

**PROGRAMME DE**  
**LOGEMENTS AVEC**  
**SERVICES DE SOUTIEN**

**LIGNES DIRECTRICES**  
**OPÉRATIONNELLES**

**TABLE DES MATIÈRES**

|   | <b>Page</b> |
|---|-------------|
| <b>Préambule</b>                                      | <b>3</b>    |
| <b>1. Dotation en personnel</b>                       | <b>4</b>    |
| 1.1 Compétences du personnel                          | 4           |
| 1.2 Fonctions du personnel                            | 4           |
| 1.3 Orientation et formation professionnelle          | 4           |
| 1.4 Dossiers personnels                               | 5           |
| <b>2. Volet des soins</b>                             | <b>5</b>    |
| <b>3. Services</b>                                    | <b>6</b>    |
| 3.1 Services de diététique et de restauration         | 6           |
| 3.2 Soutien domestique et entretien des installations | 6           |
| <b>4. Dossiers</b>                                    | <b>6</b>    |
| <b>4.1</b> Dossiers des locataires                    | 6           |
| <b>4.2</b> Dossiers financiers                        | 7           |
| <b>5. Politiques de fonctionnement général</b>        | <b>7</b>    |

## **Préambule**

Les présentes lignes directrices opérationnelles ont pour objectif de fournir des directives liées à l'emploi du personnel, à la surveillance et au soutien 24 heures sur 24, aux services, aux dossiers et à l'élaboration de politiques pour le programme. Elles ne constituent pas des normes de soins.

Les logements avec services de soutien doivent respecter tous les codes, normes, lois et règlements connexes, par exemple le *Code du bâtiment du Manitoba*, le *Code de prévention des incendies du Manitoba*, la *Loi sur les normes d'emploi* et la *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail*.

## **1. Dotation en personnel**

### **1.1 Compétences du personnel**

On devrait prendre pour critères de compétence du personnel les conditions requises ci-dessous. Les employés devraient posséder, dans chaque domaine, un niveau d'aptitude correspondant aux besoins de leur poste, de leurs tâches et de leurs responsabilités.

- Bonnes aptitudes de communication orale et écrite
- Vérification satisfaisante du casier judiciaire
- Vérification satisfaisante du registre concernant les mauvais traitements
- Expérience de travail auprès de personnes âgées

### **1.2 Fonctions du personnel**

Le promoteur d'un projet de logements avec services de soutien est responsable de l'élaboration des descriptions de poste qui serviront de base à l'évaluation régulière des employés. Les descriptions de poste peuvent comprendre :

- le titre de poste (c.-à-d. assistant aux services aux locataires, diététicien ou employé au travail ménager);
- les liens hiérarchiques (mention de la personne à laquelle l'employé rend des comptes);
- les responsabilités;
- les qualités et conditions requises.

### **1.3 Orientation et formation professionnelle**

Le promoteur du projet de logements avec services de soutien est responsable du recrutement, de l'orientation, de la formation et de la supervision des employés, et de l'établissement de leurs horaires.

L'orientation et la formation peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- un plan d'orientation écrit sur l'établissement et sur le Programme de logements avec services de soutien;
- une séance de formation obligatoire sur la mécanique corporelle générale et sur l'aide et la surveillance;
- une politique sur les mauvais traitements (le promoteur peut adopter une politique déjà existante ou en élaborer une nouvelle);
- l'obligation de suivre des cours sur la manipulation et la salubrité des aliments si l'employé prend part à la préparation des repas;
- des lignes directrices sur le contrôle des infections;
- la connaissance du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT);

- la connaissance de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*;
- un plan de lutte contre les incendies;
- un plan de mesures d'urgence;
- un plan pour les personnes travaillant seules.

#### 1.4. Dossiers personnels

Il est recommandé que le promoteur conserve un dossier personnel sur chaque employé. Voici des exemples de ce que le dossier peut contenir :

- une vérification valide du casier judiciaire;
- une vérification valide du registre concernant les mauvais traitements;
- la vérification que l'employé a achevé l'orientation et la formation;
- un permis de manipulation des aliments valide;
- le serment de confidentialité de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*;
- la preuve des compétences en fonction de la description du poste.

## 2. Volet des soins

Le volet des soins en logements avec services de soutien se base sur la prestation de soutien et de surveillance 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Les activités peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- aider les locataires pour les activités de la vie quotidienne, comme le choix des vêtements, l'habillage, l'hygiène et la toilette;
- aider au rangement et à la gestion sécuritaires des médicaments;
- collaborer avec les locataires, leur famille et les équipes de santé pour assurer des soins médicaux et de santé appropriés;
- fournir aux résidents de la surveillance, de l'orientation et de la direction générales;
- veiller à ce que les normes relatives à la sécurité incendie et à la santé publique soient respectées;
- tenir à jour les dossiers nécessaires;
- consulter les offices régionaux de la santé et les autres organismes qui travaillent auprès des locataires;
- encourager la participation des locataires à des activités sociales et récréatives et à des activités qui leur permettraient de conserver leur indépendance, comme mettre la table, aider à faire à manger, à cuisiner et à faire la lessive.

### 3. Services

L'ensemble des services des logements avec services de soutien comprend les repas, un service de buanderie et un entretien ménager léger.

#### 3.1 Les services diététiques et de restauration comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- trois repas par jour ainsi que des collations;
- la prise en compte de régimes spéciaux dans la mesure du possible;
- la planification des menus conformément au *Guide alimentaire canadien*, en prenant en compte les préférences culturelles;
- la préparation et le service des repas de manière familiale;
- l'achat de nourriture et de provisions si nécessaire;
- le nettoyage des cuisines et des salles de repas;
- le lavage de la vaisselle;
- dans certaines circonstances, on pourrait encourager les locataires à participer à la préparation de leurs repas et au nettoyage.

#### 3.2 Le soutien domestique et l'entretien des installations comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- le nettoyage quotidien des installations, soit le nettoyage à l'aspirateur, le dépoussiérage, la désinfection des cuisines et des toilettes communes;
- la collecte et l'élimination des déchets;
- l'entretien ménager léger des logements;
- le changement des draps et si nécessaire faire le lit (au moins une fois par semaine);
- le lavage du linge, au moins une fois par semaine ou au besoin. Les services de buanderie comprennent la collecte, le tri, le lavage et le pliage du linge, et son rangement chez les locataires;
- dans certaines circonstances, on pourrait encourager les locataires à participer aux activités de buanderie et d'entretien ménager.

### 4. Dossiers

#### 4.1 Dossiers des locataires

On recommande au promoteur de tenir un dossier pour chaque locataire. Voici des exemples de ce que le dossier peut contenir :

- des renseignements personnels, comme le nom et les coordonnées de la principale personne-ressource;
- la date d'entrée du locataire;

- le nom et le numéro de téléphone du médecin traitant;
- le nom des médicaments, les régimes thérapeutiques et les instructions spéciales;
- les communications, les journaux ou les notes de progrès qui pourraient être tenus;
- tout autre renseignement pertinent qui pourrait être inclus dans le plan de soins et de services.

#### **4.2 Dossiers financiers**

Il faut tenir des dossiers adéquats pour l'obligation redditionnelle si le promoteur des logements avec services de soutien décide de détenir de l'argent en fiducie pour un locataire.

### **5. Politiques de fonctionnement général**

Le promoteur peut envisager l'élaboration de politiques pour le programme. Cela peut inclure, sans toutefois s'y limiter :

- un processus concernant les crises, les situations d'urgence ou les absences non autorisées d'un locataire afin d'en aviser la famille et l'office régional de la santé;
- les meubles et les appareils électriques apportés par les locataires;
- les mauvais traitements;
- la confidentialité;
- la diffusion de l'information;
- la déclaration d'incidents;
- les procédures de lutte contre les incendies;
- l'entreposage des produits de nettoyage;
- un plan d'urgence viable en cas de pénurie du personnel;
- l'éviction d'un locataire en vertu de la convention de location;
- les procédures d'intervention d'urgence;
- les visites;
- le consentement à l'entrée dans le logement individuel des locataires aux fins d'appui et de surveillance.