



RAPPORT D'AVANCEMENT

Revue de suivi des recommandations

Il méritait mieux

Une revue de l'état d'avancement des recommandations du rapport du défenseur.

Juillet 2023

New Brunswick
Seniors'
Advocate



Défenseur des
aînés
du Nouveau-Brunswick

Table des matières

Introduction	2
Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés.....	2
Échelle de mise en œuvre	3
Message du défenseur	4
Sommaire	7
Auto-évaluation et réponse de l'autorité	12

Introduction

En 2022, le Bureau du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés a commencé la pratique du suivi des recommandations. Le défenseur fournit maintenant des mises à jour sur l'état des recommandations qui ont été faites aux ministères et autres autorités dans le cadre du mandat de surveillance du défenseur.

Ce rapport contient les recommandations spécifiques formulées dans le rapport *Il méritait mieux* de 2022, la description par le ministère du Développement social des décisions et des mesures prises en réponse, et les commentaires du défenseur sur les progrès réalisés.

Le but d'un rapport de surveillance est de fournir à l'Assemblée législative des renseignements à jour sur les mesures prises par les ministères pour aider à la surveillance législative.

Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés

Article 23- Recommandations du défenseur

23(1) Si le défenseur fait des recommandations après avoir mené une enquête ou fait une révision ou un examen des services d'une autorité, il peut demander que l'autorité visée par la recommandation l'avise, dans un délai déterminé, des mesures prises par celle-ci ou qu'elle se propose de prendre afin de mettre en oeuvre ces recommandations.

23(2) Si, après expiration du délai visé au paragraphe (1), l'autorité ne donne pas suite à la recommandation du défenseur, refuse d'y donner suite ou prend des mesures qui sont insatisfaisantes au défenseur, celui-ci peut transmettre une copie de son rapport et de sa recommandation au lieutenant-gouverneur en conseil et présenter ensuite un rapport à l'Assemblée législative.

23(3) Le défenseur doit joindre à un rapport qu'il présente en application du paragraphe (2) une copie de la réponse de l'autorité relativement aux recommandations du défenseur.

23(4) Si le défenseur fait une recommandation en application du paragraphe (1) et que l'autorité n'y donne pas suite à sa satisfaction, il doit aviser le requérant de sa recommandation et peut y ajouter des commentaires.

Echelle de mise en œuvre



Message du défenseur

Il y a un an, mon prédécesseur Norman Bossé lançait *Il méritait mieux*. Le rapport découle d'un incident au cours duquel un homme a perdu la vie à la suite d'une agression physique par un autre résident de la même maison de retraite. L'examen a révélé qu'il y avait eu des altercations physiques antérieures et que l'homme avait passé ses derniers jours à exprimer sa peur du sort qui lui était réservé. Dans tous les discours sur les statuts, les règlements et les rapports, nous ne pouvons pas perdre de vue le fait qu'un homme est mort effrayé et dans la douleur.

Personne n'a soutenu que c'était acceptable. Personne ne pourrait faire valoir cet argument. Les gens qui travaillent dans les établissements de soins de longue durée sont décents et compatissants. Personne au gouvernement n'a été indifférent à la sécurité des personnes âgées. Nous avons assisté à des discussions approfondies à la suite du rapport. Dans certains cas, ces discussions ont conduit à des améliorations significatives de la formation, des normes et des protocoles d'enquête. Nous avons noté ces évolutions positives dans ce rapport d'avancement et de suivi chaque fois que nous avons constaté des changements positifs.

Dans d'autres cas, nous avons des inquiétudes. Nous avons noté ici nos inquiétudes quant à la réticence à agir qui est incompatible avec la surveillance publique que nous devons aux personnes âgées vulnérables dans le cadre de plusieurs recommandations. Dans ces domaines - réglementer les interactions des foyers de soins avec les familles, s'assurer que la violence dans les foyers de soins a un protocole spécifique, signaler les incidents violents aux familles et au public, financer vigoureusement les inspections et les rapports - il y a une déférence pour la nature privée des foyers de soins qui a créé un problème de culture dans les soins de longue durée.

L'âge pèse sur nous tous. Quand on commence à perdre l'autonomie qu'on avait dans notre jeunesse, ça fait peur. Ce ne sont pas toujours les limites évidentes qui font le plus peur. C'est lorsque nous perdons le contrôle des petites décisions que nous tenons pour acquises lorsque nous sommes en bonne santé. Choisir quand et ce que nous mangeons, quand nous pouvons sortir, la simple joie de choisir quand nous dormons et nous réveillons. Céder ces minuscules autonomies aux autres est un acte de grande confiance. Lorsque cette confiance est brisée, l'anxiété est palpable. Et faire confiance aux autres pour nous garder en sécurité dans notre propre maison est certainement l'une des plus grandes confiances qu'une personne puisse accorder à une autre.

Il s'agit d'une confiance publique accordée par une personne vulnérable. Même si le gouvernement utilise des opérateurs privés pour fournir le service, la confiance est toujours publique. On constate que lorsque les EHPAD manquent de capacité, les seniors vulnérables

sont pris en charge dans les hôpitaux publics par des salariés publics. Le fait de savoir qui est propriétaire de l'immeuble et qui signe les chèques de paie n'altère pas la confiance du public envers les soins aux personnes âgées vulnérables.

À bien des égards, le gouvernement répond à cet appel lorsque les fiducies publiques et les personnes vulnérables entrent en collision. Les garderies sont rigoureusement réglementées et inspectées. Les districts scolaires indépendants relèvent du ministre. Les professions qui impliquent une confiance publique et un déséquilibre des pouvoirs – médecins, avocats, psychologues, massothérapeutes – ont toutes des pouvoirs délégués à condition d'avoir leur propre surveillance légale et réglementaire robuste.

En matière d'aînés vulnérables, nous recevons des réponses ministérielles qui laissent entendre que le gouvernement ne peut pas utiliser les pouvoirs clairement contenus dans le langage clair de la réglementation. Il y a une réticence à publier des protocoles clairs pour informer les familles lorsqu'un être cher est physiquement blessé. Il existe une dichotomie implicite entre le processus administratif d'amélioration et l'ouverture des foyers de soins à l'examen minutieux des familles et du public.

Lorsqu'un aîné vulnérable est blessé physiquement à l'endroit où il habite, cela ne peut être considéré comme un simple outil d'enseignement pour le système. Cela déshumanise l'aîné vulnérable. Nous croyons qu'il faut les signaler aux familles et aux inspecteurs parce que quelqu'un doit s'occuper de la sécurité de la personne, pas seulement de la gestion du système. En fait, nous pensons que toute personne ayant un pouvoir sur les personnes vulnérables doit accepter la responsabilité. Nous l'attendons des puéricultrices, des policiers qui prennent le contrôle des citoyens après une arrestation, des procureurs qui portent des accusations, des politiciens qui font des lois que nous autres suivons. Lorsqu'on est victime de violence, surtout lorsqu'on est vulnérable, le traumatisme et la peur sont des réactions naturelles et réelles. Comprendre le manque de capacité de l'agresseur ne nécessite pas d'effacer les besoins et l'expérience de la personne lésée.

Deux rapports, du Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick et de l'Association francophone des aînés du Nouveau-Brunswick, ont expliqué en détail le coût humain d'un manque de responsabilité réel ou perçu. Les familles et les personnes âgées cessent de parler par crainte de représailles. Le système commence à se sentir trop à l'aise pour maintenir la paix entre les personnes au pouvoir au lieu de répondre avec urgence aux besoins des personnes vulnérables qu'il sert. Ce bureau a récemment mis en évidence une pratique dans le système scolaire où le syndicat et la direction négocient le droit des enfants à faire adapter leur handicap. La paix a servi les adultes avec pouvoir - mais pas les enfants qui sont censés être au centre du système scolaire. La même fausse paix – les maisons privées et le gouvernement conviennent que le gouvernement ne peut pas agir – se glisse dans les soins de longue durée. Nous avons vu l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick insister pour qu'elle aide à diriger des examens indépendants, comme si c'était une chose normale. Nous le voyons dans l'insistance sur le fait que les rapports publics sur les mauvais résultats sont en contradiction avec le système qui apprend de ces résultats. Si le législateur a voulu

cette culture de déférence, il est libre de le faire. Dans ce rapport et dans le rapport sur les soins de longue durée à venir, nous nous acquitterons de notre devoir de veiller à ce que les élus soient pleinement informés de leur choix avant de prendre une décision.

C'est dans la nature des chiens de garde publics que nous soulignons les domaines qui doivent être améliorés et que nous passons parfois trop peu de temps à noter le bon travail réalisé grâce aux efforts considérables et au professionnalisme de la fonction publique. Cela mérite d'être répété – dans environ la moitié des recommandations, nous pouvons citer des évolutions positives. C'est tout à l'honneur du Ministère et des professionnels du secteur des foyers de soins. Nous constatons chaque jour le professionnalisme et la compassion dans la fonction publique. Lorsque nous remettons en question des hypothèses qui doivent être réexaminées, nous ne le faisons pas parce que nous n'avons pas confiance dans le système ou les personnes qui le dirigent. Nous le faisons parce que nous savons qu'ils sont capables de faire mieux chaque jour. Et parce que la confiance que les aînés leur accordent l'exige.

Kelly A. Lamrock, c.r.
Défenseur des aînés

Sommaire

Recommandation	Commentaire du défenseur	Note globale
<p>1-Il est recommandé que le ministère du Développement social élabore des pratiques exemplaires en matière de sécurité fondées sur des données probantes à mettre en œuvre dans tous les foyers de soins. Les foyers de soins devraient être obligés d'intégrer ces pratiques comme exigence minimale afin de se conformer aux normes de soins adéquats. Les inspecteurs doivent passer en revue la description des services du foyer de soins aux fins de conformité et doivent interroger au hasard des membres du personnel pour déterminer si les normes de soins adéquates en matière de sécurité sont respectées en pratique.</p>	<p>Le défenseur considère que cette recommandation est respectée dans le cadre du rapport et est satisfait de la réponse. Il existe des questions légitimes quant à savoir s'il existe ou non des ressources d'inspection adéquates et si le modèle de gouvernance confère ou non au gouvernement du Nouveau-Brunswick un rôle adéquat dans la gouvernance des foyers de soins, et ces questions seront abordées dans l'examen des soins de longue durée. en cours.</p>	Entièrement mis en œuvre
Recommandation	Commentaire du défenseur	Note globale
<p>2- Il est recommandé que le ministère du Développement social entreprenne un examen exhaustif des pratiques exemplaires pour atténuer la violence et élabore une politique détaillée et une pratique structurée pour atténuer la violence entre résidents, en <u>collaboration</u> avec le Défenseur des aînés et des représentants des foyers de soins, l'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick, le Conseil des syndicats des foyers de soins du Nouveau-Brunswick, l'Association des Infirmier(ère)s Auxiliaires Autorisé(e)s du Nouveau-Brunswick, l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick et des experts universitaires des établissements postsecondaires du Nouveau-Brunswick.</p>	<p>Le défenseur est préoccupé par le rejet partiel de cette recommandation par le Ministère. Le défenseur reconnaît l'ouverture du Ministère à travailler avec des experts et des intervenants sur des politiques et des procédures qui reflètent les meilleures pratiques en matière de soins pour les personnes atteintes de démence. C'est urgent et bienvenu, car les projets suggèrent une augmentation à venir de la demande de services au-delà de la capacité et de la préparation du Nouveau-Brunswick. Le défenseur s'inquiète des ressources du Ministère pour mener à bien ce travail à temps pour répondre à la demande imminente, mais il est convaincu que le Ministère comprend l'urgence. L'Assemblée législative doit voter pour leur fournir le budget nécessaire pour concrétiser ce sentiment d'urgence.</p> <p>Le défenseur s'inquiète du fait que, lorsque la démence est un facteur de comportement violent, le Ministère accorde trop peu d'importance aux droits des autres résidents à la protection et aux services de suivi. Il est vrai que lorsqu'un résident devient violent avec un autre, l'agresseur peut manquer de capacité à comprendre la nature et la conséquence de l'acte et qu'il serait inapproprié de traiter l'affaire comme punitive. Le ministère serait sur un terrain solide pour faire valoir ce point. Cependant, l'introduction d'agressions et de blessures physiques soulève de nouveaux problèmes urgents concernant la protection des autres résidents contre les attaques physiques. Nous ne pouvons pas perdre de vue le fait que la violence crée des risques et des préjudices continus pour ceux qui en sont les victimes. C'est son propre phénomène. Nous notons que les garderies exigent le signalement des blessures résultant de la violence, même si les tout-petits ne sont pas tenus de respecter les normes de responsabilité des adultes.</p>	Partiellement mis en œuvre

	<p>Si un résident se livre à des agressions physiques contre d'autres résidents, même lorsque ces actions résultent d'un manque de capacité, il devrait y avoir des processus en place pour protéger les autres résidents et fournir à ceux qui les reçoivent des soins pour s'assurer que leur anxiété et leur peur est adressée. Ces processus devraient être du point de vue du résident lésé, et pas seulement un détail dans un plan centré sur le résident qui a escaladé. Si les conséquences sont inappropriées, cela suggère un plus grand besoin de protocoles de protection. Éviter une punition approche ne justifie pas d'en minimiser une protectrice.</p>	
Recommandation	Commentaire du défenseur	Note globale
<p>3- Il est recommandé que :</p> <p>A. Le ministère du Développement social modifie les normes de pratique pour obliger le signalement des incidents majeurs à l'agent de liaison et aux services de protection des adultes dans les 24 heures et s'assurer que du personnel est disponible pour s'en occuper.</p> <p>B. Lors de l'inspection annuelle des foyers de soins, les agents de liaison soient tenus de revoir, avec la direction du foyer de soins, l'obligation de signaler les incidents majeurs aux Services des foyers de soins et aux services de protection des adultes.</p> <p>C. Le ministère du Développement social devrait élaborer un rapport d'incident universel que tous les foyers de soins de la province utiliseraient, assorti d'une formation offerte par des agents de liaison à la direction des foyers de soins sur la façon d'utiliser le formulaire. Les employés du foyer de soins doivent remplir ce formulaire de rapport d'incident pour tout incident qui cause du tort à un résident. Chaque formulaire doit être signé par un membre de la famille du résident. Le rapport ne doit pas inclure des renseignements qui pourraient identifier d'autres résidents.</p> <p>Les normes de pratiques du ministère du Développement social soient modifiées pour exiger l'inclusion obligatoire de tous les incidents majeurs dans le dossier d'un résident, qu'il soit la victime ou l'agresseur, dans le cadre d'un plan de soins complet. Cette exigence doit aussi être expressément énoncée dans la <i>Loi sur les foyers de soins</i>.</p>	<p>Le ministère a suggéré d'avoir choisi une solution alternative. Le défenseur ne considère pas cette recommandation comme étant acceptée par le Ministère. En ce qui concerne la réponse 3.D, le défenseur diffère du raisonnement du ministère. Le Ministère laisse entendre que la présence d'outils d'amélioration administrative réduit le besoin d'une plus grande responsabilisation publique. En fait, la reddition de comptes au public est un moyen de s'assurer que l'amélioration administrative a effectivement lieu. Le défenseur souhaite se prémunir contre l'idée qu'il faut toujours faire confiance à une organisation privée pour faire face à tout résultat négatif « en interne ». Les soins aux résidents des foyers de soins sont une responsabilité publique - le pouvoir sur les personnes vulnérables personnes – réalisé avec des sommes importantes de fonds publics. Lorsqu'un résident est blessé physiquement, il ne s'agit pas simplement d'un moment d'apprentissage interne à noter dans les processus internes. Cela déclenche une responsabilité envers les personnes lésées à la fois de faire face au traumatisme de l'événement et de leur assurer qu'elles sont en sécurité et protégées. Le défenseur estime que la recommandation initiale serait un élément essentiel pour garantir que cela se produise. Les effets traumatisants de la violence sur la partie lésée ne sont pas atténués par un manque de capacité de l'agresseur, même si l'agresseur mérite de la compassion et un traitement au lieu d'une approche punitive</p>	<p>Partiellement mis en œuvre</p>
Recommandation	Commentaire du défenseur	Note globale

<p>4- Il est recommandé qu'au-delà des aspects liés à la transparence et à la responsabilité de publier les inspections menées dans chaque foyer de soins, le ministère du Développement social doit produire, chaque année, un rapport public sur les données agrégées découlant des inspections. De tels rapports doivent mentionner les foyers de soins qui présentent de nombreux problèmes continus de non-conformité à la loi et aux normes de pratique, y compris l'observation des foyers de soins de tenir des conférences sur les soins avec les équipes multidisciplinaires.</p>	<p>Le défenseur est satisfait de l'acceptation de la recommandation par le Ministère et estime que le travail effectué à ce jour est valable. Les élus doivent noter que le Ministère a probablement besoin de plus de ressources pour l'inspection et la production de rapports s'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'ils fournissent des résultats suffisamment rapidement pour orienter un changement réel.</p>	<p>Mise en œuvre limitée</p>
<p>Recommandation</p>	<p>Commentaire du défenseur</p>	<p>Note globale</p>
<p>5- Il est recommandé que :</p> <p>A. Le ministère du Développement social crée un processus de plainte normalisé, en consultation avec le défenseur des aînés, afin d'assurer une norme provinciale uniforme pour le dépôt et le traitement de plaintes ainsi que des procédures d'appel ou de révision administrative conformes aux exigences d'équité procédurale et de respect des droits fondamentaux en jeu. Le Ministère doit aussi assurer un contrôle efficace de ces procédures de plaintes en créant un Comité provincial de gestion des plaintes des foyers de soins.</p> <p>B. Le ministère du Développement social s'assure que chaque foyer de soins désigne son propre Comité de gestion des plaintes qui aura le pouvoir d'entendre les plaintes qui ne sont pas traitées de façon satisfaisante par le foyer de soins, et que les membres du, soit dit, comité inclus des gens du conseil d'administration, des membres des familles des résidents, ainsi que des résidents. Chaque comité de gestion des plaintes du foyer de soins doit périodiquement rendre des comptes au comité provincial de gestion des plaintes des foyers de soins concernant les travaux qu'il effectue.</p> <p>Le ministère du Développement social confirme que des comités des résidents/des familles sont en place dans chaque foyer de soins, conformément aux Normes. Le rôle de ces comités des résidents/des familles doit clairement être défini dans les Normes et doit permettre aux membres de faire part de leurs préoccupations concernant les soins des résidents, puis de soulever leurs préoccupations au Comité des plaintes, au besoin. Si un résident ou une famille n'est toujours pas satisfait et souhaite exercer un recours même après avoir parlé avec l'agent de liaison du foyer de soins, il doit être dirigé vers le Bureau du</p>	<p>Le défenseur reconnaît le travail initial positif du Ministère à cet égard. Le Ministère a noté son rôle et son autorité limités dans les plaintes des résidents. La question de savoir si leur rôle devrait être limité est une autre question, que le défenseur continuera d'examiner. Depuis la sortie de <i>Il méritait mieux</i>, il y a eu des interventions claires et importantes de groupes tels que l'Association francophone des aînés du Nouveau-Brunswick sur la peur des représailles et l'effet dissuasif qui existe dans les soins de longue durée. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous continuons d'insister sur les mesures de protection contre les licenciements de représailles dans les secteurs, et cela sera exploré plus en détail dans l'examen des soins de longue durée actuellement en cours.</p>	<p>Mise en œuvre limitée</p>

<p>Défenseur des aînés. Tous les foyers de soins doivent afficher dans un endroit bien visible les affiches qui indiquent les coordonnées pour communiquer avec le Bureau du Défenseur des aînés et inclure les dépliants du Bureau dans la trousse d'accueil des résidents.</p>		
Recommandation	Commentaire du défenseur	Note globale
<p>6- Il est recommandé que le ministère du Développement social exige une formation complète pour le personnel des foyers de soins sur les interventions visant à réduire la violence, et qu'elle impose l'obligation d'en faire rapport au Ministère pour s'assurer que tout le personnel ait suivi la formation.</p>	<p>Les mêmes préoccupations exprimées dans la recommandation 2 existent ici - le défenseur est préoccupé par le fait que le ministère ne reconnaît pas les problèmes de protection uniques et urgents qui surviennent lorsque la violence physique se produit. Il se peut qu'un protocole de réponse à la violence oriente de nombreux cas vers une bonne politique sur la démence. Cependant, toutes les agressions ne sont pas le résultat de la démence, et la violence mérite sa propre politique et réponse comme elle le ferait dans n'importe quel lieu de travail ou situation de vie. Les écoles et les lieux de travail gouvernementaux ont des politiques de protection contre la violence qui ne présument pas de la capacité ou de la punition. Les aînés méritent la même protection lorsqu'ils sont vulnérables et pris en charge. Cela dit, le défenseur est heureux de voir que le ministère examine utiliser la réforme statutaire pour garantir des normes de formation dans l'ensemble du secteur.</p>	<p>Mise en œuvre limitée</p>
Recommandation	Commentaire du défenseur	Note globale
<p>7- Il est recommandé que le ministère du Développement social s'assure que les enquêtes en protection des adultes dans les foyers de soins prennent les mesures nécessaires pour assurer une approche globale à la prévention des dommages causés envers tous les résidents, même si l'aiguillage aux services de protection des adultes ne concerne qu'un résident ou quelques résidents. L'enquêteur en protection des adultes doit passer en revue l'information pertinente (p. ex. dossiers et rapports d'incident) de l'ensemble des résidents touchés pour faciliter une enquête exhaustive et permettre de comprendre l'ampleur des risques pour tout le monde. Les entrevues officielles doivent être menées avec les résidents touchés, les membres de leur famille ainsi que les employés qui fournissent des soins directs. Les enquêtes en protection des adultes doivent suivre une formule visant à assurer une approche globale à la prévention des dommages causés à tous les résidents soit privilégiés dans chaque enquête et que la portée des enquêtes ne soit pas démesurément limitée. La formation du personnel doit être assurée afin de veiller à l'adoption uniforme de techniques d'enquête plus robustes et cohérentes, conformément aux normes de pratique.</p>	<p>Le défenseur est satisfait de la réponse du Ministère et clôt cette recommandation.</p>	<p>Entièrement mis en œuvre</p>
Recommandation	Commentaire du défenseur	Note globale

<p>7- Il est recommandé que le ministère du Développement social s'assure que les enquêtes en protection des adultes dans les foyers de soins prennent les mesures nécessaires pour assurer une approche globale à la prévention des dommages causés envers tous les résidents, même si l'aiguillage aux services de protection des adultes ne concerne qu'un résident ou quelques résidents. L'enquêteur en protection des adultes doit passer en revue l'information pertinente (p. ex. dossiers et rapports d'incident) de l'ensemble des résidents touchés pour faciliter une enquête exhaustive et permettre de comprendre l'ampleur des risques pour tout le monde. Les entrevues officielles doivent être menées avec les résidents touchés, les membres de leur famille ainsi que les employés qui fournissent des soins directs. Les enquêtes en protection des adultes doivent suivre une formule visant à assurer une approche globale à la prévention des dommages causés à tous les résidents soit privilégiés dans chaque enquête et que la portée des enquêtes ne soit pas démesurément limitée. La formation du personnel doit être assurée afin de veiller à l'adoption uniforme de techniques d'enquête plus robustes et cohérentes, conformément aux normes de pratique.</p>	<p>Le défenseur est satisfait de la réponse du Ministère et clôt cette recommandation.</p>	<p>Entièrement mis en œuvre</p>
Recommandation	Commentaire du défenseur	Note globale
<p>8- Il est recommandé que :</p> <p>A. Le ministère du Développement social crée de nouvelles normes de pratique détaillées pour les foyers de soins, qui abordent convenablement les situations particulières de maltraitance et de négligence qui peuvent survenir dans ces installations, et qui fournissent des conseils sur la façon de prévenir les incidences de violence entre les résidents pour ainsi minimiser tout risque de dommages causés.</p> <p>Le ministère du Développement social crée un processus d'examen des incidents comportementaux dans le cadre duquel des rapports mensuels de toutes les blessures graves et de tous les incidents liés à la gestion du comportement dans les foyers de soins de longue durée soient rédigés et examinés au niveau provincial lors de réunions mensuelles des agents de Protection des adultes qui inclura la participation du Bureau du Défenseur des aînés.</p>	<p>Bien qu'il existe une solution alternative proposée par le Ministère, le défenseur considère les alternatives du Ministère comme raisonnables et s'engagera avec le Ministère pour explorer la possibilité d'un consensus sur une approche alternative. Une condition limite clé - la réglementation ministérielle des foyers de soins - sera également explorée dans l'examen des soins de longue durée.</p>	<p>Solution alternative</p>
Recommandation	Commentaire du défenseur	Note globale
<p>9- Il est recommandé que la province adopte des modifications à la <i>Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés</i> afin de donner un mandat</p>	<p>À la suite du processus de suivi, le défenseur a choisi de retirer cette recommandation. Bien que le défenseur continuera</p>	<p>Retirée</p>

<p>législatif clair au Défenseur afin qu'il puisse effectuer des examens des décès et des blessures graves chez les personnes âgées à la suite de cas signalés de maltraitance ou de négligence dans les foyers de soins et les établissements de soins de longue durée au Nouveau-Brunswick, et que les ressources supplémentaires soient allouées au défenseur des aînés afin de lui permettre d'embaucher du personnel supplémentaire pour remplir avec efficacité les fonctions de ce nouveau mandat.</p>	<p>d'insister sur l'examen des autorités qui ont le mandat, l'autorité et les ressources de surveillance dans ces domaines, il n'est pas clair que le bureau du défenseur soit le seul (ou même le meilleur) lieu pour cette autorité.</p>	
Recommandation	Commentaire du défenseur	Note globale
<p>10- Il est recommandé que les travailleurs sociaux des services de protection des adultes aient l'obligation de suivre une formation initiale et annuelle sur les Normes de pratiques, et que lors de chaque enquête, une liste de vérification soit exigée afin de veiller à ce que les Normes de pratique soient respectées.</p>	<p>Le défenseur reconnaît le bon travail de formation qui a été fait par le ministère. Rendre cette formation obligatoire, plutôt que recommandée, satisferait pleinement et mettrait fin à cette recommandation.</p>	Largement mis en œuvre
Recommandation	Commentaire du défenseur	Note globale
<p>11- Il est recommandé qu'avant d'envoyer l'avis de renvoi d'un résident d'un foyer de soins, le foyer de soins devrait être tenu d'informer le ministère du Développement social et le Défenseur des aînés. Les coordonnées du résident ou du décideur substitut du résident devraient figurer sur l'avis. Le Ministère doit instaurer une procédure d'intervention rapide pour évaluer la validité du renvoi. S'il n'y a pas de problème de sécurité sans solution, un processus de médiation obligatoire doit être mis en place entre la famille et le foyer de soins. Le Ministère doit aussi collaborer avec le Défenseur des aînés et d'autres intervenants concernés en ce qui concerne un examen des mesures de protection de la <i>Loi sur les foyers de soins afin d'éviter les renvois injustes.</i></p>	<p>Le défenseur craint que le pouvoir de décharge des foyers de soins ne crée un effet dissuasif sur les résidents et les familles qui soulèvent des préoccupations et des plaintes. Certains travaux sur le processus ont été effectués et cela a du mérite. En particulier, les protocoles de placement alternatif et d'examen départemental sont un pas dans la bonne direction. Cependant, la nécessité d'un avis automatique à un organisme de surveillance n'est pas un détail négligeable. Le fait d'avoir un œil extérieur sur toutes les décharges dans le cadre du processus aura un effet dissuasif sur les décharges de représailles. Les décharges de représailles pourraient bien être heureusement rares. Cependant, cela se produit. Donner aux personnes âgées et à leurs familles la sécurité d'un avis externe automatique créera la confiance nécessaire dans le système. Si la pratique est rare, il n'y a aucune raison opérationnelle pour que les maisons de soins infirmiers résistent à notifier le bureau du défenseur des congés. Le défenseur travaillera avec le système de rapport trimestriel proposé et réexaminera cette question dans l'examen des soins de longue durée.</p>	Solution alternative
Recommandation	Commentaire du défenseur	Note globale
<p>12- Il est recommandé que le ministère du Développement social modifie les normes de pratique des foyers de soins pour exiger des interactions avec une approche compatissante avec les familles et insister sur le déploiement de soins compatissants nécessaires pour préserver la dignité humaine, y compris tout au long du processus de deuil et en relation avec les rites funéraires.</p>	<p>Le défenseur reconnaît qu'il pourrait bien y avoir un certain nombre de façons d'atteindre cet objectif politique. Si le Ministère avait proposé des solutions alternatives, elles auraient été respectueusement considérées. L'affirmation du ministère selon laquelle cela dépasserait le cadre de ses pouvoirs est toutefois troublante pour le défenseur. À première vue, ce n'est tout simplement pas le cas. L'article 31 de la Loi sur les foyers de soins prévoit que des règlements peuvent être pris pour un certain nombre de choses, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> concernant les dirigeants, le personnel et les employés des foyers de soins et prescrivant leurs 	Pas acceptée

	<p>devoirs, leurs responsabilités et leurs qualifications professionnelles; et</p> <ul style="list-style-type: none"> • exiger que des programmes de formation continue soient offerts au personnel et aux employés des foyers de soins. • concernant les services, les soins, les installations et les commodités que les foyers de soins doivent fournir et régir et prescrire les besoins en personnel et les fonctions du personnel à l'égard des soins et des services qui doivent être fournis aux résidents. <p>Le ministère serait libre de faire valoir qu'il serait imprudent d'utiliser ces pouvoirs dans ce cas. L'argument avancé par le ministère est plus vaste. C'est prétendre que le ministère est impuissant à le faire même si c'est dans l'intérêt public. Cela va clairement à l'encontre de l'interprétation ordinaire de la Loi et de l'intention de la législature élue. En tant qu'officier de cette législature, le défenseur doit le signaler.</p> <p>Comme indiqué dans le Message du défenseur, il existe une culture de respect des intérêts privés dans les soins de longue durée qui est en contradiction avec d'autres cas où le gouvernement confie à des acteurs privés l'exécution de missions publiques et le service des populations vulnérables. L'équilibre entre les intérêts privés et la réglementation publique doit être soigneusement examiné, et cette réponse du Ministère indique la nécessité d'un examen attentif de certaines des hypothèses occasionnelles qui se sont développées dans les soins de longue durée. Cette question, en particulier et en général, seront référés à l'examen actuel des soins de longue durée.</p>	
Recommandation	Commentaire du défenseur	Note globale
<p>13- Il est recommandé qu'un comité composé de cadres supérieurs du ministère du Développement social et du ministère de la Santé mène une consultation exhaustive avec tous les intervenants pertinents, dans le but de modifier en profondeur la <i>Loi sur les foyers de soins</i>, les règlements et les Normes de pratique, afin de garantir la protection des droits fondamentaux de toutes les personnes concernées.</p>	<p>Le défenseur estime que le Ministère a largement répondu à cette recommandation en coopérant avec le défenseur à l'examen plus large en cours. Le défenseur renverra cette question à l'examen plus large des soins de longue durée en cours et clôturera cette recommandation telle qu'elle est rédigée.</p>	<p>Largement mis en œuvre</p>

Auto-évaluations de l'autorité et réponses du défenseur

Recommandation 1

Autorité responsable: Développement social

Il est recommandé que le ministère du Développement social élabore des pratiques exemplaires en matière de sécurité fondées sur des données probantes à mettre en œuvre dans tous les foyers de soins. Les foyers de soins devraient être obligés d'intégrer ces pratiques comme exigence minimale afin de se conformer aux normes de soins adéquats. Les inspecteurs doivent passer en revue la description des services du foyer de soins aux fins de conformité et doivent interroger au hasard des membres du personnel pour déterminer si les normes de soins adéquates en matière de sécurité sont respectées en pratique.

Réponse du Ministère:

Acceptez-vous la recommandation ? **Oui**

Fournir une auto-évaluation indiquant dans quelle mesure la recommandation a été mise en œuvre. Veuillez fournir une explication de votre réponse ci-dessous : **Entièrement mis en œuvre**

Les inspecteurs des foyers de soins (agents de liaison ou AL) vérifient actuellement la sécurité des foyers de soins (FS) dans le cadre de leurs inspections annuelles et de vérifications ponctuelles effectuées en réponse à divers éléments déclencheurs (rapports d'incidents majeurs, préoccupations des familles des pensionnaires, non-respect des heures de soins, etc.)

Chaque norme comporte une ou plusieurs mesures de conformité à remplir. La façon dont les mesures de conformité sont évaluées varie selon la nature de cette mesure de la conformité. Les inspections sont basées sur une combinaison d'observations, d'examen de documents et de conversations avec le personnel des FS. Exemples de la façon dont les AL mesurent la conformité :

- *examen des politiques et des procédures des FS,*
- *audit des tableaux des pensionnaires,*
- *Examen de l'outil d'évaluation interRAI uniformisé (FSLD),*
- *audit des soins de chevet,*
- *audit des bains,*
- *discussions avec les pensionnaires, le personnel et les familles,*
- *examen des dossiers des employés(santé, éducation, certification),*
- *Examen des procès-verbaux des réunions (comité des pensionnaires), etc.*

Le Manuel des normes des FS est continuellement révisé et mis à jour afin d'intégrer les pratiques exemplaires. Il est disponible en ligne à MANUEL DES NORMES DES SERVICES DES FOYERS DE SOINS DU MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL (gnb.ca). Les normes du ministère du Développement social

s'appliquant aux foyers de soins représentent l'exigence minimale. Les FS sont tenus d'avoir des politiques et des procédures en place pour s'assurer que leurs opérations sont conformes aux normes du Ministère. Il incombe aux dirigeants des FS (et les organismes qui les représentent) de s'assurer que les politiques et les procédures des FS remplissent ces exigences minimales et qu'elles ont été élaborées en utilisant des pratiques exemplaires.

Quand le Ministère révisé ses normes sur les FS, des pratiques exemplaires sont tirées de diverses sources, par exemple Excellence en santé Canada, normes nationales (p. ex. normes sur les services de soins de longue durée de HSO), Registered Nurses Association of Ontario (RNAO) Best Practice Guidelines, Institut canadien d'information sur la santé (ICIS), Centre canadien de politiques alternatives (CCPA), Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP), Agence canadienne des médicaments et des technologies de la santé (ACMTS); analyses juridictionnelles, National Institute on Aging (NIA), Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (AIINB), Association des infirmières et infirmiers du Canada (AIIC).

Les normes suivantes ont été récemment mises à jour :

- *Norme A-VII : Renvoi d'un pensionnaire (mai 2022),*
- *Norme A-V-1 : Préoccupation des pensionnaires (mai 2022)*
- *Norme D-I-2 : Prévention et contrôle des infestions (25 octobre 2022)*
- *Norme B-I-1 : Surveillance de la dotation en personnel de soins (octobre 2022),*
- *Norme C-II-1 : Exigences pour les employés (25 octobre 2022)*
- *Norme A-VIII-1 : Rapport d'incident majeur (30 novembre 2022).*

Chaque fois qu'une norme est mise à jour, la direction des FS est avisée et reçoit une note de service énonçant les changements. Les AL fourniront un soutien supplémentaire à la direction des FS sur les normes nouvelles et révisées, notamment des recommandations sur la façon d'assurer la conformité.

Commentaires du défenseur:

Taux de mise en œuvre: **Entièrement mis en œuvre**

Prochaine période d'examen: **Recommandation fermée.**

Le défenseur considère que cette recommandation est respectée dans le cadre du rapport et est satisfait de la réponse. Il existe des questions légitimes quant à savoir s'il existe ou non des ressources d'inspection adéquates et si le modèle de gouvernance confère ou non au gouvernement du Nouveau-Brunswick un rôle adéquat dans la gouvernance des foyers de soins, et ces questions seront abordées dans l'examen des soins de longue durée. en cours.

Recommandation 2

Autorité responsable: Développement social

Il est recommandé que le ministère du Développement social entreprenne un examen exhaustif des pratiques exemplaires pour atténuer la violence et élabore une politique détaillée et une

pratique structurée pour atténuer la violence entre résidents, en collaboration avec le Défenseur des aînés et des représentants des foyers de soins, l'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick, le Conseil des syndicats des foyers de soins du Nouveau-Brunswick, l'Association des Infirmier(ère)s Auxiliaires Autorisé(e)s du Nouveau-Brunswick, l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick et des experts universitaires des établissements postsecondaires du Nouveau-Brunswick.

Réponse du Ministère:

Acceptez-vous la recommandation ? **Autre**

Fournir une auto-évaluation indiquant dans quelle mesure la recommandation a été mise en œuvre. Veuillez fournir une explication de votre réponse ci-dessous : **Solution alternative**

Développement social soutien les démarches effectuées pour améliorer les soins aux personnes atteintes de démence, notamment la collaboration dans le cadre d'un comité ou d'un groupe de travail pour améliorer la structure des politiques et de la pratique. L'accent serait notamment mis sur l'examen des pratiques exemplaires afin d'assurer la sécurité des pensionnaires pendant les comportements réactifs, comme expliqué ci-dessous dans la solution de rechange pour obtenir le résultat recherché.

Le Ministère reconnaît l'importance de s'assurer que tout le personnel des foyers de soins a la formation voulue pour prévenir et atténuer l'escalade d'un comportement réactif. Le Ministère exige actuellement, par le truchement de la norme C-II-1 (Exigences pour les employés) qu'il y ait une formation en cours d'emploi sur les soins aux personnes atteintes de démence, la prévention des abus, la gestion du comportement, la gestion de la douleur et les soins en fin de vie.

Des examens des preuves et des pratiques exemplaires pour réduire les comportements agressifs ont déjà été effectués et ont permis de recenser de nombreuses approches basées sur des preuves qui peuvent être utilisées par les exploitants de FS pour former le personnel. Un exemple de cela serait les approches douces et persuasives (ADP). Une solution de rechange proposée à la recommandation consiste à modifier la norme existante pour inclure le libellé exigeant que les FS utilisent une approche validée, basée sur des preuves, pour l'éducation sur la gestion du comportement. Le Ministère est impatient de poursuivre sa collaboration avec le ministère de la Santé et d'autres partenaires en vue d'améliorer les soins aux personnes atteintes de démence dans la province.

Il existe actuellement un groupe de collaboration : Le groupe de travail sur la prévention de la violence en milieu de travail dans les voyers de soins vise à fournir aux employeurs des outils pour réduire les incidents de violence en milieu de travail. <https://www.travailsecuritairenb.ca/sujets-de-sécurité/foyers-de-soins/> Il s'agit d'une collaboration entre l'AFSNB, le SIINB, Travail sécuritaire NB et l'ASSCNB.

Le Ministère est responsable d'assurer la prestation de soins adéquats à tous les pensionnaires de foyers de soins et il a des normes en place pour faire en sorte que les besoins de chaque résident en matière de soins soient remplis (y compris, sans s'y limiter, les normes suivantes : B-II-1 : Plan de soins complet, B-III-1 : Soins des pensionnaires). Le Ministère n'étiquette pas les pensionnaires comme étant des victimes ou des agresseurs/assaillants, et il n'utilise pas de langage du genre « atténuation de la violence ». Le Ministère adopte une approche des soins qui est axée sur la personne, aussi appelée approche axée sur

le pensionnaire, et, par conséquent, il exige des FS qu'ils créent des plans de soins individualisés pour répondre aux besoins de leurs pensionnaires, y compris les comportements réactifs (qui peuvent devenir parfois de nature agressive).

La norme B-II-1 : Plan de soins exige des évaluations régulières d'une variété d'aspects ayant trait au bien-être et à la sécurité des pensionnaires. Les FS sont en mesure, grâce au logiciel Momentum et à l'outil d'évaluation des établissements de soins de longue durée interRAI, de surveiller les échelles de résultats pour les pensionnaires dans une variété de domaines cliniques, l'un d'eux étant l'échelle de comportement agressif (ECA) qui peut donner une idée de la fréquence et de l'intensité de certains comportements réactifs pouvant déclencher un examen du plan de soins pour aider à atténuer ces comportements.

Commentaires du défenseur:

Taux de mise en oeuvre: **Partiellement mis en œuvre**

Prochaine période d'examen: 4/1/2024

Le défenseur est préoccupé par le rejet partiel de cette recommandation par le Ministère. Le défenseur reconnaît l'ouverture du Ministère à travailler avec des experts et des intervenants sur des politiques et des procédures qui reflètent les meilleures pratiques en matière de soins pour les personnes atteintes de démence. C'est urgent et bienvenu, car les projets suggèrent une augmentation à venir de la demande de services au-delà de la capacité et de la préparation du Nouveau-Brunswick. Le défenseur s'inquiète des ressources du Ministère pour mener à bien ce travail à temps pour répondre à la demande imminente, mais il est convaincu que le Ministère comprend l'urgence. L'Assemblée législative doit voter pour leur fournir le budget nécessaire pour concrétiser ce sentiment d'urgence.

Le défenseur s'inquiète du fait que, lorsque la démence est un facteur de comportement violent, le Ministère accorde trop peu d'importance aux droits des autres résidents à la protection et aux services de suivi. Il est vrai que lorsqu'un résident devient violent avec un autre, l'agresseur peut manquer de capacité à comprendre la nature et la conséquence de l'acte et qu'il serait inapproprié de traiter l'affaire comme punitive. Le ministère serait sur un terrain solide pour faire valoir ce point. Cependant, l'introduction d'agressions et de blessures physiques soulève de nouveaux problèmes urgents concernant la protection des autres résidents contre les attaques physiques. Nous ne pouvons pas perdre de vue le fait que la violence crée des risques et des préjudices continus pour ceux qui en sont les victimes. C'est son propre phénomène. Nous notons que les garderies exigent le signalement des blessures résultant de la violence, même si les tout-petits ne sont pas tenus de respecter les normes de responsabilité des adultes.

Si un résident se livre à des agressions physiques contre d'autres résidents, même lorsque ces actions résultent d'un manque de capacité, il devrait y avoir des processus en place pour protéger les autres résidents et fournir à ceux qui les reçoivent des soins pour s'assurer que leur anxiété et leur peur est adressé. Ces processus devraient être du point de vue du résident lésé, et pas seulement un détail dans un plan centré sur le résident qui a escaladé. Si les conséquences sont inappropriées, cela suggère un plus grand besoin de protocoles de protection. Éviter une punition approche ne justifie pas d'en minimiser une

protectrice.

Recommandation 3

Autorité responsable: Développement social

Il est recommandé que :

- A. Le ministère du Développement social modifie les normes de pratique pour obliger le signalement des incidents majeurs à l'agent de liaison et aux services de protection des adultes dans les 24 heures et s'assurer que du personnel est disponible pour s'en occuper.
- B. Lors de l'inspection annuelle des foyers de soins, les agents de liaison soient tenus de revoir, avec la direction du foyer de soins, l'obligation de signaler les incidents majeurs aux Services des foyers de soins et aux services de protection des adultes.
- C. Le ministère du Développement social devrait élaborer un rapport d'incident universel que tous les foyers de soins de la province utiliseraient, assorti d'une formation offerte par des agents de liaison à la direction des foyers de soins sur la façon d'utiliser le formulaire. Les employés du foyer de soins doivent remplir ce formulaire de rapport d'incident pour tout incident qui cause du tort à un résident. Chaque formulaire doit être signé par un membre de la famille du résident. Le rapport ne doit pas inclure des renseignements qui pourraient identifier d'autres résidents.
- D. Les normes de pratiques du ministère du Développement social soient modifiées pour exiger l'inclusion obligatoire de tous les incidents majeurs dans le dossier d'un résident, qu'il soit la victime ou l'agresseur, dans le cadre d'un plan de soins complet. Cette exigence doit aussi être expressément énoncée dans la Loi sur les foyers de soins.

Réponse du Ministère:

Acceptez-vous la recommandation ? **Autre**

Fournir une auto-évaluation indiquant dans quelle mesure la recommandation a été mise en œuvre. Veuillez fournir une explication de votre réponse ci-dessous : **Solution alternative**

Développement social a mis en place des solutions de rechange qui sont présentées ci-dessous . Développement social a pris des mesures sur les trois premières parties de la recommandation et estime donc qu'elle est largement mise en œuvre. Développement social a des préoccupations en ce qui concerne la façon dont la quatrième partie de la recommandation est rédigée. Le dossier d'un pensionnaire n'est pas l'endroit recommandé pour faire le suivi des incidents associés au comportement réactif, y compris le comportement agressif. Le logiciel Momentum est utilisé pour faire le suivi de ces incidents. Il permet au personnel de surveiller les incidents à la longue afin de déterminer quand le plan

de soins d'un pensionnaire doit être ajusté selon une perspective de bien-être et de réduction des risques de se faire mal.

Recommandation 3A : La norme A-VIII-1 : Rapport d'incident majeur a été mise à jour et publiée le 1er décembre 2022. Le FS doit prévenir les proches et l'AL dans les 24 heures qui suivent un incident majeur. Lorsqu'il y a lieu, le foyer de soins avise la Protection des adultes, des services de coroner ou de la santé publique ou tout autre organisme pertinent, selon leurs exigences respectives en matière de signalement. La Loi sur les foyers de soins n'oblige pas actuellement à faire un signalement à la Protection des adultes.

Recommandation 3B : Les AG fournissent une orientation avec les nouveaux dirigeants des FS. Les changements apportés aux normes s'appliquant aux FS sont communiqués à tous les FS et l'AL fournit d'autres explications sur la façon dont le FS peut répondre aux champs de conformité pendant les inspections. La direction des FS a aussi accès aux consultants en soins infirmiers du Ministère pour obtenir de l'aide pour interpréter les normes.

Recommandation 3C : Une partie de la norme A-VIII-1 révisée : Rapport d'incident majeur inclut l'obligation pour le foyer de soins d'utiliser le système de signalement d'incident Momentum pour tous les incidents majeurs. Le processus révisé inclut un processus simplifié de notification par courriel du Ministère avec le numéro de rapport d'incident majeur Momentum. Ce nouveau processus améliore l'efficacité et la confidentialité des renseignements sur les pensionnaires.

Les proches (qui sont autorisés à recevoir les renseignements sur les pensionnaires) doivent être avisés des incidents majeurs conformément à la norme et les détails de l'incident sont partagés avec les proches; toutefois, la signature du rapport d'incident comme tel n'est pas acceptée comme recommandation. Les rapports d'incident sont des outils pour aider la direction des FS à relever les lacunes dans la sécurité afin d'apporter au besoin des changements aux politiques et aux pratiques. L'administrateur est tenu de signer les rapports d'incident. Les rapports d'incident ne font pas partie du dossier du pensionnaire et ne seront pas partagés avec la famille.

Le Ministère convient qu'une mesure de conformité susceptible d'être ajoutée à la norme A-VIII-1 serait que l'exploitant du FS ait une politique et une procédure documentant les exigences en matière de divulgation d'incidents majeurs. <https://www.healthcareexcellence.ca/fr/ressources/boite-a-outils-pour-la-securite-des-patients-et-la-gestion-des-incident/gestion-des-incident/divulgation/>

Recommandation 3D : Le Ministère est préoccupé par cette partie de la recommandation. Les incidents majeurs incluent non seulement le comportement réactif, y compris les agressions, mais aussi les accidents. Le logiciel Momentum est utilisé pour faire un suivi de ces incidents et est notamment un outil qui aide le personnel à surveiller les incidents à la longue afin de déterminer quand le plan de soins d'un pensionnaire doit être ajusté selon une perspective de bien-être et de réduction des risques de se faire mal. Tous les renseignements reliés à des incidents spécifiques continueront d'être consignés dans le dossier ou les notes sur les progrès d'un pensionnaire, comme l'exigent les associations professionnelles d'infirmières et infirmiers autorisés et auxiliaires autorisés.

Commentaires du défenseur:

Taux de mise en oeuvre: **Partiellement mis en oeuvre**

Prochaine période d'examen: 4/1/2024

Le ministère a suggéré d'avoir choisi une solution alternative. Le défenseur ne considère pas cette recommandation comme étant acceptée par le Ministère. En ce qui concerne la réponse 3.D, le défenseur diffère du raisonnement du ministère. Le Ministère laisse entendre que la présence d'outils d'amélioration administrative réduit le besoin d'une plus grande responsabilisation publique. En fait, la reddition de comptes au public est un moyen de s'assurer que l'amélioration administrative a effectivement lieu. Le défenseur souhaite se prémunir contre l'idée qu'il faut toujours faire confiance à une organisation privée pour faire face à tout résultat négatif « en interne ». Les soins aux résidents des foyers de soins sont une responsabilité publique - le pouvoir sur les personnes vulnérables personnes – réalisé avec des sommes importantes de fonds publics. Lorsqu'un résident est blessé physiquement, il ne s'agit pas simplement d'un moment d'apprentissage interne à noter dans les processus internes. Cela déclenche une responsabilité envers les personnes lésées à la fois de faire face au traumatisme de l'événement et de leur assurer qu'elles sont en sécurité et protégées. Le défenseur estime que la recommandation initiale serait un élément essentiel pour garantir que cela se produise. Les effets traumatisants de la violence sur la partie lésée ne sont pas atténués par un manque de capacité de l'agresseur, même si l'agresseur mérite de la compassion et un traitement au lieu d'une approche punitive.

Recommandation 4

Autorité responsable: Développement social

Il est recommandé qu'au-delà des aspects liés à la transparence et à la responsabilité de publier les inspections menées dans chaque foyer de soins, le ministère du Développement social doit produire, chaque année, un rapport public sur les données agrégées découlant des inspections. De tels rapports doivent mentionner les foyers de soins qui présentent de nombreux problèmes continus de non-conformité à la loi et aux normes de pratique, y compris l'observation des foyers de soins de tenir des conférences sur les soins avec les équipes multidisciplinaires.

Réponse du Ministère:

Acceptez-vous la recommandation ? **Oui**

Fournir une auto-évaluation indiquant dans quelle mesure la recommandation a été mise en œuvre. Veuillez fournir une explication de votre réponse ci-dessous : **Mise en oeuvre limitée**

InterRAI pour établissements de soins de longue durée est un outil d'évaluation qui doit être utilisé dans les FS du N.-B. par le truchement des normes s'appliquant aux FS. Tous les pensionnaires sont tenus d'être évalués au moins tous les trois mois, et interRAI pour ESLD est une version plus récente de l'évaluation MDS 2.0 interRAI qui est actuellement utilisée dans de nombreuses autres provinces. Le site

Web Votre système de santé, qui est publié en décembre de chaque année, peut montrer les données pour l'ensemble du N.-B. ou pour chaque foyer de soins. Les indicateurs de l'ICIS sont accessibles au public ici : <https://www.cihi.ca/fr/sujets/soins-de-longue-duree/indicateurs>. Par souci de transparence, le Ministère a relié la page « Votre système de santé » à la page Web Services offerts dans les foyers de soins.

Commentaires du défenseur:

Taux de mise en oeuvre: **Mise en oeuvre limitée**

Prochaine période d'examen: 4/1/2024

Le défenseur est satisfait de l'acceptation de la recommandation par le Ministère et estime que le travail effectué à ce jour est valable. Les élus doivent noter que le Ministère a probablement besoin de plus de ressources pour l'inspection et la production de rapports s'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'ils fournissent des résultats suffisamment rapidement pour orienter un changement réel.

Recommandation 5

Autorité responsable: Développement social

Il est recommandé que :

- A. Le ministère du Développement social crée un processus de plainte normalisé, en consultation avec le défenseur des aînés, afin d'assurer une norme provinciale uniforme pour le dépôt et le traitement de plaintes ainsi que des procédures d'appel ou de révision administrative conformes aux exigences d'équité procédurale et de respect des droits fondamentaux en jeu. Le Ministère doit aussi assurer un contrôle efficace de ces procédures de plaintes en créant un Comité provincial de gestion des plaintes des foyers de soins.
- B. Le ministère du Développement social s'assure que chaque foyer de soins désigne son propre Comité de gestion des plaintes qui aura le pouvoir d'entendre les plaintes qui ne sont pas traitées de façon satisfaisante par le foyer de soins, et que les membres du, soit dit, comité inclus des gens du conseil d'administration, des membres des familles des résidents, ainsi que des résidents. Chaque comité de gestion des plaintes du foyer de soins doit périodiquement rendre des comptes au comité provincial de gestion des plaintes des foyers de soins concernant les travaux qu'il effectue.
- C. Le ministère du Développement social confirme que des comités des résidents/des familles sont en place dans chaque foyer de soins, conformément aux Normes. Le rôle de ces comités des résidents/des familles doit clairement être défini dans les Normes et doit permettre aux membres de faire part de leurs préoccupations concernant les soins des résidents, puis de soulever leurs préoccupations au Comité des plaintes, au besoin. Si un résident ou une famille n'est toujours pas satisfait et souhaite

exercer un recours même après avoir parlé avec l'agent de liaison du foyer de soins, il doit être dirigé vers le Bureau du Défenseur des aînés. Tous les foyers de soins doivent afficher dans un endroit bien visible les affiches qui indiquent les coordonnées pour communiquer avec le Bureau du Défenseur des aînés et inclure les dépliants du Bureau dans la trousse d'accueil des résidents.

Réponse du Ministère:

Acceptez-vous la recommandation ? **Oui**

Fournir une auto-évaluation indiquant dans quelle mesure la recommandation a été mise en œuvre. Veuillez fournir une explication de votre réponse ci-dessous : **Mise en oeuvre limitée**

Le Ministère convient qu'il faut une équipe spéciale pour traiter le volume de demandes provenant des pensionnaires, familles, parties prenantes, etc. Il se réjouit du soutien du DEJA pour la planification future d'une équipe et d'un comité des plaintes.

Des modifications ont été apportées à la norme A-V-1 : Préoccupations des pensionnaires, laquelle a été modifiée et publiée en avril 2022. La norme révisée exige que chaque foyer de soins mette des affiches et des feuilles d'information bien en vue afin de permettre aux employés et aux pensionnaires de se familiariser avec les rôles et les responsabilités du défenseur des aînés. Chaque foyer de soins doit mettre en évidence les coordonnées du Bureau du défenseur des aînés à l'intérieur de l'établissement et expliquer aux pensionnaires, aux proches ou aux représentants légaux qu'ils ont le droit de communiquer avec le défenseur des aînés.

Une mesure de conformité dans la norme A-V-1: Préoccupations des pensionnaires consiste à avoir en place un comité des pensionnaires et des familles, qui se réunit au moins une fois par trimestre. Des procès-verbaux de ces réunions sont préparés et tenus par le foyer de soins. La détermination du rôle du comité serait une question opérationnelle et incomberait aux membres du comité, une fois le mandat établi.

À l'heure actuelle, les pensionnaires et les familles peuvent s'adresser au conseil d'administration du foyer de soins s'ils n'obtiennent pas l'aide qu'ils attendent de la direction du foyer de soins. Si le conseil d'administration ne réussit pas à prêter assistance, le pensionnaire ou la famille peut faire appel au Ministère (par l'entremise de l'agent de liaison ou par correspondance ministérielle). Une fois que le « Comité des plaintes » est défini et mis sur pied, une norme révisée de comité des pensionnaires et familles peut être préparée afin d'énoncer le processus à suivre pour transmettre les problèmes de la façon déterminée une fois le comité en place, conformément à la recommandation 5.

Commentaires du défenseur:

Taux de mise en oeuvre: **Mise en oeuvre limitée**

Prochaine période d'examen: 4/1/2024

Le défenseur reconnaît le travail initial positif du Ministère à cet égard. Le Ministère a noté son

rôle et son autorité limités dans les plaintes des résidents. La question de savoir si leur rôle devrait être limité est une autre question, que le défenseur continuera d'examiner. Depuis la sortie de *Il méritait mieux*, il y a eu des interventions claires et importantes de groupes tels que l'Association francophone des aînés du Nouveau-Brunswick sur la peur des représailles et l'effet dissuasif qui existe dans les soins de longue durée. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous continuons d'insister sur les mesures de protection contre les licenciements de représailles dans les secteurs, et cela sera exploré plus en détail dans l'examen des soins de longue durée actuellement en cours.

Recommandation 6

Autorité responsable: Développement social

Il est recommandé que le ministère du Développement social exige une formation complète pour le personnel des foyers de soins sur les interventions visant à réduire la violence, et qu'elle impose l'obligation d'en faire rapport au Ministère pour s'assurer que tout le personnel ait suivi la formation.

Réponse du Ministère:

Acceptez-vous la recommandation ? **Autre**

Fournir une auto-évaluation indiquant dans quelle mesure la recommandation a été mise en œuvre. Veuillez fournir une explication de votre réponse ci-dessous : **Solution alternative**

DS adopte une autre approche pour obtenir les résultats souhaités.

Il existe actuellement des pratiques exemplaires pour assurer la sécurité de tous les pensionnaires et s'occuper des comportements réactifs des pensionnaires atteints de démence, et elles sont largement disponibles à partir des ressources indiquées dans la recommandation ci-dessus (recommandations 1 et 2). Le Ministère souhaite promouvoir des solutions de formation reliées aux soins aux personnes atteintes de démence. Le Ministère recherche du financement pour étendre ce secteur et explorer diverses avenues. DS fait remarquer que les soins aux personnes atteintes de démence seraient une collaboration avec le ministère de la Santé et d'autres partenaires clés.

La formation est actuellement consignée et surveillée au niveau des foyers de soins. DS a une norme en place qui permet de vérifier les renseignements des employés, notamment les exigences en matière de permis professionnels, les certifications, l'orientation, la formation en cours d'emploi, l'éducation permanente et les dossiers des employés. DS vise à améliorer cela avec un amendement législatif qui nous permettrait d'exiger cette formation pour bâtir une plus grande expertise à l'échelle du secteur.

Commentaires du défenseur:

Taux de mise en oeuvre: **Mise en oeuvre limitée**

Prochaine période d'examen: 4/1/2024

Les mêmes préoccupations exprimées dans la recommandation 2 existent ici - le défenseur est préoccupé par le fait que le ministère ne reconnaisse pas les problèmes de protection uniques et urgents qui surviennent lorsque la violence physique se produit. Il se peut qu'un protocole de réponse à la violence oriente de nombreux cas vers une bonne politique sur la démence. Cependant, toutes les agressions ne sont pas le résultat de la démence, et la violence mérite sa propre politique et réponse comme elle le ferait dans n'importe quel lieu de travail ou situation de vie. Les écoles et les lieux de travail gouvernementaux ont des politiques de protection contre la violence qui ne présument pas de la capacité ou de la punition. Les aînés méritent la même protection lorsqu'ils sont vulnérables et pris en charge. Cela dit, le défenseur est heureux de voir que le ministère examine d'utiliser la réforme statutaire pour garantir des normes de formation dans l'ensemble du secteur.

Recommandation 7

Autorité responsable: Développement social

Il est recommandé que le ministère du Développement social s'assure que les enquêtes en protection des adultes dans les foyers de soins prennent les mesures nécessaires pour assurer une approche globale à la prévention des dommages causés envers tous les résidents, même si l'aiguillage aux services de protection des adultes ne concerne qu'un résident ou quelques résidents. L'enquêteur en protection des adultes doit passer en revue l'information pertinente (p. ex. dossiers et rapports d'incident) de l'ensemble des résidents touchés pour faciliter une enquête exhaustive et permettre de comprendre l'ampleur des risques pour tout le monde. Les entrevues officielles doivent être menées avec les résidents touchés, les membres de leur famille ainsi que les employés qui fournissent des soins directs. Les enquêtes en protection des adultes doivent suivre une formule visant à assurer une approche globale à la prévention des dommages causés à tous les résidents soit privilégiés dans chaque enquête et que la portée des enquêtes ne soit pas démesurément limitée. La formation du personnel doit être assurée afin de veiller à l'adoption uniforme de techniques d'enquête plus robustes et cohérentes, conformément aux normes de pratique.

Réponse du Ministère:

Acceptez-vous la recommandation ? **Oui**

Fournir une auto-évaluation indiquant dans quelle mesure la recommandation a été mise en œuvre. Veuillez fournir une explication de votre réponse ci-dessous : **Entièrement mis en œuvre**

Nous sommes ravis de voir que le défenseur des aînés reconnaît l'importance d'une enquête bien

informée et complète. En 2015, le Ministère a préparé un guide d'enquête sur la protection des adultes. Ce guide a été examiné et mis à jour en 2018, puis de nouveau en 2020 et en 2022, avec la tenue d'une formation sur le guide. Ce guide inclut trois listes de contrôle d'enquête distinctes, dont une qui est spécifique aux foyers de soins. DS a mis à jour les normes et le guide. Une formation sur les nouvelles normes a été donnée en novembre 2022 et une formation en ligne sur les entrevues d'enquête est disponible.

Le Ministère examine actuellement la possibilité d'améliorer la législation du Nouveau-Brunswick sur la protection des adultes.

Les mises à jour suivantes, basées sur le rapport Il méritait mieux, ont été apportées aux normes de protection des adultes :

Norme de pratique 7 : Mener une enquête

Norme de pratique 8 Décès suspect d'un adulte

Norme de pratique 9 : Entrevues

Norme de pratique 10 : Guide d'enquête et modèles de listes de contrôle pour la protection des adultes

Norme de pratique 11 : Vérification et conclusion d'une enquête

Norme de pratique 19 : Documentation des événements

Les sections suivantes du guide d'enquête pour la protection des adultes ont aussi été révisées :

1 (1A et 1B) : Enquêtes générales sur la protection des adultes, Processus d'enquête; modèle de liste de contrôle pour les enquêtes sur la protection des adultes

2 (2A et 2B) : Enquêtes sur la protection des adultes dans les établissements résidentiels pour adultes processus d'enquête; modèle de liste de contrôle pour les enquêtes sur la protection des adultes dans les établissements résidentiels pour adultes

3 (3A et 3B) : Enquêtes sur la protection des adultes dans les foyers de soins – processus d'enquête sur les foyers de soins; modèle de liste de contrôle pour les enquêtes sur la protection des adultes dans les foyers de soins

Commentaires du défenseur:

Taux de mise en oeuvre: **Entièrement mis en oeuvre**

Prochaine période d'examen: **Recommandation fermée.**

Le défenseur est satisfait de la réponse du Ministère et clôt cette recommandation.

Recommandation 8

Autorité responsable: Développement social

Il est recommandé que:

- A. Le ministère du Développement social crée de nouvelles normes de pratique détaillées pour les foyers de soins, qui abordent convenablement les situations particulières de maltraitance et de négligence qui

peuvent survenir dans ces installations, et qui fournissent des conseils sur la façon de prévenir les incidences de violence entre les résidents pour ainsi minimiser tout risque de dommages causés.

- B. Le ministère du Développement social crée un processus d'examen des incidents comportementaux dans le cadre duquel des rapports mensuels de toutes les blessures graves et de tous les incidents liés à la gestion du comportement dans les foyers de soins de longue durée soient rédigés et examinés au niveau provincial lors de réunions mensuelles des agents de Protection des adultes qui inclura la participation du Bureau du Défenseur des aînés.

Réponse du Ministère:

Acceptez-vous la recommandation ? **Autre**

Fournir une auto-évaluation indiquant dans quelle mesure la recommandation a été mise en œuvre. Veuillez fournir une explication de votre réponse ci-dessous : **Solution alternative**

DS a adopté une autre approche pour obtenir le résultat recommandé.

A. Développement social a mis à jour les normes de protection des adultes, comme indiqué dans la réponse à la recommandation 7. La Protection des adultes fera des recommandations quand les pratiques ont besoin d'être revues afin de remédier à un risque, comme la violence entre pensionnaires, mais Développement social n'a pas le mandat ni l'expertise pour fournir aux foyers une orientation sur la façon de gérer ces risques. Il peut être recommandé de communiquer avec d'autres organisations professionnelles comme moyen de s'occuper de ces problèmes. Les normes sur les services des foyers de soins obligent les exploitants à fournir une éducation et une formation sur la gestion du comportement, la prévention des abus et les soins aux personnes atteintes de démence. Le Ministère fournit aussi des modules de formation et un apprentissage en ligne sur une variété de sujets, notamment les soins aux personnes atteintes de démence, les normes mises à jour et le guide. Une partie est traitée et l'autre est couverte dans la recommandation ci-dessus sur le plan de soins.

B. La recommandation consiste à mettre en œuvre un processus d'examen des incidents de comportement a été discutée avec le défenseur des aînés et on est ouvert à l'idée d'envisager une solution de rechange. Développement social a accepté de discuter plus avant de la façon dont le Ministère peut remplir l'intention de cette recommandation sans qu'elle soit aussi prescriptive que les réunions mensuelles sur tous les incidents de comportement dans les 72 foyers de soins qui existent aujourd'hui. L'approche initiale a été perçue comme nécessitant beaucoup de ressources pour le Ministère et le Bureau du défenseur. Ministère envisage d'examiner et d'améliorer la législation sur la protection des adultes.

Commentaires du défenseur:

Taux de mise en oeuvre: **Solution alternative**

Prochaine période d'examen: 4/1/2024

Bien qu'il existe une solution alternative proposée par le Ministère, le défenseur considère les alternatives du Ministère comme raisonnables et s'engagera avec le Ministère pour explorer la possibilité d'un consensus sur une approche alternative. Une condition limite clé - la réglementation ministérielle des foyers de soins - sera également explorée dans l'examen des soins de longue durée.

Recommandation 9

Autorité responsable: Bureau du Conseil exécutif

Il est recommandé que la province adopte des modifications à la Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés afin de donner un mandat législatif clair au Défenseur afin qu'il puisse effectuer des examens des décès et des blessures graves chez les personnes âgées à la suite de cas signalés de maltraitance ou de négligence dans les foyers de soins et les établissements de soins de longue durée au Nouveau-Brunswick, et que les ressources supplémentaires soient allouées au défenseur des aînés afin de lui permettre d'embaucher du personnel supplémentaire pour remplir avec efficacité les fonctions de ce nouveau mandat.

Réponse du Ministère:

Acceptez-vous la recommandation ? **Non**

Fournir une auto-évaluation indiquant dans quelle mesure la recommandation a été mise en œuvre. Veuillez fournir une explication de votre réponse ci-dessous : **Pas acceptée**

Étant donné que la Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés ne s'inscrit pas dans le mandat du ministère du Développement social, cette recommandation sera transmise au Bureau du Conseil exécutif pour qu'elle soit examinée et que des mesures appropriées soient prises. Cette recommandation est hors du champ d'action de Développement social.

Commentaires du défenseur:

Taux de mise en oeuvre: Non applicable

Prochaine période d'examen: **Recommandation retirée.**

À la suite du processus de suivi, le défenseur a choisi de retirer cette recommandation. Bien que le défenseur continuera d'insister sur l'examen des autorités qui ont le mandat, l'autorité et les ressources de surveillance dans ces domaines, il n'est pas clair que le bureau du défenseur soit le seul (ou même le meilleur) lieu pour cette autorité.

Recommandation 10

Autorité responsable: Développement social

Il est recommandé que les travailleurs sociaux des services de protection des adultes aient l'obligation de suivre une formation initiale et annuelle sur les Normes de pratiques, et que lors de chaque enquête, une liste de vérification soit exigée afin de veiller à ce que les Normes de pratique soient respectées.

Réponse du Ministère:

Acceptez-vous la recommandation ? **Oui**

Fournir une auto-évaluation indiquant dans quelle mesure la recommandation a été mise en œuvre. Veuillez fournir une explication de votre réponse ci-dessous : **Largement mis en œuvre**

La formation provinciale a été donnée en novembre 2022, et elle comprenait des mises à jour récentes apportées aux normes et au guide d'entrevue comme énumérées dans la recommandation 7. Un changement supplémentaire a été apporté aux normes pour exiger que les travailleurs de la Protection des adultes ajoutent la liste de contrôle au dossier d'enquête. Du travail est en cours pour élaborer un plan de programme de protection des adultes. Une fois que le plan sera approuvé, il sera partagé avec le Bureau du défenseur des aînés.

L'examen législatif relié à la Protection des adultes est envisagé et sa portée est en cours de détermination.

Commentaires du défenseur:

Taux de mise en œuvre: **Largement mis en œuvre**

Prochaine période d'examen: 4/1/2024

Le défenseur reconnaît le bon travail de formation qui a été fait par le ministère. Rendre cette formation obligatoire, plutôt que recommandée, satisferait pleinement et mettrait fin à cette recommandation.

Recommandation 11

Autorité responsable: Développement social

Il est recommandé qu'avant d'envoyer l'avis de renvoi d'un résident d'un foyer de soins, le foyer de soins devrait être tenu d'informer le ministère du Développement social et le

Défenseur des aînés. Les coordonnées du résident ou du décideur substitut du résident devraient figurer sur l'avis. Le Ministère doit instaurer une procédure d'intervention rapide pour évaluer la validité du renvoi. S'il n'y a pas de problème de sécurité sans solution, un processus de médiation obligatoire doit être mis en place entre la famille et le foyer de soins. Le Ministère doit aussi collaborer avec le Défenseur des aînés et d'autres intervenants concernés en ce qui concerne un examen des mesures de protection de la Loi sur les foyers de soins afin d'éviter les renvois injustes.

Réponse du Ministère:

Acceptez-vous la recommandation ? **Autre**

Fournir une auto-évaluation indiquant dans quelle mesure la recommandation a été mise en œuvre. Veuillez fournir une explication de votre réponse ci-dessous : **Solution alternative**

Une solution de rechange a été adoptée pour soutenir le résultat de la recommandation.

Le Ministère a introduit des amendements au Règlement 85-187 relevant de la Loi sur les foyers de soins afin de protéger les pensionnaires contre un renvoi non nécessaire en introduisant quatre critères spécifiques pour le renvoi des pensionnaires.

DS fournit des soutiens lorsque c'est nécessaire et approprié pour éviter le renvoi d'un pensionnaire. En outre, lorsque les options ont été épuisées et que le renvoi ne peut être évité, le foyer de soins et le Ministère travaillent avec le pensionnaire ou sa famille pour les aider à trouver un placement de rechange, notamment en leur fournissant une liste de foyers de soins dans la région, une liste des lits de foyers de soins disponibles et en envisageant quels autres soutiens dont le pensionnaire pourrait avoir besoin (planification du renvoi). La norme de renvoi des pensionnaires des foyers de soins a été révisée et stipule que :

- Les foyers de soins s'assurent que tous les efforts sont faits pour faire en sorte que les besoins des résidents sont satisfaits; un renvoi est l'exception et ne survient que si toutes les autres options et tous les autres efforts ont été épuisés;*
- Les foyers de soins doivent s'assurer que le résident et son proche ou représentant légal sont tenus informés et ont la possibilité de participer à la planification du renvoi, et que les désirs du pensionnaire sont pris en compte.*

De plus, les foyers de soins peuvent faire une référence à la Protection des adultes s'ils prévoient que la sécurité ou la sûreté des résidents serait menacée en raison du placement planifié.

DS va mettre à jour les normes pour s'assurer que les foyers de soins établissent un processus pour maintenir la continuité des soins afin d'assurer une transition harmonieuse vers un placement de rechange.

DS a apporté des changements à la Loi sur les foyers de soins, aux règlements et à la norme, qui ont pris effet le 1er avril 2022. Avant le renvoi, l'exploitant du foyer de soins doit aviser le pensionnaire, le proche ou le représentant légal ou, s'il n'y en a pas en dossier, le directeur des Ressources communautaires pour adultes et le ministre 30 jours avant la date du renvoi. Des circonstances

acceptables pour le renvoi ont été ajoutées aux règlements. Par le truchement du processus de règlement des différends énoncé dans la norme A-V-1 : Préoccupations des pensionnaires, tout différend pouvant mener au renvoi d'un pensionnaire devrait être examiné à fond. DS et le défenseur des aînés n'ont pas besoin d'être impliqués dans les opérations et les négociations des foyers de soins avec le pensionnaire et/ou son représentant légal, à moins que des problèmes n'aient été relevés dans le cadre d'incidents majeurs ou de préoccupations adressées par un pensionnaire ou sa famille du Ministère ou au défenseur des enfants, des jeunes et des aînés.

Le Comité de défense et des plaintes des pensionnaires ajoute un soutien dans ce domaine. Les foyers de soins sont tenus de rendre immédiatement disponible et visible l'information à propos du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés. Cela assure que les résidents et/ou leur famille ont accès à des renseignements sur le défenseur des aînés, y compris ses coordonnées.

Si les foyers de soins ne suivent pas le règlement et la norme pour le renvoi de pensionnaires, ils recevront un avis d'infraction. Si DS relève un problème systémique relié à des renvois inappropriés de pensionnaires, il envisagera, en tant qu'organisme de réglementation, une démarche menant à une curatelle. Le renvoi des pensionnaires, parmi de nombreux autres sujets, est envisagé dans les analyses reliées au besoin d'avoir un cadre de conformité amélioré.

DS est ouvert à l'idée d'avoir un groupe de travail avec le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés, et va des comptes à ce dernier une fois par trimestre sur les renvois de pensionnaires. DS juge que l'objectif derrière la recommandation a été atteint.

Commentaires du défenseur:

Taux de mise en oeuvre: **Solution alternative**

Prochaine période d'examen: 4/1/2024

Le défenseur craint que le pouvoir de décharge des foyers de soins ne crée un effet dissuasif sur les résidents et les familles qui soulèvent des préoccupations et des plaintes. Certains travaux sur le processus ont été effectués et cela a du mérite. En particulier, les protocoles de placement alternatif et d'examen départemental sont un pas dans la bonne direction. Cependant, la nécessité d'un avis automatique à un organisme de surveillance n'est pas un détail négligeable. Le fait d'avoir un œil extérieur sur toutes les décharges dans le cadre du processus aura un effet dissuasif sur les décharges de représailles. Les décharges de représailles pourraient bien être heureusement rares. Cependant, cela se produit. Donner aux personnes âgées et à leurs familles la sécurité d'un avis externe automatique créera la confiance nécessaire dans le système. Si la pratique est rare, il n'y a aucune raison opérationnelle pour que les maisons de soins infirmiers résistent à notifier le bureau du défenseur des congés. Le défenseur travaillera avec le système de rapport trimestriel proposé et réexaminera cette question dans l'examen des soins de longue durée.

Recommandation 12

Autorité responsable: Développement social

Il est recommandé que le ministère du Développement social modifie les normes de pratique des foyers de soins pour exiger des interactions avec une approche compatissante avec les familles et insister sur le déploiement de soins compatissants nécessaires pour préserver la dignité humaine, y compris tout au long du processus de deuil et en relation avec les rites funéraires.

Réponse du Ministère:

Acceptez-vous la recommandation ? **Non**

Fournir une auto-évaluation indiquant dans quelle mesure la recommandation a été mise en œuvre. Veuillez fournir une explication de votre réponse ci-dessous : **Partiellement mis en œuvre**

DS n'est pas d'accord sur le fait que cette recommandation cadre avec son mandat comme organe de réglementation des foyers de soins, qui est d'assurer le bien-être global et la sécurité des résidents, et il note qu'il y a de nombreux travailleurs de foyers de soins qui fournissent des soins compatissants aux pensionnaires et un soutien compatissant aux familles qui sont en deuil d'un être cher. Développement social a pour mandat d'assurer une prestation adéquate de services aux pensionnaires. Développement social n'est pas d'accord avec le fait qu'un manque de soins compatissants aux familles en deuil d'un être cher est un problème systémique qui devrait être réglementé. Il y a de nombreux facteurs à prendre en considération : rôle de l'organe de réglementation; autres pensionnaires vivant dans les foyers de soins (surtout les personnes qui partageaient des pièces avec des pensionnaires décédés); et besoins des autres aînés du Nouveau-Brunswick en attente de placement dans des foyers de soins.

Nous avons plusieurs normes qui répondent actuellement à cette recommandation, p. ex. la norme B-III-1 : Soins des pensionnaires., D'autres normes incluant des dispositions pour faire en sorte que les besoins et les préférences des résidents sont remplis, comme l'obligation d'avoir un plan de soins exhaustif, comme indiqué dans la norme B-II-1 : Plan de soins. Les normes B-VII-1 et B-VIII-1 couvent aussi l'exigence d'établir des activités d'activation appropriées et de s'assurer que les besoins psychosociaux des pensionnaires sont remplis.

La norme A-V-1 : Préoccupations des pensionnaires a été modifiée après la publication du rapport Il méritait mieux, et d'autres mesures de conformité ont été ajoutées à la norme, notamment l'obligation que chaque foyer de soin ait un processus de règlement des différends qui implique le pensionnaire et ses proches. Conformément aux exigences énoncées dans la norme, l'environnement doit inciter les pensionnaires, le personnel, la famille, les défenseurs ou représentants et les visiteurs à pouvoir signaler des problèmes ou exprimer des préoccupations sans crainte de répercussions.

Commentaires du défenseur:

Taux de mise en oeuvre: **Pas acceptée**

Prochaine période d'examen: 4/1/2024

Le défenseur reconnaît qu'il pourrait bien y avoir un certain nombre de façons d'atteindre cet objectif politique. Si le Ministère avait proposé des solutions alternatives, elles auraient été respectueusement considérées. L'affirmation du ministère selon laquelle cela dépasserait le cadre de ses pouvoirs est toutefois troublante pour le défenseur. À première vue, ce n'est tout simplement pas le cas. L'article 31 de la Loi sur les foyers de soins prévoit que des règlements peuvent être pris pour un certain nombre de choses, notamment :

- concernant les dirigeants, le personnel et les employés des foyers de soins et prescrivant leurs devoirs, leurs responsabilités et leurs qualifications professionnelles; et
- exiger que des programmes de formation continue soient offerts au personnel et aux employés des foyers de soins.
- concernant les services, les soins, les installations et les commodités que les foyers de soins doivent fournir et régir et prescrire les besoins en personnel et les fonctions du personnel à l'égard des soins et des services qui doivent être fournis aux résidents.

Le ministère serait libre de faire valoir qu'il serait imprudent d'utiliser ces pouvoirs dans ce cas. L'argument avancé par le ministère est plus vaste. C'est prétendre que le ministère est impuissant à le faire même si c'est dans l'intérêt public. Cela va clairement à l'encontre de l'interprétation ordinaire de la Loi et de l'intention de la législature élue. En tant qu'officier de cette législature, le défenseur doit le signaler.

Comme indiqué dans le Message du défenseur, il existe une culture de respect des intérêts privés dans les soins de longue durée qui est en contradiction avec d'autres cas où le gouvernement confie à des acteurs privés l'exécution de missions publiques et le service des populations vulnérables. L'équilibre entre les intérêts privés et la réglementation publique doit être soigneusement examiné, et cette réponse du Ministère indique la nécessité d'un examen attentif de certaines des hypothèses occasionnelles qui se sont développées dans les soins de longue durée. Cette question, en particulier et en général.

Recommandation 13

Autorité responsable: Développement social

Il est recommandé qu'un comité composé de cadres supérieurs du ministère du Développement social et du ministère de la Santé mène une consultation exhaustive avec tous les intervenants pertinents, dans le but de modifier en profondeur la Loi sur les foyers de soins, les règlements et les Normes de pratique, afin de garantir la protection des droits fondamentaux de toutes les personnes concernées.

Réponse du Ministère:

Acceptez-vous la recommandation ? **Oui**

Fournir une auto-évaluation indiquant dans quelle mesure la recommandation a été mise en œuvre. Veuillez fournir une explication de votre réponse ci-dessous : **Mise en oeuvre limitée**

Le Ministère convient qu'une charte des droits des pensionnaires devrait être incorporée dans une législation future reliée aux ESLD.

Nous sommes toujours ravis de collaborer avec nos partenaires pour soutenir le bien-être et la sécurité des pensionnaires des FS. La Loi sur les foyers de soins, les règlements qu'elle encadre et les normes régissant les services de foyers de soins relèvent uniquement du mandat du ministère du Développement social. Le Ministère examine régulièrement sa législation, ses règlements, ses politiques et ses normes. Cela se constate dans les récents amendements apportés à la Loi sur les foyers de soins et le Règlement général, qui ont été apportés après avoir consulté les parties prenantes et examiné des lois similaires partout au Canada. Le Ministère continue à examiner sa législation, ses programmes et ses services afin de repérer les secteurs à améliorer.

Commentaires du défenseur:

Taux de mise en oeuvre: **Largement mis en œuvre**

Prochaine période d'examen: 4/1/2024

Le défenseur estime que le Ministère a largement répondu à cette recommandation en coopérant avec le défenseur à l'examen plus large en cours. Le défenseur renverra cette question à l'examen plus large des soins de longue durée en cours et clôturera cette recommandation telle qu'elle est rédigée.