

PRÉVENTION DES SINISTRES

LA RESPONSABILITÉ D'EXPLOITATION D'UNE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES

Les résidences pour personnes âgées au Québec doivent être certifiées selon un programme d'examen, et ce, depuis le 1^{er} février 2007*. Si vous êtes propriétaire d'une résidence pour personnes âgées, vous devez préalablement l'inscrire au registre des résidences pour personnes âgées de l'Agence de la santé et des services sociaux de la région où est située la résidence.

Pour obtenir et conserver un certificat de conformité, vous devez respecter un ensemble de critères sociosanitaires** :

- Droits fondamentaux des résidents
- Échange d'information entre l'exploitant et les résidents
- Santé et sécurité
- Alimentation
- Médication
- Assurance responsabilité

RESPONSABILITÉ CIVILE DE L'EXPLOITANT

L'exploitant ou l'administration d'une résidence pour personnes âgées doit rencontrer plusieurs obligations. Qu'il s'agisse d'une résidence pour personnes autonomes, semi-autonomes ou non autonomes, voici sommairement en quoi elles consistent.

LIEUX

- Fournir des locaux, installations et équipements adéquats, bien entretenus et sécuritaires, en tenant compte des besoins de la clientèle.

SERVICES OFFERTS

- Offrir des services adéquats et clairement énoncés.
- Traiter les résidents ainsi que leurs proches avec courtoisie, compréhension et équité dans le respect de leurs besoins, leur autonomie et leur dignité.
- Aviser promptement la clientèle si le niveau de service ne convient pas à la situation particulière d'une personne.
- Fournir un personnel de soutien compétent, fiable, courtois, diligent et prudent qui portera secours à une personne en danger.
- Offrir des services de santé appropriés ainsi qu'un soutien médical efficace aux résidences pour personnes non autonomes.

En général, l'exploitation d'une résidence pour personnes âgées repose sur une équipe plus ou moins réduite, selon le type de services offerts. Cette équipe sera plus importante dans une résidence offrant des soins pour les personnes non autonomes où l'on retrouve une infirmière de garde en tout temps. Quant aux résidences de plus grande envergure, où plus de services sont offerts, elles peuvent avoir recours à du personnel supplémentaire tel des infirmiers, gestionnaires, opérateurs de centre alimentaire, physiothérapeutes, ergothérapeutes, récréologues, animateurs ou bénévoles.

La présente capsule survole les principaux éléments pouvant réduire considérablement les risques d'incidents impliquant la responsabilité d'exploitation d'une résidence pour personnes âgées. →

CODE D'ÉTHIQUE ET GESTION DES PLAINTES

Un code d'éthique pour les employés, de concert avec la mise en place d'un mécanisme de réception et de gestion des plaintes, assurera et démontrera une transparence et une saine gestion de votre établissement. De plus, la publication des règlements de la résidence confirmera votre volonté de prioriser le bien-être des résidents auprès de votre clientèle.

TENUE DES DOSSIERS

Il est essentiel de tenir un dossier personnel et confidentiel sur chaque résident. Lorsque des services de soutien sont offerts pour la prise de médicaments, une fiche personnelle et confidentielle doit aussi être préparée.

Celle-ci comporte, entre autres :

- le nom d'une personne à contacter en cas d'urgence;
- les besoins particuliers du résident;
- ses problèmes de santé;
- l'horaire de sa médication;
- l'hôpital de préférence;
- le nom de son médecin traitant;
- le nom de son pharmacien;
- le nom de la personne responsable de son dossier au centre de services sociaux du territoire où est située la résidence;
- une déclaration de refus de fournir ces renseignements, au besoin.

Notons qu'un tel dossier sera plus complet lorsque le personnel peut inscrire tout commentaire pertinent à la fin de son quart de travail.

FORMATION DU PERSONNEL

Le niveau de compétence du personnel a un impact majeur sur la satisfaction des résidents ainsi que sur la qualité des services offerts. Le manque de formation a été clairement identifié comme un problème important dans le passé. Un programme de formation doit donc être mis sur pied et suivi rigoureusement. Au besoin, il y a lieu d'offrir une formation continue.

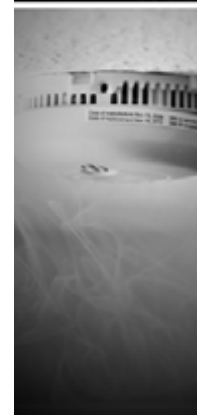
Voici quelques exemples de formations pouvant être offertes :

- Premiers soins
- Réanimation cardio-respiratoire
- Prévention des blessures
- Soins d'accompagnement
- Sécurité
- Diététique et préparation des repas

PREMIERS SOINS

En tout temps, il est indispensable qu'une personne capable de donner les premiers soins et ayant reçu une formation appropriée en premiers soins et en réanimation cardio-respiratoire (RCR) se trouve à la résidence. Lors d'une blessure sérieuse, le personnel doit immédiatement composer le 911 et voir à faire transporter tout blessé à l'hôpital situé le plus près. Entre-temps, une personne doit demeurer auprès du blessé et l'assister du mieux qu'il le peut. Finalement, l'administration de la résidence devrait communiquer rapidement la situation aux proches et demeurer informée de l'évolution de tout blessé en cas de problème prolongé.

La condition physique des personnes âgées peut se dégrader rapidement. Le personnel doit donc être attentif afin de porter une assistance rapide aux résidents qui en ont besoin. Habituellement, les établissements pour personnes âgées installent des dispositifs d'alerte dans les chambres ou les appartements. Il est important de s'assurer que ces dispositifs soient toujours en état de fonctionner et que le personnel puisse être en mesure de répondre rapidement aux appels. →



ACCÈS À L'ÉTABLISSEMENT

L'aménagement des locaux et des accès d'une résidence pour personnes âgées doit permettre le déplacement facile et sécuritaire des personnes handicapées. Bien que le personnel et les résidents puissent accéder à l'établissement et aux locaux en toute liberté, l'accès aux visiteurs doit être bien contrôlé afin d'éviter que des intrus se fauflent.

À ce sujet, plusieurs établissements disposent d'une seule entrée principale munie d'un poste de sécurité visible qui est occupé par du personnel ou un agent de sécurité. Souvent, ce poste sera inoccupé le soir, la nuit ou en dehors des heures normales de visite. Des malfaiteurs peuvent alors tenter de s'introduire à l'intérieur de l'immeuble. Il est donc essentiel de bien verrouiller toutes les portes d'accès et issues pour plus de sécurité. Cependant, elles doivent demeurer accessibles en cas de situation d'urgence. L'installation de caméras vidéo et de dispositifs d'alarme aux endroits stratégiques peut réduire grandement les risques d'intrusion.

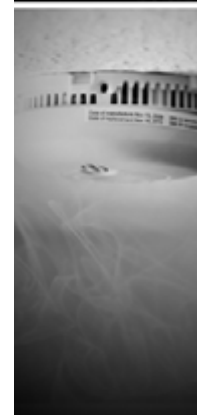
PLAN DE MESURES D'URGENCE

Historiquement, des événements tragiques surviennent lors d'incendies dans les résidences. Les personnes âgées sont particulièrement susceptibles de subir des blessures importantes ou de décéder lors de ces incidents. De plus, leur capacité de raisonnement peut être compromise en raison du grand stress éprouvé et de leur vulnérabilité physiologique ou mentale.

Toute résidence pour personnes âgées doit donc préconiser et appliquer une approche proactive afin de garantir que ses résidents, ses visiteurs et son personnel bénéficient de mesures sécuritaires et efficaces lors de situations d'urgence. Les mesures de cette logistique doivent faciliter l'évacuation de la résidence en toute sécurité et limiter les effets potentiellement néfastes pouvant affecter la vie et la santé des occupants et intervenants. Évidemment, la conception et l'application d'un plan de mesures d'urgence doivent tenir compte des particularités de la clientèle. Par exemple, une logistique conçue pour une résidence de personnes âgées autonomes sera très différente de celle qui accueille des personnes âgées non autonomes.

Bien que l'incendie demeure l'incident le plus redouté et nécessitant la plus grande planification des ressources, le plan de mesures d'urgence doit aussi prévoir d'autres événements, par exemple :

- Évacuation du bâtiment
- Panne d'électricité
- Fuite de gaz
- Tremblement de terre
- Mauvaises conditions climatiques (vent, neige, verglas, etc.)
- Alerte à la bombe
- Menaces terroristes
- Blessures corporelles graves →



LES AIRES INTÉRIEURES ET EXTÉRIEURES DU BÂTIMENT

La conception et l'entretien des aires intérieures et extérieures d'une résidence pour personnes âgées constituent deux critères essentiels pouvant exercer une influence sur les probabilités de demandes de réclamation en responsabilité civile. Malheureusement, cette analyse serait trop exhaustive. Néanmoins, voici une liste des éléments principaux à considérer :

AIRES INTÉRIEURES

- Éclairage
- Entrées, corridors et autres aires publiques
- Planchers et revêtements de sol
- Escaliers et cages d'escaliers
- Issues de secours et leurs accès
- Ascenseurs et monte-charge
- Buanderies
- Stationnements intérieurs
- Locaux récréatifs ou de conditionnement physique
- Salles de réunion
- Piscines, spas et saunas
- Entretien, les réparations et les rénovations
- Restauration
- Concessionnaires
- Animaux et la vermine
- Moisissures

AIRES EXTÉRIEURES

- Éclairage
- Escaliers
- Trottoirs et autres passages pour piétons
- Stationnements et leurs accès
- Risques de chute
- Toitures
- Jardins

Pour plus de détails sur la certification des résidences pour personnes âgées, visitez le Portail du gouvernement du Québec à msss.gouv.qc.ca/sujets/groupe/pa_certification.php

En collaboration avec

JEAN-JACQUES FOURNEL, expert-préventionniste

Note :

*À la suite de l'adoption du projet de Loi 83 modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives (2005, c.32).

**Critères définis dans le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées*.

Mise en garde

Les informations contenues dans cette capsule sont d'ordre général et sont fournies à titre informatif seulement. Elles ne sont pas exhaustives. Toute action prise à la suite de la lecture de cette capsule devra être effectuée en toute sécurité et, au besoin, être exécutée par une personne expérimentée et habilitée à le faire. Novembre 2011.

