Gestion des comportements

Module d'aide à la conformité



ORMR

Office de réglementation des maisons de retraite

ORMR Office de réglementation des maisons de retraite

Le présent module d'aide à la conformité est conçu pour aider les exploitants à comprendre les exigences prévues par certains articles de la Loi et du Règlement. Il ne fait pas partie de la formation spécifique à chaque maison de retraite qui est requise par la Loi et le Règlement, et ne la remplace pas. *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et Règlement de l'Ontario 166/11

Tous droits réservés, mars 2020

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, sous quelque forme que ce soit, sauf autorisation préalable expresse de l'ORMR.

L'ORMR a créé des modules d'aide à la conformité (MAC) pour les titulaires de permis afin de clarifier ses attentes en matière de conformité à la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (ci-après « la Loi ») et au Règlement de l'Ontario 166/11 (ci-après le « Règlement »).

Veuillez prendre note des points suivants : Les renseignements, les indications et les recommandations figurant dans les MAC constituent uniquement une aide générale et doivent être associés aux dispositions de la Loi et du Règlement. Un MAC couvre uniquement certains aspects de la Loi et du Règlement, et en cas de conflit entre le MAC et la Loi ou le Règlement, c'est la Loi ou le Règlement qui prévaut.

Un MAC peut être modifié à tout moment sans préavis.

Les titulaires de permis sont invités à consulter la Loi et le Règlement pour connaître la législation en vigueur et les exigences de conformité actuelles.

Les MAC ne constituent pas un avis juridique. Les utilisateurs sont invités à consulter leur propre conseiller juridique aux fins d'interprétation de la Loi et du Règlement.

Table des matières

Introduction 1
Quelles mesures seraient prises si…? 1
À propos de ce module 2
La gestion des comportements : définition et explications 3
Qu'entend-on par « gestion des comportements »? 3
L'importance 3
Conformité aux règles de gestion des comportements 4
Éléments clés 4
ÉLABORER 5
Un plan doté de stratégies, de techniques et de protocoles 5
Stratégie écrite/format numérique 6
Pertinente, pratique et réaliste 6
Démarche raisonnable 6
Mesures proactives et réactives 6
Contrôle des connaissances 7
Plans et stratégies personnalisés 8
METTRE EN ŒUVRE 9
Mise en œuvre 9
Données probantes écrites 9
Contrôle des connaissances 9
Formation du personnel 10
PRÉVENIR ET REMÉDIER 11
Techniques d'intervention 11
Remédier aux comportements difficiles récurrents 11
Escalade 11
Intervention déraisonnable 12
Contrôle des connaissances 13
Contrôle des connaissances 13
DOCUMENTER ET SURVEILLER 14
Consigner les incidents et les interventions 14
Comportements difficiles 14
Mesures d'intervention 14
Surveillance et suivi 14

Techniques de surveillance et de suivi 15
Contrôle des connaissances 15
Surveillance accrue 16
COMMUNIQUER 17
Protocoles de communication 17
Obligation relative au respect de la vie privée 17
Méthodes de communication 17
Techniques de communication 18
Communication relative à la surveillance accrue 18
Contrôle des connaissances 19
Résumé 20
Analyse de scénarios 21
METTRE EN ŒUVRE 21
PRÉVENIR 22
COMMUNIQUER 24
Conclusion 25
Évaluation 26
Avez-vous encore des questions? 27
Glossaire 28
Comportement présentant un danger 28
Démarche raisonnable 28
Intervention 28
Mesures proactives 28
Mesures réactives 28
Mise en œuvre 28
Prévention 29
Stratégie 29
Technique 29
Technique de surveillance 29
Technique de suivi 29
Ressources 30

Introduction

Bienvenue dans le module d'aide à la conformité de l'ORMR consacré à la gestion des comportements.

Ce programme a trois principaux objectifs :

- Vous donner des renseignements essentiels sur le cadre juridique, réglementaire et d'inspection qui régit l'exploitation des maisons de retraite en Ontario
- Fournir des lignes directrices concernant la gestion des comportements
- Présenter quelques scénarios courants qui vous permettront d'évaluer si vous avez compris comment les comportements doivent être gérés

En mettant en application les connaissances acquises dans le cadre de ce programme, vous vous conformerez aux exigences prévues par la législation en ce qui concerne la gestion des comportements.

Quelles mesures seraient prises si…?

En Ontario, les maisons de retraite doivent mettre en œuvre des plans et surveiller les stratégies visant à prévenir et à traiter les comportements des résidents qui font courir un danger à ces derniers ou à d'autres personnes dans la maison.

Votre maison de retraite est-elle prête à gérer les comportements difficiles de cette manière?

Penchez-vous sur les scénarios suivants.

Si le personnel apprend qu'un résident pénètre dans l'espace privé d'autres résidents sans y avoir été invité, quelles mesures seraient prises dans votre maison?

Si un résident de votre maison de retraite crache sur un autre résident, quelles mesures seraient prises?

Si un bénévole indique qu'un résident a exprimé des pensées suicidaires, quelles mesures seraient prises?

Votre maison de retraite a-t-elle établi un plan qui définit les mesures qui **doivent** être prises lorsque de tels comportements se produisent?

Par ailleurs, ce plan explique-t-il comment les membres du personnel qui fournissent des services en matière de soins aux résidents seront informés, au début de leur poste, de chaque résident dont les comportements nécessitent une surveillance accrue parce que ceux-ci font courir un danger à leurs auteurs ou à d'autres personnes dans la maison?

Précise-t-il de quelle façon et dans quelles circonstances les techniques d'intervention doivent être mises en œuvre et consignées?

En vertu des exigences en vigueur en Ontario touchant la gestion des comportements, la réponse à ces trois dernières questions doit être « oui ». Votre maison doit définir et mettre en place des stratégies, des mesures et des protocoles de gestion des comportements.

À propos de ce module

Pour vous aider à mieux comprendre les principales obligations en matière de gestion des comportements, l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) propose le présent module d'aide à la conformité, dans lequel sont décrites les exigences que les maisons de retraite doivent respecter en ce qui concerne :

- la création et la mise en œuvre d'un plan de gestion des comportements
- la communication, la consignation et la surveillance des comportements
- la formation et la tenue de dossiers

Ce module vise à aider les exploitants à se conformer aux dispositions prévues dans la *Loi sur les maisons de retraite* et le Règlement de l'Ontario 166/11 au sujet de la gestion des comportements afin d'éviter tout risque pour les résidents et les autres personnes dans la maison. Les renseignements contenus dans ce module ne remplacent aucun code de conduite ni aucun règlement régissant la pratique professionnelle du personnel travaillant dans la maison de retraite.

Vous trouverez, à la fin de ce module, quatre scénarios qui vous permettront d'appliquer vos connaissances.

Nous vous invitons à parcourir l'intégralité du contenu de ce module.

Après ce module, vous pourrez remplir une brève évaluation pour vérifier votre compréhension des exigences en matière de gestion des comportements.

La gestion des comportements : définition et explications

L'expression « gestion des comportements » est utilisée dans la Loi et le Règlement d'application. À des fins de conformité avec la formulation actuellement utilisée dans la législation ontarienne, cette expression « gestion des comportements » est également employée dans ce MAC.

L'ORMR reconnaît que l'emploi de cette terminologie revêt un caractère délicat et que les réflexions et les usages linguistiques évoluent à cet égard. L'organisme va continuer à travailler avec ses intervenants partenaires sur le sujet et il partagera le fruit de son travail avec le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité, dans le cadre de son rôle consultatif.

Qu'entend-on par « gestion des comportements »?

La *Loi sur les maisons de retraite* (la Loi) et son règlement d'application (le Règlement) énoncent les exigences légales auxquelles chaque maison de retraite est tenue de se conformer.

En vertu de la Loi et du Règlement, le terme « comportement », dans le contexte de la gestion des comportements, désigne tout comportement qui fait courir un danger à son auteur ou à d'autres personnes dans la maison. Il implique également que les maisons de retraite doivent de se doter d'une stratégie de gestion des comportements qui comprend des techniques d'intervention destinées à prévenir et à traiter de tels comportements, ainsi que des stratégies visant à surveiller, à signaler et à communiquer ces comportements.

Exemples de comportements qui portent un danger à leurs auteurs ou à d'autres personnes dans la maison :

- l'automutilation ou l'expression de pensées suicidaires
- les menaces verbales, les insultes, les jurons, les hurlements et les injures
- les menaces ou violences physiques, comme le fait de s'en prendre à quelqu'un, de le frapper, de lui cracher dessus, de le pousser ou de lancer des objets
- les gestes ou remarques à caractère sexuel inappropriés
- les actes intimidants ou intrusifs
- l'errance

L'importance

Quelle que soit la forme, la source ou la cause des comportements présentant un danger, l'ORMR exige, conformément à la Loi et au Règlement, que toutes les maisons de retraite agréées en Ontario se conforment à l'ensemble des exigences légales en matière de gestion des comportements.

Ainsi, les titulaires de permis sont tenus de mettre en œuvre des techniques et des stratégies de gestion des comportements afin de remédier aux comportements qui font courir un danger à d'autres personnes, et ce, quelle qu'en soit la cause profonde, comme les pensées suicidaires, l'ivresse ou les problèmes d'espace vital.

Les citations pour non-respect des normes de gestion des comportements sont corrélées à des risques de préjudice plus élevés.

Conformité aux règles de gestion des comportements

Éléments clés

En vertu des exigences en matière de gestion des comportements, les maisons de retraite doivent élaborer et mettre en œuvre un plan écrit de gestion des comportements. Elles doivent définir des mesures proactives et réactives pour prévenir et faire cesser les comportements d'un résident qui font courir un danger à ce dernier ou à d'autres personnes dans la maison. Par ailleurs, tous les fournisseurs de services en matière de soins doivent être informés lorsqu'un résident a besoin d'une surveillance accrue. Les titulaires de permis doivent également respecter les obligations légales qui leur incombent en matière de protection de la confidentialité des renseignements personnels sur la santé des résidents.

Cette section présente et explique les principaux éléments que les maisons de retraite doivent respecter à l'égard de la gestion des comportements, à savoir :

- ÉLABORER une stratégie écrite de gestion des comportements dans la maison
- METTRE EN ŒUVRE des stratégies de gestion des comportements et des techniques d'intervention visant à prévenir et à traiter les comportements d'un résident qui font courir un danger à ce dernier ou à d'autres personnes dans la maison
- DOCUMENTER ET SURVEILLER les comportements qui présentent un danger, ainsi que les mesures d'intervention prises au fur et à mesure
- COMMUNIQUER avec le personnel et les bénévoles afin que tout le monde soit régulièrement et correctement informé

Le reste de cette section est organisé en rubriques portant chacune sur l'un de ces éléments clés.

ÉLABORER

Dans cette section, vous découvrirez comment **élaborer** un plan de gestion des comportements.

Un plan doté de stratégies, de techniques et de protocoles

En vertu de la Loi et du Règlement, le titulaire de permis d'une maison de retraite doit élaborer et mettre en œuvre une stratégie écrite de gestion des comportements qui s'applique à tous les résidents de la maison.

En vertu du Règlement, le plan doit comprendre :

- des techniques visant à prévenir les comportements d'un résident qui font courir un danger à ce dernier ou à d'autres personnes dans la maison et à y remédier
- des stratégies et des mesures d'intervention visant à prévenir les comportements d'un résident qui font courir un danger à ce dernier ou à d'autres personnes dans la maison et à y remédier
- des stratégies visant à surveiller les résidents qui ont affiché des comportements qui font courir un danger à ce dernier ou à d'autres personnes dans la maison
- des protocoles qui établissent la manière dont le personnel et les bénévoles signalent les comportements d'un résident qui font courir un danger à ce dernier ou à d'autres personnes dans la maison ainsi que la manière dont ils sont informés de tels comportements. Cette exigence, quoique similaire, est différente de l'obligation du titulaire de permis de veiller à ce que le personnel qui fournit des services en matière de soins à un résident soit informé lorsque les comportements de ce dernier nécessitent une surveillance accrue; cette obligation sera abordée ultérieurement dans ce module.

Stratégie écrite/format numérique

La stratégie de gestion des comportements doit être écrite et conservée sous une forme lisible et utilisable qui permet d'en produire une copie intégrale facilement. Les documents écrits peuvent être au format numérique.

Pertinente, pratique et réaliste

La stratégie de gestion des comportements doit définir, d'une part, des plans d'ordre général et, d'autre part, des méthodes et techniques pertinentes, pratiques et réalistes plus détaillées, qui sont mises en place avec le consentement des résidents.

La stratégie d'une maison peut, par exemple, comporter les techniques suivantes :

- les techniques visant à supprimer ou à atténuer les déclencheurs comportementaux propres à la maison, comme le fait de s'assurer que les résidents qui ont une relation conflictuelle prennent leur repas à différents moments
- les techniques de désescalade des conflits, telles que la réorientation de l'attention d'un résident
- les techniques permettant de réduire la solitude et la dépression, ainsi que les interventions appropriées destinées à prévenir l'automutilation et le suicide, telles que le repérage des signes de solitude et la fourniture de directives sur les façons de parler aux résidents de ces questions

Les techniques doivent être adaptées aux circonstances de la maison au fil du temps.

Démarche raisonnable

Un titulaire de permis doit s'acquitter de ses obligations en agissant de manière raisonnable. En d'autres termes, pour juger de la conformité d'une maison de retraite, on pourra se demander si une personne douée de raison, qui aurait l'obligation de garantir la dignité, l'autonomie, le respect, l'intimité, la sécurité, le confort et le jugement éclairé des résidents, jugerait la stratégie ou la technique de gestion des comportements réaliste, pertinente et pratique compte tenu de la situation particulière de la maison.

Cette démarche s'applique à la stratégie de gestion des comportements, à sa mise en œuvre et aux mesures d'intervention connexes.

Mesures proactives et réactives

Dans le cadre de leur stratégie de gestion des comportements, les maisons de retraite doivent définir et mettre en œuvre des mesures proactives et réactives pour prévenir les comportements difficiles et y remédier.

Ainsi, la stratégie de gestion proactive doit, lorsque cela est pertinent et avec le consentement du résident, prévoir une communication continue avec la famille.

La prévention des comportements difficiles devrait occuper une place centrale, mais il faut, le cas échéant, intervenir en cas d'incident avant qu'un danger ne se produise.

Contrôle des connaissances

Lisez les quatre énoncés. Deux d'entre eux décrivent des mesures proactives, tandis que les autres correspondent à des mesures réactives.

Pour chaque énoncé, entourez « MP » s'il s'agit d'une mesure proactive ou « MR » s'il s'agit d'une mesure réactive.

Techniques visant à remédier aux comportements qui présentent un danger lorsqu'ils surviennent dans la maison	MP MR
Techniques visant à prévenir les comportements qui présentent un danger, notamment les techniques destinées à éliminer ou à réduire les facteurs susceptibles de déclencher de tels comportements ou d'y contribuer	MP MR
Techniques visant à intervenir et à remédier aux comportements en fonction de la situation lorsqu'ils surviennent	MP MR
Techniques visant à éliminer ou à réduire les déclencheurs comportementaux ou les facteurs contribuant aux comportements qui présentent un danger	MP MR

Réponse

Bonnes réponses :

Mesures proactives

- Techniques visant à prévenir les comportements qui présentent un danger
- Techniques visant à éliminer ou à réduire les déclencheurs comportementaux ou les facteurs contribuant aux comportements qui présentent un danger

Mesures réactives

- Techniques visant à remédier aux comportements qui présentent un danger lorsqu'ils surviennent dans la maison
- Techniques visant à intervenir et à remédier aux comportements en fonction de la situation lorsqu'ils surviennent

Les mesures proactives désignent les techniques qui permettent de prévenir les comportements présentant un danger en éliminant ou en atténuant les facteurs qui y contribuent.

Les mesures réactives désignent les techniques permettant de remédier aux comportements qui présentent un risque lorsqu'ils se produisent.

Plans et stratégies personnalisés

Il convient d'élaborer des plans et des stratégies personnalisés pour chaque résident qui présente régulièrement des comportements difficiles.

La stratégie de gestion des comportements doit préciser de quelle façon et dans quelles circonstances les plans personnalisés seront élaborés, ainsi que la manière dont les stratégies individualisées seront documentées et communiquées aux fournisseurs de services en matière de soins.

De plus amples explications sont fournies au sujet de cette exigence à la section « Prévenir et remédier » de ce module.

METTRE EN ŒUVRE

Dans cette section, vous découvrirez comment les maisons de retraite doivent mettre en œuvre leur stratégie et leurs techniques de gestion des comportements.

Mise en œuvre

Si la stratégie écrite de gestion des comportements et les techniques connexes doivent avoir un caractère raisonnable, leur mise en œuvre par la maison doit aussi être raisonnable.

Ainsi, une stratégie ou une technique doit être appliquée de façon raisonnable lorsqu'un résident fait preuve d'un comportement qui lui fait courir un danger ou qui en fait courir un à d'autres personnes dans la maison.

En d'autres termes, les stratégies et les techniques établies par une maison dans son plan écrit de gestion des comportements doivent être mises en œuvre chaque fois qu'un résident affiche un comportement présentant un danger.

Données probantes écrites

À des fins de conformité, les maisons doivent pouvoir démontrer qu'elles ont mis en œuvre, en cas de besoin, des techniques de gestion des comportements. Le mieux consiste à consigner par écrit, dès que cela est raisonnablement possible, toutes les mesures prises en application des stratégies et des plans établis.

Contrôle des connaissances

Penchez-vous sur ce scénario.

Une maison de retraite sait qu'un résident commence à tirer la nappe, à taper sur la table et à crier sur le personnel lorsque son repas lui est servi après 18 h.

Dans sa stratégie de gestion des comportements, la maison prévoit de répondre rapidement aux besoins des résidents dont les comportements sont déclenchés à la suite d'un besoin non satisfait. Toutefois, la maison continue de servir au résident son dîner après 18 h.

S'agit-il d'un manquement à la législation?

Oui / Non

Réponse

Oui, cet exemple témoigne d'une mise en œuvre déraisonnable ou d'une absence de mise en œuvre.

Lorsqu'un résident affiche un comportement qui lui fait courir un danger ou qui en fait courir un à d'autres personnes et que les données probantes sont insuffisantes pour prouver que des techniques raisonnables ont été effectivement mises en œuvre, la maison n'est pas en situation de conformité.

Formation du personnel

Pour mettre en œuvre la stratégie de gestion des comportements, il faut également assurer la formation du personnel.

Les membres du personnel qui fournissent des services en matière de soins doivent être formés dès que possible, et au plus tard dans les six mois suivant leur entrée en fonctions, à tous les aspects de la stratégie de gestion des comportements établie par la maison. Ils doivent par la suite bénéficier d'un recyclage au moins une fois par an.

PRÉVENIR ET REMÉDIER

Dans cette section, nous allons étudier comment les maisons de retraite doivent mettre en œuvre des techniques et des mesures d'intervention pour prévenir et traiter les comportements difficiles, y compris ceux qui sont récurrents.

Techniques d'intervention

Les techniques d'intervention peuvent être décrites comme un ensemble de mesures que la maison peut prendre pour prévenir et traiter les comportements qui présentent un danger, **et** qui peuvent être adaptées aux besoins particuliers d'un résident dont le comportement lui fait courir un danger ou en fait courir un à d'autres personnes dans la maison.

Par exemple, si une maison propose des soins aux personnes atteintes de démence, ses techniques d'intervention seront davantage axées sur les comportements liés à la démence. De son côté, une maison dont les résidents ont des problèmes de toxicomanie mettra davantage l'accent sur les stratégies et les techniques liées à la toxicomanie.

Les techniques d'intervention doivent être raisonnables. Les maisons de retraite devraient pouvoir démontrer que les techniques d'intervention visant à remédier aux comportements sont appliquées de manière raisonnable. De plus, elles doivent être en mesure de justifier, preuves à l'appui, que les mesures d'intervention sont raisonnablement mises en œuvre en cas de besoin.

Remédier aux comportements difficiles récurrents

Les stratégies et mesures d'intervention visant à prévenir et à traiter les comportements qui font courir un danger à leurs auteurs ou à d'autres personnes dans la maison devraient inclure la prévention de tout nouvel incident survenant après un premier comportement difficile.

Par exemple, si un résident présente un comportement récurrent qui présente un danger, une maison pourrait notamment envisager ce qui suit :

- élaborer des stratégies d'intervention axées sur le résident
- évaluer le comportement du résident pour en déterminer la cause profonde ou les déclencheurs et établir les stratégies de désescalade efficaces
- mettre au point des stratégies visant à réduire la probabilité de comportements répétés et à assurer une désescalade efficace
- documenter les stratégies et conserver les documents connexes dans le dossier du résident

Escalade

Il est possible qu'un résident dont les comportements lui font courir un danger ou en font courir un à d'autres personnes doive être réévalué. De plus, son programme de soins devra peut-être être révisé si ses besoins ont changé.

Le cas échéant, la maison peut envisager d'aiguiller la personne vers un gériatre ou d'autres professionnels de la santé.

> Art. 62 (12) : *Réévaluation et révision des programmes de soins. Il est possible qu'un résident dont les comportements lui font courir un danger ou en font courir un à d'autres personnes doive être réévalué et que son programme de soins doive être révisé (voir la norme de conformité du programme de soins).*

Intervention déraisonnable

Une maison de retraite peut être citée pour non-respect des règles en vigueur si elle n'a établi aucune stratégie ou mesure d'intervention visant à prévenir et à traiter les comportements d'un résident qui font courir un danger à ce dernier ou à d'autres personnes dans la maison, si elle a établi des stratégies et des mesures d'intervention qui sont déraisonnables compte tenu de sa situation particulière ou si elle ne les met pas en œuvre de façon raisonnable.

Parmi les stratégies d'intervention déraisonnables, citons les politiques exigeant que les résidents ayant menacé verbalement d'autres personnes ne mangent que dans leur chambre, ce qui pourrait en soi constituer un cas de mauvais traitements ou de négligence. Si une telle mesure peut être raisonnable lorsqu'un résident préfère cette option car il ne supporte pas la salle à manger et se sent plus à l'aise dans des endroits calmes, la mise en œuvre de politiques générales régissant la contention ou le confinement ne constitue pas une stratégie d'intervention raisonnable ou acceptable.

Il est interdit aux titulaires de permis de maîtriser ou de confiner des résidents, à moins que la situation n'engage le devoir de common law qu'a un fournisseur de soins de maîtriser ou de confiner une personne, c'est-à-dire lorsqu'il est nécessaire de prendre des mesures immédiates pour éviter qu'elle ne subisse ou ne cause à autrui un préjudice physique grave.

> *Art. 68 : Interdiction de la contention et du confinement.*
>
> *Il n'est pas raisonnable (ni autorisé par la loi) qu'un titulaire de permis ou tout autre prestataire externe qui fournit des services en matière de soins dans la maison maîtrise un résident de la maison de quelque manière que ce soit, notamment au moyen d'un appareil mécanique ou d'un médicament (par. 68 (1) de la Loi) ou confine un résident (par. 68 (2) de la Loi). Toutefois, ces restrictions n'ont pas d'incidence sur le devoir de common law qu'a le fournisseur de soins de maîtriser une personne ou de la confiner lorsqu'il est nécessaire de prendre des mesures immédiates pour éviter qu'elle ne subisse ou ne cause à autrui un préjudice physique grave, sous réserve des dispositions correspondantes prévues dans la Loi.*
>
> *Par. 71 (1) : Devoir de common law : contention et confinement*

Contrôle des connaissances

En application de la stratégie d'intervention établie par une maison, le personnel est tenu de noter les manifestations qui prédisent le comportement d'un résident et intervenir, le cas échéant, en refocalisant son attention. Néanmoins, bien qu'un résident pousse des cris bruyants avant de frapper d'autres résidents, aucun membre du personnel n'intervient lorsqu'il commence à crier.

Lequel des énoncés ci-dessous décrit le mieux ce scénario?

A. Un cas d'intervention raisonnable
B. Un cas de non-intervention

Réponse

La bonne réponse est : un cas de non-intervention.

Le personnel n'est pas intervenu en mettant en œuvre des stratégies de désescalade.

Contrôle des connaissances

Que devrait faire la maison lorsqu'un résident affiche un comportement récurrent qui fait courir un danger à ce dernier ou à d'autres personnes dans la maison?

A. Élaborer des stratégies d'intervention axées sur le résident et tenter de déterminer la cause profonde de son comportement
B. Limiter l'activité du résident aux zones essentiellement inoccupées de la maison
C. Déterminer si le résident doit être réévalué et si son programme de soins doit être révisé
D. Réponses A et C

Réponse

Les réponses A et C sont exactes. La maison doit gérer les comportements récurrents de manière à prévenir les interactions nuisibles et, si cela est pertinent, intégrer ces mesures à la stratégie personnalisée de gestion des comportements. Il peut également être nécessaire de réévaluer le résident ou d'examiner son programme de soins.

Le confinement n'est pas une stratégie d'intervention raisonnable.

DOCUMENTER ET SURVEILLER

Dans cette section, vous découvrirez comment les titulaires de permis peuvent démontrer, documents à l'appui, qu'ils ont mis en œuvre leur stratégie de gestion des comportements dès lors qu'un résident a présenté un comportement qui lui fait courir un danger ou qui en fait courir un à d'autres personnes dans la maison. Les exigences applicables à la surveillance des comportements sont également présentées dans cette section.

Consigner les incidents et les interventions

Les maisons de retraite doivent consigner dans des documents tous les comportements qui font courir un danger à leurs auteurs ou à d'autres personnes, ainsi que toutes les mesures prises en application de la stratégie d'intervention établie. Ces documents écrits doivent être produits dès que possible après l'événement et peuvent être au format numérique.

Comportements difficiles

Lorsqu'une maison consigne par écrit les comportements qui font courir un danger à leurs auteurs ou à d'autres personnes, elle devrait inclure des renseignements factuels et détaillés aussitôt que possible après l'incident.

La maison devrait notamment consigner les informations suivantes :

- le nom du résident
- une description de l'incident et du comportement ou des gestes du résident
- le lieu
- le moment et la durée
- les autres personnes présentes lors de l'incident
- les facteurs ayant contribué à l'incident (bruit, lumière, facteurs personnels comme la douleur, la faim, etc.)
- les mesures de suivi prises

La réponse apportée par la maison à ce type d'incidents doit être consignée par écrit dans le dossier du résident ou dans tout autre fichier facilement accessible par les fournisseurs de soins du résident.

Mesures d'intervention

Il est conseillé aux titulaires de permis de consigner par écrit toutes les mesures d'intervention prises en application de la stratégie de gestion des comportements dès lors qu'un résident affiche un comportement qui lui fait courir un danger ou qui en fait courir un à d'autres personnes dans la maison.

Au cours d'une inspection, les titulaires de permis doivent pouvoir démontrer qu'ils ont mis en œuvre leur stratégie de gestion des comportements dès lors qu'un résident a affiché un comportement qui lui fait courir un danger ou qui en fait courir un à d'autres personnes dans la maison.

Surveillance et suivi

La surveillance est un élément clé de la gestion des comportements.

Dans sa stratégie écrite de gestion des comportements, la maison doit inclure des stratégies de surveillance pratiques afin de préciser comment le personnel surveillera les résidents qui ont

affiché des comportements qui leur font courir un danger ou en font courir un à d'autres personnes dans la maison.

Elle doit décrire comment le personnel assurera une surveillance de façon efficace, raisonnable et adaptée à la situation, tout en garantissant le respect de la vie privée des résidents.

Toute utilisation des stratégies de surveillance doit être suivie et consignée dans un format lisible.

Techniques de surveillance et de suivi

Plusieurs techniques de surveillance et de suivi sont affichées à l'écran à titre d'exemple.

Techniques de surveillance :

- Contrôles réguliers des chambres
- Relevé de présence lors des repas
- Surveillance à plein temps du résident lorsqu'il se trouve dans les parties communes de la maison, jusqu'à ce qu'une solution plus permanente soit trouvée

Techniques de suivi :

- Notes d'évolution
- Registre
- Feuilles de soins
- Journal/carnet de communication
- Rapports quotidiens

Contrôle des connaissances

Dans le cadre de sa stratégie de gestion des comportements, une maison a établi une politique visant à contrôler les présences aux repas et à surveiller les résidents en cas de détresse mentale. Elle sait qu'un résident a exprimé des idées d'automutilation. Bien que le résident ait manqué un repas, le personnel de la maison ne fait aucun suivi auprès du résident.

Lequel des énoncés ci-dessous décrit le mieux ce scénario?

A. Un cas de non-mise en œuvre
B. Un cas de mise en œuvre déraisonnable
C. Un cas de mise en œuvre raisonnable

Réponse

La bonne réponse est A : un cas de non-mise en œuvre.

Les politiques doivent obligatoirement être mises en œuvre. Dans ce cas de figure, la maison n'a pas vérifié si le résident allait bien, ce qui montre qu'elle ne met pas en œuvre sa politique de surveillance de manière efficace, raisonnable et appropriée.

Surveillance accrue

Lorsque le comportement d'un résident nécessite une surveillance accrue, les titulaires de permis doivent veiller à ce que tout le personnel qui fournit des services en matière de soins au résident soit informé, au début de chaque poste, du fait que ce dernier doit faire l'objet d'une surveillance accrue. Cependant, ils doivent respecter les dispositions qui leur incombent en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) et d'autres lois.

Le personnel infirmier ou les préposés aux services de soutien à la personne, ainsi que tout prestataire qui fournit des services en matière de soins au résident, doivent être informés lorsque ce dernier nécessite une surveillance accrue. Là encore, le titulaire de permis doit respecter l'obligation légale d'assurer la confidentialité des renseignements des résidents.

Pour en savoir plus sur les obligations des titulaires de permis en vertu de la LPRPS, veuillez consulter le site Web du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée à l'adresse https://www.ipc.on.ca/sante-organismes.

Tout membre du personnel qui fournit au résident des services en matière de soins doit être informé.

COMMUNIQUER

Dans cette section, vous découvrirez les exigences qu'il convient de respecter en matière de communication pour veiller à ce que le personnel et les bénévoles de la maison soient régulièrement informés des incidents de comportement, des interventions et des cas nécessitant une surveillance accrue.

Protocoles de communication

La stratégie écrite de gestion des comportements doit, d'une part, comprendre des protocoles expliquant comment le personnel et les bénévoles seront informés de tout comportement faisant courir un danger à son auteur ou à d'autres personnes dans la maison et, d'autre part, prévoir un processus permettant aux bénévoles et au personnel de signaler de tels comportements.

Les renseignements doivent être transmis de telle sorte que le personnel et les bénévoles puissent comprendre la nature et le contexte des comportements.

Il importe d'informer l'ensemble des membres du personnel qui fournissent des services de soins au résident, et pas seulement le personnel infirmier ou les préposés aux services de soutien à la personne qui s'occupent expressément du résident.

Lorsque le résident ou son mandataire spécial, s'il en a un, a donné son consentement explicite ou implicite, il peut s'avérer pertinent, pour la maison, de communiquer des renseignements sur le comportement d'un résident à des prestataires de soins externes et, pour les prestataires de soins externes, de transmettre des informations sur le comportement des résidents au personnel de la maison.

Pour savoir dans quelles circonstances le consentement à la communication de renseignements peut être présumé implicite, veuillez consulter la brochure Le cercle de soins.

Obligation relative au respect de la vie privée

Les titulaires de permis et les membres du personnel doivent connaître et respecter systématiquement les obligations légales qui leur incombent en matière de protection de la confidentialité des renseignements personnels sur la santé des résidents.

Toute communication de renseignements doit se faire de façon discrète, de manière à respecter la vie privée et la dignité du résident, et doit avoir pour seul but de faciliter la prestation des soins.

Méthodes de communication

La communication avec le personnel peut se faire de différentes façons : réunions du personnel au début des postes, courriels, notes de service écrites et notes d'évolution.

Les bénévoles peuvent être informés lors des réunions quotidiennes, par courriel ou au moyen d'une note de service.

Il est également possible de communiquer au sujet d'un comportement en le consignant dans un registre et en mettant à jour cette entrée pour le personnel et les bénévoles chargés de la préparation et du service des repas.

Il est important d'envisager tous les problèmes de confidentialité au moment de choisir la méthode de communication à employer. Cela permettra de protéger la confidentialité des renseignements sur les résidents et de respecter la législation relative au respect de la vie

privée. Il ne faut pas communiquer des renseignements de telle sorte qu'ils puissent être accessibles à d'autres résidents, à des invités ou à d'autres personnes non concernées, notamment dans le cadre d'une conversation dans un espace public, comme un couloir ou un ascenseur.

Techniques de communication

Exemples de techniques de communication :

- Programme de soins
- Cahier de communication
- Rapports quotidiens
- Notes d'évolution
- Notes de service/tableau de bord
- Réunions quotidiennes
- Courriels destinés à tous les membres du personnel et bénévoles concernés

Communication relative à la surveillance accrue

En vertu du Règlement, tout le personnel **qui fournit des services en matière de soins** aux résidents doit être informé, **au début de chaque poste**, de chaque résident dont les comportements nécessitent une **surveillance accrue** parce que ceux-ci lui font courir un danger ou en font courir un à d'autres personnes dans la maison.

Par exemple, si un résident a exprimé des pensées suicidaires, tout membre du personnel qui lui fournit des services en matière de soins doit être informé, **au début de chaque poste**, des stratégies de surveillance établies et de la nécessité d'effectuer une surveillance accrue.

> Le titulaire de permis veille à ce que tout le personnel qui fournit des services en matière de soins aux résidents soit informé au début de chaque poste au sujet de chaque résident dont les comportements nécessitent une surveillance accrue parce que ceux-ci lui font courir un danger ou en font courir un à d'autres personnes dans la maison. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 23 (2).

Dans les cas de surveillance accrue, il ne faudrait communiquer au personnel que les détails pertinents pour qu'il puisse comprendre les risques et se préparer à les atténuer. Il convient notamment de communiquer les détails suivants :

- la fréquence de la surveillance requise
- les raisons de la surveillance accrue, notamment les comportements qui ont été affichés
- les techniques d'intervention qui pourraient être mises en œuvre pour atténuer le comportement en cause

Contrôle des connaissances

Tout le personnel **qui fournit des services en matière de soins** aux résidents doit être informé, **au début de chaque poste**, de chaque résident dont les comportements nécessitent une **surveillance accrue**.

A. Vrai
B. Faux

Réponse

Vrai. Pour atténuer les risques, il est essentiel que tout le personnel qui fournit des services en matière de soins à un résident nécessitant une surveillance accrue en soit informé **au début de chaque poste**.

Résumé

C'est ainsi que se conclut cet aperçu des exigences touchant la gestion des comportements.

Ce modèle ne vise en aucun cas à se substituer à une bonne compréhension des obligations énoncées dans la Loi et le Règlement.

Nous vous invitons à examiner toutes les exigences prévues par la Loi et le Règlement, ainsi que toute autre loi applicable, pour bien comprendre l'ensemble des obligations à respecter.

N'hésitez pas à revenir consulter ce module sur la gestion des comportements pour avoir une meilleure compréhension des règles en vigueur.

Analyse de scénarios

Dans cette section, vous allez vous pencher sur quatre cas de figure afin d'évaluer et de déterminer les problèmes sur le plan de la conformité. Lisez chaque scénario et choisissez la bonne réponse.

METTRE EN ŒUVRE

La maison de retraite ABC, qui compte environ 40 résidents, a élaboré sa stratégie de gestion des comportements à son ouverture, il y a de cela sept ans.

La plupart des membres du personnel travaillent dans la maison depuis son inauguration. Ils mettent en œuvre efficacement la stratégie de gestion des comportements et les techniques d'intervention connexes en cas de besoin.

Ils ont bénéficié d'une formation sur la stratégie écrite de gestion des comportements à leur embauche. Ils sont informés des problèmes qui se font jour, et on leur explique les nouvelles techniques à adopter lors des réunions du personnel.

Cette maison respecte-t-elle les règles en matière de gestion des comportements?

A. Oui
B. Non

Réponse

La bonne réponse est Non.

Les membres du personnel doivent être formés à tous les aspects de la stratégie de gestion des comportements de la maison dans les six mois qui suivent leur entrée en fonctions. Ils doivent par la suite bénéficier d'un recyclage au moins une fois par an.

PRÉVENIR

La maison de retraite MNO attribue à l'avance les places dans la salle à manger. En vertu des dispositions prévues dans sa stratégie, la maison doit envisager de modifier le plan de table ou les heures de repas en cas de conflit potentiel entre plusieurs résidents assis à une même table. Le personnel a constaté que deux résidents partageant la même table ne s'apprécient guère. L'un d'entre eux fait généralement mine d'ignorer l'autre et s'est récemment plaint auprès d'un préposé aux services de soutien à la personne que l'autre résident s'exprime fort et ne cesse de parler. Face à ce problème, les membres du personnel de la salle à manger estiment que les résidents règleront à eux seuls leur différend. Au cours des deux semaines suivantes, les résidents ne parviennent toujours pas à s'entendre et, finalement, l'un d'entre eux pousse l'autre.

Cette maison respecte-t-elle les règles en matière de gestion des comportements?

A. Oui
B. Non

Réponse

La bonne réponse est Non.

Dans sa stratégie de gestion des comportements, une maison de retraite doit préciser les techniques qui seront employées pour prévenir et traiter les comportements qui font courir un danger à leurs auteurs ou à d'autres personnes dans la maison. Le personnel a l'obligation de mettre en œuvre ces politiques.

Certes, la situation décrite ici ne semblait pas, dans un premier temps, présenter de danger immédiat pour les résidents ou les autres personnes dans la maison, mais il s'avère nécessaire de prendre des mesures proactives. Conformément à la stratégie de la maison, le personnel de restauration aurait dû envisager de modifier les heures de repas de ces résidents.

METTRE EN ŒUVRE

À la maison de retraite MNO, les membres du personnel de jour ont remarqué un changement important dans le comportement d'une des résidentes. Autrefois amicale et bavarde, la résidente prend depuis deux semaines ses repas dans sa chambre et aurait formulé des commentaires sur la mort. Dans la stratégie de gestion des comportements adoptée par la maison, il est précisé que les signes d'isolement ou de solitude observés chez un résident pourraient être des signaux précurseurs de l'automutilation. Selon la stratégie, le personnel devrait dialoguer avec les résidents présentant de tels signes afin de déterminer s'ils ont besoin d'un soutien émotionnel et de transmettre toute observation au directeur des soins.

Un matin, un membre du personnel observe la résidente, l'air triste, se diriger vers une des salles communes de la maison. Sachant que la résidente aime les jeux télévisés, le membre du personnel allume la télévision et met un jeu télévisé pour lui remonter le moral. Il décide qu'il fera de même chaque fois qu'il verra la résidente près de la salle commune afin de l'aider à se sentir mieux.

L'intervention du membre du personnel est-elle un exemple de mise en œuvre raisonnable de la stratégie de gestion des comportements?

A. Oui
B. Non

Réponse

La bonne réponse est Non.

Une personne douée de raison, qui aurait l'obligation de garantir la dignité, l'autonomie, le respect, l'intimité, la sécurité, le confort et le jugement éclairé des résidents, ne jugerait pas cette mesure suffisante.

En mettant l'émission télévisée préférée de la résidente, le membre du personnel n'a pas pu établir si elle avait besoin d'un soutien émotionnel, et il n'a pas fait remonter l'information comme l'exige la stratégie.

COMMUNIQUER

La maison de retraite ABC compte du personnel de longue date qui connaît chacun des 40 résidents par leur nom.

Dans le cadre de la stratégie établie pour informer le personnel au sujet des comportements difficiles des résidents et des cas de surveillance accrue, deux réunions hebdomadaires sont organisées chaque lundi, l'une pour le personnel de jour et l'autre pour le personnel de nuit. La maison demande au personnel de consigner, dans le dossier du résident, tous ses comportements difficiles récurrents ainsi que toute situation nécessitant une surveillance accrue.

La stratégie établie par cette maison pour documenter et communiquer les comportements difficiles respecte-t-elle les règles en vigueur?

A. Oui
B. Non

Réponse

La bonne réponse est Non.

Tout le personnel qui fournit des services en matière de soins aux résidents doit être informé, **au début de chaque poste**, de chaque résident dont les comportements nécessitent une surveillance accrue.

Sont concernés tous les membres du personnel qui fournissent des services de soins au résident, et pas seulement le personnel infirmier ou les préposés aux services de soutien à la personne qui s'occupent expressément du résident. Le droit du résident au respect de sa vie privée doit être respecté. Ses renseignements ne doivent être communiqués qu'avec le personnel qui lui fournit des services en matière de soins. Souvenez-vous qu'il ne faut communiquer au personnel que les détails nécessaires pour qu'il puisse comprendre et atténuer les risques de danger.

Conclusion

Vous avez maintenant terminé les sections d'information et d'analyse de scénarios de ce module d'aide à la conformité axé sur la gestion des comportements.

Pour optimiser votre capacité de gérer les comportements et d'accroître la sécurité des résidents de votre maison, gardez toujours à l'esprit les exigences de conformité et vos responsabilités.

Consultez ce module aussi souvent que nécessaire pour affiner votre compréhension des obligations prévues par la *Loi sur les maisons de retraite* et le Règlement de l'Ontario 166/11 et des exigences de conformité essentielles en matière de gestion des comportements.

Pour vérifier votre compréhension des renseignements figurant dans ce module, veuillez répondre au questionnaire d'évaluation qui commence à la page suivante.

Évaluation

1. Les maisons de retraite doivent pouvoir démontrer qu'elles ont correctement suivi tous les comportements difficiles qui font courir un danger à leurs auteurs ou à d'autres personnes, ainsi que toutes les mesures prises en application de la stratégie de gestion des comportements.
   - Vrai / Faux

Réponse : La bonne réponse est **Vrai**. Veuillez consulter les sections DOCUMENTER et SURVEILLER pour améliorer votre compréhension des exigences en la matière.

2. À des fins de conformité, le critère de « démarche raisonnable » s'applique à :
   A. La stratégie de gestion des comportements
   B. La mise en œuvre de la stratégie de gestion des comportements
   C. La mise en œuvre des techniques d'intervention

Tout ce qui précède

Réponse : La bonne réponse est **D**. Veuillez consulter les sections CRÉER et METTRE EN ŒUVRE pour améliorer votre compréhension des exigences en la matière.

3. Lequel des énoncés suivants constitue une intervention raisonnable?
   A. Si les comportements d'un résident sont généralement déclenchés à la suite d'un besoin non satisfait, il faut répondre rapidement à ses besoins.
   B. Les résidents dont la relation est conflictuelle doivent prendre leurs repas à des moments différents.
   C. Les résidents qui menacent verbalement d'autres personnes doivent prendre leurs repas seuls dans leur chambre.
   D. Réponses A et B

Réponse : La bonne réponse est **D**. Veuillez consulter la section METTRE EN ŒUVRE pour améliorer votre compréhension des exigences en la matière.

4. À quelle fréquence le personnel doit-il être formé à la stratégie de gestion des comportements établie par la maison?
   A. Les membres du personnel doivent être formés dans les trois mois qui suivent leur entrée en fonctions, puis bénéficier d'un recyclage au moins une fois par an.
   B. Les membres du personnel doivent être formés dans les six mois qui suivent leur entrée en fonctions, puis bénéficier d'un recyclage au moins une fois par an.
   C. Les membres du personnel doivent être formés dans les 12 mois qui suivent leur entrée en fonctions, puis bénéficier d'un recyclage au moins une fois par an.
   D. Il n'existe aucune exigence en matière de formation.

Réponse : La bonne réponse est **B**. Veuillez consulter la section METTRE EN ŒUVRE pour améliorer votre compréhension des exigences en la matière.

5. Le titulaire de permis doit veiller à ce que tout le personnel qui fournit des services en matière de soins aux résidents soit informé, au début de chaque poste, de tout résident dont les comportements nécessitent une surveillance accrue.
   - Vrai / Faux

Réponse : La bonne réponse est **Vrai**. Veuillez consulter la section COMMUNIQUER pour améliorer votre compréhension des exigences en la matière.

Avez-vous encore des questions?

Bravo! Vous venez de terminer le module d'aide à la conformité de l'ORMR consacré à la gestion des comportements.

Vous perfectionnerez vos connaissances en vous familiarisant avec le plan, les stratégies et les protocoles de gestion des comportements de votre maison, en partageant vos expériences avec vos collègues et en rencontrant de nouvelles situations.

Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires concernant la Loi, le Règlement, les inspections, les ressources pédagogiques, la gestion des comportements ou tout autre sujet connexe, veuillez communiquer avec l'ORMR de l'une des façons suivantes :

Site Web de l'ORMR : www.RHRA.ca/fr

Courriel : info@RHRA.ca

Téléphone : 1 855 275-7472

Ce module d'aide à la conformité est un outil de référence que vous pouvez consulter de nouveau dès que vous en avez besoin. Le menu vous permet d'accéder directement aux informations que vous souhaitez consulter.

Nous espérons qu'il vous aidera à mieux comprendre la Loi et à vous conformer aux dispositions en vigueur.

Nous vous invitons à nous donner votre avis sur l'utilité de ce programme d'apprentissage en répondant à un court sondage. Merci de cliquer sur le lien pour participer à notre sondage.

Glossaire

Comportement présentant un danger

Exemples de comportements faisant courir un danger à leurs auteurs ou à d'autres personnes dans la maison :

- Automutilation ou expression de pensées suicidaires
- Menaces verbales, insultes, jurons, hurlements et injures
- Menaces ou violences physiques, comme le fait de s'en prendre à quelqu'un, de le frapper, de lui cracher dessus, de le pousser ou de lancer des objets
- Actes intimidants ou intrusifs
- Gestes ou remarques à caractère sexuel inappropriés
- Errance

Démarche raisonnable

Terme qui caractérise la façon dont un titulaire de permis doit s'acquitter de ses obligations. Les maisons de retraite sont tenues de se conformer aux normes en vigueur de la même façon que le ferait une personne douée de raison, qui aurait l'obligation de garantir la dignité, l'autonomie, le respect, l'intimité, la sécurité, le confort et le jugement éclairé des résidents.

Intervention

Ensemble de mesures que la maison peut prendre pour prévenir et traiter les comportements qui présentent un danger, et qui peuvent être adaptées aux besoins particuliers d'un résident dont le comportement lui fait courir un danger ou en fait courir un à d'autres personnes dans la maison. Les techniques d'intervention doivent être raisonnables.

Mesures proactives

- Techniques visant à prévenir les comportements qui présentent un danger, notamment les techniques destinées à éliminer ou à réduire les facteurs susceptibles de déclencher de tels comportements ou d'y contribuer
- Techniques visant à éliminer ou à réduire les déclencheurs comportementaux ou les facteurs contribuant aux comportements qui présentent un danger

Mesures réactives

- Techniques visant à remédier aux comportements qui présentent un danger lorsqu'ils surviennent dans la maison
- Techniques visant à intervenir et à remédier aux comportements en fonction de la situation lorsqu'ils surviennent

Mise en œuvre

Désigne le fait qu'une stratégie ou une technique doit être appliquée de façon raisonnable lorsqu'un résident fait preuve d'un comportement qui lui fait courir un danger ou qui en fait courir un à d'autres personnes dans la maison. En d'autres termes, les stratégies et les techniques établies par une maison dans son plan écrit de gestion des comportements doivent être mises en œuvre chaque fois qu'un résident affiche un comportement dangereux.

Prévention

Les stratégies et mesures d'intervention visant à prévenir et à traiter les comportements qui font courir un danger à leurs auteurs ou à d'autres personnes dans la maison devraient inclure la prévention de tout nouvel incident survenant après un premier comportement difficile. Par exemple, la stratégie de gestion des comportements devrait comprendre des mesures proactives destinées à prévenir les comportements qui présentent un danger, notamment les techniques destinées à éliminer ou à réduire les facteurs susceptibles de déclencher de tels comportements ou d'y contribuer.

Stratégie

Plan ou politique d'ensemble visant à atteindre un but ou un objectif donné. Par exemple, une stratégie peut consister à désamorcer les situations tendues dans lesquelles un résident se comporte d'une façon dangereuse pour lui-même ou pour d'autres personnes.

Technique

Méthode ou moyen pratique d'effectuer une tâche. Par exemple, une technique d'intervention peut consister à distraire un patient ou à réorienter son attention.

Technique de surveillance

Exemples de techniques de surveillance :

- Contrôles réguliers des chambres
- Relevé de présence lors des repas
- Surveillance à plein temps du résident lorsqu'il se trouve dans les parties communes de la maison, jusqu'à ce qu'une solution plus permanente soit trouvée

Technique de suivi

Exemples de techniques de suivi :

- Notes d'évolution
- Registre
- Feuilles de soins
- Journal/carnet de communication
- Rapports quotidiens

Ressources

Centre des sciences de la santé mentale Ontario Shores	https://www.ontarioshores.ca/cms/one.aspx?portalId=169&pageId=551
Changer de regard : guide pour comprendre les comportements de la maladie d'Alzheimer et des maladies apparentées (Alzheimer Knowledge Exchange, Société Alzheimer de l'Ontario et Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario)	https://alzheimer.ca/sites/default/files/files/on/shifting-focus/shifting%20focus%20brochure%20french%20print.pdf
Code de conduite pour le personnel infirmier (Ontario)	https://www.cno.org/fr/proteger-la-population/code-de-conduite-pour-les-infirmieres/
Code de déontologie et Normes d'exercice (travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario)	http://www.ocswssw.org/fr/pratique-professionnelle/code-de-deontologie-et-normes-dexercice/
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée	https://www.ipc.on.ca/sante-organismes
Comprendre les comportements réactifs pour améliorer la prestation de soins (Institut de réadaptation de Toronto) (en anglais seulement)	https://vimeo.com/28105429
Série de guides *Par et pour nous* et Guide « Gérer les déclencheurs » (Institut de recherche sur le vieillissement)	https://the-ria.ca/resources/by-us-for-us-guides/ https://the-ria.ca/wp-content/uploads/2018/11/BUFU-Guide-Managing-Triggers-French.pdf
Inventaire des programmes et soutiens de formation sur les comportements (en anglais seulement)	https://www.behaviouralsupportsontario.ca/Uploads/ContentDocuments/BETSI%202019%20Final.pdf
Laissez-nous vous aider à comprendre (Société Alzheimer)	http://alzheimersocietyblog.ca/fr/mois-de-la-sensibilisation-2020/
Le cercle de soins : Communication de renseignements personnels sur la santé pour la fourniture de soins de santé (Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario)	https://www.ipc.on.ca/wp-content/uploads/2016/11/circle-of-care-fr.pdf

Le délire, la démence et la dépression chez les personnes âgées : Évaluation et soins (Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario)	https://rnao.ca/sites/rnao-ca/files/bpg/translations/3Ds_BPG_WEB_FINAL_FR_0.pdf
Outil d'évaluation et de prise en charge des comportements symptomatiques/problématiques chez les aînés dans les établissements de soins de longue durée (Coalition canadienne pour la santé mentale des personnes âgées)	https://ccsmh.ca/wp-content/uploads/2018/01/mhiinltctool_final_french.pdf
Ressources sur la prévention de la violence en milieu de travail – Hôpital, soins communautaires et soins de longue durée (Association de santé et sécurité pour les services publics) (en anglais seulement)	https://www.pshsa.ca/emerging-issues/issues/workplace-violence-in-healthcare/workplace-violence-leadership-table-phase-2
Trousses à outils sur la violence, l'agression et les comportements réactifs (Association de santé et sécurité pour les services publics) (en anglais seulement)	https://www.pshsa.ca/news/pshsa-violence-aggression-responsive-behaviour-varb-project
Vidéo : Initiative d'inclusion des personnes atteintes de démence (ORCA) (en anglais seulement)	https://www.orcaretirement.com/dementia-inclusive-initiative/


ORMR
Office de
réglementation
des maisons
de retraite