

Politique n° : POL-DG-115	Date d'émission : 1998-06-15
Titre : Accès à des services sur les lieux de l'établissement, moyennant frais	Date de révision : 2023-06-06

Source : Direction générale

Responsable de l'application : Directrice des services à la clientèle

Destinataires : Personnel de l'établissement
Contractuels

1. Préambule

- **ATTENDU** que la clientèle de l'établissement constitue la raison d'être de l'établissement;
- **ATTENDU** que cette clientèle est vulnérable et présente des pertes d'autonomie physiques et/ou cognitives dont des problèmes de mobilité;
- **ATTENDU** qu'en conséquence, il y a lieu de rendre accessibles sur place, certains services non dispensés par l'établissement, notamment, mais non limitativement des services de massothérapeute, services d'accompagnement, de soins de pieds, d'audioprothésiste, d'opticien d'ordonnances, de denturologiste et d'esthéticienne, etc.;
- **ATTENDU** qu'eu égard aux valeurs mises de l'avant dans l'établissement, notamment en ce qui a trait à la qualité et à la sécurité des services dispensés, il y a lieu d'établir la procédure et les conditions que devront respecter les personnes contractuelles en vue de la dispensation de tels services dans l'établissement;
- **ATTENDU** que le conseil d'administration de la Résidence adopte la présente politique.

2. Objectif

- Encadrer le processus de sélection des contractuels;
- Assurer la négociation favorable des conditions des ententes;

- Assurer la mise en place et la révision des contrats;
- Prévoir et traiter les risques associés aux services contractuels.

3. Définition

Service d'accompagnement : Présence réconfortante et services offerts par une personne, souvent appelé dame de compagnie, dont l'objectif est de d'accompagner un résident dans certaines activités de la vie quotidienne et activités de loisirs.

4. Modalités d'application

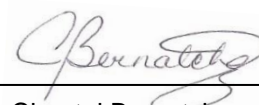
- Le préambule fait partie intégrante de la présente politique;
- Toute sollicitation est interdite à l'intérieur de l'établissement;
- L'établissement évalue les attentes de la clientèle en regard d'un service particulier non dispensé par l'établissement et sollicite, le cas échéant, des candidatures pour y répondre;
- Toute personne intéressée à offrir ses services, qu'elle ait été sollicitée ou pas, peut soumettre sa candidature à la direction des services à la clientèle de l'établissement;
- L'établissement vérifie les qualifications des personnes qui posent leur candidature, s'assure qu'elles détiennent une assurance responsabilité professionnelle ou civile d'un minimum est de 2 millions et qu'elles sont en règle avec l'association ou l'ordre relié à leur profession, le cas échéant;
- L'établissement vérifie les antécédents judiciaires des personnes retenues avant d'autoriser le contractuel à dispenser des services dans l'établissement. La vérification des antécédents judiciaires est effectuée dans le respect de la politique à cet effet en vigueur dans l'établissement;
- Les personnes retenues sont autorisées, selon les termes de l'entente jointe à la présente politique (Annexe 1), à dispenser leurs services dans l'établissement;
- Un dossier, dans lequel est conservé un exemplaire de l'entente, les preuves de formation, de qualifications et d'assurance responsabilité professionnelle ou civile, est constitué à la direction des services à la clientèle;
- Les contractuels doivent obligatoirement suivre la formation gratuite (2h) portant sur la maltraitance disponible sur la plate-forme ENA partenaire ;
- Pour les services d'accompagnement (souvent appelé dame de compagnie), les formulaires retrouvés en Annexes 2 et 3 doivent être complétés et classés tels que mentionnés au formulaire;
- Les services sont dispensés pour le compte et à la demande des résidents de la Résidence ou des aînés du Centre de jour, ou de leur représentant le cas échéant. Leurs coûts sont à la charge de la personne qui les utilise;
- Sur demande des personnes intéressées à recevoir un service, la liste des personnes autorisées par l'établissement à offrir ce service sur les lieux de la Résidence ou du Centre de jour peut lui être fournie;
- Un employé de l'établissement ne peut d'aucune manière offrir à la clientèle les services visés par la présente entente;

- Toute problématique relativement à l'application de la présente politique est soumise à la direction des services à la clientèle de la Résidence, qui peut en saisir la directrice générale qui peut à son tour en saisir le conseil d'administration, le cas échéant.

Référence

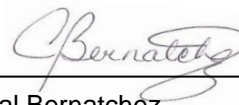
- Normes Leadership, Agrément 2020.
- Politique vérifiée par Lavery

Signé le 6 juin 2023 par _____
Date



Chantal Bernatchez
Directrice générale

Adopté par le 6 juin 2023 par _____
Conseil d'administration Date



Chantal Bernatchez
Secrétaire du conseil d'administration

No de résolution : CA.23.34



ENTENTE D'AUTORISATION DE SERVICES
À
LA RÉSIDENCE BERTHIAUME-DU TREMBLAY

Résidence Berthiaume-Du Tremblay
 ci-après désignée l'Établissement
 1635, boul. Gouin Est
 Montréal (Québec) H2C 1C2

Et M. ou Mme _____
 Adresse : _____

 Téléphone : _____
 Courriel : _____

1. OBJET DE L'ENTENTE

En application de la politique POL-DG-115 « Accès à des services sur les lieux de l'établissement, moyennant frais », l'Établissement autorise la personne ci-haut nommée à dispenser sur les lieux de l'établissement, aux résidents de la Résidence ou aux aînés du Centre de jour ci-après: la « clientèle », les services suivants :

2. RESPONSABILITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

L'Établissement est responsable de ce qui suit :

- 2.1 Informer la clientèle des services offerts dans le cadre de la présente entente;
- 2.2 Sur autorisation des personnes utilisant les services visés dans la présente entente, ou de leur représentant le cas échéant, fournir à la personne ci-haut nommée les informations pertinentes au service à rendre et contenues au dossier de l'utilisateur.

3. RESPONSABILITÉS DE LA PERSONNE CI-HAUT NOMMÉE

La personne ci-haut nommée s'engage à ce qui suit :

- 3.1 Agir sur demande du client ou de son représentant, le cas échéant;
- 3.2 Dispenser ses services dans les espaces alloués par l'établissement ;

- 3.3 Être membre en règle de l'association ou de l'ordre relié à sa profession, s'il y a lieu;
- 3.4 Prendre connaissance et respecter les politiques et les procédures en vigueur dans l'établissement. S'il s'agit d'une entreprise s'assure que leurs employés prennent connaissance et respecte les dites politiques. Ces politiques sont accessibles sur le site Internet de la Résidence, section contractuels ;
- 3.5 S'engager à prendre connaissance et respecter la politique la politique de lutte contre la maltraitance. S'il s'agit d'une entreprise s'assure que leurs employés prennent connaissance et respecte les dites politiques.
- 3.7 Suivre ou faire suivre à ses employés s'il s'agit d'une entreprise, et ce dans un délai de 30 jours, la formation gratuite (2h et en utilisant une adresse gmail ou Outlook) portant sur la maltraitance disponible sur la plate-forme ENA partenaire et remettre une copie de leur attestation de réussite à la l'adjointe de la directrice des services à la clientèle ; (Formation continue partagée: Se connecter sur le site (fcp-partenaires.ca))
- 3.8 Ne pas divulguer d'informations de nature personnelle ou professionnelle à caractère confidentiel concernant les résidents, leurs proches, la direction et le personnel de l'établissement;
- 3.9 Fournir annuellement une preuve d'inscription à son ordre professionnel s'il y a lieu et d'assurance responsabilité professionnelle ou civile d'un minimum de 2 millions;
- 3.10 Informer la personne à qui elle dispense ses services ou son représentant, le cas échéant, préalablement à toute intervention, du coût de ses honoraires et du fait qu'ils sont à sa charge personnelle;
- 3.11 Consentir à la vérification de ses antécédents judiciaires avant le début de ses services et s'engager à déclarer toute culpabilité d'infraction criminelle ou pénale au cours du présent contrat;
- 3.12 Fournir une preuve d'identité avec photo (ex. assurance maladie, permis de conduire, etc.) de la personne qui offrira des services à des fins d'identification ;
- 3.13 Fournir une preuve de vaccination du contractuel qui offrira des services si devenait obligatoire ;
- 3.14 La personne ci-haut nommée ne peut offrir les services visés à la présente entente par l'intermédiaire d'employés ou d'autres personnes, sans y être dûment autorisée par la direction des services à la clientèle de l'établissement;
- 3.15 Le coût des honoraires est facturé à la personne qui les utilise, ou à son représentant, le cas échéant, qui verra à les acquitter directement;

Toutefois, sur autorisation écrite de la personne qui utilise le service, ou de son représentant, le cas échéant, le paiement peut aussi être fait par l'intermédiaire de la direction des ressources financières et informationnelles de l'établissement après autorisation du chef de service. Dans ce cas, la personne ci-haut nommée transmet mensuellement au service des finances, un état de compte mentionnant le nom des clients ayant reçu des services, la date à laquelle ces services ont été rendus ainsi que le montant des honoraires réclamés pour chacun de ces services.

4. DURÉE ET RENOUVELLEMENT DE L'ENTENTE

La présente entente est d'une durée d'un an à compter de la date de sa signature. À son échéance, elle se renouvelle automatiquement aux mêmes conditions, pour la même période et ainsi de suite d'année en année, à moins qu'il n'y soit mis fin, conformément à l'article 5 de la présente entente.

5. FIN DE L'ENTENTE

Il peut être mis fin à la présente entente :

- 5.1 Par un préavis écrit de non-renouvellement par l'une ou l'autre des parties au moins soixante (60) jours avant l'expiration de son terme;
- 5.2 En tout temps par un avis écrit d'au moins quatre-vingt-dix (90) jours de l'une ou l'autre des parties;
- 5.3 En tout temps par l'Établissement, pour un motif grave après avoir donné à la personne ci-haut nommée l'occasion de se faire entendre. En pareil cas, un avis écrit de révocation précisant les motifs de la révocation de l'entente doit être transmis à la personne ci-haut nommée;
- 5.4 Advenant une pandémie ou une éclosion virale dans l'Établissement ou toute situation analogue, les activités de la personne ci-haut mentionnée pourront être suspendues pour la durée de l'éclosion si cette dernière refuse la vaccination ou les mesures prophylactiques mises en place par l'Établissement.

Les activités ainsi suspendues pourront être reprises ultérieurement, si possible. Advenant impossibilité de reprendre les activités suspendues, le contrat sera révoqué sans contrepartie financière pour les activités suspendues ou en raison de la révocation du contrat.

6. ENTRÉE EN VIGUEUR DE L'ENTENTE

La présente entente entre en vigueur le jour de sa signature.

EN FOI DE QUOI, nous avons signé à Montréal, ce _____ jour de _____ 20_____

Chantal Bernatchez
Directrice générale

Karine Veillette
Directrice des services à la clientèle

Contractuel



Informations transmises au résident ou à son répondant concernant le recours à des dames de compagnie

Je, (soussigné), _____ confirme que j'ai recours à un service d'accompagnement (souvent appelé dame de compagnie) (Nom du résident ou de son répondant)

rémunérée, soit : _____ pour : _____.
(Nom du contractuel ou de son répondant) (Nom du résident ou de son répondant)

Je reconnais avoir été informé(e) par la directrice des services à la clientèle que l'établissement n'est pas responsable des actes des dames de compagnie avec lesquelles un résident ou son répondant s'engage. Je reconnais que la directrice des services à la clientèle m'a expliqué les risques de contracter avec un service d'accompagnement (souvent appelé dame de compagnie) qui n'aurait pas d'assurance responsabilité civile pour ses actes à ce titre.

Je reconnais avoir eu l'occasion de poser des questions à ce sujet et avoir reçu des réponses me satisfaisant.

Je comprends qu'en conséquence il appartient à la personne _____ (Nom du résident ou de son répondant) qui recourt à un service d'accompagnement (souvent appelé dame de compagnie), de s'assurer que cette dernière est qualifiée et dispose d'une assurance responsabilité civile d'un minimum de 2 millions pour agir à ce titre.

Après avoir été ainsi dûment informé(e) :

- Malgré les informations reçues, je désire conserver les services d'accompagnement (souvent appelé dame de compagnie) ci-dessus mentionnée en sachant que celle-ci n'a pas d'assurance responsabilité civile.
- Je ne désire pas conserver les services d'accompagnement (souvent appelé dame de compagnie).
- Je désire conserver les services d'accompagnement (souvent appelé dame de compagnie) ci-dessus mentionnée suite à la signature d'une entente et qu'elle s'engage à fournir une preuve d'assurance responsabilité civile à la direction des services à la clientèle de l'établissement.

Date

Signature du résident ou de son
répondant

Date

Signature de la directrice
des services à la clientèle

c. c. Dossier du résident
Directrice des services à la clientèle



Informations transmises aux dames de compagnie

Je, (soussigné), _____ confirme être rémunérée par _____
(Nom du service d'accompagnement) (Nom du résident ou de son répondant)
 pour agir comme un service d'accompagnement (souvent appelé dame de compagnie) à :

(Nom du résident et no. chambre)

Je reconnais avoir été informé(e) par la directrice des services à la clientèle que l'établissement n'est pas responsable des actes des dames de compagnie avec lesquelles un résident ou son répondant s'engage. Je reconnais que la directrice des services à la clientèle m'a expliqué les risques auxquels je m'expose en n'ayant pas d'assurance responsabilité civile d'un minimum de 2 millions pour mes actes comme service d'accompagnement (souvent appelé dame de compagnie)

Je reconnais avoir eu l'occasion de poser des questions à ce sujet et avoir reçu des réponses me satisfaisant.

Après avoir été ainsi dûment informé(e) :

- Je désire, en accord avec _____, continuer à agir comme dame de compagnie
(Nom du résident ou de son répondant)
 au résident ci-dessus mentionné sans avoir d'assurance responsabilité civile ;
- Je cesse d'agir comme service d'accompagnement (souvent appelé dame de compagnie) au résident ci-dessus mentionné ;
- Je désire continuer comme service d'accompagnement (souvent appelé dame de compagnie) au résident ci-dessus mentionnée et je m'engage à fournir annuellement au résident ou à son répondant de même qu'à la direction des services à la clientèle de l'établissement une preuve d'assurance responsabilité civile d'un minimum de 2 millions.

 Date

 Signature du contractuel

 Date

 Signature de la directrice
 des services à la clientèle

c. c. : Dossier du résident
 Directrice des services à la clientèle