



LIGNES DIRECTRICES DES PRATIQUES EXEMPLAIRES
POUR LES PROGRAMMES DE JOUR POUR ADULTES
LISTE D'AUTO-ÉVALUATION

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
<p>Programme et champ d'application Le programme est conforme aux principes de soins centrés sur la personne, accessibles et équitables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Fournit des services adaptés aux besoins et préférences individuels des clients. <input type="checkbox"/> Identifie les obstacles physiques, culturels et linguistiques. <input type="checkbox"/> Assure un accès équitable à toutes les ressources. <input type="checkbox"/> Forme le personnel aux pratiques de soins centrés sur la personne et à l'équité. <input type="checkbox"/> Révise régulièrement les pratiques du programme afin d'assurer l'inclusion et l'équité. 					
<p>Politiques du programme Les politiques reflètent l'inclusion, la sensibilité culturelle, l'antiracisme et les normes d'accessibilité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Énonce clairement les politiques favorisant l'inclusion et l'accessibilité. <input type="checkbox"/> Met en œuvre des pratiques antiracistes dans tous les secteurs du programme. <input type="checkbox"/> Offre une formation en sensibilité culturelle au personnel et aux bénévoles. <input type="checkbox"/> Effectue des audits réguliers pour assurer la conformité à l'accessibilité. 					
<p>Prestation de services La prestation de services favorise la collaboration avec les clients, les familles et les communautés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tient des rencontres régulières avec les clients et les familles. <input type="checkbox"/> Établit des partenariats avec des organismes communautaires. <input type="checkbox"/> Utilise des outils collaboratifs pour la planification des soins. <input type="checkbox"/> Encourage et applique la rétroaction des clients. <input type="checkbox"/> Documente les rencontres collaboratives avec les clients et les proches aidants. 					
<p>Adaptation aux besoins communautaires Des mécanismes existent pour adapter les services aux besoins diversifiés de la communauté.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Réalise des évaluations régulières des besoins communautaires. <input type="checkbox"/> Ajuste les activités selon la diversité culturelle et démographique. <input type="checkbox"/> Offre des horaires flexibles aux clients. <input type="checkbox"/> Surveille la participation afin d'assurer l'inclusion. <input type="checkbox"/> Évalue périodiquement l'adaptabilité des services. 					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
Amélioration continue de la qualité Des systèmes d'évaluation et de rétroaction sont en place.	<input type="checkbox"/> Effectue des audits de qualité réguliers. <input type="checkbox"/> Recueille les commentaires des clients, des proches aidants et employés. <input type="checkbox"/> Mesure les résultats selon des indicateurs de référence. <input type="checkbox"/> Met en œuvre des améliorations lorsque nécessaire. <input type="checkbox"/> Documente les initiatives d'amélioration de la qualité.					
3.1.1 Définition du programme Le programme de jour pour adultes offre un service supervisé et structuré pour les adultes ayant des besoins physiques, cognitifs ou sociaux.	<input type="checkbox"/> Offre des horaires quotidiens structurés. <input type="checkbox"/> Assure la présence de personnel formé. <input type="checkbox"/> Adapte les activités aux capacités physiques et cognitives des clients. <input type="checkbox"/> Ajuste la supervision selon les besoins.					
3.1.1 Le programme met l'accent sur le maintien de l'autonomie, l'engagement communautaire et le bien-être global.	<input type="checkbox"/> Offre des activités favorisant l'autonomie et la prise de décision. <input type="checkbox"/> Encourage la participation communautaire. <input type="checkbox"/> Intègre des activités physiques, sociales et mentales. <input type="checkbox"/> Évalue les progrès vers les objectifs personnels. <input type="checkbox"/> Soutient l'autonomie par une participation guidée.					
3.1.1 Définition du programme (Soutien aux proches aidants) Soutien aux proches aidants	<input type="checkbox"/> Offre des ateliers éducatifs et des ressources d'information. <input type="checkbox"/> Maintient une communication ouverte avec les proches aidants. <input type="checkbox"/> Inclut les proches aidants dans la planification des soins. <input type="checkbox"/> Évalue leurs besoins et fournit des références au besoin.					
3.1.1 Définition du programme (Droits et dignité des clients) Les droits, la dignité et l'identité culturelle des clients sont respectés.	<input type="checkbox"/> Personnel formé aux droits de la personne et à la compétence culturelle. <input type="checkbox"/> Politiques claires de confidentialité. <input type="checkbox"/> Activités respectant les valeurs personnelles et culturelles. <input type="checkbox"/> Participation des clients aux décisions lorsque possible. <input type="checkbox"/> Traitement rapide et respectueux des plaintes.					
3.1.1 Définition du programme (Approche inclusive et sensible aux traumatismes)	<input type="checkbox"/> Formation du personnel aux soins sensibles aux traumatismes. <input type="checkbox"/> Application de pratiques anti-oppressives. <input type="checkbox"/> Révision régulière des méthodes de prestation. <input type="checkbox"/> Création d'un environnement sécuritaire et respectueux.					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
Le programme adopte une approche inclusive, tenant compte des traumatismes et anti-oppressive.						
3.1.2 Objectifs du programme Le programme favorise l'autonomie et le bien-être.	<input type="checkbox"/> Élaboration de plans de bien-être personnalisés. <input type="checkbox"/> Activités de développement des compétences. <input type="checkbox"/> Suivi des résultats liés à l'autonomie et au bien-être. <input type="checkbox"/> Ajustement continu des plans.					
3.1.2 Le programme vise à retarder l'institutionnalisation grâce à des services communautaires.	<input type="checkbox"/> Collabore avec les services communautaires et de santé locaux. <input type="checkbox"/> Offre des interventions favorisant l'autonomie. <input type="checkbox"/> Propose des activités de développement des compétences et de participation sociale. <input type="checkbox"/> Évalue les clients à risque d'institutionnalisation. <input type="checkbox"/> Favorise des stratégies de soins proactives pour un soutien à long terme.					
3.1.2 Les résultats du programme sont suivis régulièrement.	<input type="checkbox"/> Établit des indicateurs clairs de bien-être, d'autonomie et de satisfaction. <input type="checkbox"/> Effectue des évaluations périodiques des résultats du programme. <input type="checkbox"/> Utilise les données pour planifier l'amélioration du programme. <input type="checkbox"/> Partage les résultats avec le personnel et les parties prenantes. <input type="checkbox"/> Met en œuvre des mesures correctives lorsque nécessaire.					
3.2 Type de programme Le programme identifie clairement son type (traditionnel, LCA/ABI ou spécialisé).	<input type="checkbox"/> Définit clairement le type de programme dans la documentation. <input type="checkbox"/> Communique le type de programme au personnel, aux clients et aux familles. <input type="checkbox"/> Adapte les activités en fonction du type de programme désigné. <input type="checkbox"/> Ajuste les services offerts selon les besoins du programme.					
3.2 Le programme reflète l'inclusivité sur le plan de la culture, de la langue, du genre et des capacités.	<input type="checkbox"/> Fournit du matériel en plusieurs langues. <input type="checkbox"/> Forme le personnel à l'inclusion de genre et à la sensibilisation culturelle. <input type="checkbox"/> Met en place des mesures d'adaptation en matière d'accessibilité. <input type="checkbox"/> Analyse la participation des différents groupes diversifiés. <input type="checkbox"/> Favorise un climat de programme non discriminatoire.					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
3.2 Des adaptations sont permises pour répondre aux besoins spécifiques des clients.	<input type="checkbox"/> Évalue régulièrement les besoins des clients. <input type="checkbox"/> Offre des activités flexibles et individualisées. <input type="checkbox"/> Fournit des aides techniques ou dispositifs d'assistance lorsque nécessaire.					
3.2 Le personnel est adéquatement formé pour répondre aux besoins de la clientèle spécifique.	<input type="checkbox"/> Offre une formation au personnel liée aux conditions de la clientèle (p. ex. LCA, démence). <input type="checkbox"/> Exige des certifications spécifiques au type de programme. <input type="checkbox"/> Offre un perfectionnement professionnel continu. <input type="checkbox"/> Effectue des évaluations du rendement et des compétences. <input type="checkbox"/> Corrige rapidement les lacunes en compétences.					
3.3 Profils des clients Les profils des clients sont établis à partir d'évaluations complètes sur les plans social, médical et fonctionnel.	<input type="checkbox"/> Effectue des évaluations d'admission avec les clients et les proches aidants. <input type="checkbox"/> Documente les informations médicales, cognitives et sociales. <input type="checkbox"/> Consigne les capacités fonctionnelles et les limites. <input type="checkbox"/> Maintient des dossiers sécurisés. <input type="checkbox"/> Met à jour les profils en fonction des nouvelles informations.					
3.3 Les forces, les risques et les préférences des clients sont documentés.	<input type="checkbox"/> Documente les forces des clients. <input type="checkbox"/> Identifie les risques potentiels et élabore des plans d'atténuation. <input type="checkbox"/> Consigne les préférences en matière de services et d'activités. <input type="checkbox"/> Assure l'accès à l'information pertinente pour les équipes de soins. <input type="checkbox"/> Révise la documentation périodiquement.					
3.3 Les déterminants sociaux de la santé figurent dans les dossiers des clients.	<input type="checkbox"/> Documente les facteurs socioéconomiques, le logement et le soutien. <input type="checkbox"/> Consigne les obstacles au bien-être identifiés à l'admission. <input type="checkbox"/> Met à jour ces données régulièrement. <input type="checkbox"/> Utilise ces renseignements pour planifier les soins.					
3.3 Les profils sont revus et mis à jour selon l'évolution des besoins des clients.	<input type="checkbox"/> Réévalue régulièrement l'information au dossier. <input type="checkbox"/> Consigne les changements médicaux ou fonctionnels. <input type="checkbox"/> Met à jour les plans de soins en conséquence. <input type="checkbox"/> Informe le personnel des changements pertinents.					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
3.3.1 Références des clients Le processus de référence est transparent et équitable.	<input type="checkbox"/> Définit des critères clairs de référence. <input type="checkbox"/> Assure l'équité dans les processus de demande. <input type="checkbox"/> Documente les décisions et les justifications. <input type="checkbox"/> Révise régulièrement le processus.					
3.3.1 Les clients et les proches aidants sont informés avant l'inscription.	<input type="checkbox"/> Fournit de l'information verbale et écrite. <input type="checkbox"/> Offre des séances d'orientation. <input type="checkbox"/> Explique les frais, les politiques et les attentes. <input type="checkbox"/> Répond à toutes les questions. <input type="checkbox"/> Confirme la compréhension avant l'inscription.					
3.4.1 Bien-être physique Les activités physiques favorisent l'équilibre, la flexibilité et la force.	<input type="checkbox"/> Offre des séances d'exercices régulières. <input type="checkbox"/> Utilise des programmes fondés sur des données probantes. <input type="checkbox"/> Adapte les exercices aux capacités des clients. <input type="checkbox"/> Supervise les séances pour assurer la sécurité. <input type="checkbox"/> Fournit l'équipement adapté requis.					
3.4.1 Les activités sont inclusives et adaptables à différents niveaux de capacité.	<input type="checkbox"/> Propose des adaptations pour les clients ayant des limitations. <input type="checkbox"/> Offre des options assises ou à faible impact. <input type="checkbox"/> Encourage la participation de tous. <input type="checkbox"/> Forme le personnel aux techniques d'exercices adaptés. <input type="checkbox"/> Recueille la rétroaction des clients.					
3.4.1 Le personnel et les bénévoles sont formés à la mobilité sécuritaire et à la prévention des chutes.	<input type="checkbox"/> Maintient une formation à jour (RCR, mobilité, prévention des chutes). <input type="checkbox"/> Offre des formations de rappel régulièrement. <input type="checkbox"/> Met en œuvre des protocoles de sécurité pour toutes les activités.					
3.4.2 Loisirs thérapeutiques Les activités récréatives favorisent les capacités sociales, émotionnelles et cognitives des clients.	<input type="checkbox"/> Propose des activités de groupe et individuelles visant plusieurs domaines. <input type="checkbox"/> Intègre des jeux, des arts et des exercices cognitifs. <input type="checkbox"/> Surveille l'engagement et la participation. <input type="checkbox"/> Adapte la programmation selon les réactions générales des clients. <input type="checkbox"/> Documente et examine les résultats dans le développement social, émotionnel et cognitif.					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
3.4.2 Toutes les activités sont culturellement adaptées et centrées sur le client.	<input type="checkbox"/> Intègre les pratiques et traditions culturelles des clients. <input type="checkbox"/> Adapte les activités selon les préférences des clients. <input type="checkbox"/> Assure la formation du personnel en compétence culturelle. <input type="checkbox"/> Évalue les activités pour assurer l'inclusivité. <input type="checkbox"/> Encourage et intègre les retours des clients.					
3.4.2 Les activités récréatives sont régulièrement évaluées pour mesurer l'engagement et la satisfaction des clients.	<input type="checkbox"/> Documente la présence et la participation des clients. <input type="checkbox"/> Ajuste les activités selon la rétroaction. <input type="checkbox"/> Enregistre toutes les modifications et leurs résultats. <input type="checkbox"/> Signale les points à améliorer au coordinateur du programme.					
3.4.3 Services de soins personnels Les clients reçoivent de l'aide de manière respectueuse en fonction de leurs limitations physiques.	<input type="checkbox"/> Forme le personnel aux techniques d'assistance sécuritaires et respectueuses. <input type="checkbox"/> Fournit de l'équipement adapté au besoin. <input type="checkbox"/> Respecte la vie privée et le confort. <input type="checkbox"/> Évalue régulièrement les limitations physiques. <input type="checkbox"/> Documente les soins fournis.					
3.4.3 Les clients reçoivent de l'aide de manière respectueuse en fonction de leurs limitations physiques.	<input type="checkbox"/> Respecte systématiquement les protocoles de confidentialité par l'ensemble du personnel. <input type="checkbox"/> Fournit les soins personnels dans des environnements privés. <input type="checkbox"/> Place l'autonomie du client au centre de la prise de décision, lorsque possible. <input type="checkbox"/> Démonstre une communication respectueuse dans toutes les interactions. <input type="checkbox"/> Respecte les normes organisationnelles en matière de protection de la vie privée.					
3.4.3 Les besoins de soutien en soins personnels correspondent aux besoins évalués.	<input type="checkbox"/> Effectue des évaluations complètes avec chaque client. <input type="checkbox"/> Élabore des plans de soins personnalisés. <input type="checkbox"/> Ajuste les plans de soins en fonction de l'évolution des besoins des clients. <input type="checkbox"/> Veille à ce que tout le personnel respecte les plans de soins des clients.					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
	<input type="checkbox"/> Révise régulièrement tous les plans de soins individuels des clients.					
3.4.3 Les procédures organisationnelles de réintégration sont claires et favorables.	<input type="checkbox"/> Établit et maintien des politiques de réintégration. <input type="checkbox"/> Communique les politiques de réintégration aux clients et aux proches aidants. <input type="checkbox"/> Offre du soutien pendant le processus de réintégration. <input type="checkbox"/> Réévalue les progrès des clients à la suite de leur retour au programme.					
3.4.4 Nutrition Le programme offre des repas nutritifs et tient compte des restrictions alimentaires et des préférences culturelles des clients.	<input type="checkbox"/> Effectue des évaluations alimentaires pour chaque client. <input type="checkbox"/> Planifie des menus répondant aux besoins nutritionnels. <input type="checkbox"/> Propose des options alimentaires culturellement appropriées. <input type="checkbox"/> Surveille la consommation des repas et la satisfaction des clients. <input type="checkbox"/> Met à jour les menus en fonction des besoins et des préférences des clients.					
3.4.4 Les normes de salubrité alimentaire sont respectées par tout le personnel et les bénévoles.	<input type="checkbox"/> Offre une formation en salubrité alimentaire à tout le personnel. <input type="checkbox"/> Suit les protocoles appropriés d'entreposage, de préparation et de service des aliments. <input type="checkbox"/> Effectue des inspections régulières de la cuisine. <input type="checkbox"/> Maintient la documentation en matière de sécurité alimentaire. <input type="checkbox"/> Corrige rapidement toute non-conformité.					
3.4.4 Les heures de repas sont structurées pour favoriser l'interaction sociale et l'inclusion.	<input type="checkbox"/> Planifie des repas en groupe. <input type="checkbox"/> Encourage des dispositions de sièges inclusives. <input type="checkbox"/> Favorise les échanges et la participation. <input type="checkbox"/> Adapte les places assises aux besoins d'accessibilité. <input type="checkbox"/> Surveille la qualité des interactions sociales.					
3.4.5 Médication Le personnel et les bénévoles sont formés pour administrer les médicaments aux clients.	<input type="checkbox"/> Offre une formation sur l'administration des médicaments et les rappels. <input type="checkbox"/> Effectue des évaluations des compétences. <input type="checkbox"/> Tient à jour les dossiers de formation. <input type="checkbox"/> Renforce régulièrement les pratiques sécuritaires. <input type="checkbox"/> Assure une supervision continue.					
Le personnel et les bénévoles rappellent aux clients de prendre leurs médicaments	<input type="checkbox"/> Établit un horaire de rappels cohérent. <input type="checkbox"/> Documente chaque rappel effectué. <input type="checkbox"/> S'assure que les rappels sont respectueux et non intrusifs.					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Surveille l'adhésion du client au traitement. <input type="checkbox"/> Ajuste les rappels en fonction des besoins du client. 					
3.4.5 L'établissement dispose d'un système sécurisé de rangement des médicaments.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Entrepose les médicaments dans des armoires verrouillées. <input type="checkbox"/> Restreint l'accès au personnel formé. <input type="checkbox"/> Surveille les conditions de stockage (température, date d'expiration). <input type="checkbox"/> Effectue des audits périodiques. <input type="checkbox"/> Documente l'accès et les vérifications d'inventaire. 					
3.4.5 Un système de suivi des médicaments est en place.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Utilise des registres standardisés ou des systèmes numériques. <input type="checkbox"/> Enregistre tous les médicaments administrés ou les rappels donnés. <input type="checkbox"/> Suit les modifications des prescriptions. <input type="checkbox"/> Examine régulièrement les données de suivi. <input type="checkbox"/> Corrige immédiatement toute divergence. 					
3.4.5 Les médicaments sont révisés avec les clients et les proches aidants lors de l'admission et des réévaluations.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Effectue une révision des médicaments à l'admission. <input type="checkbox"/> Met à jour la liste des médicaments lors des réévaluations. <input type="checkbox"/> Discute des effets secondaires possibles et des stratégies d'adhésion. <input type="checkbox"/> Documente clairement les révisions. <input type="checkbox"/> Communique les changements aux professionnels de soins concernés. 					
3.4.6 Soutien aux proches aidants Les proches aidants des clients bénéficient de séances éducatives.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Offre des ateliers et des ressources d'information. <input type="checkbox"/> Adapte le contenu aux besoins des proches aidants. <input type="checkbox"/> Évalue l'efficacité des séances. <input type="checkbox"/> Fournit du matériel de suivi. <input type="checkbox"/> Intègre les commentaires des proches aidants pour améliorer les services. 					
3.4.6 Des ressources de soutien émotionnel sont offertes aux proches aidants.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Propose des services de counseling ou des groupes de soutien entre pairs. <input type="checkbox"/> Donne accès à des ressources communautaires en santé mentale. <input type="checkbox"/> Effectue des suivis réguliers auprès des proches aidants. <input type="checkbox"/> Maintient la confidentialité et le respect. <input type="checkbox"/> Encourage l'utilisation des services de soutien. 					
3.4.6	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Planifie des réunions régulières avec les familles. <input type="checkbox"/> Partage les mises à jour sur l'évolution du client. <input type="checkbox"/> Encourage la participation des familles aux décisions de soins. 					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
Des rencontres familiales sont proposées pour discuter des plans de soins des clients.	<input type="checkbox"/> Documente les discussions et les ententes. <input type="checkbox"/> Ajuste les plans de soins selon les commentaires des familles.					
3.4.6 Les proches aidants reçoivent des listes de ressources organisationnelles et communautaires.	<input type="checkbox"/> Compile des listes complètes de ressources. <input type="checkbox"/> Met à jour les listes régulièrement. <input type="checkbox"/> Fournit des conseils sur l'accès aux ressources. <input type="checkbox"/> Suit l'utilisation des ressources et la satisfaction des proches aidants. <input type="checkbox"/> Assure un suivi pour garantir l'accès aux ressources.					
3.4.7 Coordination des soins Le personnel du programme communique avec les prestataires de soins externes des clients	<input type="checkbox"/> Établit des protocoles de communication réguliers. <input type="checkbox"/> Partage les mises à jour pertinentes concernant les soins. <input type="checkbox"/> Coordonne les interventions et les références. <input type="checkbox"/> Tient des dossiers des communications. <input type="checkbox"/> Assure le respect de la confidentialité lors du partage d'informations.					
3.4.7 Les préférences des clients sont prises en compte dans la coordination des soins.	<input type="checkbox"/> Inclut les commentaires du client dans toutes les discussions de planification. <input type="checkbox"/> Documente clairement les préférences. <input type="checkbox"/> Ajuste la coordination des soins en conséquence. <input type="checkbox"/> Surveille la satisfaction à l'égard des services coordonnés. <input type="checkbox"/> Révise périodiquement les préférences.					
3.4.8 Navigation dans le système Le personnel et les bénévoles aident les clients à accéder aux services communautaires, aux ressources et aux services de santé.	<input type="checkbox"/> Identifie les services communautaires disponibles. <input type="checkbox"/> Fournit des conseils et des références aux clients. <input type="checkbox"/> Aide à surmonter les obstacles liés au transport ou à l'accès. <input type="checkbox"/> Suit l'utilisation des services et les résultats. <input type="checkbox"/> Défend les besoins des clients pour obtenir un soutien supplémentaire si nécessaire.					
3.4.8 Un soutien en défense des droits est offert aux clients confrontés à des obstacles liés aux services ou aux ressources.	<input type="checkbox"/> Identifie les obstacles systémiques ou individuels. <input type="checkbox"/> Intervient auprès des prestataires de services au besoin. <input type="checkbox"/> Informe les clients et leurs familles de leurs droits. <input type="checkbox"/> Documente les actions de défense des droits et leurs résultats. <input type="checkbox"/> Assure un suivi pour garantir la résolution des problèmes.					
3.4.9 Engagement communautaire	<input type="checkbox"/> Fournit de l'information sur les programmes locaux. <input type="checkbox"/> Offre du transport ou du soutien pour favoriser la participation.					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
Les clients sont encouragés à participer à des programmes communautaires et intergénérationnels.	<input type="checkbox"/> Intègre l'engagement communautaire dans la programmation quotidienne. <input type="checkbox"/> Surveille la participation et la satisfaction des clients. <input type="checkbox"/> Ajuste les activités afin de favoriser l'inclusion.					
3.4.9 L'organisme établit des partenariats avec des services et des organisations communautaires.	<input type="checkbox"/> Établit des ententes de partenariat formelles. <input type="checkbox"/> Collabore à des initiatives conjointes. <input type="checkbox"/> Partage les ressources et l'expertise. <input type="checkbox"/> Évalue l'efficacité des partenariats. <input type="checkbox"/> Ajuste les partenariats au besoin.					
3.4.9 Le programme contribue à l'éducation communautaire dans les domaines du vieillissement et du handicap.	<input type="checkbox"/> Organise des ateliers, des présentations ou des activités de sensibilisation. <input type="checkbox"/> Partage les ressources du programme avec la communauté. <input type="checkbox"/> Implique les clients dans des activités d'éducation communautaire. <input type="checkbox"/> Suit la participation et l'impact. <input type="checkbox"/> Met à jour régulièrement le matériel éducatif.					
3.4.10 Spécifique aux lésions cérébrales acquises (LCA / ABI) Les clients ont des occasions d'apprendre ou de réapprendre des compétences de vie autonome.	<input type="checkbox"/> Identifie des occasions de développement des compétences selon les évaluations. <input type="checkbox"/> Offre des séances de formation structurées. <input type="checkbox"/> Propose des mises en pratique dans des situations réelles. <input type="checkbox"/> Surveille l'acquisition des compétences et les progrès. <input type="checkbox"/> Adapte les activités aux capacités individuelles.					
3.4.10 Les activités du programme sont axées sur des objectifs et favorisent le rétablissement fonctionnel et la confiance.	<input type="checkbox"/> Établit des objectifs clairs pour chaque activité. <input type="checkbox"/> Encourage la participation des clients à la définition des objectifs. <input type="checkbox"/> Suit les progrès et souligne les réussites. <input type="checkbox"/> Ajuste les activités pour maintenir un équilibre entre défi et soutien. <input type="checkbox"/> Documente les résultats pour une amélioration continue.					
3.4.10 Le personnel et les bénévoles reçoivent une formation en neuroadaptation.	<input type="checkbox"/> Offre une formation adaptée aux besoins des clients. <input type="checkbox"/> Assure une certification ou une compétence documentée. <input type="checkbox"/> Organise des séances de mise à jour périodiques. <input type="checkbox"/> Applique les compétences dans la prestation des services. <input type="checkbox"/> Évalue l'efficacité de la formation en pratique.					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
3.4.11 Programmes spécialisés Des programmes spécialisés sont offerts aux clients atteints de démence, de troubles de santé mentale ou de maladies chroniques.	<input type="checkbox"/> Développe des programmes adaptés à des conditions spécifiques. <input type="checkbox"/> Fournit du personnel formé pour chaque programme spécialisé. <input type="checkbox"/> Adapte les activités aux besoins des clients. <input type="checkbox"/> Surveille les résultats et la satisfaction. <input type="checkbox"/> Ajuste les programmes selon les données probantes et les rétroactions.					
3.4.11 Les ratios personnel-clients sont appropriés pour chaque programme spécialisé.	<input type="checkbox"/> Détermine les ratios nécessaires pour assurer la sécurité et le soutien. <input type="checkbox"/> Planifie le personnel en conséquence. <input type="checkbox"/> Surveille les ratios pendant les activités. <input type="checkbox"/> Ajuste les effectifs selon le niveau de besoins des clients. <input type="checkbox"/> Documente les décisions liées au personnel et leur justification.					
3.4.11 Des pratiques tenant compte des traumatismes et favorisant l'inclusion sont intégrées dans tous les programmes spécialisés.	<input type="checkbox"/> Forme le personnel aux principes d'intervention tenant compte des traumatismes. <input type="checkbox"/> Intègre l'inclusion dans la conception des programmes. <input type="checkbox"/> Surveille la mise en œuvre et le respect des pratiques. <input type="checkbox"/> Évalue régulièrement l'expérience des clients. <input type="checkbox"/> Ajuste les pratiques en fonction des résultats et des rétroactions.					
3.4.11 Les critères d'admissibilité sont clairement définis et communiqués aux clients et aux proches aidants.	<input type="checkbox"/> Documente les critères par écrit. <input type="checkbox"/> Fournit des explications lors de l'admission. <input type="checkbox"/> Assure la transparence et l'équité. <input type="checkbox"/> Révise les critères périodiquement. <input type="checkbox"/> Informe les parties prenantes de tout changement.					
3.5.1 Critères d'admissibilité Tous les clients sont évalués afin d'assurer la sécurité du personnel, des bénévoles et des autres clients.	<input type="checkbox"/> Effectue des évaluations d'admission complètes. <input type="checkbox"/> Identifie les risques et les stratégies d'atténuation. <input type="checkbox"/> Partage les informations de sécurité avec le personnel. <input type="checkbox"/> Surveille les besoins continus en matière de sécurité. <input type="checkbox"/> Met à jour les évaluations lorsque les conditions changent.					
3.5.1 Les décisions d'admissibilité sont justes et cohérentes.	<input type="checkbox"/> Applique les critères de manière uniforme. <input type="checkbox"/> Documente les processus décisionnels. <input type="checkbox"/> Fournit les motifs d'acceptation ou de refus. <input type="checkbox"/> Révise périodiquement les décisions pour assurer la cohérence. <input type="checkbox"/> Traite équitablement les plaintes liées à l'admissibilité.					
3.5.2 Évaluation à l'admission	<input type="checkbox"/> Effectue des évaluations médicales, cognitives et fonctionnelles.					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
Des évaluations complètes sont effectuées avant l'admission.	<input type="checkbox"/> Inclut des évaluations sociales et émotionnelles. <input type="checkbox"/> Documente les résultats dans les dossiers des clients. <input type="checkbox"/> Passe en revue les évaluations avec les clients et les proches aidants. <input type="checkbox"/> Assure l'exactitude et l'exhaustivité des informations.					
3.5.2 Intake Assessment Tous les formulaires de consentement et de confidentialité sont correctement signés et conservés.	<input type="checkbox"/> Fournit les formulaires lors de l'admission. <input type="checkbox"/> Explique le contenu et obtient un consentement éclairé. <input type="checkbox"/> Conserve les formulaires remplis de façon sécurisée. <input type="checkbox"/> Met à jour les formulaires en cas de changement. <input type="checkbox"/> Assure le suivi de la conformité aux exigences réglementaires.					
3.5.2 Les discussions lors de l'admission sont inclusives et accessibles aux clients et aux proches aidants.	<input type="checkbox"/> Utilise un langage clair et des interprètes au besoin. <input type="checkbox"/> Accorde suffisamment de temps pour les questions. <input type="checkbox"/> Encourage la participation des proches aidants. <input type="checkbox"/> Documente les discussions avec précision. <input type="checkbox"/> Réévalue périodiquement l'accessibilité.					
3.5.2.2 Les rôles et les impacts du personnel et des bénévoles sont régulièrement examinés afin d'en assurer l'adéquation et l'équité.	<input type="checkbox"/> Effectue des évaluations annuelles du rendement. <input type="checkbox"/> Évalue les rôles et les charges de travail du personnel afin d'assurer l'équité. <input type="checkbox"/> Recueille la rétroaction du personnel et des bénévoles. <input type="checkbox"/> Ajuste les rôles au besoin afin de soutenir les responsabilités. <input type="checkbox"/> Documente les évaluations annuelles du rendement.					
3.5.3 Absences temporaires (Holds) Des politiques existent concernant les vacances, les hospitalisations et le répit.	<input type="checkbox"/> Élabore des politiques écrites claires. <input type="checkbox"/> Communique les politiques aux clients et aux proches aidants. <input type="checkbox"/> Documente les demandes et les approbations d'absence temporaire. <input type="checkbox"/> Surveille la durée et les conditions des absences. <input type="checkbox"/> Révise périodiquement les politiques d'absence.					
3.5.3 Les clients et les proches aidants sont informés des frais associés et des conditions du programme.	<input type="checkbox"/> Fournit des barèmes de frais écrits. <input type="checkbox"/> Explique les conditions du programme lors de l'admission. <input type="checkbox"/> Répond aux questions de manière claire et respectueuse. <input type="checkbox"/> Informe rapidement les clients de tout changement. <input type="checkbox"/> Maintient une documentation des communications.					
3.5.1.4 Plan de soins/ services	<input type="checkbox"/> Fournit des copies imprimées ou numériques de la documentation du client.					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
Les clients et les proches aidants reçoivent une copie de leur plan de soins ou de services actuel.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Explique clairement les détails du plan afin d'en assurer la compréhension. <input type="checkbox"/> Permet de demander des copies mises à jour après toute modification du plan. <input type="checkbox"/> Fait preuve de professionnalisme lors de la préparation et de la gestion de la documentation. 					
3.5.1.5 Communication en cas d'urgence Les listes de contacts d'urgence des clients sont à jour et accessibles au personnel et aux bénévoles.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Documente les renseignements relatifs aux contacts d'urgence lors de l'évaluation à l'admission. <input type="checkbox"/> Vérifie les coordonnées des contacts d'urgence avant l'inscription au programme. <input type="checkbox"/> Conserve les listes de contacts de façon sécurisée tout en assurant l'accessibilité en cas d'urgence. 					
3.5.1.6 Congé du client (fin de services) Les critères de congé sont transparents et appliqués de façon cohérente à tous les clients.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Définit clairement et par écrit les critères de congé. <input type="checkbox"/> Révise et communique les critères de congé aux clients et aux proches aidants. <input type="checkbox"/> Applique les décisions de congé de manière juste et équitable. <input type="checkbox"/> Documente de façon détaillée le processus décisionnel. <input type="checkbox"/> Révise régulièrement les critères afin d'en assurer la pertinence et l'équité. 					
3.5.1.6 Des services de soutien communautaire à la transition sont offerts aux clients ayant reçu leur congé.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Fournit des services de soutien à la transition aux clients ayant quitté le programme. <input type="checkbox"/> Communique avec les ressources communautaires pertinentes afin d'assurer un soutien continu. <input type="checkbox"/> Fournit aux clients ou aux proches aidants la documentation et les coordonnées nécessaires. <input type="checkbox"/> Coordonne les références communautaires à l'avance lorsque le congé immédiat n'est pas possible. <input type="checkbox"/> Effectue un suivi dans un délai déterminé (p. ex. 1 à 2 semaines). <input type="checkbox"/> Documente le suivi, y compris les besoins continus ou les préoccupations. 					
3.5.1.6	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Utilise des formulaires normalisés pour tous les congés de clients. <input type="checkbox"/> Complète toute la documentation dans des délais appropriés. 					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
La documentation liée au congé du client est complétée de façon exacte et en temps opportun.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Révise la documentation complétée afin d'en assurer l'exactitude et l'exhaustivité. <input type="checkbox"/> Sécurise et conserve les dossiers des clients ayant reçu leur congé conformément aux politiques organisationnelles. <input type="checkbox"/> Transmet les résumés de congé aux personnes ou organismes appropriés. 					
3.5.1.7 Plan de transition Les plans de transition des clients sont élaborés en collaboration avec les clients et les proches aidants.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Implique les clients et les proches aidants dans l'élaboration du plan de transition. <input type="checkbox"/> Documente clairement les services requis pendant la transition. <input type="checkbox"/> Veille à ce que tous les professionnels comprennent leurs responsabilités <input type="checkbox"/> Réévalue le plan de transition lorsque la situation du client change. 					
3.5.1.7 Les plans de transition tiennent compte des aspects médicaux, psychosociaux et environnementaux.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Réalise une évaluation globale lors de la planification de la transition. <input type="checkbox"/> Documente toute l'information médicale pertinente et les directives de soins. <input type="checkbox"/> Évalue le soutien social du client et les facteurs environnementaux. <input type="checkbox"/> Veille à ce que toutes les considérations soient documentées dans le plan. 					
3.5.1.7 Le suivi permet de s'assurer que les services communautaires sont accessibles aux clients après le congé.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Effectue des appels ou des visites de suivi auprès des clients et des proches aidants. <input type="checkbox"/> Confirme que les clients ont accédé aux services recommandés. <input type="checkbox"/> Traite rapidement les obstacles à l'accès aux services. <input type="checkbox"/> Documente toutes les interactions de suivi. 					
3.5.2.2 Composition du personnel Le programme dispose d'une équipe multidisciplinaire composée de personnel et de bénévoles.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Veille à ce que le personnel et les bénévoles possèdent des compétences complémentaires. <input type="checkbox"/> Intègre, selon les besoins, une expertise en soins de santé, en loisirs et en services sociaux. <input type="checkbox"/> Tient des réunions d'équipe régulières afin de favoriser la collaboration. 					
4.1 Les commentaires des clients et des proches aidants sont	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Recueille les commentaires au moyen de sondages, d'entrevues ou de groupes de discussion. 					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
intégrés dans les évaluations du programme.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Analyse les commentaires afin d'identifier des améliorations concrètes. <input type="checkbox"/> Communique les résultats des évaluations et les améliorations du programme aux personnes concernées. 					
4.1 Les évaluations et les commentaires sont utilisés pour améliorer la qualité du programme.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Élaborer des plans d'amélioration basés sur les évaluations et les commentaires de la communauté. <input type="checkbox"/> Prioriser les améliorations répondant aux besoins les plus fréquents. <input type="checkbox"/> Traiter rapidement les préoccupations internes et externes. <input type="checkbox"/> Documenter toutes les initiatives d'amélioration de la qualité avant leur mise en œuvre. 					
4.2 Amélioration de la qualité Le programme dispose d'un plan d'amélioration continue.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Inclut des initiatives d'amélioration de la qualité du programme dans le plan. <input type="checkbox"/> Évalue les initiatives afin d'atteindre les objectifs de qualité. <input type="checkbox"/> Évalue l'efficacité de la mise en œuvre de chaque initiative. 					
4.2 Des enquêtes internes sont menées pour les plaintes et les incidents liés au programme.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Maintient des politiques écrites concernant les enquêtes internes. <input type="checkbox"/> S'assure que les enquêtes sont menées par du personnel qualifié. <input type="checkbox"/> Met en œuvre rapidement des mesures correctives. <input type="checkbox"/> Documente clairement toutes les conclusions. 					
4.2 Le personnel et les bénévoles participent aux discussions sur l'amélioration de la qualité.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Organise des réunions collaboratives régulières sur la qualité du programme. <input type="checkbox"/> Encourage une communication ouverte et la rétroaction. <input type="checkbox"/> Intègre les perspectives des professionnels communautaires pertinents. <input type="checkbox"/> Examine les initiatives d'amélioration de la qualité passées avec le personnel, les bénévoles et les professionnels. 					
4.3 Gestion du rendement Des données sont recueillies afin de suivre les résultats et la performance du programme.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Définit des indicateurs de performance clairs pour le programme. <input type="checkbox"/> Recueille des données quantitatives et qualitatives du programme. <input type="checkbox"/> Assure une documentation précise des données de performance. <input type="checkbox"/> Analyse les données recueillies afin d'identifier les tendances et les résultats. <input type="checkbox"/> Partage les rapports d'examen annuels avec les personnes concernées. 					

NORMES	LIGNES DIRECTRICES POUR FACILITER LA MISE EN ŒUVRE	CONFORME	EN COURS	À AMÉLIORER	S.O	COMMENTAIRES/NOTES
<p>4.3 Les changements apportés au programme sont alignés avec les objectifs du personnel et les valeurs organisationnelles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Veille à ce que les valeurs organisationnelles soient consignées par écrit et accessibles. <input type="checkbox"/> Implique activement le personnel dans la planification du programme et les modifications des politiques. <input type="checkbox"/> S'assure que les nouvelles politiques reflètent les valeurs et la mission de l'organisation. <input type="checkbox"/> Fournit au personnel des mises à jour et de la rétroaction sur les initiatives mises en œuvre. <input type="checkbox"/> Effectue des examens annuels des politiques organisationnelles et des programmes. 					
<p>4.4 Modèle logique Le modèle logique établit le lien entre les activités du programme, les extrants et les résultats.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Identifie les intrants, les activités, les extrants et les résultats attendus du programme. <input type="checkbox"/> Assure l'alignement entre les activités et les résultats. <input type="checkbox"/> Partage le modèle logique avec le personnel et les parties prenantes. <input type="checkbox"/> Utilise le modèle pour orienter la planification et l'évaluation du programme. 					
<p>4.4 Le modèle logique est révisé et ajusté afin d'améliorer le succès du programme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Effectue des révisions périodiques du modèle. <input type="checkbox"/> Apporte des ajustements en fonction des données d'évaluation et des rétroactions des parties prenantes. <input type="checkbox"/> Communique les changements à toutes les parties concernées. <input type="checkbox"/> Surveille l'impact des ajustements. <input type="checkbox"/> Documente les mises à jour et leur justification. 					
<p>4.4 Le modèle logique est aligné avec le Quintuple objectif de l'IHI : santé de la population, expérience, coûts, bien-être des prestataires et équité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Associe les activités du programme à chaque composante du Quintuple objectif. <input type="checkbox"/> Identifie les écarts ou les incohérences. <input type="checkbox"/> Met en œuvre des stratégies correctives pour améliorer l'alignement. <input type="checkbox"/> Surveille les résultats dans les cinq domaines. <input type="checkbox"/> Partage les résultats avec la direction et les parties prenantes. 					