

Réponse aux recommandations du rapport  
du Défenseur des aînés du Nouveau-Brunswick intitulé  
**« Il méritait mieux - Une fin de vie tragique d'un résident en foyer de soins »**

---

Le 18 février 2022

**Recommandation 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.**

Nous sommes ravis de voir le défenseur des aînés souligner l'importance d'avoir un ensemble de pratiques exemplaires fondées sur des données probantes que les foyers de soins doivent suivre. Le développement de ces pratiques relève des foyers de soins qui ont la responsabilité de déterminer les besoins de sécurité et de bien-être des résidents. Le ministère continuera d'encourager les foyers de soins à fournir des services fondés sur des approches individualisées des soins aux résidents, sur le jugement clinique et sur des pratiques exemplaires en constante évolution. Le ministère examinera les rôles et les responsabilités du personnel participant au processus d'inspection afin de déterminer si cette exigence pourrait être améliorée.

**Recommandation 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 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.**

Le ministère du Développement social souhaite que les résidents des foyers de soins du Nouveau-Brunswick bénéficient d'un environnement autant sécuritaire que possible et comprend que c'est une préoccupation que partagent de nombreuses personnes. Tous les foyers de soins suivent les meilleures pratiques cliniques visant à réduire les comportements agressifs, y compris une approche centrée sur la personne en offrant une attention aux résidents individuels pour aider à réduire l'anxiété. Nous avons l'intention de travailler en collaboration avec tous nos partenaires pour renforcer cette importante composante des services des foyers de soins.

Le ministère aide déjà le personnel des foyers de soins à accéder au perfectionnement professionnel lié à la gestion du comportement. Les normes de services des foyers de soins exigent que les exploitants offrent de l'entraînement et de la formation sur plusieurs sujets, notamment la gestion du comportement, la prévention des abus et les soins aux personnes atteintes de démence. Pour rendre cette formation plus accessible au personnel, le ministère fournit deux plateformes électroniques, sans frais à chacun des 71 foyers de soins, qui offrent des modules de formation fondés sur des données probantes et un apprentissage en ligne sur une variété de sujets, y compris les soins aux personnes atteintes de démence.

Grâce aux normes de services des foyers de soins, nous avons établi des lignes directrices pour garantir que les résidents des foyers de soins reçoivent des soins adéquats, y compris des plans de soins individualisés et des plans de gestion du comportement pour éviter les incidents de violence entre résidents.

### **Recommandation 3**

#### **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.**

Nous reconnaissons l'importance d'un processus de communication le plus efficace possible afin de partager les renseignements relatifs aux incidents pour ensuite apporter une réponse appropriée et rapide. En vertu des normes des services des foyers de soins actuelles, ces derniers sont tenus de signaler au ministère, dans les 24 heures suivant l'événement, tout incident ou accident majeur qui a ou qui pourrait avoir une incidence sur la santé et la sécurité des résidents ou du personnel. Le ministère établira un processus pour assurer une réponse rapide aux situations urgentes.

**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.**

Le respect des normes des services des foyers de soins par les exploitants et le personnel fait partie de l'inspection annuelle des foyers de soins. Le ministère veillera à ce qu'un examen des exigences en matière de rapports concernant les incidents majeurs continue d'être effectué auprès des foyers de soins dans le cadre des inspections annuelles.

**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.**

Nous comprenons l'importance d'un système de signalement universel et souhaitons que le processus de signalement soit aussi efficace que possible pour le personnel des foyers de soins. Les normes des services des foyers de soins exigent que ces établissements signalent tous les incidents majeurs par téléphone. Le ministère continuera de travailler avec les foyers de soins pour renforcer le signalement obligatoire des incidents majeurs avec la direction des établissements lors des inspections annuelles. De plus, le ministère veillera à ce que tous les incidents majeurs soient signalés de façon uniformisée. Le fait d'exiger qu'un résident/un membre de sa famille signe un rapport d'incident peut soulever des questions liées à la confidentialité. Cependant, sur demande, le ministère peut fournir au résident/membre de la famille une copie du rapport dont les renseignements confidentiels seront dissimulés (copie caviardée) pour assurer la confidentialité des 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.**

Bien que nous comprenions l'importance d'un plan de soins complet et exhaustif, le ministère continuera d'exiger que le signalement des incidents majeurs soit effectué séparément du dossier du résident en raison de questions de confidentialité. Les processus d'évaluation et de placement prévoient déjà des mesures pour identifier les comportements à risque des résidents et pour partager ces renseignements avec les personnes concernées par le plan de cas du résident. Pour les personnes ayant des besoins ou des problèmes plus complexes, des consultations de cas et des plans sont effectués en collaboration avec d'autres services clés, tels que le ministère de la Sécurité publique ou le ministère de la Santé, avant le placement de la personne.

**Recommandation 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.**

La responsabilisation est un élément important des normes et du processus d'inspection des foyers de soins. Nous voulons mettre à la disposition du public autant de renseignements que possible. Nous comprenons à quel point il est important de tenir le public informé. Tous les rapports d'inspection sont accessibles au public de sorte que toute personne puisse examiner les renseignements liés à la conformité d'un établissement en particulier. De plus, le ministère a investi dans l'outil de gestion d'information InterRAI LTCF, qui permet la production de rapports publics sur les indicateurs de qualité par l'intermédiaire de l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) pour tous les foyers de soins agréés.

**Recommandation 5**

**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.**

Nous sommes ravis que le défenseur des aînés souligne l'importance d'avoir un processus de gestion des plaintes pour aider à améliorer les services aux résidents des foyers de soins. Le signalement des incidents doit faire partie d'un processus efficace pour aider à résoudre les problèmes le plus rapidement possible. Les foyers de soins sont tenus d'avoir une politique et des procédures en place pour le dépôt d'une plainte ou d'une préoccupation, et un suivi doit être effectué et documenté dans les 30 jours suivant la réception de la plainte ou de la préoccupation. Le respect de ces exigences continuera à être vérifié lors de l'inspection annuelle. Le ministère va travailler avec le personnel pour déterminer si cette exigence pourrait être renforcée par la mise en œuvre d'autres mesures.

**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.**

Nous savons à quel point il est important pour les membres des familles, les membres des conseils d'administration et les résidents de jouer un rôle actif au sein des communautés des foyers de soins. C'est l'une des nombreuses façons de maintenir un lien de communication important. Les normes des services des foyers de soins exigent actuellement l'établissement d'un comité des résidents et des familles dans chaque foyer de soins, dont le rôle est clairement défini et qui doit se réunir tous les trimestres. Les foyers de soins sont également tenus d'avoir une politique et des procédures en place pour le dépôt d'une plainte ou d'une préoccupation, et un suivi doit être effectué et documenté dans les 30 jours suivant la réception de la plainte ou de la préoccupation. Le respect de ces exigences continuera à être vérifié lors de l'inspection annuelle.

**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.**

Nous savons à quel point il est important pour les familles et les résidents d'avoir une voix dans les discussions concernant la vie quotidienne dans les foyers de soins. Les normes des services des foyers de soins exigent actuellement l'établissement d'un comité des résidents et des familles dans chaque foyer de soins, dont le rôle est clairement défini et qui doit se réunir tous les trimestres. Les foyers de soins sont également tenus d'avoir une politique et des procédures en place pour le dépôt d'une plainte ou d'une préoccupation, et un suivi doit être effectué et documenté dans les 30 jours suivant la réception de la plainte ou de la préoccupation. Le respect de ces exigences continuera à être vérifié lors de l'inspection annuelle. Le ministère examinera si cette exigence présente la possibilité d'être renforcée par la mise en œuvre d'autres mesures.

Nous sommes heureux de rendre les renseignements sur le Bureau du défenseur des aînés disponibles dans tous les foyers de soins. Le 4 février 2022, une note de service a été envoyée à tous les exploitants de foyers de soins pour décrire les rôles et les responsabilités du défenseur des aînés. Ils recevront également des affiches, des signets et des feuilles d'information afin de renseigner les employés et les résidents sur les rôles et les responsabilités du défenseur des aînés. Tous les exploitants de foyers de soins doivent également expliquer aux résidents leur droit de communiquer avec le défenseur des aînés et afficher bien en évidence les coordonnées du Bureau du défenseur des aînés dans l'établissement. À l'avenir, le ministère du Développement social veillera à ce que les foyers de soins incluent la brochure du défenseur des aînés dans tous les dossiers d'inscription des résidents.

## Recommandation 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.**

Les normes des services des foyers de soins actuelles exigent que les exploitants dispensent au personnel une formation minimale chaque année, notamment en matière de gestion du comportement, de prévention des abus et de soins aux personnes atteintes de démence. Afin de rendre la formation plus accessible, le ministère permet aux 71 foyers de soins d'accéder gratuitement à deux plateformes électroniques qui proposent des modules de formation fondés sur des données probantes et d'apprentissage en ligne sur différents sujets, dont les soins aux personnes atteintes de démence. Le ministère entend travailler avec le personnel pour déterminer si cette exigence pourrait être renforcée par la mise en œuvre d'autres mesures.

## Recommandation 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.**

Nous sommes heureux de voir le défenseur des aînés reconnaître l'importance d'une enquête bien informée et complète. En 2015, le ministère a élaboré un Guide pour la conduite des enquêtes des services de protection des adultes, qui a été revu et mis à jour en 2018, puis en 2020, parallèlement à la tenue de la formation sur ce guide. Ce guide comprend trois listes de contrôle d'enquête distinctes. Le ministère a l'intention de procéder prochainement à un autre examen et à une mise à jour de ce guide. Tout changement découlant de cet examen sera communiqué au personnel, et la formation nécessaire sera dispensée.

## Recommandation 8

**A. Il est recommandé que 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. Il est recommandé que 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.**

Pour répondre aux composantes A et B de la recommandation 8, le personnel du ministère examinera les normes de pratique en matière de protection des adultes afin d'envisager toute mesure d'amélioration. À titre de rappel, les normes de services des foyers de soins exigent que les exploitants offrent de l'entraînement et de la formation sur plusieurs sujets, notamment la gestion du comportement, la prévention des abus et les soins aux personnes atteintes de démence. Le ministère propose notamment des modules de formation et d'apprentissage en ligne sur une variété de sujets, y compris les soins aux personnes atteintes de démence.

**Recommandation 9**

**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 du réseau 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.**

Étant donné que la *Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés* ne relève pas du mandat du ministère du Développement social, cette recommandation sera transmise au Bureau du Conseil exécutif pour examen et action appropriée.

**Recommandation 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.**

Comme c'est le cas pour le personnel des foyers de soins, nous savons à quel point il est important pour les travailleurs sociaux de maintenir leurs compétences à jour. Une révision du Guide d'enquête sur la protection des adultes étant prévue, nous avons l'intention de mettre à jour ce guide et de communiquer toute modification au personnel, en incluant toute formation nécessaire. Le ministère continuera de veiller à ce que le personnel des services de protection des adultes suive toutes les formations initiales, obligatoires et annuelles.

## Recommandation 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 *Loi sur les foyers de soins* afin d'éviter les renvois injustes.**

Nous estimons que les récentes modifications apportées aux dispositions sur le congé de la *Loi sur les foyers de soins*, fondées sur une série de consultations avec des intervenants, répondent à cette recommandation. Les modifications aux dispositions relatives aux congés dans la *Loi sur les foyers de soins* sont entrées en vigueur en décembre 2021 et ont fait passer à 30 jours le préavis requis avant le congé. En outre, des travaux sont en cours pour apporter des changements connexes au règlement général en vertu de la *Loi sur les foyers de soins* afin d'établir une limite aux circonstances admissibles pour le congé d'un foyer de soins. Ces modifications feront en sorte que les foyers de soins ne pourront plus donner congé à un pensionnaire pour n'importe quelle raison; au contraire, tout congé donné à un résident devra correspondre à des circonstances prescrites par la réglementation qui prévoit des paramètres et les responsabilités.

Les « efforts raisonnables » dont il est question dans la modification proposée au règlement comprendront une exigence, qui sera contenue dans les normes des services des foyers de soins, selon laquelle les établissements devront disposer d'un processus de résolution des différends afin d'essayer de parvenir à un accord concernant les soins du résident.

## Recommandation 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.**

Les normes de services des foyers de soins exigent actuellement que ces établissements offrent un environnement propice aux résidents, au personnel, aux familles, aux défenseurs ou aux représentants qui soulèvent des questions et font des suggestions et des plaintes (verbalement ou par écrit) dans un esprit d'ouverture et de partenariat et sans crainte de conséquences négatives.

### Recommandation 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 *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**

Nous sommes toujours heureux de collaborer avec nos partenaires pour assurer le bien-être et la sécurité des résidents. La *Loi sur les foyers de soins*, ses règlements d'application et les normes des services des foyers de soins relèvent du mandat exclusif du ministère du Développement social. Le ministère revoit régulièrement ses lois, ses règlements, ses politiques et ses normes, comme en témoignent les récentes modifications apportées à la *Loi sur les foyers de soins* et au Règlement général connexe, qui ont été entreprises après consultation des intervenants et un examen des lois similaires dans tout le Canada.

---