



Developmental
SERVICES

MAQ Claire

Updated March 2017



RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

MAQClaire est un outil supplémentaire conçu pour aider les conseillers en programmes, les superviseurs de programme et les organismes à résoudre les problèmes ou questions spécifiques concernant le Règl. de l'Ont. 299/10, Mesures d'assurance de la qualité (MAQ), les directives en matière de politique ou le document Inspection de la conformité des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (SPDI) : Liste des indicateurs.

MAQClaire comporte les renseignements suivants :

- les exigences énoncées dans le règlement sur les MAQ et les directives en matière de politique;
- le but des exigences;
- les problèmes qui ressortent de l'analyse et/ou de la rétroaction du secteur;
- des explications sur les preuves attestant de la conformité ou de la non-conformité.

MAQClaire sera accessible sur www.qamtraining.net et sera mis à jour régulièrement.

Contents

Politiques et Consignes

- (2.) Politiques Ecrites, Datées et Tenant Compte des Pratiques en Vigueur
- (8.) De Non-Réanimation (DNR)
- (23.) Vidéosurveillance
- (34.) Politiques et Consignes Sur L'isolement/Le Confinement à des Fins D'arrêt D'agir
- (42.) Comité D'examen tiers, Composition et Rôles

Dossiers du Conseil

- (2.) Énoncé de Mission, Principes en Matière de Service et Déclaration des Droits, Examen Annuel
- (7.) Vérification des Références

Dossiers, Employés Bénévoles

- (2.) Énoncé de Mission, Principes en Matière de Service et Déclaration des Droits, Rappel Annuel
- (4.) Formation, Secourisme et RCR
- (5.) Formation, Besoins Précis
- (14.) Vérification des Références, Membres du Personnel
- (19.) Formation, Contention Physique
- (21.) Contention Physique, Trousse de Formation et Situation D'urgence

Dossiers Distincts

- (9.) Plan de soutien individualisé
- (26.) Personnel de soutien adéquat
- (28.) Registres Financiers, Examen Annuel
- (47.) Dossier sur les services, demande de services et de soutiens à l'intention des personnes ayant une déficience intellectuelle la concernant.
- (52.) Participation à L'élaboration du Plan de Soutien au Comportement
- (53.) Consentement Concernant le Plan de Soutien au Comportement
- (61.) Plan de Soutien au Comportement, Examen

Contents

Dossiers Distincts

- (74.) Procédures d'intervention comportementale perturbatrice, surveillance
- (84.) Utilisation d'une intervention comportementale perturbatrice, consentement, notification, situation de crise
- (97.) Inventaires, Bien Personnels
- (98.) Supervision, bain et douche

Dossiers et Documents

- (2.) Tier, surveillance
- (5.) Plan de Préparation aux Situations D'urgence, Intérieur
- (11.) Enquêtes Internes
- (14.) Plan de sécurité-incendie approuvé, Document
- (15.) Entretien du Matériel
- (49.) Eau, 49 Degrés Celsius
- (51.) Critères de présélection; membre de la famille
- (60.) Famille hôte, réévaluation, nouvel adulte
- (62.) Réévaluation, préoccupations
- (63.) Convention signée
- (82.) Convention de service, assurance
- (86.) Soutien et supervision; séances de formation et d'orientation
- (94.) Surveillance, visite non annoncée
- (101.) Surveillance; résultats de l'inspection

Site Inspections

- (3.) Personnel de soutien adéquat
- (7.) Eau, 49 Degrés Celsius

Exigence	But	Problème	Explication
2. Politiques Ecrites, Datées et Tenant Compte des Pratiques en Vigueur			
<p>L'organisme de services qui est tenu d'adopter des politiques et des consignes à l'égard de ses mesures d'assurance de la qualité veille à ce que les politiques et les consignes soient écrites, soient datées et tiennent compte des pratiques en vigueur au sein de l'organisme (Règl. de l'Ont. 299/10, alinéa 1(3)b)).</p>	<p>Les politiques écrites fixent le cadre dans lequel l'organisme devrait exercer ses activités.</p> <p>Les consignes écrites devraient préciser comment appliquer les politiques dans la pratique.</p> <p>Le but est de faire en sorte que l'organisme adopte des politiques et des consignes écrites relatives aux services et à l'administration.</p> <p>Les politiques et les consignes aident à mieux comprendre les attentes de l'organisme en matière de services et de soutiens.</p> <p>Pour les organismes dont les pratiques et/ou les applications diffèrent d'un programme/service de soutien à l'autre, le fait d'avoir des politiques spécifiques à leurs programmes respectifs constituerait une pratique exemplaire.</p>	<p>Les politiques et les consignes de l'organisme doivent-elles être signées aux fins d'approbation par l'organisme?</p>	<p>Non, les MAQ n'imposent pas que les politiques et les consignes soient signées aux fins d'approbation par l'organisme.</p> <p>Les organismes dont les politiques et les consignes sont datées, tiennent compte des pratiques en vigueur et sont affichées sur le site Web de l'organisme ou facilement accessibles par tous les membres du personnel, les membres du conseil d'administration et les bénévoles, sont en conformité.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
8. De Non-Réanimation (DNR)			
<p>Chaque organisme de services adopte des politiques et des consignes relatives au suivi des préoccupations liées à la santé des personnes ayant une déficience intellectuelle auxquelles l'organisme fournit des services et soutiens si leur plan de soutien individualisé précise le besoin de tels soutiens (Règl. de l'Ont. 299/10, alinéa 7(1)2)).</p>	<p>L'organisme doit adopter des politiques et des consignes décrivant comment il assure le suivi des préoccupations liées à la santé des personnes ayant une déficience intellectuelle qui reçoivent des services et des soutiens, dans les cas où le plan de soutien individualisé précise le besoin de tels soutiens.</p> <p>Les préoccupations liées à la santé peuvent inclure le diabète, l'hypertension artérielle, les maladies cardiaques, l'obésité, l'épilepsie, etc.</p>	<p>Le Règl. de l'Ont. 299/10, Mesures d'assurance de la qualité (MAQ), décrit-il les responsabilités de l'organisme lorsque le dossier d'une personne contient une demande « de non-réanimation » formulée par une mandataire spéciale ou un mandataire spécial?</p>	<p>Non, le Règl. de l'Ont. 299/10, MAQ, n'aborde pas la question des demandes « de non-réanimation ».</p> <p><u>Aux termes du règlement sur les mesures d'assurance de la qualité, il incombe aux organismes d'élaborer leurs propres politiques et consignes relatives aux services médicaux, et ce, conformément à toutes les lois applicables.</u></p> <p>Dans les situations où les préoccupations liées à la santé ne relèvent pas spécifiquement du règlement sur les mesures d'assurance de la qualité ou des politiques et des consignes de l'organisme, ou bien si les préoccupations liées à la santé d'une personne recevant des services et des soutiens font l'objet d'un conflit, le ministère recommande à l'organisme et à toute partie concernée de solliciter un avis juridique indépendant sur ces questions spécifiques.</p> <p>Les parties devraient avoir à l'esprit que d'autres lois relatives aux décisions en matière de soins de santé et à la prise de décisions au nom d'autrui, comme la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé et la Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui, peuvent également s'appliquer dans une situation de fait.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
23. Vidéosurveillance			
<p>Chaque organisme de services adopte des politiques et des consignes conformes aux lois sur la protection de la vie privée applicables et aux obligations que tout accord de financement conclu en vertu de la Loi impose à l'organisme en matière de respect de la confidentialité et de la vie privée (Règl. de l'Ont. 299/10, alinéa 10(1)1).</p>	<p>Faire en sorte que les politiques et les consignes d'un organisme soient conformes à toutes les lois sur la protection de la vie privée applicables et aux obligations en matière de respect de la confidentialité et de la vie privée prévues par l'accord de financement, et ce, afin de protéger la vie privée et les renseignements personnels des bénéficiaires de services.</p>	<p>Le ministère peut-il signaler un cas de non-conformité si les politiques et les consignes d'un organisme n'incluent pas la vidéosurveillance?</p>	<p>Non, ni les MAQ, ni les Directives à l'intention des organismes de services ne contiennent des exigences relatives à la surveillance vidéo/vidéosurveillance.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
34. Politiques et Consignes Sur L'isolement/Le Confinement à des Fins D'arrêt D'agir			
<p>Isolement sécuritaire, confinement à des fins d'arrêt d'agir, surveillance par intervalles</p> <p>Chaque organisme de services doit veiller à ce que ses politiques et consignes écrites régissant l'utilisation des salles d'isolement sécuritaire ou de confinement à des fins d'arrêt d'agir prévoient les éléments suivants :</p> <p>Les stades de surveillance par intervalles (Directives à l'intention des organismes de services : 2.0 Soutien aux personnes ayant un comportement problématique)</p>	<p>Faire en sorte que l'organisme adopte des politiques et des consignes claires en matière d'isolement sécuritaire et de confinement à des fins d'arrêt d'agir (CFAA) et veiller à ce que le personnel soit pleinement informé et conscient des attentes et à ce qu'il ait la capacité de réagir de façon appropriée afin d'assurer la sécurité de tous.</p> <p>Fournir des renseignements et un soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle pour qu'elles puissent vivre de la façon la plus sécuritaire et autonome possible.</p> <p>Si un organisme dispose d'une salle de CFAA qui est utilisée pour d'autres activités/à d'autres fins que l'isolement sécuritaire/le CFAA, il n'est pas obligé d'établir des politiques et des consignes visant ces autres activités/fins.</p> <p>C'est uniquement lorsqu'une salle est utilisée à des fins d'isolement sécuritaire/de CFAA que des politiques conformes à la directive en matière de politique du ministère sont requises.</p> <p>C'est le but dans lequel la salle est utilisée qui détermine si des politiques et des consignes doivent être élaborées.</p>	<p>Un organisme doit-il adopter des politiques et des consignes sur l'utilisation d'une salle d'isolement sécuritaire/de CFAA lorsque le lieu désigné à ces fins est utilisé pour d'autres activités?</p>	<p>Non, les organismes ne sont pas tenus d'adopter des politiques et des consignes lorsque le lieu désigné à des fins d'isolement sécuritaire/de CFAA est utilisé pour d'autres activités.</p> <p>Les exigences énoncées dans la section sur l'isolement sécuritaire/le CFAA des Directives à l'intention des organismes de services (pages 20 et 21) visent les organismes offrant un soutien aux personnes dont le plan de soutien au comportement inclut des mesures d'isolement sécuritaire/de confinement à des fins d'arrêt d'agir.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
42. Comité D'examen tiers, Composition et Rôles			
<p>Chaque organisme de services doit élaborer des politiques et consignes régissant le comité d'examen, sa composition, son rôle et ses devoirs (Directives à l'intention des organismes de services : 2.0 Soutien aux personnes ayant un comportement problématique).</p>	<p>Les directives en matière de politique ne définissent pas qui est (ou ce qu'est) une « clinicienne » ou un « clinicien »; une certaine souplesse est donc accordée. Le terme peut désigner une ou un psychologue, une associée ou un associé en psychologie, une ou un médecin, une ou un psychiatre ou bien une ou un analyste du comportement agréé(e) par le 'Behavior Analyst Certification Board'.</p> <p>Les Directives à l'intention des organismes de services ne définissent pas la notion d'« expertise » (clinicien « expert ») qui est mentionnée dans les exigences visant le comité d'examen.</p> <p>L'expertise peut donc être le résultat de différents facteurs, incluant le niveau de scolarité, la formation (p. ex. les travaux de cours et les apprentissages/stages/travaux pratiques), la recherche (p. ex. dans le domaine universitaire), le travail et/ou le vécu, ou bien d'une combinaison de ces facteurs.</p>	<p>L'« approbatrice » ou l'« approbateur » du plan de soutien au comportement incluant des mesures perturbatrices peut-elle ou peut-il être la même personne que la « clinicienne » ou le « clinicien » qui participe au comité d'examen tiers?</p> <p>Le comité d'examen tiers peut-il être composé d'un clinicien et d'un autre membre seulement?</p>	<p>Oui, le comité d'examen tiers peut accepter que l'« approbatrice » ou l'« approbateur » soit la même personne que la « clinicienne » ou le « clinicien », à condition que le comité 'examen tiers ne se compose pas uniquement de la « clinicienne » ou du « clinicien » (c.-à-d. que le comité ne peut pas compter qu'une ou un seul membre).</p> <p>Oui, le comité peut être composé de deux personnes ou plus.</p> <p>La composition du comité est déterminée par le mandat du comité d'examen tiers ou les politiques et procédures de l'organisme de service.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
2. Énoncé de Mission, Principes en Matière de Service et Déclaration des Droits, Examen Annuel			
<p>Chaque organisme de services veille à ce que son conseil d'administration procède à un examen annuel de son énoncé de mission, de ses principes en matière de service et de sa déclaration des droits et les mette à jour au besoin (Règl. de l'Ont. 299/10, alinéa 4(2)c).</p>	<p>Faire en sorte que l'énoncé de mission, les principes en matière de service et la déclaration des droits soient examinés annuellement en vue d'en évaluer l'efficacité et de les mettre à jour au besoin.</p> <p>Le but de cette exigence est qu'un examen ait lieu tous les ans (p. ex. en 2011, 2012 et 2013).</p>	<p>Un organisme ayant procédé à un examen en 2013 et en 2014, mais pas en 2012, est-il considéré comme conforme ou non conforme?</p> <p>Le ministère peut-il signaler un organisme qui n'a pas procédé à un examen annuel il y a plus de deux ans?</p>	<p>Un organisme est considéré comme non conforme s'il ne procède pas chaque année à un examen annuel.</p> <p>Oui, le ministère peut signaler un organisme qui n'a pas procédé à un examen annuel au cours d'une année antérieure.</p> <p>Les organismes seront dans l'obligation de fournir les dossiers du conseil confirmant qu'un examen annuel a été réalisé pendant l'année en cours et durant l'année précédente. <u>En temps normal, il n'est pas demandé à un organisme de fournir des dossiers antérieurs confirmant la réalisation d'un examen annuel, sauf s'il n'est pas en mesure de fournir des dossiers pour l'année en cours et pour l'année précédente.</u></p>

Exigence	But	Problème	Explication
7. Vérification des références			
<p>L'organisme de services prend des dispositions en vue de la vérification des références personnelles et exige la vérification des dossiers de police des bénévoles et membres du conseil d'administration qui seront appelés à avoir des contacts directs avec les personnes ayant une déficience intellectuelle auxquelles il fournit des services et soutiens (Règl. de l'Ont. 299/10, paragraphe 13(3)).</p>	<p>Le Règl. de l'Ont. 299/10 ne définit pas la notion de « contacts directs », qui doit donc être comprise comme on l'entend communément. Les politiques et les consignes doivent préciser quels membres du conseil d'administration n'ont pas de contacts directs avec les personnes ayant une déficience intellectuelle.</p> <p>Il faut partir du principe que si une ou un bénévole/membre du conseil d'administration n'a pas de contacts directs avec les personnes ayant une déficience intellectuelle dans les locaux de l'organisme de services (<u>ou dans un lieu différent où ces personnes reçoivent des services dispensés par l'organisme</u>), il n'est techniquement pas nécessaire de procéder à la vérification des références personnelles et des dossiers de police de ladite ou dudit bénévole/membre du conseil.</p> <p>Il peut toutefois y avoir contact direct lorsque les membres du conseil d'administration, le personnel et les bénévoles fournissent des services et des soutiens <u>non supervisés</u> à des personnes ayant une déficience intellectuelle, et/ou tel qu'indiqué dans les politiques/consignes de l'organisme.</p>	<p>Est-il obligatoire de procéder à la vérification des dossiers de police des membres du conseil d'administration?</p> <p>Un organisme peut-il être déclaré non conforme s'il n'inclut pas la définition de « contact direct ».</p>	<p>Non, il n'est pas obligatoire de procéder à la vérification des dossiers de police des membres du conseil d'administration <u>qui n'ont pas</u> de contacts directs avec les personnes ayant une déficience intellectuelle auxquelles l'organisme fournit des services et soutiens.</p> <p>Non. Cela n'est pas une exigence du règlement. Le « contact direct » n'est pas défini dans les mesures d'assurance de la qualité (MAQ). Le contact direct est déterminé par les politiques et les procédures de l'organisme.</p> <p>Si un membre du conseil se concentre uniquement sur la gouvernance et qu'il n'a aucun contact direct avec une personne ayant une déficience intellectuelle, il ne sera pas nécessaire d'effectuer une vérifications de ses références personnelles et des dossiers de police.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
2. Énoncé de Mission, Principes en Matière de Service et Déclaration des Droits, Rappel Annuel			
<p>Chaque organisme de services procède à un rappel de son énoncé de mission, de ses principes en matière de service et de sa déclaration des droits chaque année par la suite avec les membres du personnel et les bénévoles (Règl. de l'Ont. 299/10, alinéa 4(2)b)).</p>	<p>Faire en sorte que l'énoncé de mission, les principes en matière de service et la déclaration des droits soient examinés annuellement afin d'en renforcer le contenu et de le rappeler aux membres du personnel et aux bénévoles.</p> <p>Le but de cette exigence est qu'un rappel ait lieu chaque année avec les membres du personnel et les bénévoles.</p>	<p>Faut-il inclure, dans les dossiers des employés, une copie papier des formulaires dûment signés pour confirmer qu'une exigence est satisfaite (p. ex. des formulaires d'orientation, des affirmations solennelles, etc.)?</p> <p>Le ministère signalera-t-il un cas de non-conformité si la confirmation de formation comporte une signature électronique?</p> <p>Le ministère signalera-t-il un cas de non-conformité s'il examine le dossier personnel d'une employée ou d'un employé tout juste de retour d'un congé prolongé (c.-à-d. d'un congé de maternité, d'un congé de maladie, d'un congé autorisé)?</p>	<p>Il n'est pas nécessaire d'inclure une copie papier des formulaires d'inscription à une formation dûment signés dans les dossiers des employés pour prouver la conformité. Le ministère acceptera d'autres preuves de conformité raisonnables, p. ex. une signature électronique ou une liste des participants à une formation en ligne générée par ordinateur.</p> <p>Il convient de noter que les preuves d'achèvement d'une formation spécifique, par exemple en secourisme, en réanimation cardio-respiratoire (RCR) (ou dans un domaine équivalent) et sur l'utilisation des moyens de contention physique, devront être documentées en intégrant, dans le dossier personnel de l'employé(e), un certificat d'achèvement, un avis dûment signé par la direction de l'organisme ou par la superviseure ou le superviseur, ou bien un autre document de ce type.</p> <p>Aux fins d'inspection, le ministère examinera les dossiers des membres du personnel qui travaillent activement depuis un an. Ceci inclura les employés de retour d'un congé de maternité ou d'un congé prolongé, ceux dont le contrat de détachement a pris fin, etc.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
4. Formation, Secourisme et RCR			
<p>Chaque organisme de services donne aux membres de son personnel une formation en secourisme et en réanimation cardio- respiratoire ou prend des dispositions pour que cette formation soit donnée par des tiers qui sont des professionnels de la santé ou des membres d'une profession médicale (Règl. de l'Ont. 299/10, paragraphe 7(3)).</p>	<p>Le but de ce paragraphe est de fournir aux membres du personnel le soutien dont ils ont besoin dans une situation de crise – c.-à-d. de donner aux employés de l'organisme une formation en secourisme ou en RCR pour leur permettre d'agir en temps utile en cas d'urgence.</p>	<p>Si une ou un membre du personnel a besoin d'une nouvelle certification en secourisme/RCR et qu'elle ou il est inscrit(e) à une prochaine séance de formation, considère-t-on que l'exigence n'est pas satisfaite?</p>	<p>Si la formation est terminée avant l'approbation (la signature) du dossier d'inspection et/ou si elle est programmée au moment de l'examen du dossier de la ou du membre du personnel et qu'elle doit avoir lieu dans les 30 jours suivant la date de l'inspection, l'organisme sera considéré comme conforme.</p> <p><u>On s'attend à ce que l'organisme de services fournisse la preuve/confirmation que la séance de formation programmée a bien eu lieu par la suite.</u></p>

Exigence	But	Problème	Explication
5. Formation, Besoins Précis			
<p>Chaque organisme de services donne à tous les membres de son personnel une formation sur la façon de répondre aux besoins précis en matière de santé et de bien-être des personnes ayant une déficience intellectuelle auxquelles il fournit des services et soutiens, y compris sur les actes autorisés, selon ce qui est nécessaire (Règl. de l'Ont. 299/10, alinéa 7(4)a)).</p>	<p>Aucun programme de formation précis sur la santé et le bien-être visant les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle n'a été cité ou approuvé par le ministère. Les exigences de l'article 7 du Règl. de l'Ont. 299/10 sont plus générales, de sorte que les organismes peuvent organiser de façon souple une formation qui apporte au personnel les compétences nécessaires pour répondre aux besoins en matière de santé des personnes recevant un soutien</p>	<p>Un organisme peut-il enregistrer une séance de formation animée par une professionnelle qualifiée ou un professionnel qualifié afin de l'utiliser pour former à l'avenir les nouveaux membres du personnel?</p> <p>Prenons l'exemple d'un organisme qui souhaiterait enregistrer sur bande vidéo une formation animée par une personne membre d'une profession médicale (infirmière autorisée ou infirmier autorisé) et l'utiliser pour former ses nouveaux employés</p>	<p>Le rôle du ministère n'est pas d'approuver une technique de formation, mais uniquement de vérifier que l'organisme a mis en place un mécanisme de formation et que ses politiques et consignes y font référence.</p> <p>Il est acceptable d'organiser une séance de formation enregistrée sur bande vidéo pour remplir une exigence de formation aux termes du Règl. de l'Ont. 299/10 si aucune formation en personne n'est disponible.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
14. Vérification des Références, Membres du Personnel			
<p>L'organisme de services prend des dispositions en vue de la vérification des références personnelles et exige la vérification des dossiers de police de tous les nouveaux membres du personnel (Règl. de l'Ont. 299/10, paragraphe 13(2)).</p>	<p>La vérification des références est une mesure de précaution conçue pour déterminer si les employés/bénévoles fournissant des services directs à des adultes vulnérables ont un comportement ou des antécédents criminels susceptibles de les rendre inaptes à occuper certains postes de confiance. Ces vérifications peuvent aider les organismes à s'efforcer d'assurer la sécurité et le bien-être des personnes auxquelles ils fournissent des services.</p>	<p>Certains organismes font appel à des « assistants » qu'ils recrutent à l'étranger, mais pour lesquels ils ne disposent que des résultats de la vérification des antécédents criminels effectuée dans le pays d'origine. Ces organismes ne demandent pas de vérification des dossiers de police au Canada. Le ministère signalera-t-il un cas de non-conformité si le dossier n'inclut pas de vérification des antécédents criminels au Canada avec vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables?</p>	<p>Il incombe à l'organisme de démontrer qu'il a obtenu les données de vérification des références des employés auprès d'autres compétences, p. ex. Interpol ou la GRC. On peut supposer que les employés ont dû obtenir une forme d'attestation de sécurité avant de venir au Canada, si bien que l'employeur ou l'organisme devrait être en mesure de produire une preuve ou une autre. <u>Ces situations seront examinées au cas par cas.</u></p>

Exigence	But	Problème	Explication
19. Formation, Contention Physique			
<p>Chaque organisme de service dispense une formation à l'utilisation de la contention physique à tous les membres de son personnel qui interviennent directement auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle.</p> <p>(Règl. de l'Ont. 299/10, par. 17 (2))</p>	<p>Cherche à assurer la sécurité de toutes les personnes ayant une déficience intellectuelle qui reçoivent des services et du soutien, ainsi que la sécurité des membres du personnel qui interviennent directement auprès de ces personnes, peu importe si ces personnes qui reçoivent des services et du soutien ont et affichent ou non un comportement problématique (à l'heure actuelle ou dans le passé). Une formation appropriée et l'utilisation de la contention physique sont des aspects importants de la sécurité dont toute personne voudrait bénéficier chez elle, dans un espace de loisirs ou dans un lieu de travail.</p>	<p>Le ministère peut-il citer un organisme pour non-conformité si ce dernier a modifié la trousse de formation sur la contention physique et exclu le volet pratique dans le cadre du programme de formation, et s'il a délivré des certificats sans que le personnel ait suivi tous les volets de la trousse de formation?</p> <p>Notre organisme n'offre aucun soutien aux personnes ayant des problèmes de comportement existants. Notre personnel de soins directs doit-il quand même suivre tous les volets du programme?</p> <p>Un organisme peut-il sélectionner les membres du personnel et les éléments sur lesquels il souhaite dispenser une formation de recyclage professionnel?</p>	<p>Oui, l'organisme serait cité pour non-conformité. Un organisme serait considéré comme non conforme à l'exigence s'il n'est pas en mesure de prouver que tous les membres du personnel de soins directs ont réussi <u>tous</u> les volets du programme (théorie <u>et</u> pratique des manœuvres de contention physique).</p> <p>Oui. Tous les membres du personnel de soins directs doivent recevoir une formation sur <u>tous</u> les volets du programme (théorie <u>et</u> pratique des manœuvres de contention physique).</p> <p>Les organismes doivent suivre le calendrier de renouvellement de l'accréditation mis au point par le fournisseur de formation qu'ils ont sélectionné ou le calendrier qui est considéré comme une pratique exemplaire par le fournisseur de la formation. Ils doivent également offrir <u>tous</u> les volets de la formation de recyclage professionnel qui est prescrite pour l'ensemble du personnel de soins directs.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
19. Formation, Contention Physique (suite)			
<p>Chaque organisme de service dispense une formation à l'utilisation de la contention physique à tous les membres de son personnel qui interviennent directement auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle.</p> <p>(Règl. de l'Ont. 299/10, par. 17 (2))</p>	<p>Cherche à assurer la sécurité de toutes les personnes ayant une déficience intellectuelle qui reçoivent des services et du soutien, ainsi que la sécurité des membres du personnel qui interviennent directement auprès de ces personnes, peu importe si ces personnes qui reçoivent des services et du soutien ont et affichent ou non un comportement problématique (à l'heure actuelle ou dans le passé). Une formation appropriée et l'utilisation de la contention physique sont des aspects importants de la sécurité dont toute personne voudrait bénéficier chez elle, dans un espace de loisirs ou dans un lieu de travail.</p>	<p>Un organisme serait-il cité pour non-conformité s'il offrait seulement une partie des volets de la trousse de formation choisie?</p> <p>Si un organisme omet d'offrir certains volets de la trousse de formation choisie parce qu'il estime que ceux-ci ne s'appliquent pas à la clientèle qu'il dessert, sera-t-il cité pour non-conformité?</p> <p>Les organismes peuvent-ils collaborer avec les fournisseurs de formation pour adapter le programme sélectionné?</p>	<p>Oui, l'organisme serait cité pour non-conformité. Les organismes sont tenus d'offrir <u>tous</u> les volets du programme de la trousse de formation choisie (à savoir <u>théorie et pratique</u> des manœuvres de contention physique décrites dans le programme). Cela signifie que les organismes ne peuvent pas sélectionner des modules à offrir ou à omettre.</p> <p>Oui, l'organisme serait cité pour non-conformité. Même si un organisme estime que certains volets d'une trousse de formation ne concernent pas les clients qu'il dessert, il est obligé d'offrir la trousse de formation choisie dans son intégralité afin de veiller à ce que le personnel de soins directs soit constamment prêt à intervenir dans toute situation d'urgence et capable de le faire.</p> <p>Un organisme n'a pas le droit de personnaliser, d'adapter ou de modifier une trousse de formation choisie; il doit offrir tous les modules (<u>théorie et pratique</u> des manœuvres de contention physique) afin d'être conforme.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
21. Contention Physique, Trousse de Formation et Situation D'urgence			
<p>Oltre les exigences de formation du personnel de soins directs sur l'utilisation de la contention physique, conformément au paragraphe 17 (2), « Stratégies générales d'intervention comportementale : formation », du Règlement de l'Ontario 299/10, il est important de noter que l'organisme de service doit veiller à sélectionner une trousse de formation dans la liste des trousse et des fournisseurs de formation qui ont été examinés et désignés en vue d'une utilisation par les Réseaux communautaires de soins spécialisés – Ontario.</p> <p>Directives à l'intention des organismes de service : 2.0 Soutien aux personnes ayant un comportement problématique</p>	<p>La directive concernant le soutien aux personnes ayant un comportement problématique permet aux organismes d'évaluer leurs besoins en matière de formation du personnel et de sélectionner un programme de formation à partir d'une liste de fournisseurs de formation répondant à ces besoins, de sorte que le personnel est toujours capable de réagir à des situations d'urgence qui peuvent survenir dans le cadre de la prestation des services. Les organismes qui soutiennent des personnes qui ont un comportement problématique exigent une formation plus poussée afin que le personnel puisse réagir aux situations d'urgence d'une manière sécuritaire et appropriée.</p> <p>Le ministère est d'accord avec le principe que les mesures de contention physique ne doivent être utilisées qu'en dernier recours, dans des situations de crise. En revanche, le ministère cherche également à faire en sorte que le personnel des organismes dispose des connaissances et des habiletés pratiques nécessaires pour réagir, de façon rapide et efficace, dans une situation de crise afin de maintenir la sécurité de tous et de réduire les risques de blessures.</p>	<p>Que faire si les politiques et les consignes de l'organisme interdisent l'utilisation de moyens de contention physique et indiquent qu'il faut faire appel à la police dans une situation de crise?</p>	<p>Le ministère s'attend à ce que les politiques, consignes et pratiques d'un organisme de service concernant la façon d'intervenir auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle qui pourraient avoir ou afficher un comportement problématique dans une situation de crise ne consistent pas seulement à demander l'intervention de la police.</p> <p>Un organisme de service peut souhaiter communiquer avec le service de police local pour discuter de la façon dont l'organisme et la police peuvent mieux répondre à des situations nécessitant l'intervention de cette dernière d'une manière sécuritaire et efficace (p. ex. en situation de crise où la sécurité du personnel de l'organisme ou d'autres personnes à proximité est en danger immédiat et si les tentatives de désescalade et autres moyens pour traiter avec la personne qui a un comportement problématique ou faire face à la situation n'ont rien donné).</p> <p>Cependant, quelles que soient les politiques et consignes de l'organisme, celui-ci sera cité pour non-conformité s'il est incapable de prouver que son personnel de soins directs a suivi tous les volets du programme du fournisseur de la formation (théorie et pratique des manœuvres de contention physique).</p>

Exigence	But	Problème	Explication
9. Plan de soutien individualisé			
<p>Chaque organisme de services élabore un plan de soutien individualisé pour chaque personne ayant une déficience intellectuelle à laquelle il fournit des services et soutiens, lequel tient compte des objectifs, des préférences et des besoins de la personne (Règl. de l'Ont. 299/10, alinéa 5(1)1).</p>	<p>Promouvoir des approches individualisées en matière de services et de soutiens.</p> <p>Les personnes recevront les services disponibles pour répondre à leurs besoins individuels.</p>	<p>Est-il possible d'élaborer un plan de soutien individualisé (PSI) incluant tous les services fournis par l'organisme de services ou ledit organisme doit-il élaborer un PSI pour chaque programme, par exemple les résidences de groupe avec services de soutien (RGSS), les services et soutiens liés à la participation communautaire (PC), etc.?</p> <p>Un PSI peut-il être élaboré par deux organismes?</p> <p>Un organisme sera-t-il signalé comme non conforme si une personne ayant une déficience intellectuelle refuse de participer à l'élaboration de son plan de soutien individualisé?</p> <p>Un plan de soutien individualisé est-il nécessaire si une personne ayant une déficience intellectuelle est inscrite uniquement à un programme de relève de quatre heures?</p>	<p>Si l'organisme de services fournit plusieurs services financés, les stratégies spécifiques contribuant à atteindre les buts et objectifs peuvent être décrites dans un seul PSI.</p> <p>Si plusieurs organismes fournissent des services, lesdits organismes peuvent envisager d'élaborer conjointement un PSI pour une personne. Chaque organisme doit avoir une copie du PSI dans ses dossiers.</p> <p>Non, si la personne recevant les services ne souhaite pas participer à l'élaboration de son plan de soutien individualisé, elle doit signer une attestation à cet effet; un plan axé sur la prestation des services à cette personne doit toutefois être élaboré par l'organisme de services.</p> <p>Oui. Un plan de soutien individualisé est nécessaire pour chaque personne ayant une déficience intellectuelle qui reçoit des services et des soutiens d'un organisme .</p>

Dossiers Distincts

Exigence	But	Problème	Explication
26. Personnel de soutien adéquat			
<p>L'organisme de service prévoit un personnel de soutien adéquat, au niveau précisé dans les plans de soutien individualisés, afin de veiller à la sécurité, à la protection et au bien-être des personnes ayant une déficience intellectuelle auxquelles il fournit des services et soutiens. (Regulation 299/10, 12(2))</p>	<p>Le but est de veiller à ce que les personnes qui reçoivent des services obtiennent le soutien nécessaire pour assurer leur sécurité en tout temps. Le niveau de soutien dont a besoin une personne, y compris le niveau de soutien du personnel, sera déterminé dans le cadre du processus de planification du soutien individualisé et sera convenu par l'ensemble des personnes, des organismes de service et des professionnels qui prennent part au plan de soutien. Une fois le plan de soutien individualisé approuvé, l'organisme de service est tenu de fournir le niveau de soutien décrit dans le plan de soutien individualisé. Si l'organisme de service n'est pas capable de fournir le niveau établi de soutien du personnel, d'autres services et soutiens doivent être envisagés.</p>	<p>Qu'est-ce que le ministère considère être un « personnel de soutien adéquat »?</p>	<p>Le règlement ne définit pas l'expression « personnel de soutien adéquat ».</p> <p>Le niveau de soutien dont une personne a besoin, y compris le niveau de soutien du personnel, sera déterminé dans le cadre du processus de planification du soutien individualisé et sera accepté par l'ensemble des personnes, des organismes de service et des professionnels qui ont participé à l'élaboration du plan de soutien individualisé.</p> <p>Les renseignements qui peuvent être contenus dans les plans de soutien individualisés concernant les niveaux requis de soutien du personnel peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les ratios de personnel; • le niveau de soutien nécessaire lors des sorties communautaires, des rendez-vous médicaux; • la participation au travail ou aux activités bénévoles.

Exigence	But	Problème	Explication
28. Registres Financiers, Examen Annuel			
<p>L'organisme de services prépare et tient des livres de comptes et des registres financiers distincts pour chaque personne ayant une déficience intellectuelle à laquelle il fournit de l'aide pour gérer ses finances quotidiennes, et ce pour chaque exercice (Règl. de l'Ont. 299/10, paragraphe 6(2)).</p> <p>L'organisme de services veille à ce que les livres de comptes et les registres financiers préparés et tenus conformément au paragraphe [ci-dessus] soient examinés chaque année de façon indépendante par un tiers et à ce qu'un rapport d'examen soit présenté au conseil d'administration (Règl. de l'Ont. 299/10, paragraphe 6(3)).</p>	<p>Un « examen » des comptes et des registres financiers peut être effectué « de façon indépendante » par des personnes qui ne sont pas associées à celles qui ont aidé les personnes ayant une déficience intellectuelle à gérer leurs finances. À titre d'exemple, il peut s'agir : d'un comité d'examen composé de membres de la famille mis sur pied par l'organisme, ou d'une ou d'un comptable indépendant(e); des gestionnaires de l'organisme qui procèdent à cet examen dans les foyers supervisés par d'autres gestionnaires; d'une ou d'un commis aux finances de l'organisme.</p>	<p>Le ministère peut-il signaler un cas de non-conformité si le tiers qui procède à l'examen prépare un rapport fondé uniquement sur un échantillon de dossiers?</p>	<p>Le tiers peut procéder à l'examen annuel de la manière qu'il juge appropriée.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
47. Dossier sur les services, demande de services et de soutiens à l'intention des personnes ayant une déficience intellectuelle la concernant.			
<p>Le dossier de service doit au moins comprendre une copie de la demande de services et de soutiens de la personne. (Règlement de l'Ontario 299/10, 14(2)(a))</p>	<p>C'est à l'organisme d'obtenir ce dossier auprès des SOPDI si le document n'a pas été fourni au commencement du service. Le profil ASR (Assessor Summary Report) en tant que document séparé ne satisfait pas aux exigences.</p>	<p>Le ministère peut-il déclarer un organisme non conforme si le dossier sur les services que l'organisme a préparé contient uniquement une copie du rapport sommaire de l'évaluateur plutôt que la demande de services et de soutiens à l'intention des personnes ayant une déficience intellectuelle?</p>	<p>Oui, le document ASR (Assessor Summary Report) ne suffit pas pour se conformer aux exigences.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
52. Participation à L'élaboration du Plan de Soutien au Comportement			
<p>Outre les exigences relatives au plan de soutien au comportement et à l'approbation d'un plan comprenant des stratégies d'intervention comportementale perturbatrice, telles qu'elles figurent à l'article 18, « Plan de soutien au comportement », du Règlement de l'Ontario 299/10, chaque organisme de services doit veiller à ce que le plan de soutien au comportement soit élaboré en collaboration avec la personne ayant une déficience intellectuelle qui présente un comportement problématique et/ou, le cas échéant, avec la personne agissant en son nom, et qu'il documente leur participation (Directives à l'intention des organismes de services : 2.0 Soutien aux personnes ayant un comportement problématique).</p>	<p>Permettre aux personnes recevant un soutien au comportement et aux personnes agissant en leur nom de participer à l'élaboration du plan en cas de recours à des interventions perturbatrices; faire en sorte que chaque partie prenante puisse s'attribuer une partie de la réussite de la mise en œuvre de la stratégie de soutien.</p>	<p>Le fait que le formulaire de consentement du plan de soutien au comportement et/ou un autre formulaire de consentement de l'organisme soit/soient dûment signé(s) constitue-t-il une preuve suffisante montrant que la personne ayant une déficience intellectuelle et/ou la personne agissant en son nom a/ont participé à l'élaboration du plan?</p> <p>Si un organisme externe élabore le PSC, a-t-il la responsabilité d'indiquer comment il a assuré la participation de la personne à l'élaboration du PSC ou est-ce l'organisme de service qui a la responsabilité de veiller à ce que la personne ou la personne agissant en son nom participe à l'élaboration du plan de soutien au comportement.</p>	<p>Non, le fait qu'une personne appose sa signature pour donner son consentement au recours à des mesures perturbatrices ne signifie pas nécessairement qu'elle a participé à l'élaboration du plan.</p> <p>Il incombe à l'organisme de service d'assurer la participation de la personne à l'élaboration du PSC prévoyant des interventions comportementales intrusives, d'indiquer comment cela a été fait et de documenter cette participation.</p> <p>Les indicateurs peuvent comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la signature du plan par la personne ou la personne agissant en son nom; • les procès-verbaux des réunions; • la présence aux rendez-vous cliniques; • les notes au dossier : <ul style="list-style-type: none"> • p. ex., les commentaires de la personne.

Exigence	But	Problème	Explication
53. Consentement Concernant le Plan de Soutien au Comportement			
<p>Outre les exigences relatives au plan de soutien au comportement et à l’approbation d’un plan comprenant des stratégies d’intervention comportementale perturbatrice, telles qu’elles figurent à l’article 18, « Plan de soutien au comportement », du Règlement de l’Ontario 299/10, chaque organisme de services doit veiller à ce que la personne ayant une déficience intellectuelle qui présente un comportement problématique et/ou, le cas échéant, les personnes agissant en son nom donnent leur consentement concernant le plan de soutien au comportement et les stratégies adoptées (Directives à l’intention des organismes de services : 2.0 Soutien aux personnes ayant un comportement problématique).</p>	<p>Veiller à ce que les personnes recevant un soutien au comportement et les personnes agissant en leur nom donnent leur consentement concernant les stratégies d’intervention perturbatrice décrites dans le plan.</p>	<p>Le fait que le plan de soutien au comportement dresse la liste des participants constitue-t-il une preuve suffisante montrant que la personne ayant une déficience intellectuelle et/ou la personne agissant en son nom consent/consentent au recours à des mesures perturbatrices pour gérer le comportement problématique?</p>	<p>Non, le fait qu’une personne figure sur la liste des participants à l’élaboration du plan de soutien au comportement ne signifie pas nécessairement qu’elle consent au recours à des mesures perturbatrices. Il est possible qu’une personne participe à l’élaboration du plan sans pour autant souscrire aux recommandations éventuelles de la ou du médecin/thérapeute comportemental(e) et/ou d’une ou d’un autre participant(e).</p>

Exigence	But	Problème	Explication
61. Plan de Soutien au Comportement, Examen			
<p>L'organisme de services veille à ce que le plan de soutien au comportement soit examiné au moins deux fois tous les 12 mois (Règl. de l'Ont. 299/10, 18(3)f).</p>	<p>L'organisme de services et les autres intervenants qu'il considère appropriés procèdent à un examen du plan de soutien au comportement au moins deux fois par an pour en évaluer l'efficacité.</p>	<p>Jusqu'à quand remontent les dossiers que le ministère examine pour vérifier la conformité (c.-à-d. à un an, à deux ans, à trois ans ou plus)?</p>	<p>Dans la mesure où chaque organisme fait l'objet d'une inspection annuelle, le ministère examinera les dossiers des 12 derniers mois.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
74. Procédures d'intervention comportementale perturbatrice, surveillance			
<p>L'organisme de service veille à ce que la personne ayant une déficience intellectuelle auprès de laquelle est utilisée une intervention comportementale perturbatrice soit surveillée régulièrement pendant celle-ci. (Règlement 299/10, 20(3))</p>	<p>Atténuer le risque potentiel de blessure et assurer la sécurité de la personne lors de l'utilisation d'une intervention comportementale intrusive.</p> <p>Les mesures intrusives doivent faire l'objet d'une surveillance, y compris l'isolement et le confinement physique, mécanique et sécurisé et les PRN dans des intervalles de temps précis.</p>	<p>Un organisme peut-il être déclaré non conforme si aucune documentation décrivant la façon dont la personne a été surveillée de façon régulière lorsqu'une intervention comportementale intrusive a été utilisée?</p>	<p>Oui, l'organisme doit démontrer comment la personne a été surveillée de façon régulière lorsque l'intervention comportementale intrusive a été utilisée.</p> <p>Les indicateurs peuvent comprendre, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les rapports d'incident; • le registre quotidien; • les formulaires de collecte de données; • formulaires MARS / fiches de suivi des PRN

Exigence	But	Problème	Explication
84. Utilisation d'une intervention comportementale perturbatrice, consentement, notification, situation de crise			
<p>Chaque organisme de service doit mettre en œuvre des politiques et consignes régissant la notification aux tiers agissant au nom de la personne ayant une déficience intellectuelle qui présente un comportement problématique (personne-ressource). Les politiques et consignes en question doivent tenir compte de la capacité d'une personne à donner son consentement concernant la notification et doivent prévoir: d'aviser la personne-ressource en cas d'utilisation de moyens de contention physique en situation de crise.</p> <p>(Directives à l'intention des Organismes de Service 2.0 Soutien aux personnes ayant un comportement problématique)</p>	<p>Veiller à ce qu'il existe des politiques et consignes concernant la notification des personnes-ressources et prévoyant les circonstances dans lesquelles elles seront contactées.</p>	<p>Un organisme est-il tenu d'établir les modalités de notification avec le tiers agissant au nom de la personne avant qu'une situation de crise ne survienne?</p>	<p>Oui, la directive en matière de politique stipule que les politiques et consignes de l'organisme de service doivent déterminer dans quelles circonstances on doit informer ou non la personne-ressource agissant au nom d'une personne ayant une déficience intellectuelle qui a un comportement difficile, y compris en cas d'utilisation de moyens de contention physique en situation de crise.</p> <p>Les politiques et procédures doivent aussi tenir compte de la capacité d'une personne à donner son consentement concernant la notification .</p> <p>(C.-à-d. que l'organisme doit consulter la personne et obtenir son consentement avant d'aviser la personne-ressource. Si la personne ayant une déficience intellectuelle n'a pas la capacité de donner son consentement, la personne-ressource est avisée.)</p>

Exigence	But	Problème	Explication
97. Inventaires, Biens Personnels			
<p>Chaque organisme de services auquel s'applique la présente partie adopte des politiques et des consignes relatives à l'inventaire, au soin et à l'entretien des biens personnels des personnes ayant une déficience intellectuelle auxquelles l'organisme fournit des services et soutiens (Règl. de l'Ont. 299/10, 25(2))</p>	<p>Veiller à ce que les biens personnels des personnes ayant une déficience intellectuelle fassent l'objet d'un traitement respectueux et à ce qu'un soutien soit fourni pour assurer le soin et l'entretien desdits biens personnels.</p>	<p>Le ministère peut-il signaler un cas de non-conformité à l'exigence d'inventaire pour des programmes comme le Programme d'aide à la vie autonome et le Programme de placement en famille hôte?</p>	<p>Non, cette exigence s'applique aux organismes de services qui sont propriétaires ou qui assurent le fonctionnement de résidences de groupe avec services de soutien (RGSS) et/ou de résidences avec services de soutien intensif (RSSI), deux types d'établissements qui fournissent des services et soutiens résidentiels.</p> <p>REMARQUE : Le fait qu'un organisme souhaite adopter des politiques et des consignes de ce type pour des programmes dont il assure la surveillance constitue toutefois une pratique exemplaire.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
98. Supervision, bain et douche			
<p>Chaque organisme de service adopte des politiques et des consignes relatives à la supervision pendant le bain et la douche afin d'assurer la sécurité de la personne ayant une déficience intellectuelle, selon les besoins de cette dernière. (Regulation 299/10, 25(5))</p>	<p>Atténuer le risque potentiel de blessures et assurer la sécurité des personnes pendant le bain et la douche. Les protocoles doivent identifier clairement le niveau de supervision requis pour chaque personne, quel que soit le niveau de soutien, et donner une orientation claire au personnel.</p>	<p>Un organisme peut-il être déclaré non conforme si les protocoles concernant le bain n'indiquent que des lignes directrices spécifiques pour le bain, comme le lavage des cheveux, le contrôle de la température de l'eau, etc., mais n'inclut pas le niveau de surveillance?</p>	<p>Oui, les protocoles concernant le bain, la fiche de profil personnel et les habitudes de bain de la personne doivent prévoir une surveillance pendant le bain et la douche, si nécessaire, pour assurer la sécurité de la personne en fonction de ses besoins.</p> <p>Lorsque la personne est totalement autonome à l'égard de tous les aspects du bain ou de la douche, nous recommandons que cela soit documenté dans la fiche de profil personnel.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
2. Tier, surveillance			
<p>Lorsqu'il confie par contrat à un tiers la fourniture de services et soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle, l'organisme de service surveille l'exécution du contrat afin de veiller à ce que le tiers se conforme aux mesures d'assurance de la qualité. (Regulation 299/10, 3(2)(b))</p>	<p>Comme l'exige le règlement, les contrats signés entre un organisme de service et un tiers doivent inclure les exigences du Règlement de l'Ontario 299/10. Un tiers est un fournisseur de service embauché à contrat par un organisme de service pour fournir des services et des soutiens à une personne ayant une déficience intellectuelle, par exemple des exploitants privés qui offrent des services en établissement et de relève au nom d'un organisme de service financé par le ministère. Cette exigence ne s'applique pas aux marchés signés avec des tiers qui fournissent des services professionnels ou spécialisés de façon ponctuelle ou pendant une période limitée seulement.</p> <p>Le fournisseur de famille hôte n'est pas considéré un « tiers » en vertu de l'article 3(2) du règlement. Le règlement s'applique aux organismes de service qui passent un marché avec des tiers, et non des familles. Si une famille reçoit des fonds directement pour acheter des services et des soutiens, tels que ceux d'un travailleur de soutien, ce dernier ne sera pas considéré comme un « tiers ».</p> <p>Si un organisme de service financé par le ministère embauche du personnel fourni par une agence de travailleurs temporaires, celle-ci n'est pas considérée comme un tiers; cependant, le personnel temporaire de l'organisme sera considéré comme faisant partie du personnel de l'organisme de service et devra se conformer aux exigences respectives du règlement sur les mesures d'assurance de la qualité.</p>	<p>Un organisme de service peut-il être déclaré non conforme s'il a délégué à un autre organisme la responsabilité de surveiller l'exécution du contrat à un tiers?</p>	<p>L'objectif de cette exigence est que l'organisme de services qui a conclu le contrat avec le tiers soit également le même organisme de service qui assure la surveillance de l'exécution du contrat afin de veiller à ce que le tiers se conforme aux mesures d'assurance de la qualité qui s'appliqueraient au service s'il fournissait les services et le soutien.</p> <p><i>Au besoin, le ministère recommande aux organismes de services d'obtenir des conseils juridiques indépendants pour s'assurer qu'ils répondent à toutes les exigences du ministère.</i></p>

Exigence	But	Problème	Explication
5. Enquêtes Internes			
<p>L'organisme de services qui soupçonne qu'un cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements envers une personne ayant une déficience intellectuelle peut constituer une infraction criminelle signale immédiatement le cas à la police (Règl. de l'Ont. 299/10, alinéa 8(4a)).</p> <p>L'organisme de services ne procède à aucune enquête interne tant que la police n'a pas terminé sa propre enquête (Règl. de l'Ont. 299/10, alinéa 8(4b)).</p>	<p>Les organismes de services doivent signaler les cas observés, soupçonnés ou allégués de mauvais traitements <u>avant</u> de procéder à une enquête interne. Ceci contribuera à prévenir toute contamination éventuelle des éléments de preuve.</p>	<p>Après avoir été informée du cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements pouvant constituer une infraction criminelle, la police conseille à l'organisme de procéder à une enquête.</p> <p>Le ministère peut-il signaler un cas de non-conformité si l'organisme procède à un examen interne sur les conseils du service de police local?</p> <p>Exemple : cas soupçonné d'exploitation financière</p>	<p>Non, le ministère ne signalera pas un cas de non-conformité si l'organisme est en mesure d'apporter une preuve confirmant qu'il a informé immédiatement la police et qu'il a procédé à sa propre enquête interne après que la police l'a autorisé à le faire.</p> <p>Une fois que la police a terminé son enquête (ou indiqué qu'aucune enquête supplémentaire ne sera menée), l'organisme de services peut procéder à sa propre enquête interne.</p> <p>Ceci n'empêche pas l'organisme de services de prendre les mesures appropriées pour aider la victime présumée (p. ex. s'assurer que la personne est en sécurité, qu'elle reçoit des soins médicaux, etc.) et toute autre personne atteinte.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
11. Plan de Préparation aux Situations D'urgence, Intérieur			
<p>En ce qui a trait aux mesures d'assurance de la qualité liées à la sûreté des lieux dont il est propriétaire ou dont il assure le fonctionnement, chaque organisme de services fait ce qui suit :</p> <p>Il adopte et fait approuver un plan de sécurité- incendie si le Règlement de l'Ontario 213/07 (Fire Code) pris en application de la <i>Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie</i> l'exige (Règl. de l'Ont. 299/10, alinéa 11(1)1)).</p> <p>Il adopte un plan de préparation aux situations d'urgence qui peuvent survenir dans les lieux dont il est propriétaire ou dont il assure le fonctionnement et où il fournit des services et soutiens à des personnes ayant unedéficienc intellectuelle, notamment les pannes d'électricité, les incendies, les inondations, les dégâts causés par des tempêtes, les pandémies et les urgences médicales (Règl. de l'Ont. 299/10, sous- alinéa 11(1)2)(i)).</p>	<p>Faire en sorte que l'organisme apporte la preuve qu'il a adopté un plan de préparation aux situations d'urgence qui peuvent survenir dans les lieux dont il est propriétaire ou dont il assure le fonctionnement et où il fournit des services et soutiens à des personnes ayant une déficience intellectuelle, notamment les pannes d'électricité, les incendies, les inondations, les dégâts causés par des tempêtes, les pandémies et les urgences médicales.</p>	<p>Le ministère peut-il signaler un cas de non-conformité si l'organisme ne procède pas chaque mois à un exercice d'évacuation en cas d'incendie, <u>si ces exercices mensuels font partie du plan de préparation aux situations d'urgence de l'organisme?</u></p>	<p>Oui, dans les cas où le plan de préparation aux situations d'urgence, le plan de sécurité-incendie approuvé ou les politiques et les consignes de l'organisme impose/imposent de procéder mensuellement à un exercice d'évacuation en cas d'incendie, l'organisme est considéré comme non conforme si ces exercices mensuels ne sont pas effectués (<u>c.-à-d. que l'organisme doit respecter son propre plan de préparation aux situations d'urgence</u>).</p>

Exigence	But	Problème	Explication
14. Plan de sécurité-incendie approuvé, Document			
<p>À la demande d'un directeur, l'organisme de service lui présente son plan de sécurité-incendie approuvé qu'exige, le cas échéant, le Règlement de l'Ontario 213/07 (Fire Code) pris en application de la Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie. (Règlement 299/10, 11(2))</p>	<p>Planifier les urgences et promouvoir la sécurité dans les locaux appartenant à l'organisme ou exploités par celui-ci.</p>	<p>Le ministère peut-il déclarer un organisme non conforme parce qu'il n'a pas fourni une copie du plan de sécurité-incendie approuvé lorsque la résidence se trouve dans un immeuble d'habitation qui n'est pas la propriété de l'organisme?</p>	<p>L'organisme de service doit avoir un plan de sécurité-incendie approuvé, lorsque cela est requis en vertu du Code de prévention des incendies, pour chacun des locaux que l'organisme de service possède ou exploite. Le paragraphe 2 prévoit qu'à la demande d'un directeur, l'organisme de service doit fournir SON plan de sécurité-incendie approuvé lorsque le Code de prévention des incendies l'exige.</p> <p>Si un organisme ne dispose pas d'un plan de sécurité-incendie approuvé, le ministère recommande que l'organisme obtienne une confirmation du Bureau du commissaire des incendies qu'un tel plan n'est pas requis en vertu du Code de prévention des incendies. Si la confirmation indique qu'un plan de sécurité-incendie n'est pas requis en vertu du Code de prévention des incendies, cela serait une preuve suffisante aux fins de conformité.</p> <p>En vertu des MAQ, les organisme doivent disposer d'un plan de préparation aux situations d'urgence pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle qui sont à leur charge dans des situations d'urgence précises (y compris un incendie).</p>

Exigence	But	Problème	Explication
15. Entretien du Matériel			
<p>L'organisme de services adopte des politiques et des consignes relatives à l'entretien du matériel sur les lieux dont il est propriétaire ou dont il assure le fonctionnement et veille à son entretien conformément aux recommandations du fabricant (Règl. de l'Ont. 299/10, paragraphe 11(3)).</p>	<p>Faire en sorte que les organismes de services prennent toutes les mesures raisonnables pour promouvoir et maintenir un milieu sécuritaire.</p> <p>Faire en sorte que les organismes respectent leurs politiques et consignes, ainsi que les recommandations du fabricant, relatives à l'entretien du matériel.</p> <p>Faire en sorte que le matériel fonctionne de manière efficace et qu'il soit entretenu de façon sécuritaire conformément aux recommandations du fabricant.</p>	<p>Le ministère peut-il signaler un cas de non-conformité si l'organisme n'inspecte pas le matériel dont il est propriétaire ou dont il assure le fonctionnement conformément à ses politiques et consignes sur l'entretien du matériel? Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fauteuils roulants • rails de plafond • bassins « jacuzzi » • extincteurs • éclairage de secours • détecteur de fumée • détecteurs de CO2 • systèmes de suppression d'incendie • systèmes de ventilation, de chauffage et de refroidissement • ventilateurs • systèmes d'alarme incendie 	<p>S'il existe des éléments de preuve indiquant que l'organisme de service ne respecte pas ses politiques et procédures (qui doivent être conformes aux recommandations du fabricant concernant l'entretien du matériel), l'organisme de service sera déclaré non conforme.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
49. Eau, 49 Degrés Celsius			
<p>Chaque organisme des services adopte des politiques et des consignes relatives à la prévention des ébouillantages. À cette fin, l'organisme a recours à des procédés de réglage, de surveillance et de documentation de la température de l'eau afin de faire en sorte que la température de l'eau de tous les robinets de chaque résidence ne dépasse pas 49 degrés Celsius (Règl. de l'Ont. 299/10, paragraphe 25(4)).</p>	<p>Veiller à la sécurité et au confort des personnes qui reçoivent des services résidentiels. Prévenir les ébouillantages.</p>	<p>Un organisme qui ne documente pas de façon régulière la température de l'eau sera-t-il signalé comme non conforme?</p> <p>Un organisme sera-t-il signalé comme non conforme s'il omet de surveiller la température de l'eau pendant une semaine alors qu'il a autrement recours à des procédés de vérification et de documentation à intervalles réguliers?</p>	<p>Si l'organisme vérifie et documente la température de l'eau à intervalles réguliers et si celle-ci est toujours inférieure à 49 degrés Celsius, l'exigence est considérée comme satisfaite.</p> <p>Le ministère agira de manière raisonnable en examinant la situation. À titre d'exemple, si le ministère est convaincu que l'organisme a reconnu son erreur et pris des mesures pour faire en sorte qu'une erreur similaire ne se reproduise plus (p. ex. en mettant à jour et en renforçant ses politiques, ses pratiques et ses consignes et/ou en contrôlant la qualité des registres tenus pour documenter la température de l'eau, etc.), ledit organisme ne sera pas considéré comme non conforme.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
51. Critères de présélection; membre de la famille			
<p>Comme indiqué dans la section « Définitions » des directives en matière de politique, la personne ayant une déficience intellectuelle ne peut pas avoir pour famille hôte un membre de sa famille.</p> <p>Directives en matière de politique s'appliquant aux organismes de service en ce qui a trait au Programme de placement en famille hôte 1.0</p> <p>Remarque : le terme « membre de la famille » est défini dans les directives.</p>	<p>Le but du programme est de jumeler une personne à une famille hôte autre que sa famille.</p> <p>L'organisme de service devrait envisager d'inclure cette exigence dans ses politiques et consignes écrites régissant le processus de présélection des familles hôtes.</p>	<p>Une personne qui a la garde légale peut-elle devenir un fournisseur de la famille hôte pour la personne dont elle a la garde légale?</p>	<p>Oui, la personne qui a la garde légale de la personne ayant une déficience intellectuelle peut demander de devenir un fournisseur de la famille hôte, dans la mesure où elle n'est pas un membre de la famille, comme cela est défini dans les directives en matière de politique de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • parent • enfant • sœur ou frère • épouse ou époux • conjointe ou conjoint de fait • parent adoptif • enfant adopté • beaux-parents • enfant d'une union antérieure

Exigence	But	Problème	Explication
60. Famille hôte, réévaluation, nouvel adulte			
<p>Les organismes de service sont tenus de réévaluer l'aptitude d'une famille hôte lorsqu'un nouvel adulte vient vivre dans la résidence à temps plein ou à temps partiel.</p> <p>Directives en matière de politique s'appliquant aux organismes de service en ce qui a trait au Programme de placement en famille hôte 1.0</p>	<p>Le ministère reconnaît que des changements peuvent survenir tout au long de la vie et que certains d'entre eux sont susceptibles d'avoir d'importantes répercussions sur une personne, sa famille et/ou ses conditions de vie. Lorsqu'un nouvel adulte vient vivre dans la résidence à temps plein ou à temps partiel, il est important de réévaluer non seulement l'aptitude de la famille hôte à continuer de remplir son rôle de famille hôte, mais aussi la sécurité au sein de la résidence (notamment à l'aide d'une vérification des dossiers de police, d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables et de références personnelles). L'organisme de service devrait envisager d'inclure cette exigence dans ses politiques et consignes écrites régissant le processus de présélection des familles hôtes.</p>	<p>Est-ce que les pensionnaires collégiaux seraient comptés pour calculer le maximum de deux personnes dans la maison d'une famille hôte?</p> <p>Le ministère peut-il déclarer un organisme non-conforme si la famille hôte accueille des étudiants collégiaux comme pensionnaires?</p>	<p>Non. La directive en matière de politique exige qu'il ne puisse y avoir plus de deux « placements » dans la maison d'une famille hôte. Seuls les adultes qui sont placés dans la maison d'une famille hôte, par l'entremise d'un organisme subventionné par le MSSC, et les enfants placés dans la maison qui est également un foyer d'accueil en vertu d'un permis de services d'accueil délivré par un directeur du MSEJ, sont calculés dans le maximum de deux personnes.</p> <p>Non. Toutefois, la présence d'un pensionnaire sera prise en compte lors de l'étude initiale à domicile d'un éventuelle famille hôte et déclenchera une réévaluation de la famille hôte si le pensionnaire devient un occupant permanent de la maison.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
62. Réévaluation, préoccupations			
<p>Les organismes de service sont tenus de réévaluer l'aptitude d'une famille hôte lorsque l'organisme de service, la personne placée ou sa famille naturelle a des préoccupations importantes au sujet du placement. Directives en matière de politique s'appliquant aux organismes de service en ce qui a trait au Programme de placement en famille hôte 1.0</p>	<p>Le ministère reconnaît que des changements peuvent survenir tout au long de la vie et que certains d'entre eux sont susceptibles d'avoir d'importantes répercussions sur une personne, sa famille et/ou ses conditions de vie. Lorsque l'organisme de service a des préoccupations pertinentes sur le placement, il est important de réévaluer non seulement l'aptitude de la famille hôte à continuer de remplir son rôle de famille hôte, mais aussi la sécurité de la personne ayant une déficience intellectuelle. L'organisme de service devrait envisager d'inclure cette exigence dans ses politiques et consignes écrites régissant le processus de présélection des familles hôtes.</p>	<p>Le ministère exige-t-il une réévaluation annuelle de la pertinence de la famille hôte?</p>	<p>Non. Le ministère exige que les organismes réévaluent l'aptitude d'une famille hôte dans l'une des circonstances suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • tout changement important concernant la famille hôte, la personne ou sa situation de vie (p. ex., maladie physique ou mentale, décès d'un membre de la famille, accident); • lorsqu'une nouvelle personne vit à la maison à temps plein ou à temps partiel; • lorsque la principale personne soignante de la famille d'accueil est incapable de continuer à prodiguer des soins à la personne; • lorsque l'organisme de service, la personne ou la famille naturelle a des inquiétudes importantes au sujet du placement.

Exigence	But	Problème	Explication
63. Convention signée			
<p>Pour les placements existants et les nouveaux placements, l'organisme de service doit signer avec la famille hôte une convention prévoyant certaines exigences minimums concernant la prestation de services à la personne ayant une déficience intellectuelle. Directives en matière de politique s'appliquant aux organismes de service en ce qui a trait au Programme de placement en famille hôte 2.0</p>	<p>Afin d'encourager une compréhension commune du placement en famille hôte, les organismes sont tenus de signer avec la famille hôte une convention qui décrit les attentes de l'organisme à l'égard de la famille hôte et les activités de soutien et de supervision réalisées par l'organisme.</p> <p>La convention de service signée avec la famille hôte doit énoncer les exigences minimums en matière de prestation de services à la personne ayant une déficience intellectuelle.</p>	<p>Le ministère exige-t-il que l'entente de service que l'organisme de service a signé avec la famille hôte soit mise à jour annuellement?</p>	<p>La directive en matière de politique ne précise pas la fréquence à laquelle une entente de service doit être examinée et signée.</p> <p>Le MSSC recommande que l'organisme de service demande des conseils juridiques indépendants lorsqu'il élabore un modèle d'entente de service et établit un calendrier d'examen des ententes avec les familles hôtes afin de veiller à ce que les ententes soient à jour et répondent à toutes les exigences du ministère.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
82. Convention de service, assurance			
<p>Les organismes de service doivent, pour chaque placement, signer avec la famille hôte une convention qui oblige cette dernière à confirmer qu'elle a souscrit une couverture d'assurance (p. ex. assurance habitation, assurance responsabilité civile, assurance automobile).</p> <p>Directives en matière de politique s'appliquant aux organismes de service en ce qui a trait au Programme de placement en famille hôte 2.0</p>	<p>Afin d'encourager une compréhension commune du placement en famille hôte, les organismes sont tenus de signer avec la famille hôte une convention qui décrit les attentes de l'organisme à l'égard de la famille hôte et les activités de soutien et de supervision réalisées par l'organisme.</p> <p>La convention de service signée doit obliger la famille hôte à confirmer qu'elle a souscrit une couverture d'assurance.</p>	<p>Que fait le ministère pour confirmer la couverture d'assurance?</p> <p>Comment détermine-t-on ce qui est « applicable et approprié »?</p>	<p>L'inspecteur examine la convention de service conclue entre l'organisme de service et la famille hôte afin de confirmer si elle traite de la couverture d'assurance souscrite par la famille hôte.</p> <p>La directive en matière de politique ne précise pas quelle couverture d'assurance pour la famille hôte est pertinente et appropriée. L'organisme de service est tenu de prendre cette décision.</p> <p>Le ministère recommande que les organismes de services demandent des conseils juridiques indépendants et des conseils d'autres professionnels (p. ex., un assureur) en ce qui concerne le type d'assurance à laquelle la famille hôte doit souscrire.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
86. Soutien et supervision; séances de formation et d'orientation			
<p>Au minimum, les organismes de service doivent fournir des séances de formation et d'orientation à la famille hôte, y compris en ce qui concerne l'obtention d'un certificat initial de réanimation cardiorespiratoire (RCR) et de secourisme, la préservation de la confidentialité, la prévention et le signalement des mauvais traitements (selon les politiques et les consignes de l'organisme), le traitement des plaintes, le respect des droits et la prestation des soins, ainsi que tout autre sujet que l'organisme juge utile. Directives en matière de politique s'appliquant aux organismes de service en ce qui a trait au Programme de placement en famille hôte 3.1</p>	<p>Les activités continues de soutien et de supervision des placements au sein de familles hôtes doivent promouvoir la sécurité de la personne placée et de la famille hôte. Il est que l'organisme de service fournisse des séances de formation et d'orientation à la famille hôte.</p>	<p>Le ministère peut-il déclarer un organisme non conforme si la formation en premiers soins n'a pas été complétée avant que la personne ne déménage?</p>	<p>Non, même si la directive exige qu'au moins une des principales personnes soignantes soit titulaire d'un certificat de RCR et de premiers soins pour tous les nouveaux placements, les directives ne prévoient pas de délai pour la formation.</p> <p>Toutefois, selon les directives opérationnelles du Programme de placement en famille hôte, au moins une des principales personnes soignantes doit recevoir une formation afin d'être certifié en RCR et en premiers soins au début du placement.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
94. Surveillance, visite non annoncée			
<p>Au minimum, les organismes de service doivent surveiller et superviser le respect de la convention de service par la famille hôte. Ils doivent ainsi rencontrer physiquement la famille hôte et la personne placée au moins une fois tous les 60 jours (ou plus souvent, en cas de besoin, à la discrétion de l'organisme), en effectuant notamment une visite annuelle non annoncée, afin de s'assurer que les normes de rendement minimales sont toujours respectées.</p> <p>Directives en matière de politique s'appliquant aux organismes de service en ce qui a trait au Programme de placement en famille hôte</p>	<p>L'organisme de service doit s'acquitter de ses obligations et s'assurer que la famille remplit les siennes en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • surveillant et supervisant le respect de la convention de service par la famille hôte; • rencontrant physiquement la famille hôte et la personne placée, au moins une fois tous les 60 jours; • effectuant au moins une visite annuelle non annoncée. 	<p>La visite annuelle non annoncée selon l'année fiscale ou l'année civile?</p>	<p>Les Directives en matière de politique s'appliquant aux organismes de service en ce qui a trait au Programme de placement en famille hôte ne précise pas si le terme « annuel » se rapporte à l'année financière ou à l'année civile.</p> <p>Aux fins de conformité, l'organisme serait évalué en fonction de ses pratiques opérationnelles.</p> <p>Afin de confirmer la conformité, l'organisme devrait fournir une documentation indiquant qu'il ne s'est écoulé pas plus de 12 mois entre les visites non annoncées.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
101. Surveillance; résultats de l'inspection			
<p>Au minimum, les organismes de service doivent fournir des copies des résultats de l'inspection à la famille hôte ainsi qu'à la personne placée et/ou à sa famille/son tuteur légal. Directives en matière de politique s'appliquant aux organismes de service en ce qui a trait au Programme de placement en famille hôte 3.2</p>	<p>Pour promouvoir la transparence et tenir un registre des événements, les organismes de service doivent fournir des copies des résultats de l'inspection :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à la famille hôte; • à la personne placée; • ou à la famille/au tuteur légal de la personne placée. 	<p>Quels dossiers l'organisme de service doit-il partager avec la famille hôte et la personne placée ou avec à sa famille/son tuteur légal?</p>	<p>La directive en matière de politique ne précise pas. Le ministère recommande que les politiques et les procédures de l'organisme précisent ce qui doit être contenu dans un rapport de visite qui sera partagé avec la famille hôte et la personne placée ou avec à sa famille/son tuteur légal). De plus, l'organisme de service devrait s'assurer que la personne et le fournisseur comprennent ce que contiendront les rapports de visite.</p> <p>Dans la liste des personnes qui devraient recevoir des copies des rapports de visite, la directive utilise « et/ou », car il n'est pas toujours approprié de partager l'information, selon les préférences de la personne, sa relation avec sa famille naturelle et la capacité de la personne. Le partage de l'information est censé être un mécanisme supplémentaire visant à favoriser la transparence et à assurer le suivi et la surveillance.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
3. Personnel de soutien adéquat			
<p>L'organisme de service prévoit un personnel de soutien adéquat, au niveau précisé dans les plans de soutien individualisés, afin de veiller à la sécurité, à la protection et au bien-être des personnes ayant une déficience intellectuelle auxquelles il fournit des services et soutiens. (Regulation 299/10, 12(2))</p>	<p>Faire en sorte d'assurer en tout temps un soutien adéquat à la sécurité des personnes qui reçoivent des services. Le niveau de soutien dont une personne a besoin, y compris le niveau de personnel de soutien qui doit être fourni, sera déterminé par le biais du processus d'élaboration du plan de soutien individualisé et sera convenu par les personnes, les organismes de service et les professionnels qui participent au plan de soutien. Une fois que le plan de soutien individualisé est approuvé, l'organisme de service est tenue de fournir le niveau de soutien indiqué dans le plan de soutien.</p>	<p>Un organisme peut-il être déclaré non conforme s'il ne maintient pas le personnel de soutien adéquat qui est indiqué dans le PSI de la personne?</p> <p>Que ferait un inspecteur s'il croit qu'il n'y a pas suffisamment de personnel au moment de l'inspection?</p>	<p>Oui, l'organisme de service est tenu de fournir le niveau de soutien qui est indiqué dans les plans de soutien individualisés.</p> <p>Si l'organisme de services ne peut fournir le niveau approprié de personnel de soutien, d'autres services et soutiens devraient être envisagés.</p> <p>Au 25 janvier 2016, cette exigence est évaluée comme un risque * immédiat * aux fins de conformité et, par conséquent, doit être traitée au moment de l'inspection. L'inspecteur restera sur place jusqu'à ce que l'organisme prenne les dispositions pour assurer un personnel de soutien adéquat.</p> <p>* Le risque immédiat * noté est celui où le ministère estime qu'il y a un risque immédiat pour la santé et la sécurité des personnes ayant une déficience intellectuelle.</p>

Exigence	But	Problème	Explication
7. Eau, 49 Degrés Celsius			
<p>Chaque organisme de services adopte des politiques et des consignes relatives à la prévention des ébouillantages. À cette fin, l'organisme a recours à des procédés de réglage, de surveillance et de documentation de la température de l'eau afin de faire en sorte que la température de l'eau de tous les robinets de chaque résidence ne dépasse pas 49 degrés Celsius (Règl. de l'Ont. 299/10, paragraphe 25(4)).</p>	<p>Veiller à la sécurité et au confort des personnes qui reçoivent des services résidentiels. Prévenir les ébouillantages.</p>	<p>Le ministère peut-il signaler un cas de non-conformité si l'organisme n'a pas la possibilité de régler la température de l'eau chaude et si celle-ci dépasse 49 degrés Celsius (c.-à-d. dans un immeuble d'habitation)?</p> <p>Quelles mesures l'organisme doit-il prendre pour se mettre en conformité s'il n'a pas la possibilité de régler la température de l'eau?</p>	<p>Non, l'organisme ne sera pas nécessairement signalé comme non conforme si la température de l'eau dépasse 49 degrés Celsius.</p> <p>Cela dépendra du fait que l'organisme adopte ou non des politiques et des consignes relatives à la prévention des ébouillantages s'il n'a pas la possibilité de régler automatiquement la température maximale de l'eau chaude dans une résidence.</p> <p>À titre d'exemple, afin de prouver qu'il respecte cette exigence, l'organisme peut adopter des protocoles individuels spécifiques relatifs au bain et à l'hygiène qui décrivent les mesures de protection prévues et le soutien que les bénéficiaires de services reçoivent pour prévenir les ébouillantages (p. ex. les mesures visant à assurer la sécurité des personnes).</p>