

COMMENTAIRES SUR LE PROJET DE RÈGLEMENT SUR LA
CERTIFICATION DES RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AÎNÉS

PRÉSENTÉ AU MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX,
MONSIEUR GAÉTAN BARRETTE

PAR « FOYER ST-AMBROISE INC.

12 novembre 2015

Présentation

« Villa St-Ambroise inc. » ou « Foyer St-Ambroise inc. » est un organisme sans but lucratif. Cette corporation opère une résidence pour aînés depuis 1995.

Ce projet a pris naissance quelques années auparavant. Un regroupement de personnes bénévoles de la petite municipalité de St-Ambroise a travaillé fort afin de monter et actualiser ce projet de résidence pour leurs aînés qui désiraient demeurer près des leurs.

Nous avons donc une résidence de 24 unités de logements de type « studio », qui sont toujours occupées depuis les débuts. Nous possédons également une liste d'attente qui nous permet de continuer notre œuvre, considérant que nous n'avons pas de jeu dans nos budgets.

Notre clientèle est constituée de 24 personnes autonomes et de plus en plus semi-autonomes. L'âge varie entre 79 ans et 98 ans. Plusieurs ont des problèmes de mobilité, de mémoire, de santé... comme nous, ils vieillissent.

Ces gens sont entourés d'une équipe de préposés aux bénéficiaires qui ont tous les formations exigées par la loi. Cette équipe couvre les horaires de 24/24 heures et de 7/7 jours. Nos préposés sont au nombre de 5 à temps plein et nous avons une équipe de rappel de 2 à 3 préposés. Également nous avons une rotation de deux cuisinières à temps plein, qui assurent également la sécurité des lieux pendant le jour la fin de semaine. Elles ont eu les formations en conséquence. Il est important de souligner que tout notre personnel est syndiqué.

Vient s'ajouter à en renfort à notre personnel, une équipe de personnes bénévoles qui font le service du repas du midi tous les jours de la semaine, et organisent des activités occasionnelles lors d'occasion spéciale.

Un directeur, s'occupe de la coordination de tous ces services, il est donc assez polyvalent et assume plusieurs tâches (direction, gestion du personnel, des fournitures, secrétariat, comptabilité, réception...

Notre présence dans la communauté permet à nos personnes d'être près de leur famille et de recevoir des visites fréquentes de leurs enfants et de leurs amis.

Nous sommes également en collaboration avec organismes de secteur, transport adapté, Centre du Mieux-Vivre, le comité de la pastorale paroissiale, la municipalité, le service incendie, A.B.C.S. ...et si on se rend un peu plus loin, avec la Fédération régionale des OSBL d'Habitation... le plus possible, nous conservons un bon contact avec la communauté.

Pour conclure, cette partie, nos résidents nous précise qu'à la Villa, ils ont un service de grande qualité, une belle vie qui répond à leurs besoins de santé, sécurité, sociaux... ils ont une belle qualité de vie et en sont très heureux, leurs témoignages en font foi. Il est important de préciser qu'actuellement, nous avons un prix unique pour tous et nous répondons à nos gens qui ont un budget assez limité. Actuellement nous ne chargeons aucun supplément pour plusieurs services que nous donnons à nos résidents selon le besoin, pression, bain, aide à l'habillement, bas support...

1. Notre OSBL d'habitation et la certification des résidences privées pour aînés

Comme nous l'expliquons un peu plus tôt, nous sommes certifiés depuis les tous débuts et, nous y tenons, cela nous permet de maintenir du haut niveau de qualité de service.

Par contre, quelques éléments clochent au niveau de certaines exigences qui ne sont pas toujours adaptées à la situation de chacune des résidences. Une résidence de 24 personnes n'a pas les moyens financiers pour faire face à certaines normes très coûteuses si la demande n'est pas accompagnée du budget pour la rendre opérationnelle. Par exemple, prenons l'installation des « gicleurs » qui semble bientôt obligatoires, nous n'avons aucun sou à mettre sur ce projet. Pour nous, il devra être subventionné en entier si c'est une obligation. Il faut noter que nous avons eu la visite des pompiers, des journalistes de TVA... et chacun est en accord avec nous que ce n'est pas un besoin, personne ne veut prendre la responsabilité de l'écrire et considérer que nous n'avons pas d'étage, pas d'escalier, et que chaque studio a une sortie extérieure. Nous avons un système d'alarme relié à une centrale, les pompiers ont tout le matériel nécessaire pour opérer très rapidement.

Nous sommes toujours certifiés, mais nous tenons à préciser que les décideurs doivent avoir un peu de souplesse afin de personnaliser davantage les exigences et les normes de leur demande. Quand ce n'est pas un besoin, ce n'est pas un besoin. Il faut considérer le type de résidence, ses besoins réels et enfin ne pas partir d'un évènement désagréable qui s'est produit, pour faire un règlement rigide, qui n'est pas adapté à tous, mais qui fait plaisir aux téléspectateurs. C'est de l'argent public souvent dépensé pour des choses non nécessaires.

Un autre élément que je désire préciser, tous les normes nouvelles et anciennes nous demandent un surplus de travail et de coûts qui dépassent largement la petite augmentation du programme de soutien au logement communautaire que nous recevons et qui est une nécessité pour essayer d'équilibrer notre budget. Nous devons chaque année, faire une campagne de financement afin de nous aider.

2. Commentaires sur le projet de règlement

Notre résidence doit être de catégorie trois si je me fis à la courte définition qui nous est donnée. Nous offrons les services de base, la distribution des médicaments par des préposés formés en conséquence ou nos cuisinières qui ont également été formées selon les normes afin de distribuer les médicaments.

En ce qui concerne les formations, c'est un plus pour l'organisation, mais nous ne sommes pas capables d'en absorber les coûts. Nous avons fonctionné avec Formarez, il y a encore beaucoup de retard dans les paiements, c'est lourd à supporter. On nous avait dit que les frais de déplacement seraient payés, puis on nous dit que non et enfin un autre message vient confirmer qu'à partir du premier octobre 2015, ils ne les rembourseront plus. Qui les paiera ?

Il faut penser assouplir certaines normes ou nous donner le budget complet pour l'actualisation. Il est évident que pour une petite résidence, c'est toujours le gros handicap, qui doit payer ?

Il est évident qu'une résidence de 24 appartements comme la nôtre et donnant tous les services, au niveau des repas, soins, sécurité 24/7 présents sur place et nécessaire pour notre clientèle est importante. On ne peut reculer. Nous notons aussi que nos clients sont à faible revenu, et l'on ne peut facturer à la carte les coûts supplémentaires.

Lorsque nous renouvelons nos baux, il faut respecter une augmentation acceptable et légale, et à chaque année, ce n'est pas facile à accepter par nos locataires.

Recommandation :

- Que le ministère de la Santé et des Services sociaux soutienne les efforts de promotion et de valorisation de l'offre des résidences privées pour aînés sans but lucratif, en favorisant notamment l'utilisation d'une appellation distincte, les « résidences pour aînés (RPA) communautaires ».
- Que les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux appelés à conseiller la clientèle aînée sur les ressources disponibles en matière de logement ou d'hébergement s'assurent que l'offre des résidences pour aînés communautaires de leur territoire lui soit toujours communiquée.

3.1 Mécanismes et seuil minimal de surveillance

- Notre résidence tombe dans la catégorie 3 et nous avons la surveillance 24/7. Vous devez noter que notre clientèle n'est pas totalement autonome, une grande partie est classée semi-autonome. Nous comptons 24 appartements et en assurons la sécurité. Nous avons un préposé en présence toute la nuit. Il est évident que nous y tenons, nos clients sont sécurisés par cette présence et évidemment, nous aussi de la direction sommes rassurés. Ce sont des dépenses additionnelles, mais nous allons chercher notre manque à gagner dans notre campagne de financement. Nous organisons chaque année en fin d'octobre une dégustation de vins et fromages qui nous aide pour notre financement.

- Pour la sécurité de tous, il est évident que la surveillance doit être obligatoire. Ce n'est pas un luxe.

3.2 Modulation des exigences par catégories de RPA (autres que la surveillance)

- En ce qui touche la formation du personnel, il est évident que les formations données par la Commission scolaire semblent adéquates. Il faut par contre noter qu'il est important de fournir les fonds nécessaires afin de ne pas favoriser que les grosses résidences. Pour une résidence de notre niveau, c'est-à-dire de 24 appartements dont le personnel est syndiqué, nous n'avons pas les fonds pour assumer les frais de déplacement et le coût des heures de cours. Il faut continuer à supporter nos petites résidences, considérant qu'elles sont près des familles, qu'elles sont personnalisées, familiales, conviviales... l'atmosphère dans les petites résidences est chaleureuse et réconfortante pour ceux qui l'habitent.
- Si un jour, nous sommes appelés à prendre des mesures impliquant la force, l'isolement et tout moyen mécanique à l'encontre des résidents, il est important d'avoir les suivis et règles nécessaires à ce type de dossier et, d'avoir le support des professionnels habilités à ce type d'intervention. Il est à considérer que notre code d'éthique ne nous autorise pas à introduire ce type d'intervention dans résidence.

Recommandation :

- Que les articles 54 à 56 soient remplacés par ce seul article :
« 54. La force, l'isolement, tout moyen mécanique ou toute substance chimique ne peuvent être utilisés comme mesure de contrôle d'une personne qui réside dans une résidence privée pour aînés. »
- Qu'à défaut, il soit précisé que les articles 54 à 56 ne s'appliquent qu'aux résidences de catégories 3 et 4 et que l'on interdise explicitement aux exploitants des résidences de catégories 1 et 2 le recours à des mesures de contrôle utilisant la force, l'isolement, tout moyen mécanique ou toute substance chimique.

3.3 Autres ajustements souhaitables

- Il est évident que l'accueil d'un résident est plutôt lourd en ce sens qu'il nous demande beaucoup de calcul. L'annexe du bail et l'annexe 19 sont pour nous très difficiles à actualiser. Nous avons dû faire quelques ajustements en regroupant certains services. Nous avons donc dû ajuster des éléments nous permettant d'actualiser ces normes. Les différents inspecteurs qui ont circulé dans nos murs, soit, l'agrément, l'inspecteur du MSSS et le CIUSSS, ont trouvé convenables et acceptables nos quelques rajustements.

Recommandation :

- Que le premier alinéa de l'article 37 du projet de règlement soit reformulé ainsi :
« **37.** L'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit, avant la conclusion du bail, remettre à toute personne qui souhaite y résider ou à son représentant, le cas échéant, un document rédigé en termes clairs et simples qui précise les informations suivantes :
1° l'ensemble des services **obligatoires et facultatifs** offerts dans la résidence et leur coût respectif ; [...] »
- Que le premier alinéa de l'article 13 soit également reformulé en ces termes :
« **13.** Avant de conclure un bail avec une personne qui souhaite devenir résidente, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit **s'assurer que cette personne a pris connaissance** du document visé à l'article 37. Il doit, par la suite, conclure un bail écrit en utilisant, selon le cas, les formulaires prescrits par le paragraphe 4° ou le paragraphe 5° de l'article 1 du Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (chapitre R-8.1, r. 3). Dans tous les cas, l'exploitant doit aussi utiliser le formulaire prescrit par l'article 2 de ce règlement, **notamment aux fins de permettre à la personne qui souhaite devenir résidente d'identifier les services qu'elle désire recevoir parmi les services facultatifs offerts par l'exploitant.**

Pour ce qui est des antécédents judiciaires, comme mon personnel est assez stable depuis plusieurs années, je n'ai pas eu encore à recourir à des évaluations proprement dites. Je tiens cependant à souligner que pour les personnes bénévoles, elles ne vont pas dans les appartements des clients, sauf, si ce sont des amis ou des parents. À ce moment, nous les considérons comme visiteurs et non des personnes bénévoles lors de ces visites. Nos résidents ont droit de recevoir de la visite de la famille ou d'amis. Les gens qui viennent faire du bénévolat sont à la salle à manger pour servir le repas du midi. Ils sont toujours en présence de la cuisinière, ou d'un préposé et en public. Ils ne peuvent donc rien faire qui n'est pas conforme au code d'éthique et à nos règlements. La plupart de nos personnes bénévoles ont rempli notre formulaire et je n'ai pas été plus loin, car les gens sont des parents ou amis.

Recommandation :

- Que le deuxième alinéa de l'article 30 du projet de règlement soit reformulé ainsi :
« Il en est de même pour les bénévoles **non résidents** qui œuvrent de façon régulière dans la résidence **et** qui, dans le cadre de leurs fonctions, sont appelés à entrer directement en contact avec les résidents. »

- Au niveau de la sollicitation, elle est interdite dans notre établissement. Personne ne peut circuler sans autorisation et solliciter notre clientèle. Nous préparons une collecte de fonds chaque année, nous le faisons savoir aux familles, comme à la population du village, mais nous ne sollicitons personne

directement, considérant entre autres que ce n'est pas une activité appropriée pour eux.

- Nous n'avons jamais vécu d'abus ou de difficultés avec les visiteurs de nos résidents, sauf une fois où nous avons eu le garçon d'une dame âgée qui est venu la voir et a couché un soir dans son appartement. Son but était davantage de lui soutirer de l'argent. Nous sommes intervenus avec la sœur de ce jeune homme et sa mère. Lors de la visite de la Sûreté du Québec, nous avons vérifié avec notre lieutenant-parrain de l'organisme les intentions de ce jeune homme.
- Pour nous, nous trouvons important de maintenir notre certification à jour, nous y travaillerons tous les jours. S'il y a des résidences non certifiées, il est important qu'elles ne doivent pas porter la même appellation. Je ne juge pas les raisons qui font qu'elles ne sont pas certifiées. C'est probablement de très bonnes résidences et elles peuvent donner un excellent service.

Recommandation :

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Que le deuxième alinéa de l'article 8 soit biffé du projet de règlement. |
|--|
- Nous avons notre propre personnel et ne faisons affaire avec aucun sous-traitant. Nous nous organisons pour toujours avoir le personnel suffisant afin de donner les services adéquats et répondre aux besoins de notre clientèle.

Recommandation :

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Que le troisième alinéa de l'article 13 soit reformulé ainsi :
« Il doit également s'assurer qu'en tout temps, un personnel suffisant soit sur place pour répondre adéquatement à l'offre de services convenue et aux engagements pris à l'égard des résidents en vertu des baux conclus en vertu du premier alinéa. » |
|--|

* * *

En conclusion, il est important pour nous de répondre à nos engagements, de fournir un logement à prix abordable et adapté aux besoins des personnes âgées à faible ou à moyen revenu, comme nous l'avons toujours fait.

Dans notre communauté, notre résidence joue un rôle important. Nous sommes la seule et nous offrons un excellent service. Notre personnel, les personnes bénévoles et plusieurs organismes ont aidé à créer cette ressource et la maintenir.

Nous nous tenons donc près des organismes du milieu, et des associations tel le Regroupement québécois des OSBL d'Habitation. Ils sont un grand support pour nous. Nous tenons également à souligner l'implication du ministre Barrette lors de nos campagnes de financement et son implication personnelle à vouloir adapter les normes afin qu'elles répondent à l'amélioration de la sécurité et la qualité de vie de nos aînés

sans toutefois occasionner de frais supplémentaires et inutiles. Il faut toujours partir du besoin et comme dans l'éducation, adapter nos démarches selon le vécu et les réalités de chacune de nos résidences, qui, selon la municipalité, la région, l'architecture... peut demander une attention particulière.

3. Synthèse des recommandations

- Il est évident que pour nous, il est important d'assurer une qualité de vie supérieure à nos aînés. Nous faisons tout en notre pouvoir pour respecter la certification, les règles et normes de celle-ci.
- Il demeure un élément important pour nos petites résidences, de les conserver opérationnelles. Nous avons des revenus excessivement serrés et chaque année, nous devons faire une campagne de financement pour survivre. C'est pourquoi, un peu plus haut, j'insiste pour dire que les demandes qu'on nous inflige soient accompagnées des budgets pour en faire la réalisation. On ne peut se contenter que d'un pourcentage.
- Nos clientèles désirent ardemment demeurer dans leur village et deviennent de plus en plus lourdes. Cela demande de plus en plus à notre personnel, qui demeure avec des écarts de salaires importants avec les entreprises publiques. Comment essayer d'améliorer cette situation.
- Il est important également d'adapter nos règles aux besoins réels d'une résidence. Plusieurs facteurs doivent être considérés. Par exemple : l'architecture d'une résidence. Le Foyer St-Ambroise est une résidence sur une seule étage, pas d'escalier, pas de marche, sortie extérieur dans chaque studio, sorties de secours nombreuses dans tous les corridors, enfin, nous croyons et plusieurs le croient, même nos résidents que nous n'avons pas besoin de gicleurs. J'aurais d'autres exemples, mais il faut terminer.

Soyez assurés de toute notre collaboration afin de bien desservir nos aînés, et nous en attendons autant de votre côté.

Merci ! de votre attention et compréhension !

Louis-Marie Pâquet, dir.
Pour Foyer St-Ambroise Inc.