

LIGNE DIRECTRICE : Qualités et formation

Introduction

La présente ligne directrice résume les exigences de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la Loi) et du Règlement de l'Ontario 166/11 (le Règlement) en ce qui a trait aux qualités et à la formation du personnel et des bénévoles des maisons de retraite.

Des renseignements supplémentaires sont fournis, *en italiques*, pour aider les titulaires de permis. Ces derniers trouveront également des renseignements utiles dans la section « Ressources ».

QUALITÉS ET FORMATION DU PERSONNEL

Qualités

Le paragraphe 65 (1) de la Loi stipule que les maisons de retraite doivent veiller à ce que tout leur personnel ait les compétences et les qualités voulues pour exercer leurs fonctions.

Plus précisément, les maisons de retraite doivent veiller à ce qui suit :

- Si le Règlement exige d'un membre d'un ordre¹ qu'il accomplisse un acte, ou lui permet de le faire, cette personne doit être titulaire d'un certificat d'inscription valide décerné par l'ordre qui n'est pas assorti d'une condition ou d'une restriction. Par. 4 (2) du Règl.
- Tous les particuliers qui participent à la fourniture des services de soins suivants doivent être titulaires d'un certificat d'inscription approprié et valide décerné par leur ordre : Art. 28 du Règl.
 - i. Tout service que fournit un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario dans l'exercice de la médecine.
 - ii. Tout service que fournit un membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario dans l'exercice de la profession d'infirmière ou d'infirmier.
 - iii. Tout service que fournit un membre de l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario dans l'exercice de la profession de pharmacien.

Formation des nouveaux membres du personnel

Tous les nouveaux membres du personnel doivent recevoir une formation sur les sujets suivants avant de pouvoir commencer à travailler dans la maison de retraite :

- La déclaration des droits des résidents, figurant à l'article 51 de la Loi Par. 14 (1) du Règl.
- La politique de la maison de retraite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents, prévue au paragraphe 67 (4) de la Loi et décrite au paragraphe 67 (5) de la Loi et à l'article 15 du Règlement
- La protection qu'offre l'article 115 de la Loi aux dénonciateurs
- La politique de la maison de retraite concernant le recours à des appareils d'aide

¹ Le terme « membre d'un ordre » est défini dans la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* et inclut les médecins, le personnel infirmier et les pharmaciens.

personnelle pour les résidents, prévue au paragraphe 68 (3), de la Loi et au paragraphe 52 (1) du Règlement

- Prévention des blessures

Les sujets peuvent inclure les méthodes sécuritaires permettant de transférer et de soulever les résidents, les stratégies visant à diminuer les risques de chute (paragraphe 22 (1) du Règlement), les médicaments communs qui peuvent augmenter le risque de chutes, et comment identifier, évaluer et surveiller les résidents qui sont plus susceptibles de se blesser dans la maison de retraite.

- Prévention et sécurité incendie

Voici quelques exemples de sujets :

- *expliquer aux membres du personnel leurs responsabilités en matière de sécurité incendie et les mesures qu'ils doivent prendre en cas d'incendie;*
- *contenu du plan d'urgence de la maison traitant des incendies et des risques connexes;*
- *explication de la procédure à suivre en cas d'évacuation.*

Les titulaires de permis devraient aussi prendre en considération les exigences en matière de formation qui s'appliquent au « personnel de supervision » en vertu du Code de prévention des incendies².

- Le plan d'évacuation d'urgence de la maison de retraite, tel que mentionné au paragraphe 60 (3) de la Loi.
- Le plan de mesures d'urgence, tel que mentionné au paragraphe 60 (4) de la Loi.
- Le programme de prévention et de contrôle des infections, tel que mentionné au paragraphe 60 (4) de la Loi, y compris les exigences de formation spécifiques suivantes prévues au paragraphe 27 (9) du Règlement :
 - i. la nécessité de pratiquer une hygiène des mains adéquate et la façon de le faire;
 - ii. les façons de prévenir la contamination croisée (notamment la manipulation adéquate du linge de maison souillé, la protection des uniformes et la séparation des articles propres et des articles sales);
 - iii. la nécessité de signaler, de surveiller et de consigner les cas de maladies infectieuses et la façon de le faire.
- La procédure de présentation d'une plainte de la maison de retraite, prévue à l'article 59 du Règlement.
- Toute loi, toute politique de l'ORMR et tous documents similaires, y compris les politiques de la maison de retraite, qui s'appliquent aux tâches d'un membre du personnel de la maison de retraite.

Par exemple, la politique de la maison de retraite sur la gestion des comptes en fiducie des résidents, prévue au paragraphe 57 (7) du Règlement.

Formation pour les situations d'urgence

Si un membre du personnel est employé ou si ses services sont retenus par la maison de retraite dans une situation d'urgence ou dans des circonstances exceptionnelles et imprévues,

Par. 65 (3) de la Loi

² Règlement de l'Ontario 213/07 pris en application de la *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie*

il est possible qu'il doive commencer à accomplir ses tâches avant de recevoir sa formation. Le membre du personnel doit suivre sa formation au plus tard une semaine après son entrée en fonction dans la maison de retraite.

Cette exception s'applique uniquement aux situations d'urgence imprévues. La pratique normale consistant à utiliser du personnel infirmier d'un organisme ou à « emprunter » du personnel infirmier de l'aile de soins de longue durée pour couvrir les postes ne tombe pas sous le coup de cette exception.

Formation complémentaire – Préparation de nourriture

Outre la formation dispensée à tout le personnel, lorsque de la nourriture est préparée dans la maison de retraite, au moins une personne s'occupant de la préparation doit être titulaire d'un certificat de manipulation des aliments valide délivré par le bureau de santé local (ou avoir récemment terminé avec succès un programme de formation en manipulation des aliments qui soit équivalent).

*Par. 20 (4) du
Règl.*

Veuillez vous adresser à votre bureau de santé local pour obtenir des renseignements sur les programmes de manipulation des aliments et tout programme équivalent agréé dans votre région.

Les membres du personnel qui s'occupent de la préparation de nourriture doivent recevoir une formation adéquate relativement à ce qui suit :

*Par. 20 (3) du
Règl.*

- La manipulation et l'entreposage sécuritaires de la nourriture, notamment la façon de maintenir la nourriture à une température appropriée et de pratiquer une bonne hygiène des mains.
- L'utilisation, le nettoyage et l'assainissement sécuritaires de toute la vaisselle, de tous les ustensiles et de tout l'équipement utilisés lors de la préparation de nourriture.
- La séparation de la vaisselle propre et de la vaisselle sale durant le service de nourriture.
- Les horaires de nettoyage et les pratiques d'hygiène appropriés et l'élimination sécuritaire des restes de nourriture.

Formation complémentaire – Personnel chargé des soins directs

Outre la formation dispensée à tout le personnel, les membres du personnel qui fournissent des services en matière de soins directement aux résidents doivent recevoir, comme condition pour continuer d'avoir des contacts avec ceux-ci, une formation sur les sujets suivants :

*Par. 65 (5) de
la Loi*

- Le dépistage et la prévention des mauvais traitements. *Par. 65 (5) 1
de la Loi*
- Les questions de santé mentale, y compris les soins aux personnes atteintes de démence. *Par. 65 (5) 2
de la Loi*
- La gestion des comportements. *Par. 65 (5) 3
de la Loi*

Y compris la stratégie de gestion des comportements de la maison de retraite, prévue au paragraphe 23 (1) du Règlement. Les sujets peuvent inclure les comportements difficiles comme les résidents qui errent /qui cherchent à sortir ou les résidents agressifs, et tout protocole spécifique utilisé dans la maison de retraite (par exemple P.I.E.C.E.S. ou la Gentle Persuasive Approach). Il est possible qu'une partie de la formation soit dispensée par des organismes externes – veuillez consulter la partie intitulée « Sample Resources ».

- Les façons de réduire au minimum le besoin de recourir à des appareils d'aide personnelle pour les résidents et, si leur utilisation se révèle nécessaire, les façons de les utiliser conformément aux consignes d'utilisation du fabricant, à la présente loi et aux règlements. Par. 65 (5) 4 de la Loi
- Les façons d'encourager la stimulation intellectuelle des résidents et de fournir une telle stimulation à ces derniers ainsi que les effets bénéfiques découlant de telles activités. Al. 14 (3) a) du Règl.

Le personnel devrait se renseigner sur les avantages de la stimulation intellectuelle des résidents, de même que sur les techniques permettant d'assurer la stimulation intellectuelle et d'encourager la participation des résidents aux activités offertes. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la partie intitulée « Sample Resources ».

- Tous les services en matière de soins offerts dans la maison, de façon à ce que le membre du personnel soit en mesure de comprendre la nature générale de chacun de ces services, les normes applicables à chacun de ces services en vertu de la Loi et du Règlement et les aspects de chacun de ces services qui peuvent se rapporter aux fonctions du membre dans la maison. Al. 14 (3) b) du Règl.

Remarque : Le membre d'un ordre qui supervise le programme de soins aux personnes atteintes de démence doit avoir reçu une formation spécifique en soins aux personnes atteintes de démence et en soins aux personnes âgées. Paragraphe 41 (4) du Règlement.

La formation en matière de soins directs doit être offerte le plus tôt possible, mais dans tous les cas au plus tard six mois après le jour où la personne devient membre du personnel de la maison.

Par. 14 (4) du Règl.

Un membre du personnel peut être exempté d'une partie de la formation, voire de toute la formation exigée aux termes du paragraphe 14 (3) du Règlement (stimulation intellectuelle des résidents et tous les services de soins offerts dans la maison) si le titulaire de permis peut prouver que le membre du personnel a déjà suivi cette formation par le biais d'un programme d'éducation (par exemple, une infirmière ou un infirmier qui a terminé un programme d'éducation approuvé par l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario).

Formation complémentaire - Administration de médicaments ou d'autres substances

Outre la formation dispensée à tout le personnel, ni le titulaire de permis ni un membre du personnel n'administre un médicament au résident dans la maison à moins d'avoir reçu une formation sur la procédure à suivre pour l'administration du médicament.

Al. 29 c) du Règl.

Le titulaire de permis ou un membre du personnel qui a participé à l'administration du médicament ou d'une autre substance dans la maison, doit avoir reçu une formation sur ce qui suit :

- les façons de réduire la fréquence des maladies infectieuses, notamment la pratique adéquate de l'hygiène des mains, Al. 29 e) du Règl.
- l'élimination sécuritaire des seringues et autres objets pointus ou tranchants,
- la façon de reconnaître une réaction indésirable à un médicament et les mesures appropriées à prendre.

Formation continue de tout le personnel

Tous les membres du personnel doivent suivre une formation continue. La maison doit offrir un recyclage à tous les membres du personnel à propos de chaque sujet qui leur est

Par. 65 (4) de la Loi

applicable, tel que mentionné ci-dessus, au moins une fois par an.

*Par. 14 (2) du
Règl.
Par. 14 (5) du
Règl.*

La formation continue peut avoir lieu n'importe quand durant l'année – la date ne dépend pas de la date de la formation initiale ou de la formation offerte durant l'année précédente. La formation continue est obligatoire et les membres du personnel ne peuvent pas en être exemptés.

FORMATION DES BÉNÉVOLES

Les maisons de retraite doivent veiller à ce que tous les bénévoles qui sont autorisés à participer à la vie et aux activités des résidents de la maison aient reçu une formation portant sur ce qui suit :

*Art. 6 de la
Loi*

- La mise en œuvre du plan de mesures d'urgence de la maison.
- La mise en œuvre du programme de prévention et de contrôle des infections.
- La politique de promotion de la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents de la maison de retraite.

Les termes «personnel» et «bénévole» sont définis à l'article 2 de la Loi. En général, les étudiants (y compris les étudiants des programmes d'enseignement coopératif) qui travaillent dans la maison, qu'ils soient rémunérés ou non, sont considérés comme faisant partie du personnel de la maison et doivent suivre tous les programmes de formation applicables. Les élèves des écoles secondaires qui font des heures de service communautaire dans la maison seront généralement considérés comme des bénévoles. Si vous avez besoin d'aide pour savoir si une personne qui travaille dans la maison est un membre du personnel ou un bénévole, veuillez téléphoner à l'ORMR en composant le numéro fourni ci-dessous.

DOCUMENTATION DE LA FORMATION

Les titulaires de permis doivent tenir un dossier prouvant qu'ils ont respecté les exigences concernant les compétences, les qualités et la formation, et la formation des bénévoles.

*AI. 55 (5) c
et d) du Règl.*

Les compétences, les qualités et la formation peuvent être documentées dans chaque dossier individuel. Une feuille de calcul principale ou tout autre registre permettant d'effectuer un suivi de toute la formation dispensée par le titulaire de permis peut prouver rapidement et clairement la conformité durant une inspection.

Les lignes directrices de l'ORMR ne peuvent pas remplacer la Loi et le Règlement. Les titulaires de permis et les autres intervenants devraient examiner les lignes directrices à la lumière des dispositions pertinentes de la Loi et du Règlement, et tenir compte de tout changement qui y est apporté après que l'ORMR a publié une ligne directrice. Les lignes directrices de l'ORMR ne fournissent pas de conseils juridiques et n'entraînent pas l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la registratrice lorsqu'elle prend des décisions statutaires. Les titulaires de permis devraient examiner les articles suivants de la Loi et du Règlement s'appliquant aux qualités et à la formation :

	Loi	Règlement
Obligations du titulaire de permis : personnel	65	
Affichage des renseignements	55 (2)	11
Formation du personnel		14

Formation des bénévoles	66	
Préparation de nourriture		20 (3)-(4)
Plans de mesures d'urgence		25-26
Formation relative au programme de prévention et de contrôle des infections		27 (9)
Administration de médicaments ou d'autres substances		29 c) et 29 e)
Programme de soins aux personnes atteintes de démence		41 (4)
Dossiers		55-56

La Loi et le Règlement sont disponibles à www.Lois-en-ligne.gov.on.ca

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à l'ORMR :

Par courrier : 160, avenue Eglinton Est
5^e étage
Toronto (Ontario)
M4P 3B5

Téléphone : **1 855 275-7472**
Télécopie : 416 487-1223
Courriel : info@rhra.ca
Site Web : <http://www.rhra.ca/fr/>

SAMPLE RESOURCES

The RHRA is providing links to these websites to assist licensees to meet requirements related to qualifications and training. The RHRA has no control over these websites and is not responsible for their privacy practices. You should review the privacy policies of these websites before navigating them. The RHRA makes no representation about the accuracy or any other aspect of the information on any of these websites. The RHRA does not endorse these websites or the information on them. The RHRA assumes no responsibility for the results of the use of these websites by anyone.

Professional associations and accreditation bodies may provide additional resources for licensees in connection with the topics covered in RHRA Guidelines.

Injury Prevention

RNAO's best practice guideline for prevention of falls: <http://bit.ly/1Baj5EC>

Information about the 'Functional Fitness for Older Adults' program and training offered by the Canadian Center for Activity and Aging: <http://bit.ly/1v4BWOi>

Fire Prevention and Safety

The Office of the Fire Marshall offers an online training course for Staff in Retirement Homes: <http://bit.ly/1pRNTVY>

Infection Prevention & Control

For further guidance on infection prevention & control, refer to the RHRA's guideline available at www.rhra.ca under "operator resources"

Information on proper hand hygiene: <http://bit.ly/1niBjd8>

Food Preparation and Handling

As an example of programs offered, the Toronto Public Health program can be found here: <http://bit.ly/1EuA54Y>

With a list of accredited Toronto programs here:

<http://bit.ly/1tHNmRp>

Abuse recognition and prevention

Elder Abuse Ontario provides a variety of educational tools, including interactive resources to increase recognition of abuse:

<http://bit.ly/10ZYfr1>

RNAO's practice guidelines for:

- promoting awareness of elder abuse: <http://bit.ly/1v4zHKN>

- Preventing and Addressing Abuse and Neglect of Older Adults: Person-Centred, Collaborative, System-Wide Approaches: <http://bit.ly/14eq3tN>

Mental Health and Dementia

The RNAO e-learning course on Delirium, Dementia and Depression: <http://elearning.rnao.ca/>

A range of professional development resources are provided by the Alzheimer Society of Canada: <http://bit.ly/1wn2VzQ>

The Alzheimer Society of Ontario Fact Sheet "On your way to brain health" provides information about the benefits of exercise and social and mental stimulation: <http://bit.ly/1wn31r5>

The U-First! dementia education and training program for healthcare professionals in Ontario: <http://u-first.ca/>

Behavioural Supports Ontario: <http://bit.ly/1EuBvwk>

Skin and Wound Care

The Canadian Association of Wound Care Institute offers opportunities for health care professionals to advance their wound management knowledge and skills: <http://bit.ly/1lucu5g4>