

**GUIDE DES COMPÉTENCES
REQUISES PAR LES INTERVENANTS
ŒUVRANT DANS DES RESSOURCES
PRIVÉES OU COMMUNAUTAIRES
OFFRANT DE L'HÉBERGEMENT
EN DÉPENDANCE**





La rédaction de ce guide a été réalisée par :

- Nadia Perreault, conseillère-cadre en gestion des ressources humaines, Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ)

L'AIDQ souhaite remercier les membres du comité pour leur contribution au présent document :

- Marie-Claude Coudé, Pavillon L'Essence Ciel
- Geneviève Lefebvre, La Maison Jean Lapointe
- Rénaud Lévesque, La Vigile – Maison d'accueil pour agents de la paix

Révision du document : Lisa Massicotte, AIDQ

Ce document est disponible en version PDF au www.aidq.org.

Dépôt légal : 2017
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-921628-42-6

Le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte; il englobe le féminin.

Toute reproduction partielle ou totale est interdite à moins d'en obtenir l'autorisation écrite de l'AIDQ.

L'Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ) est un organisme sans but lucratif dont la mission vise à soutenir l'intervention dans la prévention, la réduction des méfaits, le traitement et la réinsertion sociale des personnes aux prises avec une dépendance ou à risque de le devenir. Ses axes d'intervention sont le développement des compétences et la mise en commun des expertises.

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction	4
2.	Définition du terme compétence et modèle retenu	6
3.	Quelques précisions importantes	8
4.	Profil des compétences de tous les intervenants œuvrant en RHD	10
5.	Profil des compétences propres aux responsabilités spécifiques prévues au règlement	18
6.	Accueil et intégration des nouveaux intervenants en fonction des profils de compétences	20
7.	Conclusion	22
8.	Références	23



1. INTRODUCTION



Les causes et les conséquences de la dépendance sont nombreuses et interreliées. La situation des personnes dépendantes s'avère complexe. Leurs problèmes sont la plupart du temps concomitants, et les manifestations associées présentent souvent des risques pour leur santé et leur sécurité. Les ressources communautaires ou privées d'hébergement en dépendance (RHD) peuvent offrir des services de thérapie, de réinsertion sociale, d'aide et de soutien à la suite d'une intoxication, ou des services d'aide et de soutien à la désintoxication. Pour être efficace et sécuritaire, l'intervention auprès de ces clientèles vulnérables exige des compétences personnelles et professionnelles spécifiques.

En 2009, la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) a été modifiée de manière à introduire un pouvoir réglementaire permettant une certification obligatoire des ressources offrant de l'hébergement aux personnes aux prises avec une dépendance. La certification est vue comme un processus d'assurance qualité à la fois sur le plan de la sécurité des installations et sur celui de la qualité des services qui y sont offerts. Suivant l'adoption du nouveau Règlement sur la certification des ressources privées ou communautaires offrant de l'hébergement en dépendance, à l'été 2016, l'AIDQ a saisi l'occasion d'élaborer un profil de compétences sous l'angle des obligations confiées aux ressources d'hébergement.

En effet, différentes obligations incombent aux exploitants d'une ressource d'hébergement en dépendance qui souhaitent se conformer au Règlement sur la certification, notamment en ce qui a trait aux compétences requises par le personnel à l'emploi d'une telle ressource.

Lorsque des activités d'un programme d'aide ou de soutien à la récupération à la suite d'une intoxication, d'aide ou de soutien à la désintoxication, et de surveillance des symptômes de sevrage sont réalisées dans la ressource, une proportion d'au moins 75 % du personnel intervenant doit satisfaire à l'une ou l'autre des conditions suivantes :

- Être titulaire d'un diplôme de niveau universitaire reconnu en matière d'intervention;
- Être titulaire d'un diplôme de niveau collégial reconnu en matière d'intervention;
- Être titulaire d'un certificat universitaire en toxicomanie.

Par ailleurs, la ressource offrant des services destinés à une clientèle présentant de manière concomitante une dépendance et un trouble mental doit s'assurer qu'au moins un membre de son personnel possède les compétences requises pour soutenir l'équipe d'intervention. Ce membre du personnel doit soit :

- Être titulaire d'un diplôme de niveau universitaire reconnu en matière d'intervention et posséder au moins deux ans d'expérience dans le domaine de l'intervention auprès d'une clientèle présentant des troubles mentaux;
- Être titulaire d'un diplôme de niveau collégial reconnu en matière d'intervention et posséder au moins cinq ans d'expérience dans le domaine de l'intervention auprès d'une clientèle présentant des troubles mentaux.

L'exploitant doit par ailleurs désigner un membre du personnel responsable de la coordination et de l'évaluation de l'équipe d'intervenants, afin d'être en mesure d'assurer le respect du programme, des politiques, des procédures et du code d'éthique. Ce responsable agit comme gestionnaire clinique. L'exploitant doit aussi désigner un membre du personnel qui agira comme superviseur des intervenants et devra entre autres veiller au développement des compétences professionnelles des intervenants. Ce responsable doit être titulaire d'un diplôme de niveau universitaire reconnu en matière d'intervention et posséder un minimum de trois ans d'expérience pertinente dans le domaine des dépendances.

Au-delà des exigences scolaires...

Tandis que le Règlement sur la certification explicite les exigences scolaires requises chez le personnel œuvrant dans les ressources d'hébergement en dépendance, il nous est apparu utile de présenter ici les compétences requises chez les intervenants qui font davantage appel au savoir, au savoir-être et au savoir-faire. La détermination de ces compétences constitue l'un des mécanismes utiles à la ressource d'hébergement pour soutenir ses intervenants et assurer la constance et la qualité des interventions.

Une équipe de travail de l'AIDQ, pilotée par Nadia Perreault et composée de Marie-Claude Coudé, du Pavillon L'Essence Ciel, de Geneviève Lefebvre, de La Maison Jean Lapointe, et de Rénauld Lévesque, de La Vigile, a donc décortiqué le Règlement sur la certification pour en extraire l'ensemble des compétences liées au savoir, au savoir-être et au savoir-faire des intervenants. L'objectif de cette démarche est de soutenir les exploitants des ressources d'hébergement en dépendance et le personnel qui y œuvre dans la gestion du personnel, la dotation, l'encadrement et la supervision clinique.

Nous espérons vivement que ce *Guide des compétences requises par les intervenants œuvrant dans des ressources privées ou communautaires offrant de l'hébergement en dépendance* sera utile aux membres et aux partenaires de l'AIDQ, et qu'il servira de référence aux exploitants dans l'embauche, l'encadrement et la gestion de leur personnel intervenant.



2. DÉFINITION DU TERME COMPÉTENCE ET MODÈLE RETENU



La gestion du développement des compétences repose sur des activités qui assurent l'acquisition, le maintien ou le perfectionnement des connaissances, habiletés, attitudes et comportements des employés essentiels à l'exécution de leur travail et conformes aux exigences et objectifs de l'organisation.

Avant de décrire les compétences requises pour œuvrer dans les ressources privées ou communautaires offrant de l'hébergement en dépendance, il importe de définir le terme *compétence* ainsi que le modèle théorique et conceptuel à la base du présent profil.

Ainsi, la définition du terme *compétence* qui a été retenue se lit comme suit : la démonstration par un individu qu'il possède la capacité – c'est-à-dire les connaissances (savoir), les habiletés (savoir-faire) et les attitudes (savoir-être) – d'accomplir un acte professionnel, une activité ou une tâche conformément à une norme ou à toute autre exigence prédéterminée. Cette définition est tirée, d'une part, des profils de compétences élaborés par l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA) et des conseillers en relations industrielles agréés (CRIA) du Québec (2007) et, d'autre part, du profil des compétences élaboré par l'Ordre des ingénieurs du Québec (2008). Ces profils sont eux-mêmes basés sur la méthode Developing ACUrriculum (DACUM) de l'Association canadienne de la formation professionnelle.

Le modèle conceptuel s'appuie quant à lui sur le référentiel de compétences élaboré par l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) (2006, rév. 2012), lequel s'est entre autres inspiré des théories de Le Boterf. En effet, les compétences sont réparties en deux groupes principaux, soit les compétences personnelles et les compétences professionnelles.

Les compétences personnelles concernent « les habiletés génériques qu'un individu doit démontrer et les attitudes qu'il doit manifester dans l'exercice de son emploi, de son métier ou de sa profession » (Ordre des CRHA et des CRIA du Québec, 2007). Les compétences personnelles sont essentielles et elles complètent les compétences professionnelles. En effet, selon l'Ordre des CRHA et des CRIA du Québec (2007), « l'exercice des compétences professionnelles (...) exige (...) un certain nombre de compétences personnelles et (...) s'appuie sur elles ». Selon l'OTSTCFQ (2006, rév. 2012), « les compétences personnelles, appelées parfois génériques (...), complètent et renforcent les compétences professionnelles par des savoir-être adéquats. (...) Elles sont généralement acquises, au stade adulte, par l'éducation, l'expérience, et l'environnement dans lequel l'individu évolue. Elles sont habituellement présentes dès l'entrée en fonction (...), elles facilitent l'acquisition ou la maîtrise des compétences professionnelles en harmonie avec les valeurs (...) et au diapason des réalités de la pratique. »

Les compétences professionnelles sont quant à elles définies comme « des connaissances et/ou des habiletés spécifiques qui peuvent être mesurées et sont nécessaires à la réalisation d'une fonction ou d'un rôle particulier » (CCLAT, 2007). « La connaissance est le savoir et la compréhension des faits, des règles, des principes, des lignes directrices, des concepts, des théories et des processus nécessaires pour accomplir une tâche avec succès. La connaissance peut être concrète, spécifique et facilement quantifiable, ou plus complexe, abstraite et difficile à évaluer. La connaissance s'acquiert par l'apprentissage et l'expérience (Marrelli, 2001; Mirabile, 1997). Une habileté est la capacité d'accomplir des tâches mentales ou physiques pour obtenir un résultat déterminé. Comme la connaissance, les habiletés peuvent être des tâches très concrètes et facilement identifiables, par exemple remplir une liste de vérification pendant une entrevue d'évaluation, ou des tâches moins tangibles et plus abstraites, comme la gestion d'un processus d'évaluation de programmes (Lucia et Lepsinger, 1999); (CCLAT, 2007). »

En résumé, les travaux se sont articulés autour des deux catégories et des trois axes suivants :

- **Les compétences personnelles**

- Attitudes (**savoir-être**)

- **Les compétences professionnelles**

- Connaissances (**savoir**)
- Habiletés et capacités (**savoir-faire**)



3. QUELQUES PRÉCISIONS IMPORTANTES



Postulat de base

Mentionnons un postulat de base, lequel s'applique lorsqu'une compétence de l'ordre du savoir-faire est définie. Ce postulat suppose qu'il est nécessaire, pour exercer une activité, d'en avoir la connaissance nécessaire. Ainsi, lorsqu'une compétence de l'ordre du savoir-faire est retenue, elle n'est pas nommée à nouveau dans la section portant sur le savoir, et ce, afin d'éviter d'alourdir le guide.

Documents à la source de l'élaboration du présent guide

Afin d'élaborer le guide des compétences requises par les intervenants œuvrant dans les ressources d'hébergement certifiées, le comité s'est inspiré des deux documents suivants :

- le Règlement sur la certification des ressources privées ou communautaires offrant de l'hébergement en dépendance. Ce règlement a été revu dans la perspective d'élaborer un profil de compétences;
- le *Guide des compétences requises pour œuvrer en CRD* de l'Association des centres de réadaptation en dépendance (ACRDQ), pour le modèle et la définition du terme *compétence* (ACRDQ, 2013).

Deux autres outils peuvent être consultés pour aider le lecteur à mieux comprendre les compétences définies dans le présent profil de compétences, soit :

- le *Manuel d'application du Règlement sur la certification des ressources communautaires ou privées offrant de l'hébergement en dépendance* (MSSS, 2016, publication n° 16-804-04W et n° ISBN (PDF) 978-2-550-77064-0);
- la *Boîte à outils d'évaluation des ressources communautaires ou privées offrant de l'hébergement en dépendance* (MSSS, 2016, publication n° 16-804-07W).

Les articles du Règlement en appui aux compétences

Pour faciliter le repérage, les auteurs ont précisé, pour chacune des compétences, l'article du Règlement auquel ils réfèrent, et l'ont indiqué entre parenthèses. Ceci permettra au lecteur de référer au texte du Règlement qui fait mention de la compétence.

Les catégories de ressources certifiées

Notons que le Règlement précise, à l'article 2, que « toute ressource en dépendance fait partie de l'une des catégories suivantes :

- a) ressource offrant des services de thérapie (toxicomanie – jeu pathologique);
- b) ressource offrant des services de réinsertion sociale (toxicomanie – jeu pathologique);
- c) ressource offrant des services d'aide et de soutien à la récupération à la suite d'une intoxication;
- d) ressource offrant des services d'aide et de soutien à la désintoxication ».

À cet effet, précisons que, de façon générale, les compétences incluses dans les différents profils peuvent s'appliquer à toutes les catégories de ressources. Toutefois, lorsque le Règlement précise qu'une compétence s'adresse uniquement à une catégorie, le comité a choisi d'indiquer la ou les catégories concernées entre parenthèses.

Deux profils de compétences

Précisons aussi que deux profils de compétences sont élaborés, soit un profil contenant les compétences générales pouvant s'appliquer à tous les intervenants, et un profil contenant les compétences propres à quelques responsabilités précises prévues au Règlement.

- Profil des compétences générales s'appliquant à tous les intervenants (voir section 4 du présent guide) :
 - *S'applique à tous les intervenants en fonction des titres d'emploi présents au sein de la ressource et des rôles et responsabilités qui leur sont attribués.*
- Profil des compétences propres à quelques responsabilités précises prévues au Règlement (voir section 5 du présent guide) :
 - *Personne assurant la surveillance;*
 - *Personne responsable de l'application du protocole de soins et de services pharmaceutiques;*
 - *Personne responsable en troubles concomitants;*
 - *Personne responsable de la préparation des repas;*
 - *Personne responsable de la coordination et de l'évaluation de l'équipe d'intervention;*
 - *Personne responsable de la supervision des intervenants;*
 - *Personne responsable de l'examen des insatisfactions;*
 - *Personne responsable de la tenue, de la consultation, de la conservation et de la gestion des dossiers.*

Un profil considérant tous les titres d'emploi

Pour veiller à ce que le guide puisse répondre aux besoins de toutes les ressources d'hébergement certifiées, nous avons dégagé l'ensemble des compétences. Chaque ressource sera ainsi en mesure de définir son propre profil en fonction de ses particularités propres et en tenant compte des tâches et des responsabilités attribuées à chacun de ces profils. En effet, comme les titres d'emploi et les responsabilités afférentes varient d'une ressource à l'autre, nous avons souhaité définir un profil le plus général possible.



4. PROFIL DES COMPÉTENCES DE TOUS LES INTERVENANTS ŒUVRANT EN RHD

SAVOIR-ÊTRE

Vis-à-vis de la personne hébergée et de ses proches, être :

- respectueux de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;
- courtois;
- équitable;
- compréhensif (55).

SAVOIR

Connaître le ou les programmes d'intervention, reposant sur une approche fondée sur des pratiques reconnues en la matière, dans lequel ou lesquels s'inscrivent les activités en dépendance réalisées dans le cadre de l'exploitation de la ressource. Ce ou ces programmes répondent aux besoins de la clientèle visée et comprennent les éléments suivants :

1. la clientèle cible du programme et les principales caractéristiques de celle-ci;
2. le but et les objectifs à atteindre;
3. l'approche privilégiée par la ressource;
4. la nature et les objectifs spécifiques des activités à réaliser pour atteindre les objectifs du programme;
5. une grille horaire décrivant les activités du programme;
6. l'échéancier de réalisation de chacune des activités prévues au programme ainsi que la durée de celui-ci;
7. un mécanisme de révision de ce programme (13).



Connaître la mission de la ressource et les éléments qu'elle comprend :

1. une description de la mission générale de la ressource, de ses objectifs en regard de sa mission et de la catégorie de ressources à laquelle elle appartient;
2. une description de la ou des approches qu'elle privilégie;
3. une description générale du ou des programmes d'intervention appliqués dans la ressource;
4. une description de la clientèle cible de la ressource ainsi que des critères d'admission et d'exclusion;
5. le coût de chacun des services offerts dans la ressource;
6. l'indication, le cas échéant, que sont prônées dans la ressource des valeurs religieuses, ou que la ressource est associée de quelque façon que ce soit à une religion, à un culte ou à une organisation de type religieux, quelle qu'elle soit (17).

Connaître le protocole de soins et de services pharmaceutiques qui définit les mesures à prendre à l'arrivée et au départ d'une personne hébergée et précise les modalités d'entreposage, de conservation, de préparation par le pharmacien et de distribution des médicaments, ainsi que les mesures de gestion des médicaments qui ne sont plus consommés par la personne hébergée ou qui sont périmés. (29).

Savoir que la force, l'isolement, tout moyen mécanique ou toute substance chimique ne peuvent être utilisés comme mesure de contrôle d'une personne hébergée dans une ressource en dépendance (36).

Connaître les règles de vie élaborées à l'intention des personnes hébergées, favorisant l'encadrement de la démarche, l'atteinte des objectifs prévus aux plans d'intervention individualisés et la qualité de vie à l'intérieur de la ressource, incluant les dispositions visant à éviter toute promiscuité (54).

Connaître la procédure qui rappelle qu'en tout temps, une personne hébergée peut formuler directement une plainte au centre intégré de santé et de services sociaux concerné relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de la ressource (57).

Connaître le ou les programmes offerts, les droits des personnes hébergées, les règles, codes, ententes, protocoles et procédures applicables dans la ressource, ainsi que le protocole d'intervention en situation de crise et les procédures en cas d'urgence médicale établis en application de l'article 33 (71).

SAVOIR-FAIRE

Capacité d'appliquer la procédure écrite d'accueil et d'intégration des nouvelles personnes hébergées (16).

Avant d'accueillir une personne, capacité de conclure avec elle ou avec son représentant, le cas échéant, un contrat de service, en informant la personne et son représentant :

1. du droit de toute personne de formuler directement une plainte au centre intégré de santé et de services sociaux concerné relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'exploitant de la ressource;
2. de la nature et de la durée des services qui lui sont proposés;
3. des modalités de paiement;
4. des règles relatives au séjour;
5. des éléments relatifs à son évaluation (18).

Dès l'arrivée d'une personne dans la ressource et avant la signature du contrat, capacité d'effectuer selon des pratiques reconnues, une évaluation :

1. de la dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire par cette personne;
2. de son risque d'homicide;
3. du degré de gravité de son sevrage;
4. des éléments permettant d'établir la gravité de sa consommation de même que l'inventaire et l'historique des produits consommés.

De plus, pour les personnes en état d'intoxication : la capacité d'estimer les risques de détérioration de l'état général de santé physique de ces personnes.

Spécifique aux services de réinsertion sociale : capacité, le cas échéant, de procéder à l'évaluation des besoins de la personne en matière de réinsertion sociale.

Spécifique au jeu pathologique : capacité d'évaluer les comportements relatifs au jeu et leurs conséquences (19).

Capacité d'interpréter les résultats des estimations et des évaluations correspondantes qui lui ont été transmis, sur consentement de la personne, dans la mesure où ils sont encore valides, lorsque la personne qui souhaite obtenir des services a été orientée par une autre ressource en dépendance (20).

Capacité de rediriger une personne vers les ressources les plus aptes lorsque l'évaluation du degré de gravité du sevrage montre qu'il existe des risques associés à ce dernier, lorsque le résultat de l'estimation des risques de détérioration de l'état général de santé physique indique que cette personne devrait être vue par du personnel médical, ou lorsque dès l'arrivée de la personne il est constaté que les services de la ressource ne sont pas adaptés aux besoins de celle-ci (21).

Capacité d'élaborer, pour chaque personne hébergée, un plan d'intervention individualisé reposant sur les estimations et évaluations effectuées, en permettant et en encourageant la participation de la personne hébergée et, au besoin, celle de son entourage, à la réalisation et à la révision du plan. Le plan comprend notamment :

1. les objectifs à atteindre, les moyens à utiliser pour ce faire ainsi qu'un échéancier à l'intérieur duquel ces objectifs sont poursuivis;
2. un échéancier relatif à son évaluation et à sa réévaluation d'au maximum 90 jours;
3. la désignation d'un intervenant responsable du plan d'intervention et, au besoin, du plan de suivi élaboré conformément à l'article 24;
4. l'orientation, si nécessaire, vers les ressources complémentaires les plus aptes à lui venir en aide pendant son séjour dans la ressource (23).

Capacité d'élaborer un plan de suivi avant le départ d'une personne hébergée, comprenant notamment :

1. l'estimation, selon des pratiques reconnues, de la dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire;
2. la planification des actions à entreprendre au terme de son séjour;
3. l'orientation, si nécessaire, vers les ressources les plus aptes à lui venir en aide, ainsi que la recommandation vers ces ressources, le cas échéant (24).

Capacité d'intervenir pour éviter la mixité des clientèles hommes et femmes dans les chambres et les dortoirs de la ressource, dans les espaces sanitaires et les espaces communs, dans la mesure où elle nuit aux objectifs d'aide et de soutien (28).

Habilité à maintenir une distance professionnelle en vue d'éviter toute promiscuité entre les personnes hébergées, les membres du personnel et les bénévoles (28).

Capacité d'appliquer le protocole de soins et de services pharmaceutiques et de s'assurer notamment :

1. de remplir une grille d'inventaire des médicaments;
2. de mettre à jour un registre de distribution des médicaments par les personnes autorisées;
3. d'inscrire au registre les médicaments pris en charge par l'exploitant à l'arrivée d'une personne hébergée et ceux qui lui sont remis à son départ;
4. que toute personne qui distribue les médicaments vérifie l'identité de la personne hébergée et s'assure que les médicaments qu'elle lui remet lui sont bien destinés;
5. que les médicaments prescrits au nom de chaque personne hébergée sont entreposés dans un meuble ou un endroit fermé à clé, ou encore dans un réfrigérateur réservé à cette fin et également fermé à clé (30).

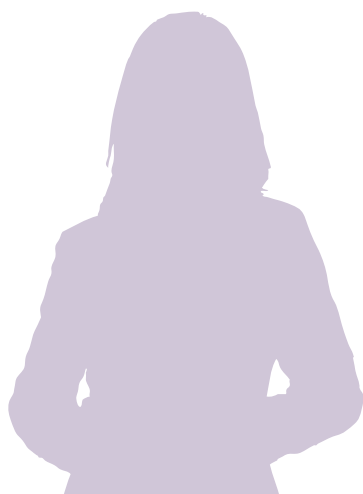
Capacité d'appliquer le protocole d'intervention en situation de crise et d'urgence prévoyant des actions qui prennent en compte les différents types de crises pouvant survenir, ainsi que des procédures en cas d'urgence médicale (33).

Capacité d'appliquer les mesures d'hygiène et de salubrité pour prévenir et contrôler la contagion, l'infection et la contamination (34).

Capacité d'appliquer le contenu de cours de secourisme général et de réanimation cardiorespiratoire donnés par des personnes ou des organismes reconnus (42).

Capacité à travailler en collaboration avec les bénévoles, les personnes hébergées et les personnes ayant déjà été hébergées en respect de la politique concernant les rôles et responsabilités qui leur ont été confiés (48).

Capacité de s'assurer que toute personne hébergée a lu et compris les règles de vie et s'est engagée par écrit à les respecter (54).



Capacité d'informer toute personne hébergée, par écrit ou par le biais d'une affiche située dans un lieu accessible à tous, qu'elle peut formuler des commentaires ou des insatisfactions sur les services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir, verbalement ou par écrit (57).

Au cours du séjour de toute personne, capacité de lui demander de remplir une fiche d'évaluation des services adaptée aux services offerts dans la ressource permettant notamment d'évaluer les éléments suivants :

1. l'accueil;
2. le respect des droits des personnes hébergées et du code d'éthique;
3. la qualité des services offerts par les membres du personnel;
4. l'atteinte des objectifs du séjour;
5. les locaux de la ressource;
6. la nourriture offerte par l'exploitant de la ressource;
7. l'ambiance;
8. la préparation au retour dans le milieu de vie (57).

Capacité d'informer toute personne hébergée qu'elle peut, conformément au paragraphe 1 de l'article 60 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, formuler directement une plainte au centre intégré de santé et de services sociaux concerné relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'exploitant de la ressource (58).

Capacité d'informer toute personne hébergée de son droit de demander l'aide d'un représentant ou d'un accompagnateur dans toutes les démarches qu'elle entreprend pour formuler une insatisfaction ou une plainte relative aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir (59).

Capacité de tenir un dossier, de le maintenir à jour, de signer et dater toute note. Ce dossier comprend notamment les renseignements ou documents suivants sur la personne hébergée :

1. son nom, sa date de naissance et ses coordonnées;
2. le cas échéant, les coordonnées de son représentant ainsi que la description des actes que ce dernier est autorisé à accomplir à son bénéfice;
3. les coordonnées d'une personne à prévenir en cas d'urgence ou, si la personne est mineure, celles d'un parent ou d'un tuteur;
4. le contrat de service visé à l'article 18 conclu avec la personne ou son représentant, le cas échéant;
5. s'il y a lieu, son consentement écrit à des services autres que ceux déjà prévus au contrat conclu en vertu de l'article 18;
6. les évaluations réalisées en vertu de l'article 19 et du paragraphe 1 de l'article 24;
7. le plan d'intervention individualisé réalisé en vertu de l'article 23;
8. le plan de suivi élaboré en vertu de l'article 24;
9. la déclaration relative à un incident ou à un accident visée au deuxième alinéa de l'article 69, le cas échéant;
10. le consentement obtenu par l'exploitant pour chaque communication de renseignements personnels concernant la personne;
11. un résumé de son séjour;
12. la liste de tous ses médicaments ainsi que leur posologie;
13. la description de ses problèmes de santé devant être pris en compte en cas d'urgence, notamment ses allergies;
14. toute note concernant son évolution au cours du séjour;
15. toute information fournie par un tiers la concernant;
16. tout autre renseignement ou document devant être versé au dossier de la personne hébergée en vertu du présent règlement (60).

Capacité d'appliquer des mesures de sécurité qui tiennent compte du type de clientèle accueillie dans la ressource, de l'environnement dans lequel sont donnés les services ainsi que de l'horaire des activités des programmes (66).

Capacité d'appliquer le plan de surveillance qui tient compte des outils et des moyens de surveillance (66; 4. – Services d'aide et de soutien à la récupération à la suite d'une intoxication et Services d'aide et de soutien à la désintoxication).

Capacité d'utiliser les trousse de premiers soins mobiles (67).

Capacité d'appliquer la procédure de gestion des déchets biomédicaux conforme à la réglementation en vigueur (68).

Capacité de remplir le formulaire de déclaration et de divulgation en cas d'incidents et d'accidents (69).

On entend par :

1. *accident* : une action ou une situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être d'une personne hébergée, d'un membre du personnel, d'un bénévole, d'un professionnel ou d'un tiers;
2. *incident* : une action ou une situation qui n'entraîne pas de conséquence sur l'état de santé ou le bien-être d'une personne hébergée, d'un membre du personnel, d'un bénévole, d'un professionnel ou d'un tiers, mais dont le résultat est inhabituel et qui, en d'autres occasions, pourrait entraîner des conséquences (69).

Capacité de respecter le code d'éthique, qui prévoit les règles concernant les pratiques et les comportements à l'égard des personnes hébergées (72).

Si la ressource en dépendance accueille une clientèle en traitement de substitution :

Capacité d'appliquer le protocole d'admission spécifique à la personne en traitement de substitution. Ce protocole doit notamment, avant l'admission de cette personne et après l'obtention de son consentement, établir avec son médecin prescripteur et son pharmacien dispensateur, des ententes écrites établissant les conditions et modalités de la poursuite de ce traitement pendant son séjour (27).

Capacité d'appliquer la procédure écrite de gestion du médicament de substitution, qui définit les mesures de contrôle, de réception et de retour du produit, les conditions sécuritaires d'entreposage et de distribution, de même que les mesures à prendre en cas de départ précipité d'une personne hébergée en traitement de substitution (31).

Capacité d'appliquer le contenu de la formation spécifique à la gestion et au suivi de la clientèle en traitement de substitution élaborée par l'Institut national de santé publique du Québec (47).

5. PROFIL DES COMPÉTENCES PROPRES AUX RESPONSABILITÉS SPÉCIFIQUES PRÉVUES AU RÈGLEMENT

SAVOIR-FAIRE

Personne assurant la surveillance (il doit s'agir d'une personne majeure et il ne peut s'agir d'une personne hébergée)

Capacité de demeurer éveillé en tout temps et d'assurer la surveillance en dehors des heures où sont réalisées des activités prévues à un programme (26).

Personne responsable de l'application du protocole de soins et de services pharmaceutiques (en collaboration avec un pharmacien)

Capacité de prendre en charge la distribution des médicaments prescrits aux personnes hébergées selon l'entente écrite de collaboration avec un pharmacien (29).

Capacité d'appliquer le protocole de soins et de services pharmaceutiques respectant les standards de pratique et incluant la gestion des médicaments de l'ensemble des personnes hébergées ainsi que les mécanismes de contrôle qui y sont associés (29).

Capacité de faire connaître aux membres du personnel la procédure de gestion des déchets biomédicaux et de s'assurer de son application (68).

Personne responsable en troubles concomitants

Capacité de soutenir l'équipe d'intervention auprès d'une clientèle ayant un trouble concomitant (46).

Personne responsable de la préparation des repas

Capacité de fournir des repas aux personnes hébergées en offrant des menus variés conformes au *Guide alimentaire canadien* publié par Santé Canada (70).

Personne responsable de la coordination et de l'évaluation de l'équipe d'intervention

Capacité d'assurer la coordination et l'évaluation de l'équipe d'intervention selon tâches suivantes :

1. agir à titre de gestionnaire clinique et administratif responsable de la planification, de l'organisation et du fonctionnement de la ressource, ainsi que de la qualité des services rendus;
2. assurer la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles rattachées aux services de la ressource;
3. assurer le respect des politiques et des procédures de la ressource;
4. participer à l'intégration et à l'évaluation des bénévoles, des intervenants et des autres membres du personnel;
5. assurer la qualité des programmes, dans une perspective d'amélioration continue (43).

Personne responsable de la supervision des intervenants

Capacité d'accomplir les tâches suivantes :

1. agir à titre d'expert clinique responsable de guider et de soutenir les intervenants pour assurer une prestation de service pertinente et de qualité aux personnes hébergées;
2. soutenir l'élaboration des plans d'intervention des personnes hébergées;
3. veiller à ce que les évaluations et les interventions effectuées reposent sur les meilleures pratiques;
4. encourager le développement des compétences professionnelles des intervenants (44).

Personne responsable de l'examen des insatisfactions

Capacité d'examiner les commentaires ou les insatisfactions formulés par les personnes hébergées (57).

Personne responsable de la tenue, de la consultation, de la conservation et de la gestion des dossiers

Capacité de protéger la confidentialité des renseignements personnels détenus et ne donner accès à ces derniers que conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1) (61).

6. ACCUEIL ET INTÉGRATION DES NOUVEAUX INTERVENANTS EN FONCTION DES PROFILS DE COMPÉTENCES



Afin de faciliter l'accueil et l'intégration des nouveaux membres du personnel en leur permettant d'acquérir les compétences requises contenues dans chacun des profils, le comité a répertorié les documents à remettre lors d'une nouvelle embauche. La liste ci-dessous contient des documents à remettre qui sont directement reliés aux profils de compétences et qui peuvent être distribués de façon échelonnée dans le temps en fonction des programmes d'accueil propres à chaque ressource d'hébergement certifiée.

POUR TOUS

- Le profil des compétences requises selon les titres d'emploi de la ressource.
- Le descriptif du ou des programmes d'intervention offerts (13).
- La procédure écrite d'accueil et d'intégration des nouvelles personnes hébergées (16).
- De l'information sur la mission de la ressource (17).
- Une liste des ressources les plus aptes à traiter une personne lorsque l'évaluation du degré de gravité du sevrage montre qu'il existe des risques associés à ce dernier, lorsque le résultat de l'estimation des risques de détérioration de l'état général de santé physique indique qu'une personne devrait être vue par du personnel médical, ou lorsque dès l'arrivée de la personne, il est constaté que les services de la ressource ne sont pas adaptés à ses besoins (21).

- Le protocole de soins et de services pharmaceutiques (30).
- Les mesures d'hygiène et de salubrité pour prévenir et contrôler la contagion, l'infection et la contamination (34).
- La politique concernant les rôles et responsabilités des bénévoles, des personnes hébergées et des personnes ayant déjà été hébergées (48).
- Les règles de vie à l'intention des personnes hébergées (54).
- La procédure du traitement des plaintes et le nom de la personne responsable de ce dossier (58-59).
- Un document sur les normes en vigueur en matière de tenue de dossier des personnes hébergées (60).
- La procédure de gestion des dossiers des personnes hébergées, qui prévoit les mesures à prendre pour assurer leur confidentialité et pour permettre aux personnes hébergées d'y accéder, ainsi que le nom de la personne responsable de la tenue, de la consultation, de la conservation et de la gestion des dossiers (61).
- Les mesures de sécurité qui tiennent compte du type de clientèle accueillie dans la ressource, de l'environnement dans lequel sont offerts les services, ainsi que de l'horaire des activités des programmes (66).
- Le plan de surveillance (66; 4. – Services d'aide et de soutien à la récupération à la suite d'une intoxication et Services d'aide et de soutien à la désintoxication).
- L'information sur les trousse de premiers soins mobiles (67).
- La procédure de gestion des déchets biomédicaux en collaboration avec le pharmacien (68).
- La procédure de déclaration des incidents et des accidents (69).
- Les codes, les ententes, les protocoles et les procédures applicables, incluant le protocole d'intervention en situation de crise et les procédures en cas d'urgence médicale (71).
- Le code d'éthique (72).

Si la ressource en dépendance accueille une clientèle en traitement de substitution :

- Le protocole d'admission spécifique à la personne en traitement de substitution (27).
- Établir et appliquer avec un pharmacien une procédure écrite de gestion du médicament de substitution (31).
- Le contenu de la formation spécifique à la gestion et au suivi de la clientèle en traitement de substitution élaborée par l'Institut national de santé publique du Québec (47).

7. CONCLUSION

■

Le présent guide se veut un outil simple et utile permettant aux ressources certifiées d'élaborer le profil de compétences des intervenants qui œuvrent dans leur organisation en fonction des titres d'emploi et des tâches respectives qui leur sont attribuées. Il vise aussi à faciliter l'accueil et l'intégration des nouveaux intervenants en proposant une liste de documents et d'informations à leur transmettre, et ce, relativement aux compétences qu'ils doivent posséder. Ce guide peut aussi être utilisé afin de procéder à la sélection du personnel et, éventuellement, à l'évaluation et à la supervision des employés. Nous espérons qu'il vous aidera dans les différents volets de la gestion de votre personnel.

■

8. RÉFÉRENCES



Règlement sur la certification des ressources privées ou communautaires offrant de l'hébergement en dépendance. Ministère de la Santé et des Services sociaux. 2016

Guide des compétences requises pour œuvrer en CRD (ACRDQ, 2013).

Manuel d'application du Règlement sur la certification des ressources communautaires ou privées offrant de l'hébergement en dépendance (MSSS, 2016, Publication n° : 16-804-04W et N° ISBN (PDF) : 978-2-550-77064-0)

Boîte à outils d'évaluation des ressources communautaires ou privées offrant de l'hébergement en dépendance (MSSS, 2016 - Publication n° : 16-804-07W)





1001, boulevard De Maisonneuve Ouest, Bureau 420
Montréal (Québec) H3A 3C8

Téléphone : 514 287-9625

Télécopieur : 514 287-9649

info@aidq.org ■  AIDQ1001 ■  AIDQ_

www.aidq.org