

# L'infoCAAP

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie et Centre-du-Québec vous informe...

Mai 2011

## Avis du Commissaire à la santé et au bien-être



**Monsieur Robert Salois**  
Commissaire à la santé  
et au bien-être

### Informers des droits et sensibiliser aux responsabilités en matière de santé.

En janvier dernier, le Commissaire à la santé déposait un avis à l'intention du ministre et des établissements du réseau sur la façon la plus adéquate d'informer les citoyens de leurs droits et de les sensibiliser à leurs responsabilités en matière de santé. La première étape fut de mener une consultation auprès de différents acteurs, et par la suite de formuler des recommandations. Certaines de ces recommandations concernent l'amélioration de structures et pratiques existantes qui visent la protection des droits, notamment le régime d'examen des plaintes. Le Commissaire recommande, entre autres, d'informer les citoyens sur le régime d'examen des plaintes et d'outiller les intervenants et gestionnaires afin qu'ils puissent bien les orienter selon le type de plaintes. Il encourage les citoyens, les intervenants et les gestionnaires à recourir au traitement des plaintes comme moyen qui contribue à l'amélioration des services et à l'actualisation des droits.

D'autres recommandations ont pour objectif de valoriser

certaines ressources dans leur travail d'information et d'accompagnement. Ces dernières touchent particulièrement notre organisme. Ainsi, le Commissaire recommande de mobiliser les ressources nécessaires pour que les instances actives dans l'information et l'accompagnement à l'égard du régime d'examen des plaintes – commissaires aux plaintes et à la qualité des services, **centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes** et comités d'usagers – puissent accomplir leur mandat et créer un contexte institutionnel qui y est favorable. De plus, il recommande de faciliter l'accompagnement des usagers dans leur interaction avec le système de santé et de services sociaux à l'aide de mesures, comme la sensibilisation des intervenants et des gestionnaires au droit à l'accompagnement et à l'assistance.

**Si vous désirez en savoir plus, consultez :**

[www.csbe.gouv.qc.ca](http://www.csbe.gouv.qc.ca) dans la section Publications.

## Invitation à l'AGA du CAAP

L'Assemblée générale annuelle du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie et Centre-du-Québec aura lieu le mercredi 8 juin 2011 à 10 h, au Musée québécois de culture populaire, salle Gilles-Boulet, 200 rue Laviolette, Trois-Rivières.

Lors de cette assemblée, nous présenterons le rapport annuel et le rapport financier de l'organisme pour 2010-2011, ainsi que les orientations pour l'année en cours. À partir d'une liste des candidats soumise à l'assemblée, nous procéderons à l'élection des trois postes d'administrateurs venant à échéance cette année.

Pour terminer notre rencontre, nous aurons comme invité **monsieur Benoît Villemure de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec** qui viendra nous présenter un bilan de la certification des résidences pour personnes âgées (RPA) dans notre région.

Par la suite un dîner sera servi sur place. Nous vous demandons de bien vouloir **confirmer votre présence avant le jeudi 2 juin**, en téléphonant au 819 537-3911 ou au 1 877 767-2227.



## Certification des ressources en dépendance

Depuis 2001, un certain nombre de ressources offrant de l'hébergement en toxicomanie ou en jeu pathologique ont souscrit au programme de certification volontaire du Ministère de la Santé et des Services sociaux. En juillet 2010, la nouvelle réglementation concernant la certification des ressources est entrée en vigueur. Il s'agit désormais d'un processus obligatoire pour ces ressources qui ont jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2011 pour présenter une demande de certification et fournir les documents requis.

### Qui a la responsabilité d'émettre le certificat de conformité?

La demande de certification est acheminée auprès de l'Agence de la santé et des services sociaux du territoire (ASSS) et par la suite, le processus de vérification relève du Conseil québécois d'agrément (CQA). Les agences (ASSS) sont responsables d'émettre le certificat de conformité. Elles ont aussi la responsabilité du renouvellement de la certification qui est valide pour une période de trois ans.

### Quels sont les objectifs de cette réglementation?

Le principal objectif est de protéger la santé et la sécurité des personnes qui ont recours aux services dispensés par les ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique, en favorisant une prestation de services de qualité. Les normes précisées dans la réglementation donnent une vision commune des façons d'être et des façons de faire et amorcent un processus d'amélioration continue de la qualité.

### Quelles sont les exigences pour obtenir la certification?

Les exigences pour l'obtention de la certification concernent, entre autres, de nouvelles normes reliées à la santé et la sécurité des résidents, le fonctionnement de la ressource ainsi que la formation du personnel.

### En voici un aperçu :

- L'exploitant doit, entre autres, mettre à la disposition des résidents un document comprenant l'énoncé de mission de la ressource, la philosophie d'intervention et les critères d'admission.
- Un code d'éthique précisant les pratiques et conduites attendues du personnel à l'égard des résidents doit être adopté par le conseil d'administration.
- Une procédure d'accueil et d'intégration des nouveaux

résidents, ainsi qu'un plan d'intervention individualisé doivent être élaborés.

- La ressource doit offrir un programme écrit d'intervention qui repose sur une approche ou un modèle d'intervention reconnu en la matière.
- La ressource doit avoir une procédure d'urgence médicale. Un plan d'évacuation en cas de sinistre doit également être maintenu à jour.
- En matière de formation du personnel, la ressource constituée avant le 30 juin 2010 doit faire la preuve qu'au moins 50% des intervenants à temps plein ont une formation universitaire ou collégiale admissible. Dans les 6 ans suivant la date de sa première certification, ce pourcentage doit atteindre 75%.

### Existe-t-il un recours pour le résident qui veut porter plainte?

L'article 17 de la nouvelle réglementation prévoit que tout résident doit être informé de son droit de porter plainte auprès du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'agence (ASSS) du territoire. Les renseignements relatifs à l'exercice de ce droit doivent être affichés dans un lieu accessible.

### Le CAAP peut assister et accompagner le résident dans cette démarche.

Une procédure des traitements des insatisfactions est aussi prévue et doit inclure la possibilité pour tout résident de formuler ses insatisfactions verbalement ou par écrit, la désignation d'une personne responsable de l'examen de ces insatisfactions et l'obligation pour cette dernière de justifier toute décision rendue. Dans une perspective d'amélioration continue de la qualité, la ressource doit élaborer une fiche d'appréciation des services remise aux résidents afin d'évaluer leur degré de satisfaction en rapport aux services reçus.

Pour plus de renseignements concernant la certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique vous pouvez consulter le site suivant : [www.dependances.gouv.qc.ca](http://www.dependances.gouv.qc.ca) Cliquez sur l'onglet Ministère à la rubrique Certification des ressources.

