code d'éthique et s'engage à le respecter (formulaire signé dans le dossier du personnel et dans le registre de la corporation en ce qui concerne les membres du conseil d'administration).

Article 12 L'exploitant doit mettre à la disposition des résidants, sur place, un document décrivant les orientations de la ressource et comprenant les éléments suivants :
1° l'énoncé de mission de la ressource et sa philosophie d'intervention;
2° les critères d'admission de la clientèle.
Ces éléments doivent se retrouver dans tout document d'information décrivant les services offerts par la ressource.

Application de l'article 12

1. L'énoncé de mission regroupe les éléments suivants :

- le profil global des résidants, y compris l'âge des personnes qui font partie de la clientèle;
- les buts généraux de la ressource au regard de l'objet de sa charte;
- un aperçu du type d'activité et des services offerts.

La mission de la ressource doit inclure un programme en toxicomanie qui dessert majoritairement une clientèle présentant un problème dominant en toxicomanie.

La philosophie d'intervention sert à guider l'organisation des services. Elle comprend les éléments suivants :

- la conception de la toxicomanie à laquelle adhère la ressource. Cette conception comporte un modèle d'explication des problèmes vécus par la clientèle définie dans l'énoncé de mission;
- l'approche ou le modèle d'intervention utilisé qui découlent de la conception de la toxicomanie retenue par la ressource :
 - ils doivent reposer sur des connaissances éprouvées,
 - ils comportent une explication des problèmes vécus par la clientèle définie dans l'énoncé de mission;
- les valeurs et principes directeurs qui sous-tendent la philosophie d'intervention :
 - ils comprennent la description des objectifs globaux d'intervention en cohérence avec la mission de la ressource, les besoins de la clientèle accueillie par la ressource et le programme d'intervention,
 - toute forme d'allégeance religieuse, s'il y a lieu, y est définie clairement.

2. Les critères d'admission peuvent comporter les variables suivantes :

- l'âge et le sexe;
- le type de consommation;
- les problèmes associés aux aspects physiques, psychologiques et sociaux;
- le degré de motivation;
- les groupes de clientèle pour lesquels la ressource n'est pas en mesure d'offrir des services et qui doivent être réorientés vers une autre ressource dans la communauté.

Ces critères servent à s'assurer que la clientèle est bien celle que visent les critères d'admission.

Article 13 L'exploitant doit s'assurer que la publicité des services qu'il offre est conforme à la réalité.

Application de l'article 13

La ressource doit s'assurer que les renseignements donnés dans sa publicité sont conformes aux services qu'elle offre. Dans sa publicité, la ressource doit éviter de faire référence à des taux de réussite. Compte tenu des dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q.,c S-4.2), elle doit également s'abstenir d'utiliser des termes réservés à l'usage des établissements publics au sens de cette loi tels que «centre de réadaptation».

2. Fonctionnement de la ressource

Article 14 Le conseil d'administration de l'exploitant doit être composé d'au moins cinq membres et se réunir au moins quatre fois par année.

Application de l'article 14

Le nombre minimal de membres au conseil d'administration est fixé à cinq, lesquels, pour la majorité, ne sont pas membres du personnel de l'organisme et sont représentatifs de la communauté.

La ressource doit produire une liste des membres du conseil d'administration contenant les renseignements suivants :

- le nom, l'adresse et l'occupation de chacun des membres ainsi que les liens de parenté, s'il y a lieu;
- leurs fonctions au sein du conseil;
- la date d'entrée au conseil d'administration et la durée du terme.

Cette liste est mise à jour au moment de changements dans la composition du conseil d'administration.

Un procès-verbal doit être rédigé à chacune des rencontres du conseil d'administration, lequel doit préciser la nature des décisions prises, ainsi que la preuve de son approbation par le conseil.

Article 15 L'exploitant doit tenir au moins une fois par année une assemblée annuelle. Il doit également produire annuellement un rapport d'activités comprenant les éléments suivants :

- 1° le profil de la clientèle desservie;
- 2° le nombre de résidants ayant bénéficié des services de la ressource;
- 3° la nature des services rendus;
- 4° le nombre d'insatisfactions formulées par les résidants de la ressource et un rapport de l'examen qui en a été fait;
- 5° les mesures envisagées pour améliorer la qualité des services à la clientèle.

Application de l'article 15

La ressource doit tenir son assemblée générale annuelle en conformité avec les dispositions de ses règlements généraux. L'ordre du jour et le procès-verbal doivent porter, entre autres, sur le rapport d'activités et les états financiers. Les administrateurs de la corporation sont responsables de s'assurer que les livres sont tenus à jour et que les états financiers sont conformes aux principes comptables généralement reconnus (vérification ou mission d'examen).

Article 16 L'exploitant doit adopter des règlements généraux concernant son fonctionnement et celui de son conseil d'administration comprenant :

- 1° les critères pour devenir membre de la personne morale;
- 2° le nombre de sièges au conseil d'administration;
- 3° les procédures de nomination, de retrait de nomination ainsi que la durée de celle-ci;
- 4° les procédures de convocation et d'organisation de l'assemblée annuelle;

- 5° le nombre de séances annuelles du conseil d'administration;
- 6° les procédures de convocation, le mode de prise de décisions et le quorum nécessaire lors de ces séances;
- 7° le contenu du procès-verbal de ces séances du conseil d'administration, lequel doit préciser les décisions prises ainsi que la preuve de leur approbation par le conseil d'administration.

Article 17 L'exploitant doit informer tout résidant de son droit prévu à la loi de formuler directement une plainte à l'agence du territoire et afficher visiblement, dans un lieu accessible, les renseignements relatifs à l'exercice de ce droit.^{(2) (3)} Il doit également établir et appliquer une procédure d'évaluation de ses services, ainsi qu'une procédure de traitement des insatisfactions comprenant :

- 1° la possibilité pour tout résidant de formuler ses insatisfactions verbalement ou par écrit;
- 2° la désignation d'une personne responsable de l'examen des insatisfactions formulées par les résidants;
- 3° l'obligation pour la personne responsable de justifier toute décision rendue à la suite de l'examen des insatisfactions formulées.

Application de l'article 17

La loi reconnaît, à une personne qui utilise les services d'une ressource intervenant en toxicomanie et offrant de l'hébergement, le droit de porter plainte si elle n'est pas satisfaite des services qu'elle a reçus. La ressource doit en informer le résidant et afficher bien visiblement, dans un lieu accessible, l'information relative à l'exercice de ce droit auprès de l'agence du territoire.

Par ailleurs, au cours du séjour des résidants, la ressource doit appliquer un mécanisme formel d'évaluation de leur degré de satisfaction pour ce qui est des services qu'ils ont obtenus. La ressource veille à faire respecter la confidentialité des réponses de la personne qui a recours à ce mécanisme. Elle lui laisse également toute la latitude nécessaire pour exprimer son appréciation. La fiche d'évaluation⁽⁴⁾ est adaptée aux services offerts par la ressource et évalue, entre autres, les éléments suivants :

- l'accueil;
- le respect des droits du résidant;
- le personnel;
- la préparation du retour au milieu;
- la nourriture;
- l'ambiance.
- l'évaluation personnalisée du résidant;
- les services obtenus;
- l'atteinte des objectifs;
- les lieux;
- les installations;

2. Annexe 2

3. Référence 2, 3 et 4

4. Annexe 3

Le résidant achemine, à la direction, sa fiche d'appréciation. La fiche doit être datée et les renseignements doivent être traités de manière confidentielle. La confidentialité devrait avoir cours, peu importe la taille de la ressource et le volume de la clientèle. L'évaluation des services de la ressource doit s'inscrire dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services. Un rapport doit être produit annuellement à partir des fiches remplies. Il est joint au rapport annuel d'activités de la ressource.

Article 18 L'exploitant doit, avant de dispenser ses services, faire signer un formulaire de consentement⁽⁵⁾ à la personne qui entend y recourir ou à son représentant légal.

Ce formulaire doit indiquer que cette personne ou son représentant légal a, avant de recevoir ces services, reçu de l'information concernant :

- 1° les droits et responsabilités du résidant;
- 2° l'approche utilisée par l'exploitant;
- 3° la nature et la durée des services proposés;
- 4° les conditions de séjour;
- 5° les coûts de l'ensemble des services et les modalités de paiement;
- 6° les règles relatives au séjour;
- 7° la procédure de gestion, d'archivage et de destruction des dossiers.

Application de l'article 18

Le consentement éclairé ne peut s'exercer en état de crise, d'intoxication ou de désorganisation. Il exige, de la part du résidant, la capacité à porter un jugement sur la base de la compréhension de l'information portant sur les services qui lui sont proposés et sur les principales dispositions qui y sont associées. Ainsi, le consentement éclairé signifie que le résidant consent librement, et dans le respect de ses droits, à recevoir les services offerts dans les limites des dispositions légales. Avant de s'engager par contrat avec la ressource, il doit signer ce formulaire. Le résidant peut exiger de signer le formulaire en présence du témoin de son choix.

Compte tenu de ce qui précède les clients qui bénéficient des services de dégrisement ne peuvent signer le formulaire de consentement avant la réception des services. Il importe toutefois de le faire signer dès que le client devient apte à consentir de manière éclairée.

5. Annexe 4

Article 19 L'exploitant doit disposer d'un organigramme.

Application de l'article 19

L'organigramme doit illustrer, au moyen d'un graphique, la composition du conseil d'administration, les paliers d'autorité mis en place ainsi que le personnel affecté aux différentes fonctions établies dans la ressource.

Ainsi, la ressource doit déterminer les degrés de responsabilité administrative de manière à établir une distinction entre l'instance exerçant l'autorité ultime (conseil d'administration) et celle qui doit répondre de la gestion de la ressource en tant que responsable des activités courantes.

Article 20 L'exploitant doit désigner une personne responsable de la coordination et de l'évaluation de l'équipe d'intervention.

Cette personne doit satisfaire à l'une des conditions suivantes :

- 1° détenir, tel que prévu en annexe, une formation admissible⁽⁶⁾ de niveau universitaire en matière d'intervention ou de gestion des ressources humaines et posséder un minimum de trois ans d'expérience pertinente dans le domaine de la toxicomanie ou du jeu pathologique;
- 2° détenir, tel que prévu en annexe, une formation admissible de niveau collégial en matière d'intervention ou de gestion des ressources humaines, de même qu'un certificat universitaire en toxicomanie et posséder un minimum de cinq ans d'expérience pertinente dans le domaine de la toxicomanie et du jeu pathologique;
- 3° détenir un certificat en toxicomanie décerné par une université reconnue et posséder un minimum de sept ans d'expérience pertinente dans ce domaine ou celui du jeu pathologique.

Application de l'article 20

La ressource doit désigner une personne responsable de coordonner l'équipe d'intervenants (formation, intégration, encadrement, soutien, évaluation de l'exécution des tâches, etc.) afin d'être en mesure d'assurer le respect du programme, des politiques et procédures, et du code d'éthique. Cette personne doit favoriser également la formation continue et le transfert des connaissances. Elle est responsable de la qualité des services thérapeutiques, de la compétence des intervenants et des stagiaires, cela dans une perspective d'amélioration continue des services. Elle doit favoriser des conditions de pratiques optimales pour les intervenants.

6. Annexe 5

Article 21 L'exploitant doit détenir et maintenir à jour un dossier pour chacun des membres de son personnel comprenant une description des tâches effectuées ainsi que des qualifications exigées. Ce dossier doit également comprendre une description des activités de formation et de perfectionnement exigées des membres du personnel et de celles effectivement suivies.

Article 22 L'exploitant doit assurer la supervision professionnelle des intervenants par une personne satisfaisant à l'une des conditions suivantes :

- 1° détenir, tel que prévu en annexe, une formation⁽⁷⁾ admissible de niveau universitaire en matière d'intervention et posséder un minimum de trois ans d'expérience pertinente dans le domaine de la toxicomanie ou du jeu pathologique;
- 2° détenir un diplôme universitaire de deuxième cycle en toxicomanie et posséder un minimum de trois ans d'expérience pertinente dans le domaine de la toxicomanie ou du jeu pathologique.

Application de l'article 22

La ressource doit appliquer des mécanismes afin de soutenir ses intervenants et d'assurer la constance des interventions (réunions d'équipe, tutorat, discussions de cas, etc.). De plus, elle s'assure de la disponibilité d'une personne possédant la qualification nécessaire pour assurer la supervision professionnelle des intervenants. Cette personne peut également donner des avis sur des difficultés cliniques et entreprendre, au besoin, des évaluations plus approfondies au sujet des résidants.

Cette personne peut être un employé, à temps plein ou à temps partiel, de la ressource ou un contractuel; de plus, elle doit avoir reçu l'une des formations de base requises.

La ressource ayant recours aux services d'un contractuel doit détenir une entente de collaboration, datée et signée par les deux parties, décrivant la nature des services rendus par le contractuel (fréquence, nombre d'heures, activités exercées, etc.).

7. Annexe 5

Article 23 L'exploitant doit s'assurer qu'au moins 75 % des intervenants à temps plein possède l'une des formations suivantes :

- 1° une formation universitaire admissible en matière d'intervention tel que prévu en annexe⁽⁸⁾;
- 2° un certificat universitaire en toxicomanie;
- 3° une formation collégiale admissible en matière d'intervention tel que prévu en annexe⁽⁹⁾.

Application de l'article 23

Au moment de l'évaluation de sa demande de certificat, une ressource constituée après le 30 juin 2010 doit faire la preuve qu'au moins 75 % des intervenants possèdent l'une des formations mentionnées ci-dessus.

Une ressource constituée avant le 30 juin 2010 doit faire la preuve qu'au moins 50 % des intervenants possèdent l'une des formations mentionnées ci-dessus. Si une personne n'a pas encore achevé l'une de ces formations, la ressource doit s'engager à ce que cette personne termine ses études dans un délai de trois ans après la première certification de la ressource. De plus, conformément à l'article 60, la ressource s'engage à ce que, six ans suivant la date de sa première certification, une proportion minimale de 75 % d'intervenants équivalents temps plein ait reçu l'une ou l'autre de ces formations. La ressource doit être en mesure de soumettre une preuve de la qualification de ses intervenants.

Article 24 L'exploitant doit s'assurer que chacun de ses intervenants a reçu une formation concernant le programme d'intervention qu'il offre.
Il doit également favoriser la participation des intervenants à des activités de formation continue et de perfectionnement en lien avec le programme d'intervention qu'il offre.

Application de l'article 24

La qualité des services exige que les activités du programme soient offertes par des intervenants qui ont reçu un entraînement pertinent et suffisant pour appliquer ce programme.

La ressource doit s'assurer d'offrir, à ses nouveaux intervenants, une formation adéquate sur les particularités de son programme. De plus, elle doit favoriser la participation des intervenants à des activités de formation continue ou de perfectionnement pour maintenir cette correspondance entre la formation des intervenants et le programme de la ressource.

8. Annexe 5

9. Annexe 5

Article 25 L'exploitant doit établir et appliquer une procédure écrite d'accueil et d'intégration des nouveaux résidants ainsi qu'une procédure d'accueil et d'intégration des nouveaux membres du personnel.

Application de l'article 25

La qualité des premiers contacts avec un résidant, à son arrivée, est souvent jugée dans l'attitude et le degré d'ouverture qu'il manifeste à l'égard des services offerts. Cet accueil doit se faire de manière à sécuriser le résidant et à être à l'écoute de ses besoins. L'information pertinente en ce qui concerne son intégration et le contenu de la démarche doit lui être fournie dans des termes clairs. Une attention doit être portée aux questions qu'il pose sur les services. La ressource doit posséder une procédure écrite au sujet de l'intégration des résidants et s'assurer que toute l'équipe d'intervention est en mesure de l'appliquer.

La ressource doit également se donner une procédure d'accueil et d'intégration de tout nouvel employé. Elle doit offrir une séance d'information qui est adaptée à la fonction occupée et qui, entre autres, doit porter sur les aspects suivants :

- la description des tâches et l'organisation du travail;
- la confidentialité des dossiers entourant l'offre de service;
- la compréhension du formulaire de consentement éclairé;
- le code d'éthique;
- le mécanisme d'évaluation du degré de satisfaction du résidant;
- le mécanisme d'examen des plaintes;
- les techniques d'intervention en situation de crise auprès d'un résidant en détresse;
- les mesures médicales à prendre en cas d'urgence;
- les mesures à prendre en cas de sinistre.

3. Exigences

Article 26 Les services offerts contre rémunération par l'exploitant doivent l'être conformément à la Loi⁽¹⁰⁾ sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1).

Application de l'article 26

Le contrat signé et daté entre les parties doit, notamment, comporter les éléments suivants :

- une rédaction dans des termes clairs;
- la désignation claire des deux parties contractantes;
- la nature, la durée et la date du début de la prestation des services;
- le coût de ces services et les modalités de paiement;
- les modalités de remboursement en cas d'interruption des services, le remboursement devant être prévu dans des délais raisonnables (dix jours civils ou moins);
- dans le cas où le coût des services est assumé entièrement par un tiers à l'intérieur d'une entente de financement, le contrat en fait état explicitement. Les services sont alors gratuits pour le résidant.

La ressource s'assure que le résidant qui signe un contrat est en mesure de le faire en toute lucidité et qu'il connaît ses droits. Le résidant a le droit d'être assisté, s'il le désire, par une personne de son choix pour la signature de ce contrat. Une copie du contrat dûment signé par les parties est remise au résidant.

Article 27 L'exploitant doit s'assurer :

- 1° que l'exercice de l'activité de détaillant ou de restaurateur ou la fourniture de services moyennant rémunération ne met pas en danger la santé ou la sécurité des résidants en ne respectant pas la Loi sur les produits alimentaires (L.R.Q., c. P-29 ou un règlement pris en vertu de celle-ci);

Application de l'article 27, paragraphe 1°

La ressource doit être titulaire d'un permis valide du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ). Elle a également la responsabilité de se conformer, en tout temps, aux règles d'obtention de ce permis du MAPAQ. La ressource qui fait affaire avec un service alimentaire de l'extérieur doit s'assurer que ce dernier est titulaire d'un permis valide du MAPAQ.

10. Annexe 6

Afin d'éviter de mettre en danger la santé ou la sécurité des résidants, l'exploitant doit se conformer avec diligence à un avis, ou à une recommandation du MAPAQ émis dans le but d'assurer le respect d'une disposition de la Loi ou de la réglementation qui en découle, quels qu'ils soient.

Note – Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) informe l'agence de la santé et des services sociaux du territoire où est située la ressource de la non-exécution, par l'exploitant, de l'avis.

Article 27 2° qu'il ne met pas en danger la santé ou la sécurité de ses résidants en les hébergeant dans un immeuble qui ne respecte pas les normes contenues dans un règlement municipal en matière d'hygiène, de salubrité, de sécurité ou de construction de la municipalité sur le territoire de laquelle se trouve sa résidence;

Application de l'article 27, paragraphe 2°

Le cas échéant, l'exploitant doit avoir répondu avec diligence à tout avis de correction délivré en vertu d'un règlement en vigueur dans la municipalité.

Note – La municipalité informe l'agence de la santé et des services sociaux du territoire où est située la ressource, lorsqu'une correction demandée en vue de s'assurer de la conformité avec la réglementation en vigueur dans la municipalité n'a pas été exécutée à la suite d'un avis.

Article 27 3° qu'il ne met pas en danger la santé ou la sécurité de ses résidants en les hébergeant dans un immeuble qui ne respecte pas les normes prévues à la Loi sur la sécurité dans les édifices publics (L.R.Q., c. S-3), à la loi sur le bâtiment (L.R.Q., c B-1.1) ou à un règlement pris en vertu de celles-ci.

Application de l'article 27, paragraphe 3°

Le cas échéant, l'exploitant doit avoir répondu avec diligence à tout avis de correction délivré en vertu d'une loi ou d'un règlement de la Régie du bâtiment du Québec.

Note – La Régie du bâtiment du Québec informe l'agence de la santé et des services sociaux du territoire où est située la ressource, du non-respect, d'un avis de correction délivré en vertu de sa réglementation.

Article 28 L'exploitant doit s'assurer que l'état des lieux où il exerce ses activités assure la sécurité physique des résidants.
Il doit de plus établir et appliquer un plan d'entretien de ses locaux et installations.

Application de l'article 28

La ressource doit veiller régulièrement à l'entretien de ses installations (système de chauffage, de ventilation, puits artésien, champ d'épuration, etc.) afin de les maintenir dans un état de bon fonctionnement et elle doit en faire la preuve. Les activités d'entretien doivent également permettre de maintenir les espaces et l'aménagement dans un état favorable au bon fonctionnement des activités du programme et à la vie dans le milieu.

Article 29 L'exploitant doit établir et maintenir à jour un plan d'évacuation en cas de sinistre.

Application de l'article 29

Le plan d'évacuation contient les renseignements suivants :

- la liste des résidants;
- la liste des membres du personnel qui sont désignés pour appliquer les mesures d'évacuation;
- les instructions aux membres du personnel;
- l'établissement d'un point de rassemblement à l'extérieur;
- l'emplacement des extincteurs portatifs et autres équipements de protection contre l'incendie ainsi que les trajets d'évacuation jusqu'au point de rassemblement à l'extérieur;
- la liste des ententes conclues avec des organismes, des établissements, des institutions pour obtenir de l'aide en cas d'évacuation du bâtiment et pour la prise en charge des résidants évacués;
- la liste des numéros de téléphone permettant de joindre les services d'urgence.

Chaque membre du personnel doit être informé du contenu de ce plan ainsi que de sa tâche particulière en cas d'évacuation.

4. Assurances

Article 30 L'exploitant doit détenir et maintenir une assurance responsabilité suffisante pour lui permettre de faire face à toute réclamation découlant de sa responsabilité civile ou professionnelle.
Il doit en outre détenir et maintenir une assurance distincte couvrant la responsabilité de ses administrateurs et dirigeants.

Application de l'article 30

1. La ressource doit être protégée par une police d'assurance responsabilité civile en cas d'accident ou d'incident entraînant des blessures ou des dommages à la propriété.
2. La ressource doit être protégée par une police d'assurance responsabilité professionnelle couvrant tous les intervenants afin de pouvoir faire face à toute poursuite résultant des services offerts ou d'une omission de services.
3. La ressource doit être protégée par une police d'assurance responsabilité professionnelle pour les administrateurs et dirigeants qui peuvent être tenus personnellement ou solidairement responsables d'actes ou omissions survenus dans l'exercice de leurs fonctions ainsi que des pertes ou de la mauvaise gestion de la ressource. Les administrateurs doivent être couverts par une assurance responsabilité civile professionnelle distincte de celle du personnel, compte tenu de leur responsabilité au regard de l'ensemble des services offerts.

Article 31 Le bâtiment dans lequel l'exploitant exerce ses activités doit être assuré.

Application de l'article 31

L'exploitant doit faire la preuve que le bâtiment dans lequel il exerce ses activités est assuré.

5. Dossiers des résidents

Article 32 L'exploitant doit tenir à jour, pour chaque résident, un dossier complet comprenant notamment :

- 1° les renseignements identifiant le résident;
- 2° les coordonnées d'un proche pouvant être rejoint en cas d'urgence ou, si le résident est mineur, d'un parent ou d'un tuteur;
- 3° une évaluation personnalisée de l'état et de la situation du résident;
- 4° le contrat de service et le consentement écrit du résident à la prestation des services;
- 5° l'autorisation écrite donnée par le résident à l'exploitant de communiquer tout renseignement le concernant;
- 6° toute information concernant le résident reçue d'autres personnes ou organismes autorisés par celui-ci à les transmettre;
- 7° le plan d'intervention élaboré pour le résident;
- 8° les notes concernant l'évolution du résident durant le séjour;
- 9° un résumé du séjour, incluant les recommandations concernant le suivi à effectuer;
- 10° l'évaluation de l'urgence suicidaire réalisée à l'arrivée et au départ du résident.

Application de l'article 32

Le dossier du résident sert à s'assurer de la continuité entre le plan d'intervention et les services offerts. Il permet également de noter les observations relatives au cheminement du résident.

En plus des renseignements nominatifs, le dossier doit contenir un ensemble de documents normalisés qui font état de l'évaluation des besoins et de la condition du résident, de son évolution au cours de son séjour ainsi que des perspectives de retour dans son milieu de vie.

Tous les documents contenus dans le dossier doivent être classés selon un ordre qui en facilite la consultation. Tous les dossiers doivent être tenus de la même manière.

Article 33 L'exploitant doit nommer une personne responsable de la garde, de la consultation, de la conservation et de la gestion des dossiers.

Article 34 Les intervenants doivent signer et dater toute note portée au dossier du résident.

Article 35 L'exploitant doit protéger la confidentialité des renseignements personnels qu'il détient et assurer l'accès à ces derniers conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., c. P-39.1) ⁽¹¹⁾

Application de l'article 35

Chacune des demandes pour recevoir ou pour fournir de l'information à propos d'un résidant doit faire l'objet d'un consentement écrit de la part de ce dernier. Ce formulaire⁽¹²⁾, signé et daté par le résidant, doit être inséré dans le dossier de celui-ci.

Article 36 L'exploitant doit établir une procédure de gestion des dossiers qui prévoit les mesures à prendre pour en assurer la confidentialité et pour en permettre l'accès aux résidants.
Il doit en outre établir une procédure d'archivage et de destruction des dossiers qui prévoit notamment leur conservation pour un minimum de cinq ans.

Application de l'article 36

Les procédures pour réglementer la gestion et la confidentialité du dossier du résidant doivent respecter des dispositions minimales, notamment les suivantes :

- les renseignements contenus dans le dossier appartiennent au résidant et la ressource en est le gardien;
- la ressource ouvre un seul dossier par résidant et tous les documents à son sujet s'y trouvent;
- la mise à jour du dossier rend compte de la démarche du résidant;
- tous les dossiers sont gardés dans un endroit sécuritaire, sous clé;
- tout dossier ou toute partie de dossier informatisé sont imprimés et gardés sous clé;
- la ressource s'assure que les dossiers informatisés sont protégés de manière adéquate par des mesures ayant pour but de contrôler l'accès;
- une procédure est établie pour permettre au résidant de consulter son dossier et, le cas échéant, pour y faire apporter des rectifications. Cette procédure prévoit l'accompagnement par l'intervenant principal ou par la personne responsable de l'encadrement afin de pouvoir donner des explications au résidant qui consulte son dossier;

11. Référence 6

12. Annexe 7

- l'autorisation de consulter un dossier n'est donnée qu'aux intervenants qui travaillent directement auprès du résidant;
- le dossier est fermé à la fin du séjour et l'utilisation des renseignements qu'il contient n'est permise qu'avec le consentement de la personne en cause;
- la ressource doit conserver le dossier pendant cinq ans au minimum;
- la ressource doit informer le résidant de la durée de conservation de son dossier;
- la ressource doit avoir une procédure d'archivage et de destruction des dossiers, y compris incluant les dossiers informatisés.

6. Santé et sécurité des résidants

Article 37 L'exploitant doit procéder, selon les pratiques reconnues, à l'évaluation personnalisée de tout nouveau résidant.

Application de l'article 37

Une évaluation personnalisée de la situation de chaque résidant doit être faite de manière à individualiser l'intervention et à répondre aux besoins de la personne en conformité avec la mission de la ressource et en fonction du programme qu'elle offre. Cette évaluation doit être effectuée dans le respect des principes de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Ainsi, la ressource s'assure de ne recueillir que les renseignements pertinents en ce qui concerne la demande d'aide et les services offerts. L'évaluation établie pour chaque résidant doit porter, notamment, sur les aspects suivants :

- le degré de gravité de la toxicomanie;
- les problèmes associés, notamment l'évaluation du risque suicidaire;
- la situation personnelle de l'individu;
- les données pertinentes fournies par la personne ou la ressource qui recommande.

Cette évaluation est faite à l'aide d'outils d'évaluation reconnus⁽¹³⁾ et elle doit permettre de rédiger un plan d'intervention individualisé.

13. Référence 6

Article 38 L'exploitant doit élaborer, pour chaque résidant, un plan d'intervention⁽¹⁴⁾ individualisé comprenant notamment :

- 1° les objectifs à atteindre, les moyens à utiliser pour ce faire ainsi qu'un échéancier à l'intérieur duquel ces objectifs sont poursuivis;
- 2° la participation du résidant et, au besoin, de son entourage à la réalisation du plan d'intervention et à sa révision;
- 3° la révision du plan d'intervention pour un séjour de plus de trois mois;
- 4° la désignation d'un intervenant responsable du plan d'intervention et, au besoin, du plan de suivi établi avec les organismes de la communauté.

Article 39 L'exploitant doit procéder, selon les pratiques reconnues, à l'évaluation de l'urgence suicidaire de chaque résidant à son arrivée ainsi qu'à son départ.

Application de l'article 39

Un dépistage systématique, à l'aide d'un outil reconnu⁽¹⁵⁾, doit être fait à **l'admission et à la fin** de la thérapie afin d'évaluer l'urgence suicidaire⁽¹⁶⁾ de la personne admise. Le dossier doit faire état, s'il y a lieu, des mesures mises en place à la suite de cette évaluation.

Article 40 L'exploitant doit s'assurer que des mesures de suivi appropriées soient recommandées à tout résidant à son départ.

Application de l'article 40

Le plan de suivi doit inclure, notamment, les éléments suivants :

- l'évaluation de l'urgence suicidaire;
- la recommandation, au terme du séjour, vers une ou des ressources appropriées pour la situation du résidant (centre de réadaptation en toxicomanie; CSSS; organisme offrant des services en réinsertion sociale; ressource en prévention du suicide; centre hospitalier; etc.);
- Le dossier du résidant fait état des recommandations qui ont été proposées à celui-ci et des contacts qui ont été faits à ce sujet. Advenant le cas où le résidant refuse toute prise de contact avec une ressource, l'information doit être rapportée dans le dossier et signée, si possible, par ce résidant;
- une planification des démarches que le résidant devra entreprendre au terme de son séjour (logement; travail; études; loisirs; meeting AA; etc.).

14. Annexe 8

15. Référence 6

16. Annexe 9

Article 41 L'exploitant doit maintenir un ratio d'un intervenant pour quinze résidants ou moins par quart de travail pendant lequel des activités du programme sont réalisées.

Application de l'article 41

L'animation d'un programme d'aide et de soutien présuppose un ratio. Le ratio fixé doit favoriser la bonne conduite des activités du programme. Il doit aussi favoriser la sécurité et la protection des résidants.

Ce ratio doit correspondre à la capacité d'offrir des services de qualité en tenant compte de l'approche, des modes d'intervention, de la nature des activités et du type de clientèle. À titre d'exemple, en ce qui concerne la clientèle jeunesse, le ratio est fixé à un intervenant pour dix jeunes.

Le ratio de certaines ressources peut être différent, tel que le spécifie l'article 57.

Article 42 L'exploitant doit établir et appliquer des mesures de sécurité qui tiennent compte du type de clientèle et de l'environnement dans lequel il dispense des services.

Application de l'article 42

L'exploitant doit appliquer des mesures de surveillance, telles que rondes, prises de présence, etc., qui assurent, sur le plan physique, la sécurité des résidants, et ce, plus particulièrement le soir, la nuit et les fins de semaine.

Article 43 En dehors des heures d'activités prévues au programme, les membres du personnel doivent assurer une surveillance active des résidants adaptée au type de clientèle et à l'environnement dans lequel ils se trouvent.

Application de l'article 43

La personne qui assure la garde dans les locaux de la ressource doit être un membre du personnel, rémunéré ou non, mais elle ne doit pas être un résidant. La présence d'un membre du personnel est exigée lorsque des résidants sont présents dans les locaux de la ressource. Pendant le quart de nuit, la personne qui assure la surveillance doit demeurer éveillée.

La ressource doit s'assurer que le ratio de surveillants pour le nombre de résidants tient compte du milieu physique et du genre de clientèle desservie.

Article 44 L'exploitant doit s'assurer que tout nouveau résidant a fait l'objet d'une évaluation médicale dans les sept jours précédant son admission ou qu'il en fera l'objet dans les sept jours suivant son admission.

Application de l'article 44

L'exploitant a la responsabilité de s'assurer que chaque nouveau résidant peut être admis dans la ressource de façon sécuritaire sur le plan de la santé physique et mentale et qu'il n'y a pas de situation urgente ou à risque qu'il faut traiter en priorité. À cette fin, la ressource s'assure que le résidant a rencontré ou rencontrera rapidement du personnel médical. Cette rencontre peut avoir été faite dans la semaine précédant l'admission, au moment de l'admission ou, au plus tard, une semaine suivant l'admission. Des documents attestent cette rencontre.

L'utilisation du terme personnel médical ne fait pas uniquement référence au médecin, mais également aux membres d'une équipe interdisciplinaire dont l'infirmière fait partie. Il est toutefois important que l'exploitant s'assure que l'infirmière possède la formation nécessaire pour évaluer le patient, tant sur le plan physique que sur le plan mental, et ce, afin qu'elle soit en mesure d'évaluer le degré de risque et la nécessité de diriger le patient vers le médecin dans un délai approprié en fonction de son état. De plus, l'infirmière doit convenir de la mise en place d'ordonnances collectives⁽¹⁷⁾ en partenariat avec l'équipe médicale vers laquelle pourrait être dirigée la personne évaluée.

La ressource doit être en mesure de démontrer qu'en cas de problème, elle peut accéder, rapidement et directement, aux services d'un médecin.

Certaines ressources peuvent être dispensées de cette obligation, tel que le spécifie l'article 56.

Article 45 L'exploitant doit disposer d'un protocole d'intervention en situation de crise et d'urgence et s'assurer que tous les membres de son personnel connaissent ce protocole et possèdent les compétences pour l'appliquer.

Application de l'article 45

L'exploitant doit disposer d'un protocole d'intervention en situation de crise et d'urgence (décompensation, suicide, tentative de suicide, agression physique, fugue, etc.). Ce protocole prévoit les actions à entreprendre, peu importe l'heure ou le jour. L'ensemble du personnel doit connaître le protocole et avoir les compétences pour l'appliquer.

17. Référence 7

Article 46 L'exploitant doit élaborer des procédures d'urgence médicale et en informer les membres de son personnel.
Il doit disposer d'une trousse de premiers soins complète, facilement accessible et adéquatement entreposée.

Application de l'article 46

La ressource doit être munie de trousse de premiers soins marquées d'un signe distinctif qui permet une identification rapide. Ces trousse doivent être maintenues propres, complètes et en bon état, leur accès doit être facile et elles doivent être disponibles en tout temps.

L'exploitant doit consigner, dans un document, les dates de vérification et de mise à jour de la ou des trousse de premiers soins et l'identité de la personne qui a fait la vérification et la mise à jour.

Chaque trousse de premiers soins doit inclure le contenu minimal présenté à l'annexe 10.

Article 47 L'exploitant doit s'assurer qu'un membre de son personnel formé en premiers soins et en réanimation est présent en tout temps sur les lieux.

Application de l'article 47

L'exploitant doit faire la preuve qu'au moins un membre du personnel, par quart de travail, possède une formation en premiers soins et en réanimation⁽¹⁸⁾.

Article 48 L'exploitant doit élaborer et appliquer, en collaboration avec un pharmacien, une procédure de gestion des déchets biomédicaux infectieux et la faire connaître aux membres de son personnel.

Application de l'article 48

Pour les pratiques habituelles des ressources admissibles à la certification, les éléments suivants sont considérés comme des déchets biomédicaux :

- tout déchet non anatomique constitué d'un des éléments suivants :
 - 1- un objet piquant, tranchant ou cassable ayant été en contact avec du sang, un liquide ou un tissu biologique provenant de soins médicaux;
 - 2- un contenant de sang ou du matériel imbibé de sang provenant de soins médicaux.

18. Référence 8

L'exploitant doit établir et appliquer, en collaboration avec un pharmacien, une procédure de gestion des déchets biomédicaux infectieux (manipulation, entreposage, transport et traitement) et disposer de contenants réglementaires à cette fin. Cette procédure, connue de tout le personnel, doit faire l'objet d'une entente de services et doit respecter les dispositions du Règlement sur les déchets biomédicaux.

Article 49 L'exploitant doit établir et appliquer des mesures d'hygiène et de salubrité pour prévenir la contagion, l'infection et la contamination.

Application de l'article 49

Les mesures d'hygiène et de salubrité ont rapport à l'entretien régulier des espaces et plus particulièrement, aux toilettes et salles de bains, ainsi qu'à la literie.

Au moment du départ des résidents, les chambres doivent être nettoyées et les matelas et les oreillers, désinfectés, pour assurer l'hygiène des lieux avant l'arrivée d'autres résidents.

7. Alimentation et médication

Article 50 L'exploitant qui fournit des repas aux résidents doit offrir des menus variés conformes au Guide alimentaire canadien pour manger sainement. Un membre du personnel est responsable de la préparation des repas.

Application de l'article 50

Les déjeuners, dîners et soupers doivent être répartis de manière équilibrée dans l'horaire de la journée, en vue de favoriser la régularité des activités quotidiennes.

Les menus doivent varier dans le temps et leur composition doit tenir compte de la valeur nutritive des aliments (viandes, volailles, poissons et substituts; légumes et fruits; pains et céréales; lait, fromage et autres produits laitiers). La ressource désigne un membre du personnel pour préparer les repas.

Article 51 L'exploitant doit élaborer et appliquer, en collaboration et en vertu d'une entente écrite avec un pharmacien, un protocole de gestion des médicaments et mettre en place des mécanismes de contrôle.
Ce protocole définit les mesures à prendre lors de l'arrivée et du départ d'un résidant et précise les modalités d'entreposage, de conservation, de préparation et de distribution des médicaments ainsi que des mesures de gestion des médicaments périmés.

Application de l'article 51

- A. La ressource doit élaborer, en collaboration avec un pharmacien, un protocole rigoureux de gestion des médicaments et mettre en place des mécanismes de contrôle appropriés⁽¹⁹⁾. Ce protocole, établi dans le respect des normes applicables aux membres des ordres professionnels concernés, doit définir les modalités quant à :
- l'entreposage;
 - la préparation;
 - la conservation;
 - la distribution;
 - la gestion des médicaments périmés;
 - les mesures à prendre à l'arrivée et au départ d'un résidant.
- B. La ressource doit détenir une entente de collaboration datée et signée par les deux parties; cette entente doit décrire la nature des services rendus par le pharmacien.
- C. Les médicaments doivent être rangés sous clé dans un meuble qui est situé dans une pièce elle-même fermée à clé.

Article 52 L'exploitant doit désigner une personne responsable de l'application du protocole relatif aux médicaments et dresser une liste des personnes autorisées à les distribuer.
Cette personne doit s'assurer que soit maintenu à jour un registre de distribution des médicaments⁽²⁰⁾.

Application de l'article 52

L'exploitant doit désigner une personne responsable de l'application du protocole relatif aux médicaments et dresser une liste des personnes autorisées à les distribuer.

19. Les formulaires et registres utilisés par la ressource doivent présenter au moins les caractéristiques de ceux qui sont proposés dans les annexes 11 et 12.

20. Annexe 12

Article 53 L'exploitant doit établir et appliquer un protocole d'admission spécifique à la personne en traitement de substitution⁽²¹⁾.

Ce protocole prévoit notamment que la ressource doit, avant d'admettre une telle personne et après avoir obtenu son consentement, établir avec son médecin prescripteur, son pharmacien dispensateur et, le cas échéant, l'intervenant psychosocial qui assure son suivi des ententes écrites établissant les conditions et modalités de la poursuite de ce traitement pendant son séjour en réhabilitation.

Article 54 L'exploitant doit élaborer et appliquer une procédure de gestion du médicament de substitution qui définit les mesures de contrôle, de réception et de retour du produit, les conditions sécuritaires de stockage et de distribution de même que les mesures à prendre en cas de départ précipité d'un résidant en traitement de substitution.

Cette procédure doit être validée par un professionnel de la santé.

Article 55 Les membres du personnel chargés d'appliquer le protocole prévu à l'article 53 doivent avoir reçu la formation spécifique à la gestion et au suivi de la clientèle en traitement de substitution offerte par l'Institut national de santé publique du Québec⁽²²⁾.

8. Particularités et exemptions

Article 56 Dans la mesure où il n'y a pas d'interruption de services, l'article 44 ne s'applique pas à l'exploitant d'une ressource où sont offerts uniquement des services de soutien à la réinsertion lorsqu'il admet une personne qui termine un séjour dans une autre ressource en toxicomanie ou en jeu pathologique.

Article 57 L'exploitant d'une ressource visée à l'article 56 doit maintenir un ratio d'un intervenant pour vingt résidants ou moins par quart de travail pendant lequel des activités du programme sont réalisées.

21. Référence 9

22. Annexe 13

Article 58 L'exploitant d'une ressource qui offre un programme de soutien à la désintoxication doit s'assurer que la sévérité du sevrage de tout nouveau résidant est évaluée par du personnel qualifié, selon les pratiques reconnues, dans les vingt-quatre heures précédent ou suivant son admission.

Application de l'article 58

Un dépistage systématique, à l'aide d'un outil reconnu⁽²³⁾ doit être fait dans les vingt-quatre heures précédent ou suivant l'admission de la personne afin d'évaluer la sévérité du sevrage de la personne admise.

Article 59 L'exploitant d'une ressource accueillant spécifiquement une clientèle ayant des troubles concomitants de toxicomanie et de santé mentale doit s'assurer qu'au moins un membre de son personnel formé pour intervenir adéquatement auprès des résidants selon un programme de formation reconnu en la matière est présent en tout temps sur les lieux.

Il doit également s'assurer qu'au moins un membre de son personnel possédant les qualifications requises⁽²⁴⁾ pour supporter l'équipe d'intervention auprès de la clientèle ayant un trouble mental est disponible en tout temps pour supporter l'équipe d'intervenants.

De plus, l'exploitant doit, à titre préventif, élaborer pour tout résidant un plan d'intervention en situation de crise correspondant à son état de santé mentale.

Article 60 L'exploitant visé aux articles 15 ou 16 de la Loi modifiant la loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la certification de certaines ressources offrant de l'hébergement pour des clientèles vulnérables (L.Q. 2009, c. P- 46) doit se conformer à l'article 23 du présent règlement dans un délai de six ans suivant sa première certification dans le cadre de la loi.

Il doit cependant être en mesure de faire la preuve, au moment de l'évaluation de sa demande de certificat, qu'au moins 50 % de son personnel est inscrit à l'une des formations prévues à l'article 23 dans le but d'obtenir un diplôme dans un délai de trois ans.

23. Référence 6

24. Annexe 14

Références

1. Pratiques reconnues dans le traitement des jeunes et des adultes aux prises avec une dépendance

www.dependances.gouv.qc.ca

2. La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes qui permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte à ce sujet

www.msss.gouv.qc.ca/reseau/plaintes.php

3. Regroupement provincial des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement (R.P.O.C.A.A.) et Centres d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) : 1 877 767-2227

(01) Bas-Saint-Laurent	(418) 724-6501
(02) Saguenay—Lac-Saint-Jean	(418) 662-6774
(03) Capitale-Nationale	(418) 681-0088 (poste 228)
(04) Mauricie—Centre-du-Québec	(819) 537-3911
(05) Estrie	(819) 823-2047
(06) Montréal	(514) 524-0607
(07) Outaouais	(819) 770-3637
(08) Abitibi-Témiscamingue	(819) 797-2433
(09) Côte-Nord	(418) 295-2779
(10) Nord-du-Québec	(418) 748-4670
(11) Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	(418) 368-7433
(12) Chaudière-Appalaches	(418) 387-8414
(13) Laval	(450) 662-6022
(14) Lanaudière	(450) 759-7700
(15) Laurentides	(450) 562-6261
(16) Montérégie	(450) 347-0670

Association des groupes d'intervention
en défense des droits en santé mentale
du Québec (AGIDD-SMQ):

1 866 523-3443

info@agidd.org

4. Liste des commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services par région

(01) Bas-Saint-Laurent	(418) 724-5231 (poste 6048)
(02) Saguenay—Lac-Saint-Jean	(418) 545-4980 (poste 359)
(03) Capitale-Nationale	(418).525-1500
(04) Mauricie—Centre-du-Québec	(819) 693-3606
(05) Estrie	(819) 829-3400 (poste 42003)
(06) Montréal	(514) 286-6542
(07) Outaouais	(819) 776-7653
(08) Abitibi-Témiscamingue	(819) 764-3264 (poste 49301)
(09) Côte-Nord	(418) 589-9845 (poste 2281)
(10) Nord-du-Québec	(418).748-3575
(11) Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	(418).368-2349 (poste 407)
(12) Chaudière-Appalaches	(418) 386-3576
(13) Laval	(450) 978-2000 (poste 2054)
(14) Lanaudière	(450) 759-1157 (poste 4217)
(15) Laurentides	(450) 432-8708
(16) Montérégie	(450) 928-6777 (poste 4360)

5. Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

(L.R.Q., c. P-39.1) Site Web –
http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_39_1/P39_1.html

6. Outils reconnus d'évaluation

www.dependances.gouv.qc.ca

7. Les ordonnances collectives

Le Règlement sur les normes relatives aux ordonnances faites par un médecin définit l'ordonnance collective comme étant «une prescription donnée par un médecin ou un groupe de médecins à une personne habilitée, ayant notamment pour objet les médicaments, les traitements, les examens ou les soins à donner à un groupe de personnes ou pour les situations cliniques déterminées dans cette ordonnance, les circonstances dans lesquelles ils peuvent l'être de même que les contre-indications possibles.»

L'article 8 du Règlement précise que toute ordonnance collective doit être délivrée par écrit et contenir les renseignements suivants lorsqu'il s'agit d'un examen :

- la nature de l'examen et, s'il y a lieu, sa description et sa durée;
- les personnes habilitées à exécuter l'ordonnance;
- les circonstances telles que: le groupe de personnes visé ou la situation clinique visée.

Enfin, hors d'un établissement, l'ordonnance collective doit contenir le nom imprimé ou en lettres moulées, le numéro de téléphone et le numéro de permis d'exercice de tous les médecins prescripteurs; de plus, elle doit être signée par ceux-ci.

8. Liste des organismes offrant des formations en premiers soins

- Ambulance Saint-Jean
- Fondation des maladies du cœur
- Organismes agréés par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
- Société de la Croix-Rouge

9. Utilisation de la méthadone dans le traitement de la toxicomanie aux opiacés

Publication du Collège des médecins du Québec et de l'Ordre des pharmaciens du Québec (1999) Site Web –

<http://www.cmq.org/Public/profil/commun/AProposOrdre/Publications/~~/media/4CF7E2D1B394417D91B8AC7767D00976.ashx?71015>

Service d'appui pour la méthadone (SAM)

110, rue Prince-Arthur Ouest
Montréal (Québec) H2X 1S7

Téléphone sans frais

- Pour la région de Montréal (514) 284-3426
- Ailleurs au Canada 1 866 726-2343

Courriel – infos@info-sam.qc.ca

Site Web – <http://info-sam.qc.ca>

Cadre de référence et guide des bonnes pratiques pour orienter le traitement de la dépendance aux opioïdes avec une médication de substitution.

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2006/06-804-01.pdf>

Annexe 1

Charte des droits et responsabilités des résidents

L'organisme reconnaît aux résidents un ensemble de droits qui sont inscrits dans une charte. En complément de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne, la charte de l'organisme reconnaît au résident les droits suivants :

- le droit à la sécurité physique, psychologique et morale et à la protection contre toute forme de harcèlement ou de sévices;
- le droit d'obtenir de l'information sur les orientations, les objectifs, la nature, la durée, les frais, les implications et les restrictions de la démarche d'intervention proposée;
- le droit d'obtenir de l'information sur l'évaluation de sa situation avant de consentir à un service;
- le droit de participer à l'élaboration, à la réalisation et à l'évaluation périodique de son plan d'intervention;
- le droit de recevoir de l'accompagnement par une personne de son choix pour obtenir de l'information ou pour entreprendre une démarche relativement à un service offert;
- le droit d'être réorienté vers une autre ressource si l'évaluation de sa situation révèle qu'il serait nettement préférable d'agir ainsi;
- le droit de limiter son engagement, durant son séjour, à ce qui est prévu dans le programme et à ce qui lui a été communiqué avant ou à son arrivée, de même qu'à ce à quoi il a pleinement consenti;
- le droit de refuser de participer à toute forme de recherche;
- le droit de mettre fin, en tout temps, à son séjour, à moins qu'une contrainte, sur le plan légal, ne s'y oppose;
- le droit d'accès à son dossier (pour tout résident âgé de 14 ans ou plus);
- le droit à la confidentialité et à la discrétion rigoureuse de la part des membres du personnel sur tout ce qui se fait, se dit ou s'écrit sur sa personne;
- le droit au respect de ses valeurs personnelles, comme les valeurs religieuses, sociales, politiques et économiques;
- le droit de porter plainte, d'obtenir, au besoin, de l'assistance et d'avoir un recours en cas d'insatisfaction quant au traitement de cette plainte.

RESPONSABILITÉS DES RÉSIDANTS

Tout résidant a aussi des responsabilités à assumer compte tenu de son engagement à l'égard d'une démarche de changement et de prise en charge. La charte précise les responsabilités suivantes :

- manifester des attitudes et des comportements favorables à la prestation des services qui lui sont offerts après qu'il y a consenti;
- travailler à atteindre les objectifs du séjour qu'il a déterminés avec le personnel;
- respecter les règles de vie en vigueur;
- ne pas nuire à la démarche de tout autre résidant.

Annexe 2

Procédure pour porter plainte

La loi reconnaît à une personne utilisant les services d'une ressource en toxicomanie ou en jeu pathologique le droit de porter plainte si elle est insatisfaite des services qu'elle a reçus.

La plainte peut être portée, par écrit ou verbalement, et adressée au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

Vous pouvez aussi composer le numéro sans frais de Services Québec : **1 877 644-4545**.

L'EXAMEN DE VOTRE PLAINTE

1. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
2. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
3. Il recueille, par la suite, des renseignements auprès des personnes en cause.
4. Il intervient de la manière qu'il juge la plus appropriée et il le fait sans délai lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé ou entend formuler une plainte fait l'objet de représailles, de quelque nature qu'elles soient.
5. Il vous informe des résultats dans les 45 jours suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions qu'il a envisagées pour résoudre le problème ou des mesures correctives qu'il a recommandées aux personnes en cause.

Votre plainte est traitée **en toute confidentialité**. *AIDE ET ACCOMPAGNEMENT*

Vous avez besoin d'aide pour formuler votre plainte ou vous souhaitez recevoir de l'accompagnement dans vos démarches ?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous

- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services à qui vous vous adressez peut vous aider.
- Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région peut vous aider. Cet organisme communautaire régional est mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux. Ses services sont gratuits et confidentiels.
- Toute personne de votre choix peut vous accompagner ou vous assister à toutes les étapes de vos démarches.

Annexe 3

Modèle de fiche d'appréciation des services par la clientèle

Appréciation des services par la clientèle

Pour continuer à améliorer nos services, votre opinion nous est très utile.

Notre ressource a établi un mécanisme formel d'évaluation du degré de satisfaction des services et elle l'applique. Toute personne est invitée à remplir le présent formulaire et à l'acheminer à la direction de notre ressource. Cette information sera traitée de façon confidentielle.

Sur une échelle de 5, indiquez votre degré de satisfaction pour chacun des éléments qui suivent.

1 = insatisfait et 5 = très satisfait

• L'accueil à votre arrivée	1	2	3	4	5
• L'évaluation personnalisée de votre situation	1	2	3	4	5
• Le respect de vos droits	1	2	3	4	5
• Les services que vous avez reçus	1	2	3	4	5
• Les intervenants	1	2	3	4	5
• Les dirigeants de l'organisme	1	2	3	4	5
• L'atteinte de vos objectifs	1	2	3	4	5
• La préparation du retour dans votre milieu	1	2	3	4	5
• Les repas	1	2	3	4	5
• Les lieux	1	2	3	4	5
• Les installations et les locaux	1	2	3	4	5
• L'ambiance	1	2	3	4	5

Quels sont vos suggestions et commentaires pour améliorer nos services?

Date: _____

Annexe 4

Modèle de formulaire de consentement éclairé

Le consentement éclairé se rapporte à la décision du résidant d'accepter de recevoir des services de l'organisme après avoir obtenu, de la part de ce dernier, les renseignements nécessaires à la prise de décision. Le formulaire ci-dessous est un exemple que vous pouvez personnaliser.

Formulaire de consentement éclairé

Je, _____, consens librement et dans le respect de mes droits à recevoir les services offerts par _____, et ce, après avoir reçu tous les renseignements nécessaires au sujet des éléments suivants :

- les droits qui me sont reconnus et les responsabilités que je dois assumer;
- le programme de réhabilitation;
- les services qui me seront offerts;
- les conditions du séjour;
- la durée du programme de réhabilitation;
- les règles relatives au séjour;
- les frais liés aux services et aux interruptions de services;
- les modalités de paiement;
- la politique de traitement des plaintes;
- les procédures réglant la gestion des dossiers.

En outre, je reconnais avoir reçu de l'information à propos du droit d'obtenir de l'assistance de la part d'une personne de mon choix pour signer ce consentement.

Je, _____, personne représentant l'organisme, confirme que les renseignements que j'ai fournis à _____ sont fidèles à la réalité de notre organisme et m'engage à faire respecter notre code d'éthique.

Signé à _____ le _____

Le résidant

Le témoin du résidant (s'il y a lieu)

Le représentant de l'organisme

Annexe 5

Liste des formations admissibles

FORMATIONS ASSOCIÉES À L'INTERVENTION

Formations collégiales :

- Soins infirmiers;
- Techniques d'éducation spécialisée;
- Technique de travail social;
- Technique d'intervention en délinquance.

Formations universitaires, au minimum un baccalauréat, en sciences humaines et sociales, en sciences de la santé ou en sciences de l'éducation :

- Adaptation scolaire;
- Criminologie;
- Psychoéducation;
- Psychologie;
- Sciences de l'orientation;
- Service social ou travail social;
- Sexologie;
- Sociologie;
- Sciences infirmières;
- Toxicomanie.

FORMATIONS ASSOCIÉES À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Formation collégiale:

- Techniques administratives.

Formations universitaires, au minimum un baccalauréat, en ressources humaines:

- Administration;
- Administration des services de santé;
- Administration publique;
- Gestion des personnes en milieu de travail;
- Gestion des ressources humaines;
- Management;
- MBA;
- Relations industrielles ou de travail;
- Sciences commerciales;
- Sciences de la gestion.

D'autres formations pourraient être admissibles et satisfaire aux règlements 20, 22 et 23. À ce sujet, les demandes particulières seront traitées individuellement au moment de la demande d'évaluation d'une ressource.

Annexe 6

Articles de la Loi sur la protection du consommateur qui se rapportent aux contrats à exécution successive

Les contrats de service utilisés par les organismes qui offrent des services de réhabilitation avec hébergement doivent respecter les dispositions suivantes.

190. Le contrat doit être constaté par écrit et indiquer :

- a) le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commerçant;
- b) le lieu et la date du contrat;
- c) la description de l'objet du contrat et la date à laquelle le commerçant doit commencer à exécuter son obligation;
- d) la durée du contrat et l'adresse où il doit être exécuté;
- e) le nombre d'heures, de jours ou de semaines sur lesquels sont répartis les services ainsi que le tarif horaire, le tarif à la journée ou le tarif à la semaine, selon le cas;
- f) le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat;
- g) les modalités de paiement; et
- h) toute autre mention prescrite par règlement.

Le commerçant doit remettre au résidant un double du contrat signé.

191. Le tarif horaire, le tarif à la journée ou le tarif à la semaine doivent être les mêmes pour toute la durée du contrat.

192. Le commerçant ne peut percevoir un paiement de la part du consommateur avant de commencer à exécuter son obligation.

En ce qui concerne le paiement de l'obligation du consommateur, le commerçant ne peut le percevoir en moins de deux versements sensiblement égaux. Les dates d'échéance des versements doivent être fixées de telle sorte qu'elles se situent approximativement au début de parties sensiblement égales de la durée du contrat.

193. Le consommateur peut, à tout moment et à sa discrétion, résilier le contrat au moyen de la formule prévue par l'article 190 ou au moyen d'un autre avis adressé, par écrit et à cette fin, au commerçant. Le contrat est résilié de plein droit à compter de l'envoi de la formule ou de l'avis.

194. Si le consommateur résilie le contrat avant que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, la résiliation s'effectue sans frais ni pénalité pour le consommateur.

195. Si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant aura commencé à exécuter son obligation principale, les seules sommes que le commerçant peut exiger de lui sont :

- a) le prix des services qui lui ont été fournis, lequel est calculé au tarif horaire, au tarif à la journée ou au tarif à la semaine stipulé dans le contrat; et
- b) à titre de pénalité, la moins élevée des sommes suivantes : 50,00 \$ ou une somme représentant au plus 10 p. 100 du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

196. Dans les dix jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur la somme d'argent qu'il doit à ce dernier.

Annexe 7

**Formulaire d'autorisation pour la communication
de renseignements personnels**

Formulaire d'autorisation pour la communication de renseignements personnels

Par la présente, j'autorise _____
(nom de la personne ou de l'organisme)

à communiquer à _____
(précisez l'organisme ou la personne)

le ou les renseignements suivants :

dans l'objectif suivant (à préciser) :

Signature du résidant _____ Date _____

Nom en lettres moulées

Annexe 8

Modèle de plan d'intervention individualisé

Plan d'intervention individualisé	
Résidant: _____ Date: _____	
Objectif général	

Objectifs particuliers	
1)	_____

2)	_____

3)	_____

Moyens à utiliser et échéancier prévu	

_____	_____
Résidant	Signature de l'intervenant
Date de révision prévue: _____	

Annexe 9

Évaluation de l'urgence suicidaire

L'**urgence suicidaire** réfère à la probabilité qu'une personne se suicide dans les 48 prochaines heures. L'évaluation de l'urgence suicidaire mesure donc une probabilité à court terme de passage à l'acte suicidaire.

L'évaluation de l'urgence suicidaire se fait à l'aide du **COQ**. L'utilisation de cet outil d'évaluation à l'admission du client en thérapie et à la fin de la thérapie est jugée **nécessaire et suffisante** dans le cadre du présent règlement. Toutefois, les données probantes sur les bonnes pratiques en prévention du suicide stipulent que l'évaluation de l'urgence suicidaire doit s'accompagner de l'évaluation des facteurs de risque et de protection associés au suicide pour mieux prédire le risque d'un passage à l'acte suicidaire. En ce sens, l'utilisation de la **grille d'estimation de la dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire** est l'outil privilégiée.

L'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS) ainsi que les Centres de prévention du suicide (CPS) sont des organismes pouvant vous supporter dans la mise en place de pratiques reconnues en prévention du suicide dans votre ressource.

* Les CPS offrent des services de **support aux intervenants** aux pris avec une situation suicidaire. Ces derniers peuvent se référer au **1 866 APPELLE** pour :

- Parler avec un intervenant en prévention du suicide afin de convenir des démarches à entreprendre avec une personne à risque.
- Aller chercher des ressources pour poursuivre une intervention ou encore pour connaître des ressources afin de référer les personnes.
- Discuter et valider une intervention faite auprès du client.
- Ventiler à la suite d'une intervention difficile et trouver une oreille attentive et confidentielle.

* L'AQPS offre un programme de **formation**, *Intervenir en situation de crise suicidaire*, s'adressant aux intervenants issus des milieux communautaire, public, parapublic ou privé, possédant des habiletés de base en intervention et œuvrant auprès d'une clientèle adulte pouvant manifester des idées ou des comportements suicidaires. Cette formation est accrédité par la Société de formation et d'éducation continue (SOFEDUC). À la fin de la session, les participants peuvent recevoir une attestation officielle.

* Pour faire une demande de formation, vous pouvez vous adresser à la ressource en prévention du suicide de votre région pour connaître les dates des prochaines formations. Vous pouvez aussi obtenir des informations spécifiques à la formation en téléphonant au (418) 614-5909 poste 22, ou en écrivant à amorrisette@aqps.info.

Les coordonnées du CPS de votre région est disponible au :
<http://www.aqps.info/besoin-aide-urgente/liste-centres-prevention-suicide.html>

* Cette information est issue du site Web de l'Association québécoise de prévention du suicide.

Annexe 10

Contenu minimal d'une trousse de premiers soins

A. Un manuel de secourisme

B. Les instruments suivants

- une paire de ciseaux à bandage;
- une pince à échardes;
- 12 épingles de sûreté (grandeurs assorties).

C. Les pansements suivants (ou de dimensions équivalentes)

- 25 pansements adhésifs (25 mm sur 75 mm) stériles enveloppés séparément;
- 25 compresses de gaze (101,6 mm sur 101,6 mm) stériles enveloppées séparément;
- 4 rouleaux de bandage de gaze stérile (50 mm sur 9 mm) enveloppés séparément;
- 4 rouleaux de bandage de gaze stérile (101,6 mm sur 9 mm) enveloppés séparément;
- 6 bandages triangulaires;
- 4 pansements compressifs (101,6 mm sur 101,6 mm) stériles enveloppés séparément;
- un rouleau de sparadrap (diachylon) (25 mm sur 9 m).

D. Antiseptiques

- 25 tampons antiseptiques enveloppés séparément.

Référence : *Gazette officielle*, « Règlement sur les normes minimales de premiers secours et de premiers soins », 31 mai 2006.

Annexe 11

Modèle d'inventaire de médicaments

À son arrivée, le résidant nous a remis les médicaments suivants :

Médicaments	Concentration	Forme	Quantité

Représentant de l'organisme : _____ Résidant : _____

Date : _____ Témoin : _____

À son départ, nous avons remis au résidant les médicaments suivants :

Médicaments	Concentration	Forme	Quantité

Représentant de l'organisme : _____ Résidant : _____

Date : _____ Témoin : _____

Annexe 12

Modèle de registre de distribution des médicaments

Nom du résident: _____

Du: _____ au: _____

Médicaments	Concentration	Forme	Posologie	Matin	Midi	Soir	Coucher	Au besoin

Les médicaments sont distribués sous forme de :

- flacon multidose;
- carte alvéolée (Dispil, Manrex, etc.);
- pilulier hebdomadaire (dosette, etc.).

Date	Heure	Médicament	Commentaires	Initiales de l'intervenant	Initiales du résident

Annexe 13

Liste des formations spécifiques du suivi de la clientèle en traitement de substitution

Les ressources qui désirent accueillir de la clientèle en traitement de substitution doivent pouvoir compter sur du personnel qualifié et formé de manière adéquate. À cet égard, vous trouverez ci-dessous la liste des modules d'enseignement qui constituent le programme de formation de base lié au traitement de substitution à la méthadone pour les personnes dépendantes aux opiacés. Ce programme de formation est offert par l'Institut national de santé publique, en collaboration avec la Direction générale de santé publique et la Direction générale des services sociaux du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Ces modules sont offerts aux personnes dont le profil scolaire et professionnel correspond au contenu de chacun. Par conséquent, les personnes-ressources affectées au suivi de la clientèle en traitement de substitution ne doivent pas posséder tous les modules, mais avoir terminé celui qui correspond à leur champ de pratique.

- Module d'enseignement sur les aspects psychosociaux.
- Module d'enseignement sur les aspects des soins infirmiers.
- Module d'enseignement sur les aspects pharmacologiques.
- Module d'enseignement sur les aspects des soins médicaux.

L'agence de la santé et des services sociaux de chaque région a la responsabilité de traiter les demandes de formation et de les acheminer.

Annexe 14

Compétences requises de la part du personnel qui intervient dans un service-ressource accueillant, particulièrement, une clientèle manifestant des troubles concomitants de toxicomanie et de santé mentale

LISTE DES FORMATIONS ADMISSIBLES

Formations associées à l'intervention

Formations collégiales avec un minimum de cinq ans d'expérience pertinente auprès de la clientèle en santé mentale :

- Soins infirmiers;
- Techniques d'éducation spécialisée;
- Technique de travail social;
- Technique d'intervention en délinquance.

Formations universitaires, au minimum un baccalauréat, en sciences humaines et sociales ou en sciences de la santé avec un minimum de deux ans d'expériences pertinentes auprès de la clientèle en santé mentale :

- Criminologie;
- Psychoéducation;
- Psychologie;
- Service social ou travail social;
- Sexologie;
- Sociologie;
- Sciences infirmières;
- Toxicomanie.

Annexe 15

Liste des documents à fournir lors du dépôt de la demande de certification

- Article 2** • La dernière déclaration annuelle d'immatriculation de personne morale au Registraire des entreprises.
- Article 6** • La grille horaire décrivant l'ensemble des activités.
• Le programme des activités et des ateliers.
- Article 9** • Les règles de vie.
- Article 10** • La charte des droits et responsabilités des résidents.
- Article 11** • Le code d'éthique.
- Article 12** • Le document d'orientation qui décrit l'énoncé de mission, la philosophie d'intervention et les critères d'admission.
- Article 13** • Un exemplaire du dépliant et, ou, du matériel de promotion de la ressource.
- Article 14** • La liste des membres du conseil d'administration.
- Article 15** • Les documents rattachés à la tenue de la dernière assemblée générale annuelle : avis de convocation; ordre du jour; procès-verbal; rapport d'activités; états financiers.
- Article 16** • Les règlements généraux de la ressource.
- Article 17** • Une copie de la procédure de plainte affichée par la ressource.
• La procédure d'évaluation des services.
• La procédure de traitement des insatisfactions.
- Article 18** • Le formulaire de consentement éclairé.
- Article 19** • L'organigramme.
- Article 20** • Le curriculum vitæ et une preuve de compétence de la personne qui assure la coordination de l'équipe d'intervenants.

- Article 21** • Une liste à jour des employés salariés et bénévoles (annexe 18).
 - Le curriculum vitæ et les preuves de la compétence de tous les membres du personnel intervenant.
 - Un horaire de travail du personnel.

- Article 22** • Le curriculum vitæ et une preuve de la compétence de la personne qui assure la supervision des intervenants.
 - Si cette personne est contractuelle, une copie de l'entente entre les deux parties.

- Article 25** • La procédure d'accueil et d'intégration d'un nouveau résident.
 - La procédure d'accueil et d'intégration d'un nouvel employé.

- Article 26** • Le contrat de service.

- Article 27** • Une copie du permis du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ).

- Article 29** • Le plan d'évacuation.

- Article 30** • La police d'assurance responsabilité civile.
 - La police d'assurance responsabilité professionnelle.
 - La police d'assurance responsabilité professionnelle pour les administrateurs et dirigeants.

- Article 31** • La police d'assurance du bâtiment.

- Article 32** • Un exemplaire non rempli de tous les formulaires pouvant se trouver dans le dossier d'un résident.

- Article 36** • La méthode de gestion des dossiers.

- Article 38** • Le plan d'intervention.

- Article 44** • Un document signé par un médecin attestant sa collaboration avec la ressource.

- Article 45** • Le protocole d'intervention en situation de crise.

- Article 46** • Les marches à suivre en cas d'urgence médicale.
- Article 47** • Les certificats de premiers soins du personnel.
- Article 48** • La procédure de gestion des déchets biomédicaux.
- Article 49** • Les mesures d'hygiène.
- Article 50** • Un exemplaire des menus.
- Article 51** • Une copie de l'entente de collaboration avec un pharmacien.
- Le protocole de gestion des médicaments.
 - La grille d'inventaire des médicaments.
 - Le registre de distribution des médicaments.
- Article 53** • Le protocole d'admission spécifique de la personne en traitement de substitution.
- Article 54** • Le protocole de gestion du médicament de substitution.
- Article 55** • Les preuves de formation des membres du personnel affectés à l'application des marches à suivre relativement à la gestion des produits de substitution.

Annexe 16

Liste des documents à fournir au moment de la visite d'évaluation

Article 6 • Le programme écrit qui précise les contenus des diverses activités.

Article 14 • Les registres de la ressource.

Article 17 • Des fiches d'appréciation des services, dûment remplies.

Article 21 • Les dossiers du personnel.

Article 32 • Quelques dossiers de résidents.

Annexe 17

Liste des employés et des bénévoles

Veuillez remplir le tableau suivant en inscrivant, **lisiblement**, les renseignements demandés.

Nom	Fonction	Date d'embauche	Rémunéré ou bénévole

ANNEXES