



CONSEIL QUÉBÉCOIS
D'AGRÉMENT

Pour une gestion intégrée de la qualité

MÉMOIRE DU CONSEIL QUÉBÉCOIS D'AGRÉMENT
DANS LE CADRE DES CONSULTATIONS PARTICULIÈRES
PORTANT SUR LE PROJET DE LOI N^o 56

LOI MODIFIANT LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES
SERVICES SOCIAUX CONCERNANT LA CERTIFICATION DE
CERTAINES RESSOURCES OFFRANT DE L'HÉBERGEMENT

PRÉSENTÉ PAR

MADAME SYLVIE LAMBERT, DIRECTRICE DU PROGRAMME DE
CERTIFICATION ET DES SERVICES ADMINISTRATIFS

ET

MADAME LYNE PELLETTIER, DIRECTRICE GÉNÉRALE

20 OCTOBRE 2009

Nous remercions la Commission et son président de nous recevoir dans le cadre des consultations particulières sur le Projet de loi n° 56 modifiant la Loi sur les services de santé et de services sociaux concernant la certification de certaines ressources offrant de l'hébergement. Le Conseil québécois d'agrément a ainsi l'occasion de faire connaître aux membres de la Commission son avis sur certaines dispositions de ce projet de loi.

Présentation du Conseil québécois d'agrément

Le Conseil québécois d'agrément (CQA) est un organisme à but non lucratif, privé et indépendant. Son conseil d'administration est constitué de représentants des associations d'établissements, des organismes représentant les intérêts des usagers et de différents ordres professionnels.

Depuis 1995, sa mission est de :

- Soutenir les organisations, notamment du domaine de la santé et des services sociaux, dans leur démarche d'amélioration continue de la qualité de leurs services et de leur organisation.
- Accorder aux organisations qui satisfont à ses exigences une reconnaissance officielle basée sur un jugement extérieur quant à la qualité de leurs services.
- Maintenir un cadre normatif permettant de définir et de structurer la démarche d'amélioration continue de la qualité des services.

C'est ainsi que depuis près de 15 ans, des organisations de toutes les missions de la santé et des services sociaux offrant des services à des clientèles vulnérables telles, les jeunes en difficulté (centres jeunesse), déficience physique (centres de réadaptation pour personnes ayant une déficience physique), alcoolisme et toxicomanie (centres de réadaptation en dépendance), déficience intellectuelle (centres de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle), personnes âgées (centres d'hébergement et de soins de longue durée) ainsi que des ressources intermédiaires et de type familial ont réalisé leur démarche d'agrément avec le CQA et ont obtenu leur certificat d'agrément qu'ils doivent renouveler aux trois ans.

En février 2007, le CQA, à la suite d'un appel d'offre, a été reconnu par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec comme organisme démontrant les capacités pour procéder à la vérification du respect, par les exploitants de résidences de personnes âgées, des conditions d'obtention d'un certificat de conformité (LSSS, art. 346.0.1 et SS.).

C'est ainsi que, depuis deux ans, dans le cadre de son mandat sur la certification, le CQA a visité 2 300 résidences pour personnes âgées dans l'ensemble de la province. Une expertise enrichissante que le CQA peut maintenant mettre en corrélation avec celle acquise dans le cadre de son mandat d'organisme d'agrément, portant sur les règles et les normes de qualité des missions des établissements de santé et de services sociaux et autres qui opèrent des ressources d'hébergement.

C'est en tenant compte de ces deux champs d'expertise que nous souhaitons participer et appuyer la Commission de la santé et des services sociaux dans ses travaux portant sur le Projet de loi n° 56.

CONSTATS ET AVIS

Le CQA est responsable d'effectuer les visites de vérification de conformité dans les résidences pour personnes âgées et d'en produire un rapport détaillé qu'il transmet à l'agence de santé et de services sociaux de la région concernée. Une équipe de vérificateurs spécifiquement formés pour la certification a été mise en place au CQA ainsi qu'une structure professionnelle d'accompagnement afin d'assurer la cohésion et l'uniformisation de l'application à travers la province. Tel qu'il a été établi au mandat, le CQA n'a pas, dans le cadre de la certification, à évaluer la qualité des services offerts dans les résidences qu'il visite.

Entre juin 2007 et mars 2009, le CQA a effectué 2 230 visites de vérification de conformité et produit autant de rapports. Nous pouvons affirmer que l'ensemble des résidences pour personnes âgées de la province de Québec ont été visitées.

De façon générale, nous soulignons la grande préoccupation de la population du Québec à l'égard des clientèles vulnérables dont les personnes âgées ainsi que celle que soit établis des standards de qualité des services offerts et de s'assurer d'une structure afin qu'ils soient implantés et respectés.

1. Taux de satisfaction élevé des exploitants relativement à l'apport du programme de certification et à la visite de vérification.

Dans l'objectif de dresser un bilan qualitatif de cette première opération, à la fin de chacune des visites de vérification de conformité, le représentant du CQA remettait à l'exploitant ou à la personne responsable de la résidence un questionnaire sur la satisfaction de la visite.

En regard de l'amélioration des services aux résidents	
La démarche de certification vous permet d'améliorer les services aux résidents.	80,76%
En terminant, quel est votre degré de satisfaction générale face à la visite de vérification de conformité?	90,60%

Au total, 60,76 % des 2 230 exploitants ou personnes responsables rencontrés, soit 1 355 ont répondu. Outre le fait que la satisfaction est excellente en regard de la visite de vérification de conformité, il est intéressant de constater que 80,76 % des répondants perçoivent la certification des résidences pour personnes âgées comme un processus d'amélioration de la qualité alors que dans les faits, la certification n'est pas une évaluation de la qualité des services.

Cette démarche induit chez ces derniers celle d'une évaluation de la qualité de leurs services. Ils souhaitent de plus que leur clientèle puisse y participer.

En accord avec le projet de modification de l'article 346.0.6 concernant les exigences à satisfaire, nous portons à l'attention de la Commission que de nombreux commentaires, de la part des exploitants et responsables des résidences pour personnes âgées, ont également été transmis au CQA par le biais de ce questionnaire. Ceux mentionnés le plus fréquemment concernaient l'évaluation de la qualité et soulevaient l'importance que les résidents soient rencontrés afin d'axer davantage le programme sur leurs opinions.

Il nous apparaît que les attentes sont à l'effet que le processus de certification doit aller au delà du niveau sociosanitaire et présenter une vision plus globale en incluant notamment une évaluation de la satisfaction des personnes hébergées (entrevues ou questionnaires auprès des personnes hébergées et des proches ou personnes responsables des résidents).

2. Pour les exploitants des résidences de moindre taille ou volume, le processus de certification est perçu comme étant complexe.

Il nécessite un investissement important en temps notamment pour formaliser des documents, procédures et guides assurant la rigueur et la continuité des services. Il faut se rappeler que dans ces résidences, il y a très peu de personnel, les exploitants sont souvent les seules personnes à offrir les services et les soins. Ainsi, le fait d'héberger un (1) ou 851 résidents ne représente pas les mêmes enjeux. Il faut se préoccuper de la charge de travail qu'exige une démarche de certification et des ressources dont dispose l'exploitant pour s'y soumettre.

3. Concernant la modification proposée à l'article 346.0.10 sur la durée de la certification.

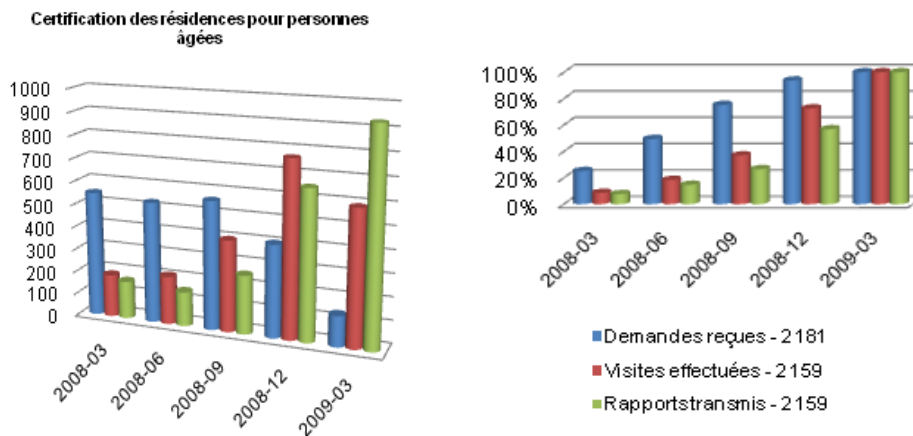
Le CQA est d'avis que d'établir un ensemble de règles (cadre normatif) permettrait de vérifier le niveau de maîtrise des critères, assurerait une évaluation de la qualité des soins et services dispensés à la clientèle et ainsi contribuerait à leur bien-être. Dans ce contexte d'évaluation de la qualité et d'amélioration continue, il est justifié de modifier la période de certification de deux à trois ans. À titre d'exemple, lors d'une première certification, les exploitants ont formalisé plusieurs documents dont l'actualisation, la continuité et l'intégration de leur contenu ne peuvent être assurées dans un court délai.

En ce sens, il apparaît nécessaire de mettre en application un modèle de rétroaction rigoureux (planification des mesures correctives) et de demander à l'exploitant de démontrer les résultats des améliorations qui lui sont exigées.

4. Défi de coordination que représente le processus de certification.

Il apparaît essentiel, considérant l'intégration d'autres ressources d'hébergement provenant de missions différentes au processus de certification, que soit établie une coordination étroite et globale entre les divers intervenants, afin d'éviter des délais administratifs, le dédoublement et les disparités d'application. Ainsi, le bon déroulement, les suivis et l'atteinte des objectifs poursuivis pourront être garantis.

Le tableau qui suit démontre que le processus démarré en juin 2007 a connu un départ très lent, notamment en raison d'une difficulté de coordination entre les divers intervenants et organismes concernés par la certification. Des mesures de coordination et d'intervention sont depuis mises en œuvre. Nous sommes d'avis que l'organisation entourant le processus de certification doit être simple et faciliter la cohésion de son application.



De façon générale, nous tenons à souligner la collaboration des exploitants et des personnes responsables de résidences dans le cadre de cette première ronde de certification.

5. Concernant la modification de l'article 346.0.21 proposant l'élargissement de la certification à toute ressource ou catégorie de ressource offrant de l'hébergement.

Nous sommes en accord car ceci représente une façon d'assurer que ces personnes reçoivent des services adéquats, tel que précisé à l'article 5 de la Loi sur les services de santé et de services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2). « Toute personne a droit de recevoir des services de santé et de services sociaux adéquats sur le plan scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisé. ».

Comme le soulignait Madame Raymonde St-Germain, Protectrice du citoyen, dans son dernier rapport « au cours de l'année 2008-2009, le Protecteur du citoyen a une fois de plus reçu des plaintes concernant des ressources d'hébergement privées non certifiées par le ministère de la Santé et des Services sociaux et qui desservent notamment des personnes aux prises avec des problèmes de toxicomanie. Les plaintes concernent les ressources en toxicomanie et visent les soins et les services offerts aux usagers de même que l'environnement dans lequel ils sont donnés. ». Elle ajoute également que « sans certification obligatoire, il n'y a aucune assurance d'une intervention et d'un traitement adéquat dans un environnement sécuritaire et salubre... ».

6. Concernant la modification de l'article 346.0.6 faisant référence aux conditions à satisfaire.

En ce qui concerne la modification de la loi par l'insertion, après le paragraphe 2^o du premier alinéa, du paragraphe suivant :

« les conditions auxquelles doivent satisfaire les membres du personnel et les bénévoles d'une résidence pour personnes âgées selon les responsabilités qu'ils assument, notamment en ce qui a trait à la sécurité; », il est suggéré d'inclure aux membres du personnel et aux bénévoles, les personnes qui agissent pour le compte de la résidence.

Tel que libellé actuellement, ces personnes qui interviennent auprès de la clientèle pourraient ne pas être tenues de se conformer aux conditions à satisfaire selon les responsabilités qu'elles assument.

De plus, il devient important de cibler les conditions à satisfaire, notamment en ce qui concerne la sécurité mais aussi les formations requises pour dispenser des services et des soins de façon sécuritaire et de qualité (formation de préposé aux bénéficiaires, en secourisme général, en déplacement sécuritaire des personnes, à l'installation et manipulation sécuritaires des aides techniques, légers ou lourds, etc.).

7. Le mécanisme de traitement des plaintes.

Nous accueillons favorablement le projet que le mécanisme de traitement des plaintes établi pour les résidences pour personnes âgées s'applique à toute ressource ou toute catégorie de ressource d'hébergement.

Le suivi des recommandations liées au traitement des plaintes représente une source d'information importante pour supporter l'amélioration des services dispensés.

En conclusion

Le Conseil québécois d'agrément prône la rigueur, la qualité et l'amélioration continue. Il appuie le projet de loi visant notamment à bonifier et à élargir le processus obligatoire de certification en vigueur pour les ressources d'hébergement privées pour personnes âgées à toute ressource ou catégorie de ressource offrant de l'hébergement.

Nous souhaiterions attirer l'attention de la Commission sur les points suivants :

- La certification a joint favorablement l'opinion publique. De plus, la quasi-totalité des exploitants perçoit la certification comme un processus apportant des gains. L'élargissement des critères contenus dans le Projet de loi n° 56 à un ensemble de règles (cadre normatif) permettrait, outre de mieux assurer des services sécuritaires aux personnes vulnérables mais également la qualité des soins, des services et du milieu de vie.
- La conformité à des critères sociosanitaires exige une formalisation adéquate des pratiques et du fonctionnement de la ressource. Cette exigence vient supporter, dans un contexte où le recrutement et la rétention du personnel est une problématique, la continuité, la sécurité et la qualité des services ainsi que l'intégration des travailleurs.
- Dans un contexte où il y a évaluation de règles liées à la qualité des services et mise en place de mécanismes rigoureux de suivi portant sur les correctifs demandés et les formations nécessaires, il serait justifié de modifier la période de certification de deux à trois ans.
- Il est souhaité que soit adapté le processus de validation des critères sociosanitaires ou d'un éventuel cadre normatif à la taille ou au volume de la résidence. Il faut se soucier de la charge de travail qu'exige une démarche de certification et des ressources dont dispose l'exploitant pour s'y soumettre.
- Il apparaît essentiel de solliciter la participation et le témoignage des résidents ou de leurs proches lors de la démarche de certification de la résidence qu'ils habitent.

Nous tenons à remercier les membres de la Commission de leur attention à l'égard des commentaires du Conseil québécois d'agrément.