

En lien avec le foyer – À l'initiative de l'inspecteur

Nom du foyer :

Numéro de l'inspection :

(copies imprimées seulement)

Date :

Numéro d'identification de l'inspecteur :

Définition/Description**Personnel :**

Relativement à un foyer de soins de longue durée, le terme « personnel » s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

- a) à titre d'employé du titulaire de permis,
- b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis,
- c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. Paragraphe 2 (1) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD)

Formation et orientation :

Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée doit veiller à ce que tout le personnel du foyer reçoive la formation et le recyclage tel qu'exigé dans la Loi et comme prévu dans le Règlement. Le titulaire de permis doit également élaborer et fournir de l'orientation aux bénévoles. Articles 76 et 77 de la LFSLD et art. 216 à 223 du Règlement de l'Ontario 79/10.

Bénévole :

Quiconque fait partie du programme de bénévolat structuré, mis en place à l'intention du foyer de soins de longue durée aux termes de l'article 16, et qui ne reçoit pas de salaire ou de rémunération pour les services ou le travail fournis dans le cadre de ce programme. Par. 2 (1) de la LFSLD.

Usage

Le protocole d'inspection en lien avec le foyer déclenché à l'initiative de l'inspecteur sert à examiner le programme de formation et d'orientation du foyer de soins de longue durée dans le cadre de l'Inspection de la qualité des services aux résidents de celui-ci.

L'inspecteur peut également se servir de ce protocole d'inspection pour mener une inspection relative aux préoccupations touchant la formation et l'orientation dans le cadre de tout type d'inspection.

L'inspection est axée sur les obligations du titulaire de permis relatives au respect des exigences de la LFSLD et du Règlement de l'Ontario 79/10 dans les domaines suivants :

LFSLD, art. 76	Formation
LFSLD, art. 77	Orientation pour les bénévoles
Règl. de l'Ont. 79/10, art. 216	Programme de formation et d'orientation
Règl. de l'Ont. 79/10, art. 217	Responsable désigné
Règl. de l'Ont. 79/10, art. 218	Orientation
Règl. de l'Ont. 79/10, art. 219	Recyclage
Règl. de l'Ont. 79/10, art. 221	Formation complémentaire – personnel chargé des soins directs
Règl. de l'Ont. 79/10, art. 222	Exceptions : formation
Règl. de l'Ont. 79/10, art. 223	Orientation à l'intention des bénévoles

Remarque : Des dispositions réglementaires transitoires [Règl., art. 220, par. 221 (5) et par. 223 (3)] s'appliquent au protocole Formation et orientation.

Procédure

Chaque section de ce protocole d'inspection comprend des énoncés offrant une orientation à l'inspecteur relativement à la collecte de renseignements dans le cadre d'une inspection et il se peut que ces énoncés ne s'appliquent pas à toutes les situations. Les renseignements recueillis serviront à déterminer si un foyer est conforme à la LFSLD.

Le protocole d'inspection comprend deux (2) parties :

Partie A – Formation et orientation

Partie B – Programme de formation et d'orientation

Pendant l'Inspection de la qualité des services aux résidents

1. Il faut répondre à toutes les questions applicables.
2. L'inspecteur doit consigner les éléments de preuve à l'appui des cas de non-respect dans la section « Remarques » lorsqu'il répond « Non ».

PARTIE A : Formation et orientation

Examen des dossiers/Entrevue

Demander les renseignements suivants concernant le programme de formation et d'orientation :

- le nom de la personne-ressource;
- les lignes directrices et les marches à suivre pertinentes;
- les dossiers conservés sur la formation et l'orientation offertes par le foyer;
- les dossiers relatifs aux évaluations.

Mener une entrevue auprès de la personne-ressource et examiner les renseignements fournis en vue de déterminer :

- si le titulaire de permis a développé et mis en œuvre le programme de formation et d'orientation;
- si la formation et l'orientation sont fournies à l'ensemble des membres du personnel et des bénévoles conformément aux exigences prévues par la LFSLD et le Règlement;
- la façon dont le titulaire de permis évalue les besoins en matière de formation des membres de son personnel;
- si le titulaire de permis, au moins une fois par année, évalue le programme et le met à jour conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises.

Collecte de renseignements

Remarques

Entrevue auprès du résident ou de son mandataire spécial

Mener l'entrevue auprès du résident ou de son mandataire spécial lorsque des préoccupations sont soulevées, afin de déterminer :

- la mesure dans laquelle est connue la déclaration des droits des résidents;
- si les soins et les services sont offerts conformément aux besoins et aux souhaits du résident;
- si le personnel fournit son assistance rapidement;
- la mesure dans laquelle est connu le conseil des résidents ou le conseil des familles;
- la mesure dans laquelle il est au courant qu'il peut signaler des préoccupations concernant les soins et les services fournis;
- si le personnel et les bénévoles sont suffisamment formés et compétents pour exercer leurs fonctions.

Collecte de renseignements

Remarques

Entrevues et observation auprès des membres du personnel et des bénévoles

Mener des entrevues auprès des membres du personnel de diverses disciplines, à divers endroits dans le foyer et pendant divers quarts de travail afin de déterminer s'ils sont formés et compétents concernant :

- la déclaration des droits des résidents;

- l'énoncé de mission du foyer;
- la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents;
- l'obligation de faire rapport prévue à l'article 24;
- les protections pour les dénonciateurs;
- la politique du foyer visant à réduire au minimum l'utilisation de la contention sur les résidents;
- la prévention des incendies et la sécurité;
- les mesures d'urgence et le plan d'évacuation;
- les marches à suivre écrites du foyer sur la façon de traiter les plaintes et le rôle que peuvent jouer les membres du personnel en l'occurrence;
- l'utilisation sécuritaire et correcte de l'équipement;
- la prévention et le contrôle des infections.

Mener des entrevues auprès des bénévoles (qui ont commencé à faire du bénévolat au foyer, pour la première fois, à compter du 1^{er} juillet 2010), là où il y a lieu et dans la mesure du possible, pour déterminer si de l'orientation a été fournie, notamment en ce qui touche :

- la déclaration des droits des résidents;
- l'énoncé de mission du foyer;
- la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents;
- l'obligation de faire rapport prévue à l'article 24;
- la sécurité-incendie et les pratiques universelles de contrôle des infections;
- les protections pour les dénonciateurs;
- la sécurité des résidents;
- les mesures d'urgence et le plan d'évacuation;
- l'apport d'une aide à l'heure des repas, si cela fait partie des tâches du bénévole;
- les techniques et les méthodes qui permettent de répondre aux besoins des résidents qui affichent des comportements réactifs.

Observer la prestation des soins et des services, ainsi que les interactions qu'ont les membres du personnel et les bénévoles avec les résidents pour déterminer si les pratiques et les processus employés correspondent à la formation offerte par le titulaire de permis.

Collecte de renseignements**Remarques**

Orientation à l'intention du personnel

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce que tous les membres du personnel aient reçu une formation dans les domaines suivants avant d'assumer leurs responsabilités :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la déclaration des droits des résidents; 2. l'énoncé de mission du foyer; 3. la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents; 4. l'obligation de faire rapport prévue à l'article 24; 5. les protections pour les dénonciateurs qu'offre l'article 26; 6. la politique du foyer visant à réduire au minimum l'utilisation de la contention sur les résidents; 7. la prévention des incendies et la sécurité; 8. les mesures d'urgence et le plan d'évacuation; 9. la prévention et le contrôle des infections; 10. l'ensemble des lois, des règlements, des politiques du ministère et des documents semblables, y compris les politiques du titulaire de permis, qui se rapportent aux responsabilités de la personne; 11. les autres domaines que prévoient les règlements? <p>Remarques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ces exigences ne s'appliquent pas dans les situations d'urgence ou dans des circonstances exceptionnelles et imprévues, auquel cas la formation visée au paragraphe (2) doit être offerte au plus tard une semaine après que la personne commence à assumer ses responsabilités (par. 76 (3)). Cependant, le paragraphe 76 (3) de la Loi ne s'applique pas pendant une pandémie et, à la place, la formation requise en vertu de l'article 76 de la Loi doit être fournie, <ol style="list-style-type: none"> a) dans la semaine suivant le début de l'exercice de ses responsabilités, en ce qui concerne les questions énoncées aux dispositions 1, 3, 4, 7, 8 et 9 du paragraphe 76 (2) de la Loi; et b) dans les trois mois suivant le début de l'exercice de ses responsabilités, en ce qui concerne e les autres questions énoncées au paragraphe 76 (2) de la Loi. 	I. 76 (2) 1 à 11

				<ul style="list-style-type: none"> Les personnes qui travaillent au foyer conformément à un contrat ou à une entente avec le titulaire de permis ou encore à un contrat ou à une entente entre le titulaire de permis et une agence de placement ou un tiers et qui fourniront uniquement des services d'entretien ou de réparation occasionnels au foyer sans fournir de soins directs aux résidents ne sont pas tenues de se conformer à ces exigences. <p>Voir les par. 222 (1) et (2) du Règlement.</p>	
Remarques					

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce que tous les membres du personnel aient reçu une formation dans les domaines complémentaires suivants avant d'assumer leurs responsabilités :</p> <ol style="list-style-type: none"> les marches à suivre écrites du titulaire de permis sur la façon de traiter les plaintes et le rôle que peuvent jouer les membres du personnel en l'occurrence; l'utilisation sécuritaire et correcte de l'équipement faisant partie des responsabilités des membres du personnel, notamment du matériel thérapeutique, des appareils de levage, des appareils fonctionnels et des aides pour changer de position; le nettoyage et l'assainissement de l'équipement faisant partie des responsabilités des membres du personnel? <p>Voir l'al. 76 (2) 11 de la LFSLD.</p>	r. 218. (1) 1, 2, et 3
Remarques					

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce que la formation et le recyclage du personnel en matière de prévention et de contrôle des infections abordent les questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> l'hygiène des mains; les modes de transmission des infections; les pratiques de nettoyage et de désinfection; et l'utilisation d'équipement de protection individuelle? <p>Voir l'al. 76 (2) 9 de la LFSLD.</p>	r. 219 (4)
Remarques					

Recyclage à l'intention du personnel

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce que tous les membres du personnel se recyclent annuellement dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la déclaration des droits des résidents; • l'énoncé de mission du foyer; • la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents; • l'obligation de faire rapport prévue à l'article 24; • les protections pour les dénonciateurs; • la politique du foyer visant à réduire au minimum l'utilisation de la contention sur les résidents; • la prévention des incendies et la sécurité; • les mesures d'urgence et le plan d'évacuation; • la prévention et le contrôle des infections; • l'ensemble des lois, des règlements, des politiques du ministère et des documents semblables, y compris les politiques du titulaire de permis, qui se rapportent aux responsabilités des membres du personnel? <p>Remarques : Le recyclage n'est pas nécessaire pour une personne en ce qui a trait à l'énoncé de mission du foyer et aux lois, aux règlements, aux politiques du ministère et aux documents similaires, y compris les politiques du titulaire de permis qui se rapportent aux responsabilités des membres du personnel, si, depuis la dernière formation ou le dernier recyclage, aucun changement n'a été apporté à ces égards dans le contexte des responsabilités de la personne. Voir le par. 219 (2) du Règlement.</p>	I. 76 (4)
Remarques					

Autres besoins en matière de formation

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce que les besoins du personnel en matière de formation soient évalués au moins annuellement?</p> <p>Voir l'al. 219 (3) a) du Règlement.</p>	I. 76 (6) 1
Remarques					

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
6.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce que tous les autres besoins du personnel en matière de formation cernés lors des évaluations soient comblés de la manière qu'il estime appropriée?</p>	I. 76 (6) 2

				Voir l'al. 219 (3) b) du Règlement.	
Remarques					

Formation complémentaire – personnel chargé des soins directs

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
7.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce que tout le personnel qui fournit des soins directs aux résidents reçoive, comme condition pour continuer d'avoir des contacts avec ceux-ci, une formation dans les domaines suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le dépistage et la prévention des mauvais traitements; 2. les questions de santé mentale, y compris les soins aux personnes atteintes de démence; 3. la gestion des comportements; 4. la façon de réduire au minimum l'utilisation de la contention sur les résidents et, si la contention se révèle nécessaire, la façon de l'utiliser conformément à la présente loi et aux règlements; 5. les soins palliatifs; 6. les autres domaines que prévoient les règlements? <p>Remarque : Le directeur médical et les médecins ou les infirmières et infirmiers autorisés de la catégorie spécialisée retenus par le résident ou le mandataire spécial ou bien nommés par le titulaire de permis ne sont pas tenus de respecter les exigences établies au par. 76 (7).</p>	I. 76 (7) 1 à 6
Remarques					

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
8.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce que tout le personnel qui fournit des soins directs aux résidents reçoive de la formation complémentaire dans les domaines suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la prévention et la gestion des chutes; 2. les soins de la peau et des plaies; 3. la facilitation des selles et les soins de l'incontinence; 4. la gestion de la douleur, notamment le dépistage de ses symptômes spécifiques et non spécifiques; 5. l'application, l'utilisation et les dangers éventuels d'appareils mécaniques faisant partie de la formation des membres du personnel qui appliquent ces appareils <u>ou</u> qui surveillent des 	r. 221 (1) 1 à 6

				<p>résidents maîtrisés par de tels appareils;</p> <p>6. l'application, l'utilisation et les dangers éventuels d'appareils d'aide personnelle faisant partie de la formation des membres du personnel qui appliquent ces appareils <u>ou</u> qui surveillent des résidents qui utilisent de tels appareils?</p> <p>Remarque : Le directeur médical et les médecins ou les infirmières et infirmiers autorisés de la catégorie spécialisée retenus par le résident ou le mandataire spécial ou bien nommés par le titulaire de permis ne sont pas tenus de respecter les exigences établies au par. 76 (7).</p>	
Remarques					

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
9.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce que tout le personnel qui fournit des soins directs aux résidents reçoive de la formation liée au dépistage et à la prévention des mauvais traitements :</p> <ul style="list-style-type: none"> • annuellement; ou • tel que déterminé par le titulaire de permis, en fonction de l'évaluation des besoins particuliers en matière de formation du membre du personnel? <p>Voir le par. 76 (7) de la LFSLD.</p>	r. 221 (2) 1
Remarques					

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
10.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce que la formation relative aux questions de santé mentale, y compris aux soins aux personnes atteintes de démence, comprenne de la formation sur les techniques et les méthodes liées aux comportements réactifs?</p> <p>Voir le par. 76 (7) de la LFSLD.</p>	r. 221 (3)
Remarques					

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
11.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce que la formation prévue sur la façon de réduire au minimum l'utilisation de la contention sur les résidents comprenne de la formation sur l'application, l'utilisation et les dangers éventuels des appareils mécaniques utilisés pour maîtriser les résidents et des appareils d'aide personnelle?</p> <p>Voir le par. 76 (7) de la LFSLD.</p>	r. 221 (4)

Remarques	
------------------	--

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
12.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le titulaire de permis veille-t-il à ce que les membres du personnel qui travaillent au foyer conformément à un contrat ou à une entente avec le titulaire de permis ou encore à un contrat ou à une entente entre le titulaire de permis et une agence de placement ou un tiers et qui fourniront uniquement des services d'entretien ou de réparation occasionnels au foyer sans fournir de soins directs aux résidents reçoivent des renseignements sur ce qui suit avant de fournir leurs services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la déclaration des droits des résidents; • la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents; • l'obligation de faire rapport; • les protections pour les dénonciateurs qu'offre l'article 26; • la prévention des incendies et la sécurité; • les mesures d'urgence et le plan d'évacuation; • la prévention et le contrôle des infections : <ul style="list-style-type: none"> - l'hygiène des mains, - les modes de transmission des infections, - les pratiques de nettoyage et de désinfection, et - l'utilisation d'équipement de protection individuelle? 	r. 222 (2)

Remarques	
------------------	--

Orientation à l'intention des bénévoles

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
13.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce qu'un programme d'orientation pour les bénévoles soit élaboré et mis en œuvre, comprenant des renseignements sur les éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la déclaration des droits des résidents; b) l'énoncé de mission du foyer; c) la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents; d) l'obligation de faire rapport prévue à l'article 24; e) la sécurité-incendie et les pratiques universelles de contrôle des infections; 	I. 77

				f) les autres domaines que prévoient les règlements; et g) les protections pour les dénonciateurs qu'offre l'article 26?	
Remarques					

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
14.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce que chaque bénévole qui a commencé à faire du bénévolat au foyer après le 1 ^{er} juillet 2010 ait reçu l'orientation prévue à l'article 77 de la Loi?	r. 223 (1)
Remarques					

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
15.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce que l'orientation offerte aux bénévoles qui ont commencé à faire du bénévolat après le 1 ^{er} juillet 2010 comprenne également de l'information sur ce qui suit : <ol style="list-style-type: none"> 1. la sécurité des résidents, notamment sur le signalement des incidents, des accidents et des disparitions de résidents, ainsi que la sécurité des fauteuils roulants; 2. les mesures d'urgence et le plan d'évacuation; 3. l'accompagnement des résidents; 4. l'apport d'une aide à l'heure des repas, si cela fait partie des tâches du bénévole; 5. les techniques de communication qui permettent de répondre aux besoins des résidents; 6. les techniques et les méthodes qui permettent de répondre aux besoins des résidents qui affichent des comportements réactifs? Voir l'al. 77 (f) de la LFSLD.	r. 223 (2) 1 à 6
Remarques					

PARTIE B : Programme de formation et d'orientation

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
16.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Le titulaire de permis veille-t-il à ce qu'un programme de formation et d'orientation pour le foyer soit élaboré et mis en œuvre pour offrir la formation et l'orientation requises?	r. 216 (1)
Remarques					

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
17.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Le titulaire de permis veille-t-il à ce que le programme de formation et d'orientation soit évalué et mis à jour au moins une fois par année conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et,	r. 216 (2)

				en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises?	
Remarques					

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
18.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Le titulaire de permis consigne-t-il dans un dossier chaque évaluation de programme en indiquant les renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none"> • la date de l'évaluation; • le nom des personnes qui y ont participé; • un résumé des modifications apportées; et • la date à laquelle ces modifications ont été mises en œuvre? 	r. 216 (3)
Remarques					

N°	Oui	Non	S.O.	Question	Loi/Règl.
19.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Le titulaire de permis a-t-il veillé à ce qu'un responsable soit désigné pour le programme de formation et d'orientation?	r. 217
Remarques					

Selon les renseignements recueillis dans le cadre du processus d'inspection, l'inspecteur peut déterminer qu'il est nécessaire de sélectionner d'autres soins ou secteurs de services connexes devant faire l'objet d'une inspection plus approfondie. Dans ce cas, l'inspecteur consignera les motifs de l'inspection plus approfondie dans les remarques spéciales (Ad Hoc Notes), choisira et complètera d'autres protocoles d'inspections pertinents relatifs à la formation et à l'orientation, notamment ce qui suit :

- Services d'hébergement – Entretien ménager
- Services d'hébergement – Buanderie
- Services d'hébergement – Entretien
- Gestion de l'élimination intestinale et des soins liés à la continence
- Dignité, choix et respect de la vie privée
- Prévention et contrôle des infections
- Gestion des médicaments
- Recours minimal à la contention
- Douleur
- Services de soutien personnel
- Prévention des mauvais traitements, de la négligence et des représailles
- Amélioration de la qualité
- Rapports et plaintes

- Comportements réactifs
- Foyer sûr et sécuritaire
- Soins de la peau et des plaies
- Dotation suffisante en personnel