

Normes visant les centres de jour pour adultes

Ministère du Développement social

Octobre 2004

le 1^{er} octobre 2004

Date d'approbation

Edith Doucet

Edith Doucet, sous-ministre adjointe
Division de l'Élaboration et de la
Surveillance des programmes

le 1^{er} octobre 2004

Date d'approbation

Carolyn MacKay

Carolyn MacKay, sous-ministre adjointe
Division de la Prestation des programmes

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Section 1 : Renseignements généraux	1
1.1 Introduction	1
1.2 Centres de jour pour adultes	1
1.3 Législation pertinente	1
1.4 Principes	2
1.5 Objectifs	3
1.6 Définitions	3
1.7 Public cible et admissibilité	4
Section 2 : Administration	1
2.1 Étapes du processus d’approbation pour les nouveaux centres.....	1
2.1.1 Étape de l’orientation des demandeurs	1
2.1.2 Étape de l’examen de la proposition.....	1
2.1.3 Étape de l’approbation ou du refus.....	2
2.2 Attribution des responsabilités.....	4
2.2.1 Responsabilités du ministère	4
2.2.2 Responsabilités du fournisseur de services	4
Section 3 : Exigences assorties à la prestation des services	1
3.1 Admission	1
3.2 Composantes de base des centres de jour pour adultes	1
3.3 Services facultatifs	2
Section 4 : Normes d’exploitation	1
4.1 Personnel	1
4.1.1 Ensemble du personnel et des bénévoles	1
4.1.2 Coordonnateur de programme	2
4.1.3 Bénévoles	2
4.2 Fonctionnement	2
4.2.1 Langue de service	2
4.2.2 Heures de service	3
4.2.3 Fréquentation	3
4.2.4 Rapport personnel – participants	3
4.3 Dossiers, formulaires et rapports	3
4.4 Demande de service	4
Section 5 : Environnement et sécurité	1
5.1 Emplacement	1
5.2 Règles de sécurité	1
5.3 Accessibilité	1
5.4 Exigences en matière d’espace	1
5.5 Exigences en matière d’équipement	1

5.6	Mobilier	2
5.7	Toilettes	2
5.8	Cuisine et coin-repas	2
5.9	Corridors et escaliers	3
5.10	Sorties	3
5.11	Aires d'activités	3
5.12	Chauffage	3
5.13	Prévention des incendies	3
5.14	Protection des participants	4
5.15	Exigences générales	4
5.16	Trousse de premiers soins	5
Section 6 :	Annexes	1
	Annexe A: Formulaire de rapport d'incident.....	1
	Annexe B: Rapports d'activités.....	2
	Annexe C: Lettre de décision.....	3

Objet :

Section :

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

Les présentes normes ont pour objet d'aider le personnel de Développement social et des centres de jour pour adultes en ce qui a trait à la prestation des services à la clientèle des soins de longue durée.

1.2 Centres de jour pour adultes

Les centres de jour pour adultes font partie des options de services du Programme de soins de longue durée administré par le ministère du Développement social. L'évolution démographique fait qu'il se trouve un nombre croissant de personnes âgées à « rester chez elles » grâce à toute une gamme de services de soutien à domicile. La fréquentation d'un centre de jour répond aux besoins des clients et de leurs aidants, tout en favorisant le maintien d'une participation à la vie collective. En plus de donner un répit au principal aidant naturel, cette option de services offre au participant divertissements, socialisation, stimulation, contrôles de santé, éducation, conseils et nutrition.

Si les programmes varient d'un centre à l'autre, les objectifs sont les mêmes : assurer la relève des aidants naturels, proposer des activités stimulantes aux personnes ayant une déficience intellectuelle associée à la démence, restaurer ou maintenir les capacités fonctionnelles, exercer une surveillance, favoriser la socialisation et appliquer une approche holistique ou multidisciplinaire en mettant à contribution un éventail de services communautaires.

Les programmes de soins de jour pour adultes devraient obéir à des principes conformes à ceux qui sous-tendent le programme provincial des soins de longue durée, le potentiel de cette option de services étant reconnu comme partie intégrante du continuum des soins. Pour être fidèle à la préoccupation première du ministère, les programmes devraient être de nature préventive. Les clients aiguillés vers les centres de jour présentent des limitations fonctionnelles à long terme, ont besoin d'aide pour rester aussi autonomes que possible, et satisfont aux critères d'admissibilité.

1.3 Législation pertinente

Les centres de jour pour adultes dispensant des services à la clientèle des soins de longue durée doivent se conformer aux lois et règlements fédéraux, provinciaux et municipaux pertinents. Ces lois et règlements comprennent notamment :

- la *Loi sur les services à la famille*;

Objet :

Section :

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1

- la *Loi sur la santé*
- la *Loi sur les droits de la personne*;
- la *Loi sur la prévention des incendies*;
- la *Loi sur les normes d'emploi*;
- la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*;
- la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

1.4 Principes

Les principes suivants encadrent les centres de jour aux adultes. Ils sont basés sur les principes régissant le Programme de soins de longue durée.

- La plupart des adultes désirent vivre le plus longtemps possible dans la collectivité et devraient pouvoir le faire grâce à des services de soutien bien organisés, notamment les centres de jour pour adultes.
- La plupart des adultes risquant un placement en établissement préféreraient s'occuper d'eux-mêmes ou recevoir les soins dont ils ont besoin à domicile. Les centres de jour peuvent aider les participants à conserver leur autonomie.
- Les aidants naturels auprès d'un proche en perte d'autonomie s'investissent souvent sur une longue période, au détriment de leurs propres besoins. Une composante essentielle des centres de jour aux adultes vise à relever temporairement les aidants naturels qui ont besoin de détente et de repos.
- Il faut mêler les participants à toutes les décisions les concernant. Ils doivent connaître et comprendre les services offerts, y compris les options possibles, les frais afférents et les restrictions assorties, le cas échéant. On leur permet ainsi de rester le plus responsables et le plus autonomes possible et de définir leur vie autant que faire se peut.
- Les participants et leurs familles doivent avoir l'assurance qu'on a évalué rigoureusement leurs besoins et les options de services pertinentes.
- La multidisciplinarité des programmes s'impose pour répondre aux besoins physiques, psychologiques, sociaux et affectifs des participants.
- Un personnel averti et sensible aux besoins des personnes et des familles favorisera des sentiments de bien-être et aidera les personnes âgées et leurs familles à mieux faire face au processus du vieillissement et aux incapacités chroniques éventuelles.

Objet :

Section :

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1

1.5 Objectifs

- Entretenir ou améliorer le fonctionnement physique, social, mental et affectif des participants afin de leur conserver un degré d'autonomie optimal au sein du système des soins de santé communautaires.
- Augmenter la capacité des personnes âgées admissibles et de leurs aidants naturels à vivre chez eux dans la plus grande autonomie possible, le plus longtemps possible.
- Encourager l'autodétermination et prévenir ou retarder le placement en établissement.
- Comblent les besoins auxquels les personnes et leurs familles ne peuvent pas répondre seules ou avec l'aide des services de soutien formels ou informels et des groupes bénévoles.

1.6 Définitions

Les **centres de jour pour adultes** offrent des programmes variés appliquant une approche holistique pour répondre aux besoins physiques, psychologiques et sociaux des clients. Dispensés dans un environnement communautaire, ces services améliorent la qualité de vie des participants et favorisent le maintien de leur participation à la vie collective. Cette option de services hors du domicile fournit un répit aux aidants naturels, un soutien social et des activités sociales et récréatives en groupe. Les participants vivent éventuellement chez eux et sont admis par l'intermédiaire du Programme des soins de longue durée. Les centres de jour offrent les services suivants ou une partie d'entre eux : activités individuelles ou collectives supervisées, stimulation intellectuelle, contrôles de santé, gestion et suivi des médicaments, soins personnels, collations et repas chauds nutritifs, aide à la toilette, conseils en matière de santé et information.

Les **soins holistiques** utilisent une approche multidisciplinaire, axée sur la personne dans sa globalité et ses aidants plutôt que sur des problèmes spécifiques comme les déficits physiques ou cognitifs. L'approche holistique au bien-être envisage le corps et l'esprit comme des dimensions interreliées de l'être et prône la prévention en matière de santé.

Le terme **fournisseur de services** désigne une agence privée répondant aux exigences pour fournir des services aux participants adressés par Développement social.

Le terme **gestionnaire de cas** désigne le travailleur social de Développement social responsable du dossier d'un participant.

Objet :

Section :

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1

Par **ministère**, on entend le ministère du Développement social du Nouveau-Brunswick.

L'**aidant naturel** est la personne, généralement le conjoint, la fille, le fils ou un autre proche, qui a pris la responsabilité de prodiguer les soins voulus au participant et d'en assumer la surveillance sans rémunération.

Le **participant** est le client des soins de longue durée qui participe au programme d'un centre de jour pour adultes.

Le terme **membre du personnel** désigne tout employé d'un centre de jour pour adultes.

Le **coordonnateur de programme** est l'employé du Centre de jour chargé d'évaluer le participant en vue de la fréquentation du centre de jour pour adultes et d'assurer la liaison avec Développement social. Il est principalement responsable de la prestation des services au centre de jour pour adultes.

1.7 Public cible et admissibilité

Les centres de jour aux adultes sont offerts aux clients des soins de longue durée admissibles dont le plan d'intervention recommande cette option. Le ministère du Développement social détermine l'admissibilité au moyen d'une évaluation basée sur les critères d'admissibilité aux soins de longue durée. Si le fournisseur de services est incapable de répondre aux besoins du participant, il en avise le gestionnaire de cas avec raisons à l'appui.

Objet :

Section :

ADMINISTRATION

2

2. ADMINISTRATION

2.1 Étapes du processus d'approbation pour les nouveaux centres

2.1.1 Étape de l'orientation des demandeurs

Un contact initial devra être établi avec le gestionnaire régional de la prestation des programmes qui se trouve dans la région où ont lieu les activités principales du centre du jour pour adultes.

Les régions doivent fournir aux demandeurs une copie du document *Normes visant les centres de jour pour adultes* et de la politique relative aux allocations quotidiennes, comme il est décrit dans la section 6.5 du *Manuel de politiques des soins de longue durée*.

Les demandeurs devront informer les gens intéressés à participer à leur Centre de jour pour adultes du processus d'inscription au programme de soins de longue durée si ces participants ont besoin d'une aide financière pour suivre leur programme, conformément à la section 6.5 du Manuel des politiques de soins de longue durée.

2.1.2 Étape de l'examen de la proposition

Le demandeur doit préparer une proposition pour le centre de jour pour adultes et la fournir aux régions.

La proposition doit être examinée par le gestionnaire régional de la prestation des programmes aux fins d'approbation. Les régions doivent tenir compte de plusieurs facteurs lorsqu'elles examinent une proposition pour un nouveau centre de jour pour adultes (voir la liste ci-dessous). Si une demande de subvention pour le démarrage du centre figure dans la proposition, le bureau central peut participer au processus.

Facteurs à considérer :

- Historique et résumé des raisons pour lesquelles le demandeur ouvre un centre de jour
- Mission (est-elle conforme aux principes énoncés dans le document *Normes visant les centres de jour pour adultes*?)
- Vision du centre (est-elle conforme aux objectifs énoncés dans le document *Normes visant les centres de jour pour adultes*?)
- Heures d'ouverture
- Jours d'exploitation
- Clientèle prévue
- Lieu des services

Objet :

Section :

ADMINISTRATION

2

- Bâtiment
- Coût des services (frais)
- Repas/collations (*Guide alimentaire canadien pour manger sainement*)
- Transport (disponibilité, frais supplémentaires)
- Services optionnels (disponibilité, frais supplémentaires)
- Qualifications du personnel
- Gestion des plaintes
- Protection des données et des renseignements confidentiels
- Sécurité
- Vérification et surveillance
- Police d'assurance
- Stratégie promotionnelle (quelles mesures seront prises pour attirer des participants?)

Renseignements utiles

Si une demande de financement pour le démarrage du centre est présentée, le bureau central peut être contacté.

1. La proposition est examinée par le bureau central et le bureau régional.
2. Les modifications ou les révisions qui doivent être apportées à la proposition sont cernées et envoyées au demandeur.
3. Une décision mutuelle est prise entre la région et le bureau central.
4. La région informera le demandeur du financement accordé qui sera pour une période maximale de 12 mois.

2.1.3 Étape de l'approbation ou du refus

Approbation

Si la proposition est acceptée, une entente de services doit être conclue entre le bureau régional et le centre de jour pour adultes. Le modèle ministériel et normalisé de l'entente d'achat de services doit être utilisé. Les régions doivent également annexer les outils suivants à l'entente de services aux fins de production de rapports : le formulaire de rapport d'incident et le formulaire des rapports d'activités (annexes A et B).

La région enverra une lettre au demandeur pour l'informer de la décision prise et lui fournir des explications à cet égard. Voir l'ébauche de la lettre de décision (annexe C).

Une fois l'entente de services conclue et signée, les régions sont responsables de l'enregistrement et de la surveillance de la ressource dans Familles NB.

Objet :

Section :

ADMINISTRATION

2

Les régions doivent également informer le conseiller provincial responsable des centres de jours pour adultes du bureau central de la création du nouveau centre de jour pour adultes.

Refus

Si la région n'est pas satisfaite de la proposition et ne croit pas qu'elle répond aux exigences décrites dans le document *Normes visant les centres de jour pour adultes* ou si les principes et croyances ne sont pas conformes à ceux du Programme de soins de long durée, la proposition sera rejetée.

La région peut envoyer une lettre au demandeur pour l'informer de la décision prise et lui fournir des explications à cet égard. Voir l'ébauche de la lettre de décision (annexe C).

Renseignements utiles

Les centres de jour pour adultes qui offrent des services à des clients recevant des soins de longue durée doivent respecter les lois et règlements fédéraux, provinciaux et municipaux, le cas échéant. Cela peut comprendre notamment :

- la *Loi sur les services à la famille*;
- la *Loi sur la santé*;
- la *Loi sur les droits de la personne*;
- la *Loi sur la prévention des incendies*;
- la *Loi sur les normes d'emploi*;
- la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*;
- la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

2.2 Attribution des responsabilités

2.2.1 Responsabilités du ministère

Le ministère du Développement social détermine l'opportunité d'aiguiller ses clients en soins de longue durée aux programmes de jour pour adultes.

- Développement social met au point toutes les ententes contractuelles avec le fournisseur de services.
- Développement social élabore le plan de service au client en soins de longue durée et détermine la fréquence de sa participation.
- Développement social établit la contribution financière du participant.

Objet :

Section :

ADMINISTRATION

2

- Développement social fournit des renseignements adéquats et pertinents au Centre de jour concernant la demande de services.

2.2.2 Responsabilités du fournisseur de services

Le fournisseur de services est tenu de dispenser les services autorisés et doit le faire dans l'esprit du programme, notamment en favorisant l'autonomie des participants. Le fournisseur assume la gestion des services de jour aux adultes, laquelle comporte les fonctions et les tâches suivantes :

- Surveillance administrative – recrutement, sélection et embauche du personnel;
- Formation et perfectionnement;
- Évaluation du rendement;
- Facturation et perception de la contribution financière des participants;
- Tenue des dossiers et production des rapports (section 4 :3);
- Signalement immédiat d'événements ou de situations – notamment un changement de comportement chez le participant ou des soupçons de mauvais traitements ou de négligence – au ministère du Développement social.
- Signalement des hospitalisations, incidents survenus au Centre de jour, décès, et tout changement important au niveau de fonctionnement du participant, positif ou négatif;
- Services de secours;
- Qualité générale du programme (responsabilité partagée avec le ministère du Développement social);
- Relations publiques.

Les exploitants d'un centre de jour pour adultes doivent posséder une assurance protégeant leurs installations et tous les véhicules utilisés dans le cadre de leurs activités, qu'ils en soient propriétaires ou non. L'assurance doit couvrir les risques suivants :

NORMES VISANT LES CENTRES DE JOUR POUR ADULTES

Objet :

Section :

ADMINISTRATION

2

- Perte, endommagement ou destruction de biens, de matériel ou d'équipement causés par un incendie, une inondation, un acte de vandalisme ou un vol;
- Responsabilité à l'égard des participants ou de tiers en cas d'accident ou autre incident à survenir sur les lieux;
- Responsabilité à l'égard des participants passagers à bord de tout véhicule utilisé pour le transport des participants, qu'il soit propriété de l'agence, d'un employé ou d'un bénévole. La couverture doit s'élever à 1 000 000 \$ ou plus.

Objet :

Section :

EXIGENCES ASSORTIES À LA PRESTATION DES SERVICES

3

3. EXIGENCES ASSORTIES À LA PRESTATION DES SERVICES

3.1 Admission

Peuvent être admissibles à cette option de services les candidats qui répondent aux critères d'admissibilité aux services des soins de longue durée et dont le plan d'intervention prévoit un soutien de jour.

Renseignement utile

Le plan d'intervention devrait tenir compte du besoin de la relève de l'aidant naturel principal le cas échéant.

3.1 Composantes de base des centres de jour pour adultes

Tous les programmes des centres de jour pour adultes doivent fournir les services suivants :

- 3.1.1 Surveillance générale et assistance physique nécessaires à la protection et à la sécurité de tous les participants.
- 3.1.2 Activités sociales et récréatives planifiées, contribuant au maintien des capacités fonctionnelles, de l'acuité mentale et d'une autonomie optimale et favorisant un style de vie sain et le bien-être général.
- 3.1.3 Information et éducation sur le processus du vieillissement et l'adoption d'un régime de vie sain – consommation judicieuse des médicaments, nutrition, activité physique, choix santé et conseils de sécurité.
- 3.1.4 Repas et menus élaborés avec l'aide d'un diététiste ou d'un nutritionniste accrédité ou inspirés de près par le *Guide alimentaire canadien pour manger sainement*.
 - Des repas doivent être fournis pour les programmes de journées complètes;
 - Les participants à l'option demi-journée ou journée complète reçoivent des collations composées d'aliments santé : fruits et légumes, jus de fruit, craquelins à grains entiers, etc.

Objet :

Section :

EXIGENCES ASSORTIES À LA PRESTATION DES SERVICES

3

- Les responsables prennent les mesures nécessaires pour éviter la contamination des aliments.

3.2.5 Périodes de repos le matin et l'après-midi, selon les besoins des participants.

3.3 Services facultatifs

Selon les installations et les ressources disponibles, les participants peuvent avoir accès aux services suivants gratuitement ou moyennant des frais :

- Soins personnels – bain, soins capillaires ou soins des pieds – prodigués par un personnel compétent.
- Contrôles de santé effectués par un personnel qualifié : médication, pression artérielle, taux de glucose et de cholestérol sanguins, changements de pansement et suivi de l'état général.
- Dispositions pour le transport : taxi, fourgonnette accessible, autobus ou voiture d'un bénévole. De façon générale, les frais de transport sont à la charge des participants et de leurs familles.
- Consultation multidisciplinaire avec des physiothérapeutes, des ergothérapeutes et des orthophonistes pour améliorer le fonctionnement physique et intellectuel de manière à maintenir l'autonomie dans l'accomplissement des activités quotidiennes.

Objet :

Section :

NORMES D'EXPLOITATION

4

4 NORMES D'EXPLOITATION

4.1 Personnel

4.1.1 Ensemble du personnel et des bénévoles

- À l'égard du personnel ou des bénévoles, le fournisseur de services ne doit pratiquer aucune discrimination fondée sur la race, l'origine ethnique, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, une déficience ou l'état civil.
- Le personnel du centre doit avoir la formation et les qualités voulues pour s'acquitter des tâches requises.
- Le centre ou le coordonnateur de programme doit s'assurer avec une diligence raisonnable que le personnel ou les bénévoles ne sont pas atteints ou porteurs d'une maladie transmissible impossible à contrôler par des mesures d'hygiène et des soins médicaux normaux.

Renseignements utiles

Les personnes présentant les symptômes d'une maladie transmissible – diarrhée, grippe, éruption cutanée, conjonctivite, etc. – doivent s'abstenir de contacts directs avec les participants jusqu'à la disparition des symptômes ou jusqu'à ce qu'un médecin ait approuvé leur retour au travail. Le personnel et les bénévoles doivent suivre les recommandations de Santé publique en matière d'immunisation systématique. On recommande une vaccination annuelle contre la grippe.

- Le personnel et les bénévoles doivent se conformer à la directive et aux modalités en matière d'infections au VIH-sida et aux virus de l'hépatite B et C.
- La directive et les modalités sur la vérification des contacts antérieurs avec Développement social et la vérification du casier judiciaire s'appliquent au personnel et aux bénévoles.
- Le centre doit exiger des références personnelles et professionnelles (de personnes sans lien de parenté avec le candidat).
- Tous les employés doivent détenir des certifications en secourisme et en réanimation cardiorespiratoire valides et renouvelées avant leur expiration. Les bénévoles qui sont laissés seuls à s'occuper des participants doivent aussi détenir les mêmes certifications.

Objet :

Section :

NORMES D'EXPLOITATION

4

- Le personnel doit signaler immédiatement au bureau régional du ministère du Développement social tout événement ou situations importantes survenues au Centre de jour – notamment un changement de comportement chez le participant ou des soupçons de mauvais traitements ou de négligence. Hospitalisations, incidents survenus au Centre de jour, décès, et tout changement important au niveau de fonctionnement du participant, positif ou négatif, doivent aussi être signalés.
- Le personnel et les bénévoles doivent respecter la confidentialité en ce qui regarde les participants.

4.1.2 Coordonnateur de programme

Un coordonnateur doit être affecté à chaque programme de jour pour adultes. En plus d'être soumis aux recommandations concernant l'ensemble du personnel et des bénévoles, le gestionnaire doit répondre aux exigences minimales suivantes :

- Formation et expérience en gérontologie, réadaptation, service social, soins infirmiers, ergothérapie ou science de la santé connexe;
- Connaissance du processus du vieillissement dans l'optique des soins de longue durée dispensés dans la collectivité;
- Grande habileté dans les relations interpersonnelles;
- Qualités de chef confirmées;
- Connaissances et compétences en gestion efficace de ressources humaines;
- Aptitude à planifier et à organiser des horaires de travail;
- Aptitude à collaborer au sein d'une équipe multidisciplinaire.

4.1.3 Bénévoles

On encourage les centres de jour à recruter et à former des bénévoles capables d'appuyer la prestation des services.

4.2 Fonctionnement

4.2.1 Langue de service

Les services doivent être fournis dans la langue officielle choisie par le client.

Objet :

Section :

NORMES D'EXPLOITATION

4

4.2.2. Heures de service

Le programme quotidien dure au moins six heures (journée complète) ou trois heures (demi-journée). Les heures de service réelles devraient être établies en fonction des besoins locaux. Le nombre de jours par semaine où un client des soins de longue durée fréquente le centre est soumis à l'approbation du ministère du Développement social.

4.2.3 Fréquentation

Pour garantir l'efficacité et l'efficacité des services, le taux de fréquentation moyen ne doit pas être inférieur à 80 % de la capacité des locaux. Si la fréquentation tombe sous ce niveau pendant plus de deux mois consécutifs, le ministère peut modifier l'entente contractuelle.

4.2.4 Rapport personnel-participants

Un membre du personnel doit se trouver sur les lieux en tout temps durant les heures d'exploitation. Un taux d'encadrement minimal de 1 employé pour 12 participants doit être appliqué en tout temps. Le nombre d'employés requis dépend de la capacité fonctionnelle des participants et du type de service dispensé par le Centre de jour. Le complément d'effectif prend en compte la présence de bénévoles.

4.3 Dossiers, formulaires et rapports

Le centre de jour pour adultes doit tenir les dossiers appropriés sur le personnel, les bénévoles et les participants. Les dossiers individuels du personnel rémunéré et des bénévoles doivent contenir les renseignements suivants :

- Renseignements signalétiques : nom, adresse, date de naissance;
- Description de la formation, de l'expérience et autres qualifications;
- Copies des certifications en secourisme et réanimation cardiorespiratoire;
- Engagement à la confidentialité;
- Résultats de la vérification des contacts antérieurs avec Développement social et de la vérification du casier judiciaire;
- Résultats de l'évaluation annuelle du rendement.
- Certificat médical;

Objet :

Section :

NORMES D'EXPLOITATION

4

- Rapport d'incident.

Les dossiers individuels des participants doivent contenir les renseignements suivants :

- Nom, adresse et numéro de téléphone;
- Date de naissance;
- Personne à contacter et plus proche parent;
- Renseignements médicaux;
- Copie de la demande de service présentée par Développement social;
- Plan de soutien individuel, horaires, évaluation et notes d'évolution;
- Tout rapport d'incident pouvant impliquer le participant;
- Tout rapport demandé par Développement social.

La tenue des dossiers des participants doit se faire dans le respect de la protection des renseignements personnels. Tous les incidents graves mettant en cause un participant doivent être signalés le plus tôt possible au gestionnaire de cas.

4.4 Demande de service

Le gestionnaire de cas doit transmettre au fournisseur de services l'information sur le participant, ou participant éventuel, dont il a besoin pour déterminer s'il est en mesure de lui fournir les services appropriés. Après entente entre toutes les parties, le gestionnaire de cas rédige une demande de service décrivant les besoins du participant et en remet une copie au fournisseur. Le service commence à la réception de la demande par l'agence ou le fournisseur. Il incombe au gestionnaire de cas de renouveler la demande de service avant l'expiration de celle-ci.

Objet :

Section :

ENVIRONNEMENT ET SÉCURITÉ

5

5 ENVIRONNEMENT ET SÉCURITÉ

L'emplacement, l'aménagement et l'entretien du centre influencent la protection, la sécurité et le confort des participants. Le milieu physique contribue grandement à l'expérience globale de chacun. Les installations doivent être faciles à utiliser, accessibles aux personnes à mobilité réduite et accueillantes.

5.1 Emplacement

Le centre peut occuper un édifice indépendant ou être rattaché à d'autres installations, comme un foyer de soins ou un ensemble résidentiel pour personnes âgées. L'espace fonctionnel et l'accessibilité des toilettes doivent répondre aux normes gouvernementales, tandis que la structure elle-même doit être conforme aux normes minimales du code du bâtiment.

5.2 Règles de sécurité

En matière de sécurité-incendie, le centre doit répondre aux normes approuvées en vertu des règlements gouvernementaux. Un plan indiquant les chemins d'évacuation doit être affiché bien en vue. Il faut expliquer le plan d'évacuation à tous les employés et les bénévoles en période d'orientation. On recommande de procéder à un exercice d'évacuation au moins une fois l'an ou à la fréquence recommandée par les services locaux de prévention des incendies et d'en consigner les résultats.

5.3 Accessibilité

Le centre, y compris au moins une salle de toilette, doit être accessible aux hommes et aux femmes en fauteuil roulant. La signalisation doit être simple et bien visible à hauteur d'œil.

5.4 Exigences en matière d'espace

Le centre doit offrir suffisamment d'espace pour les activités sociales et récréatives et les discussions en groupe, une salle de repos, un coin-repas et des toilettes accessibles.

5.5 Exigences en matière d'équipement

Le centre doit disposer de l'équipement voulu pour répondre aux besoins des participants et pour planifier et faciliter les activités du programme. On devrait trouver sur place des casiers ou des patères, des lits ou des fauteuils inclinables, du matériel d'artisanat et de bricolage de même que les fournitures et l'équipement nécessaires à la préparation des repas, le cas échéant.

Objet :

Section :

ENVIRONNEMENT ET SÉCURITÉ

5

5.6 Mobilier

Tous les meubles doivent être en bon état et confortables et convenir à l'usage des participants. Les angles pointus sont à éviter et on recommande des matériaux faciles à nettoyer. Il doit se trouver des chaises et autres meubles en nombre suffisant pour accommoder participants, visiteurs et préposés.

5.7 Toilettes

Les toilettes doivent offrir les commodités suivantes :

- Serviettes jetables, savon liquide, papiers-mouchoirs et papier hygiénique;
- Au moins 1 cabinet pour 12 participants, avec au moins un cabinet pleinement accessible aux hommes et aux femmes en fauteuil roulant;
- Barres d'appui près des toilettes (recommandé);
- Accès sur le même étage (recommandé);
- Intimité;
- Ventilation adéquate.

5.8 Cuisine et coin-repas

La cuisine, le cas échéant, doit être équipée de la façon suivante :

- Réfrigérateur, cuisinière et évier installés dans les règles de l'art et en bon état de fonctionnement;
- Espaces de rangement adéquats pour les aliments, les articles ménagers et les produits de nettoyage;
- Ustensiles de cuisine et de table en bon état; les articles jetables, si les participants les tolèrent, sont acceptables dans le cadre d'un programme de jour.

Le coin-repas doit être accessible à tous les participants et meublé de tables et de chaises solides.

Objet :

Section :

ENVIRONNEMENT ET SÉCURITÉ

5

5.9 Corridors et escaliers

Les corridors et les escaliers doivent être libres de tout obstacle et leur éclairage contrôlé par des commutateurs bidirectionnels au besoin. Le sol doit être mat et les marches faciles à repérer et recouvertes d'un matériau antidérapant. Au moins un côté des escaliers doit être bordé d'une main-courante.

5.10 Sorties

Il faut prévoir au moins une sortie de secours tous les 9 m (30 pi) de corridor. Toutes les sorties doivent être signalées clairement et demeurer dégagées et accessibles en tout temps.

5.11 Aires d'activité

L'aire des activités récréatives doit être suffisamment spacieuse pour assurer la sécurité et le confort des participants. Le mobilier de l'aire commune doit être confortable et accessible à tous les participants. Il faut prévoir un coin « tranquille » offrant un fauteuil inclinable ou un lit.

5.12 Chauffage

Tous les locaux utilisés doivent être maintenus à une température de 21 degrés Celsius (70 degrés Fahrenheit), avec un taux d'humidité de 40 à 60 %. Il faut veiller à ce que les fenêtres et les portes ne créent pas de courants d'air. Les appareils de chauffage portatifs sont interdits.

5.13 Prévention des incendies

Le fournisseur de services doit respecter les normes en matière de sécurité-incendie en appliquant les directives suivantes :

- Maintenir un environnement sans fumée;
- Afficher un plan d'évacuation bien en vue et l'expliquer aux participants;
- Procéder régulièrement à des exercices d'évacuation (au moins une fois l'an);
- Installer des détecteurs de fumée conformément aux recommandations du prévôt des incendies et en vérifier le bon fonctionnement tous les mois;
- Disposer des extincteurs conformément aux recommandations du prévôt des incendies ou des services d'incendie locaux et les entretenir régulièrement;

Objet :

Section :

ENVIRONNEMENT ET SÉCURITÉ

5

- Maintenir le système de chauffage en bon état;
- Procéder à l'enlèvement des ordures tous les jours.

5.14 Protection des participants

5.14.1 Les participants doivent être traités avec respect en tout temps et ne faire l'objet d'aucune forme de mauvais traitements.

5.14.2 Il faut assurer la sécurité des participants; le fournisseur de services doit prévoir une procédure officielle à suivre pour obtenir des secours en cas d'urgence.

5.15 Exigences générales

Les normes sanitaires générales en vigueur au centre doivent être conformes aux spécifications et aux directives du médecin-hygiéniste de district ou de son représentant en ce concerne l'hygiène, l'éclairage, la ventilation et les normes sanitaires générales approuvées par le ministère de la Santé et du Mieux-être.

Les exploitants doivent assurer le respect des normes sanitaires générales en appliquant les directives suivantes :

- Ne tolérer aucun insecte ou rongeur à l'intérieur du centre;
- Entreposer les ordures à l'écart des aires réservées à la manipulation des aliments et aux activités récréatives; enlever les ordures tous les jours;
- Prévoir un approvisionnement en eau chaude suffisant largement à la demande durant les heures d'ouverture;
- Assurer la ventilation en ouvrant les fenêtres ou au moyen d'un échangeur d'air;
- Veiller à ce que les participants incapables de se déplacer seuls reçoivent les services appropriés à leurs besoins;
- Verrouiller fenêtres et portes d'entrée conformément aux spécifications du prévôt des incendies;
- Enfermer les substances dangereuses ou toxiques dans une armoire ou des contenants.

Objet :

Section :

ENVIRONNEMENT ET SÉCURITÉ

5

5.16 Trousse de premiers soins

Le fournisseur de services doit conserver à un endroit facilement accessible une trousse de premiers soins conforme aux recommandations des autorités compétentes (Croix-Rouge canadienne ou Ambulance Saint-Jean). Tous les employés et les bénévoles doivent être initiés au contenu et à l'emplacement de cette trousse.

Objet :

Section :

ANNEXES

6

6 ANNEXES

Annexe A
Formulaire de rapport d'incident

Nom du client : _____

Nom du fournisseur de services : _____

Date, lieu et heure approximative de l'incident : _____

Nature de l'incident :

- Blessure
- Changement de l'état de santé
- Hospitalisation
- Comportement
- Consommation abusive d'alcool ou de drogues
- Décès
- Problèmes de soutien familial
- Soupçon de négligence ou de violence
- Autre

Description du changement ou des circonstances entourant l'incident :

Mesures prises par le fournisseur de services :

Rapport rempli par :

Nom (en caractères d'imprimerie) : _____ *Date :* _____

Signature : _____ *Numéro de téléphone :* _____

Commentaires du gestionnaire de cas requis :

- Oui*
- Non*

Objet :

Section :

ANNEXES

6

Annexe B

Rapports d'activités

Les rapports portant sur les activités du programme doivent être préparés annuellement et présentés au ministre tel stipulé dans l'entente d'achat de services. Ils doivent comprendre les renseignements suivants :

1. la période visée par le rapport;
2. le nom du programme;
3. la date de préparation;
4. le nom, le titre et la signature de la personne qui a préparé le rapport;
5. des détails sur les activités du programme, notamment :
 - a. le nombre de jours d'exploitation pendant le trimestre,
 - b. la liste des activités/programmes/services offerts,
 - c. le nombre de participants par activité/programme/service,
 - d. le nombre de participants différents présents par mois de l'année;
6. les caractéristiques de gestion du programme, y compris ce qui suit :
 - a. les difficultés éprouvées et les mesures rectificatives prises,
 - b. les questions nécessitant des éclaircissements (le cas échéant),
 - c. les séances de formation suivies par le personnel ou les bénévoles;
 - d. le nombre de plaintes reçues (le cas échéant),
 - e. la nature des plaintes reçues (le cas échéant),
 - f. la résolution des plaintes reçues (le cas échéant),
 - g. les exemples de réussite (non explicitées, le cas échéant);
7. les tendances liées aux résultats :
 - a. les mesures des résultats à la date d'échéance de l'entente de services,
 - b. un indicateur de tendance illustrant le rendement de la mesure des résultats par rapport à la cible.

Objet :

Section :

ANNEXES

6

Annexe C
Lettre de décision

Date

Nom du demandeur

Nom de l'établissement

Adresse

Ville (Province) Code postal

(Madame OU Monsieur),

Nous souhaitons vous informer que votre proposition a été examinée pour _____
(NOM DE LA PROPOSITION)

Les propositions visant l'exploitation d'un centre de jour pour adultes doivent contenir les critères énoncés dans le document *Normes visant les centres de jour pour adultes*. Les principes et croyances d'un programme de jour pour adultes doivent être conformes à ceux qui régissent le Programme de soins de longue durée. Nous avons constaté que votre proposition répondait ou ne répondait pas aux exigences.

- Votre demande est rejetée pour les raisons suivantes :
(énumérer les raisons ici)
- Je communiquerai avec vous pour signer l'entente de services.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec moi.

Signature
(Votre nom)