

# Projet de modernisation des normes applicables aux foyers de soins personnels

## Aperçu du projet

Les 124 foyers de soins personnels autorisés du Manitoba doivent respecter une série minimale de normes afin de garantir la prestation de soins sûrs et appropriés à leurs résidents. Énoncées dans le Règlement sur les normes applicables aux foyers de soins personnels pris en application de la Loi sur l'assurance-maladie, ces normes portent notamment sur les admissions, les programmes de soins, les services de soins infirmiers, les services médicaux et pharmaceutiques, les loisirs, la spiritualité, la formation professionnelle et le contrôle des maladies infectieuses.

À la suite d'une grave écloison de COVID-19 survenue dans un foyer de soins personnels en octobre 2020, le gouvernement du Manitoba a demandé à une experte-conseil de procéder à un examen indépendant afin de l'aider à mieux comprendre ce qui s'est passé. Il lui a également demandé de formuler des recommandations destinées à réduire la probabilité qu'un événement similaire se reproduise. Après la présentation des conclusions de cet examen dans le rapport Stevenson, le gouvernement a fait le point de façon régulière auprès de la population manitobaine sur la mise en œuvre des recommandations formulées. L'une de ces recommandations appelait le gouvernement à examiner et à simplifier les normes de délivrance des licences de foyers de soins personnels afin de les actualiser et de les adapter aux besoins changeants des résidents.

Les observations reçues en réponse au sondage décrit dans le présent document contribueront à éclairer ce travail. Cette rétroaction sera combinée avec les réponses obtenues dans le cadre des autres volets de notre processus de consultation. Des résidents, des membres du personnel et des dirigeants de foyers de soins personnels ainsi que des experts du domaine ont participé à cet exercice. Le groupe de travail sur la modernisation des normes applicables aux foyers de soins personnels a été chargé de passer en revue les données et leur analyse afin de créer des normes modernisées qui conviendront à toutes les parties touchées.

## Aperçu de la consultation

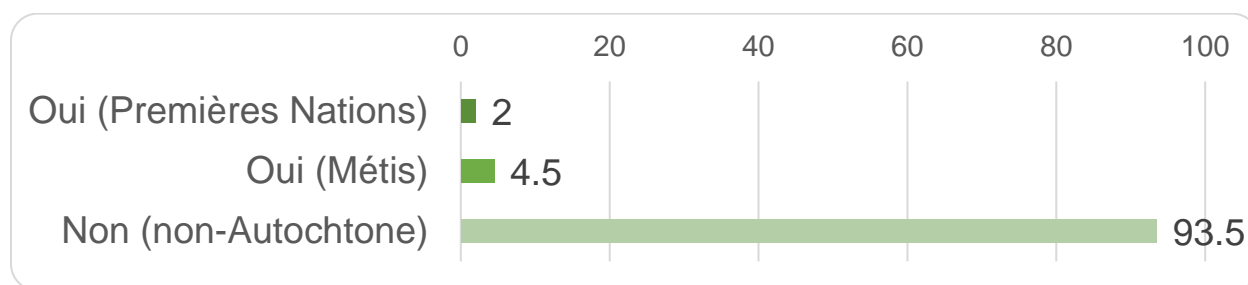
Les autres activités de consultation qui ont été organisées nous ont permis de broser un portrait clair de l'opinion qu'entretiennent les résidents, les employés et les dirigeants de foyers de soins personnels ainsi que d'autres experts du domaine au sujet des normes applicables à ces établissements. Le groupe de travail estime que les lacunes de ces consultations portaient sur l'absence des familles des résidents et de membres du public. Pendant la période de consultation, les foyers de soins personnels étaient pour la plupart confinés d'une manière ou d'une autre en raison de la COVID-19, ce qui a limité notre capacité de communiquer avec ces

familles. Il était aussi difficile, à l'époque, de tenir des consultations publiques. Le portail Participation MB était la meilleure option pour consulter ces groupes.

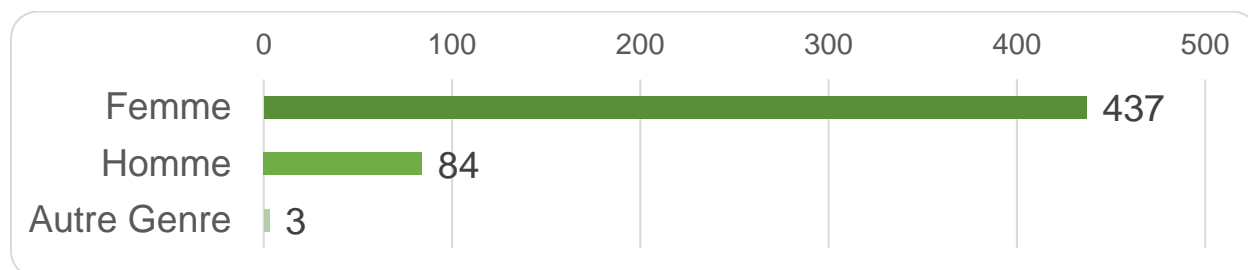
Le sondage, ouvert à l'ensemble de la population manitobaine, s'est échelonné sur deux semaines.

## Ce que nous avons entendu

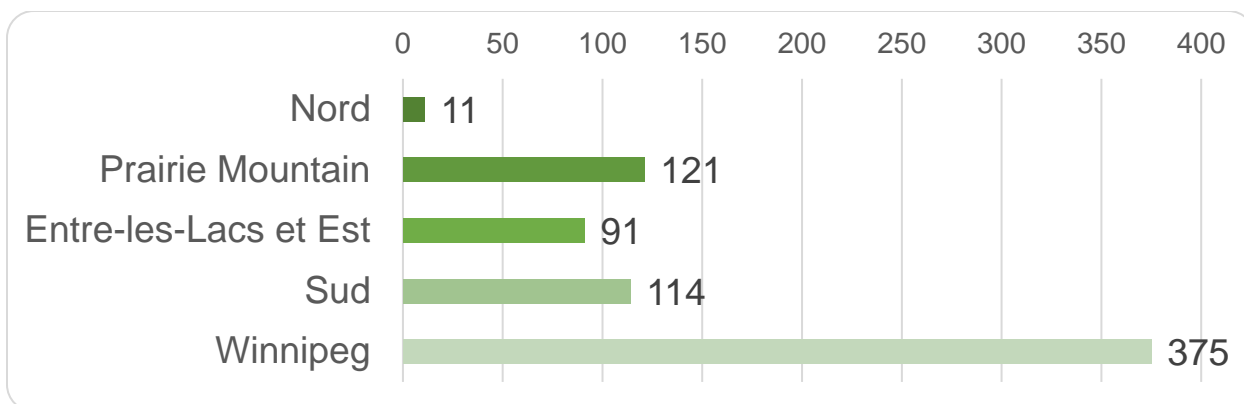
La première série de questions portait sur les données démographiques. Nous souhaitons mieux comprendre nos répondants et examiner les opinions qu'entretiennent certains groupes démographiques sur des thèmes précis. Au total, 717 personnes ont participé au sondage. Signalons qu'il n'était pas nécessaire de répondre à toutes les questions pour y participer. C'est pourquoi nous utiliserons, au bénéfice du lecteur, des pourcentages pour illustrer les opinions des différents groupes. Voici un portrait de nos répondants.



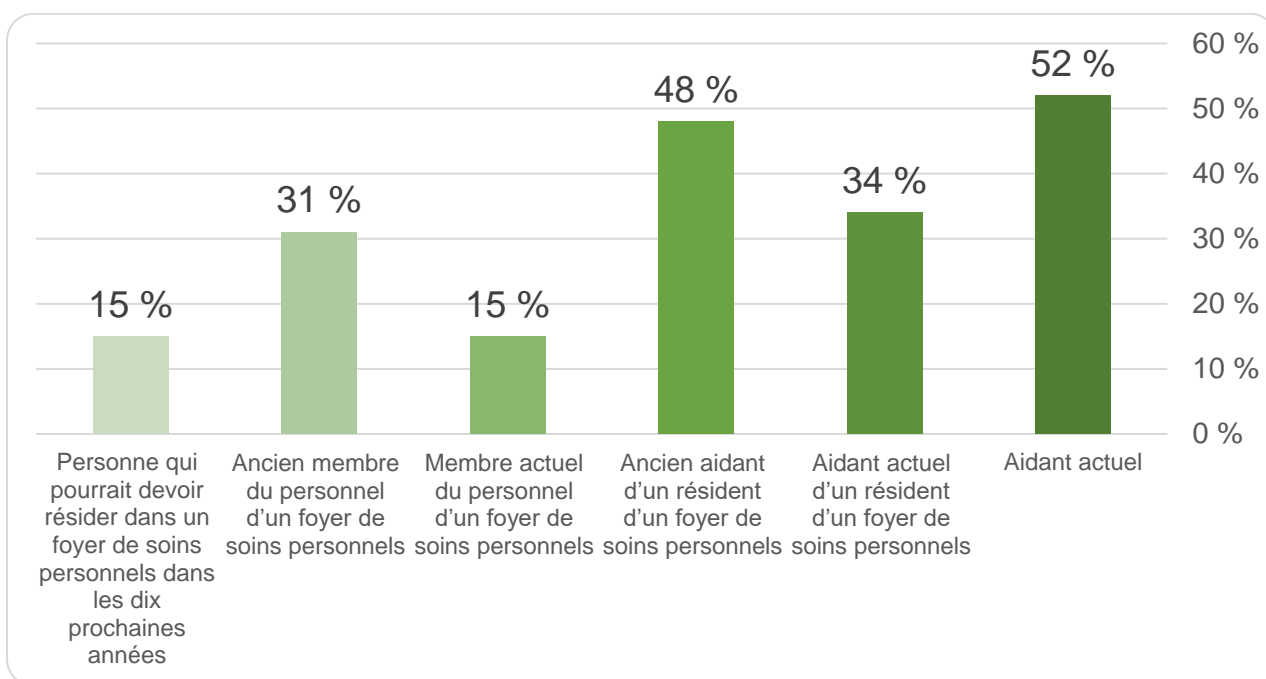
- Parmi les participants, 93,5 % se sont déclarés comme non-Autochtones, 4,5 % comme Métis et 2 % comme Autochtones. Compte tenu de nos discussions approfondies avec le groupe de travail sur les foyers de soins personnels des Premières Nations du Manitoba, de nos visites dans des foyers de soins personnels situés dans des réserves et du nombre de personnes qui se sont déclarées comme étant Autochtones parmi les participants à d'autres activités de consultation, nous espérons qu'un plus grand nombre de personnes se déclarant comme Autochtones participeraient au sondage, mais la connectivité Internet demeure problématique dans de nombreuses collectivités. Toutefois, nous avons eu un très bon taux de participation dans nos autres activités.



- Parmi les participants, 61 % des répondants ont déclaré être des femmes, 12 % ont déclaré être des hommes, moins de 1 % s'identifiait à un autre genre et 27 % n'ont pas répondu à la question.



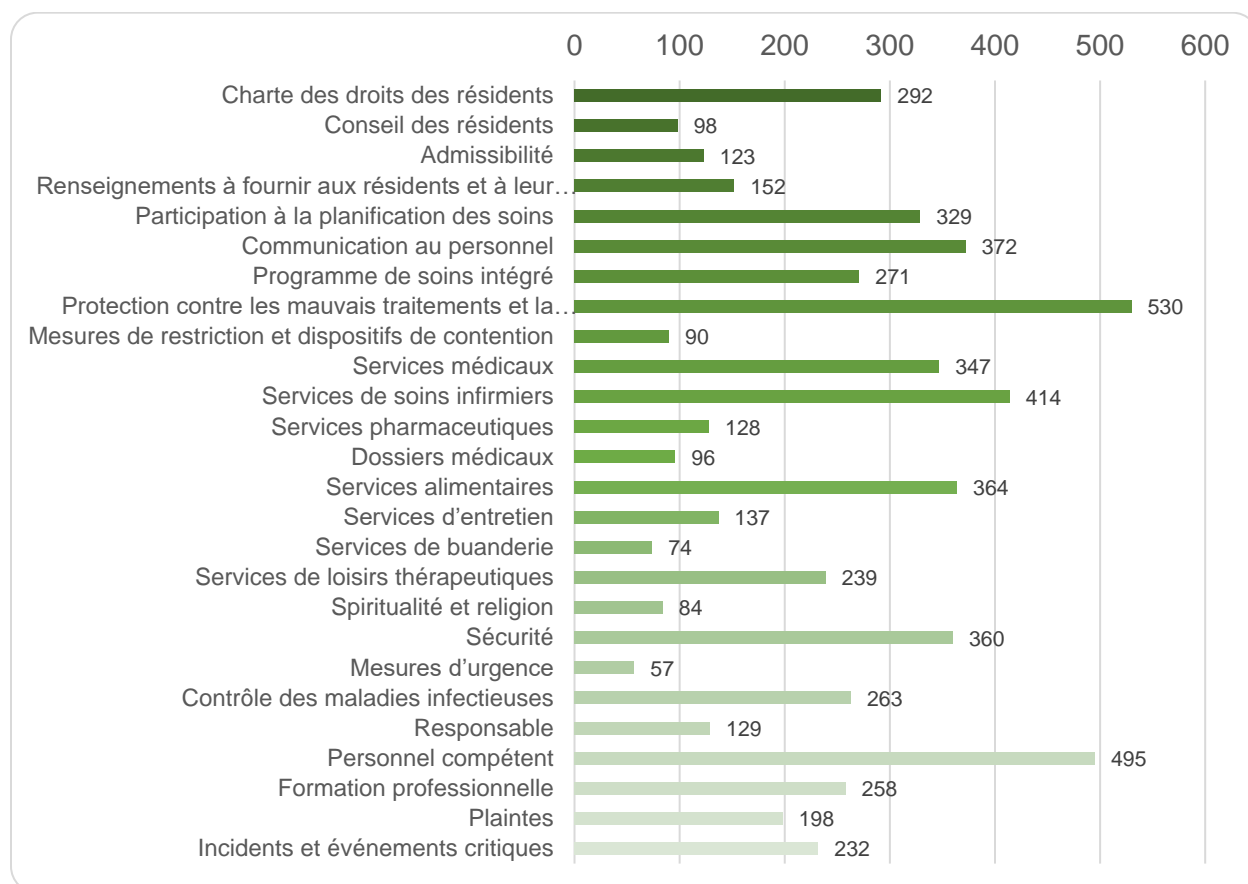
- Cinquante-deux pour cent des participants résidaient dans le territoire de l'Office régional de la santé de Winnipeg, 17 % dans celui de Santé de Prairie Mountain, 16 % dans celui de Southern Health-Santé Sud, 13 % dans celui de l'Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs et de l'Est, 2 % dans celui de l'Office régional de la santé du Nord et 1 % n'a pas répondu à la question. Ces chiffres correspondent à peu près aux données démographiques de Statistique Canada pour 2021.



- Comme dernière question démographique, nous avons demandé aux répondants de nous nommer le « groupe » auquel ils appartenait. Comme les participants pouvaient choisir toutes les réponses applicables, la somme des pourcentages ne totalise pas 100 %. Notre groupe de répondants était équilibré. Si nous pouvions refaire l'exercice, nous ajouterions un septième groupe pour les gens souhaitant répondre « rien de ce qui précède », car il est probable qu'un certain nombre de répondants n'appartenaient à aucun de ces groupes. Les réponses possibles étaient les suivantes :
  - 1) aidant actuel – 52 %;
  - 2) aidant actuel d'un résident d'un foyer de soins personnels – 34 %;

- 3) ancien aidant d'un résident d'un foyer de soins personnels – 48 %;
- 4) membre actuel du personnel d'un foyer de soins personnels – 15 %;
- 5) ancien membre du personnel d'un foyer de soins personnels – 31 %;
- 6) personne qui pourrait devoir résider dans un foyer de soins personnels dans les dix prochaines années – 15 %.

La question suivante visait à déterminer quelles sont les normes à vigueur qu'il convient de surveiller en priorité, de l'avis des participants. Ces derniers ont pu choisir huit normes à prioriser parmi les 26 normes actuellement en vigueur. Encore une fois, nous utiliserons les pourcentages et les numéros des groupes susmentionnés pour fournir plus de contexte. Voici ce que nous avons appris.

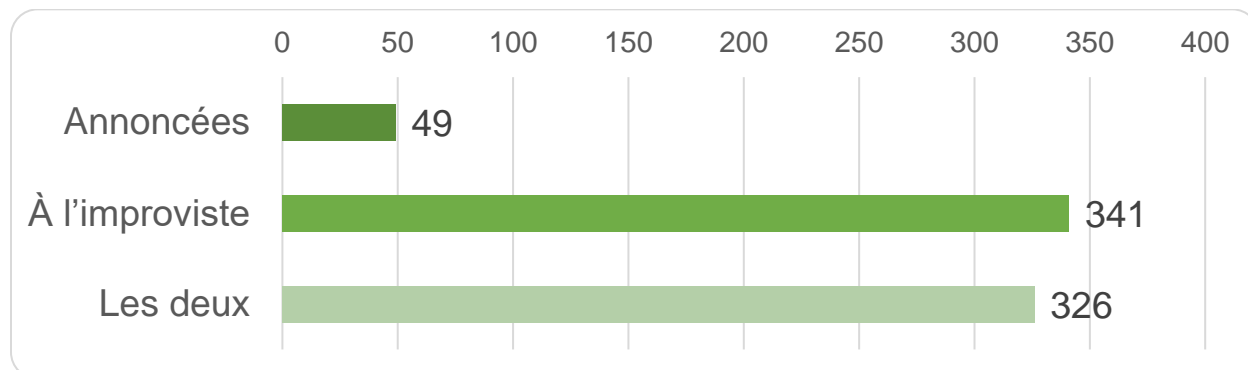


- La protection contre les mauvais traitements et la négligence a été la priorité absolue pour l'ensemble des répondants ainsi que dans cinq des six groupes démographiques. Le groupe 4 a placé cette norme au deuxième rang. Dans l'ensemble, cette norme a été choisie par 73 % des répondants.
- Le personnel compétent figure au deuxième rang pour l'ensemble des répondants et pour cinq des six groupes démographiques. Le groupe 4 a placé cette norme au troisième rang. Dans l'ensemble, cette norme a été choisie par 69 % des répondants.
- Les services de soins infirmiers figurent au troisième rang pour l'ensemble des répondants et pour quatre des six groupes démographiques. Le groupe 4 a désigné cette norme comme étant sa priorité absolue, et le groupe 6 l'a classée en cinquième position. Signalons toutefois que quelques voix seulement séparent les choix du

groupe 6 pour les rangs trois à huit. Dans l'ensemble, cette norme a été choisie par 58 % des répondants.

- La communication au personnel figure au quatrième rang pour l'ensemble des répondants et pour trois des six groupes démographiques. Le groupe 3 a classé cette norme au cinquième rang, et les groupes 4 et 6 l'ont classée en troisième position. Dans l'ensemble, cette norme a été choisie par 52 % des répondants.
- Les services alimentaires figurent au cinquième rang pour l'ensemble des répondants et pour quatre des six groupes démographiques. D'autres consultations menées dans le cadre du projet ont permis de déterminer qu'il s'agissait de la priorité absolue pour les résidents actuels des foyers de soins personnels. Le groupe 3 a classé cette norme au quatrième rang, et le groupe 6 l'a classée en septième position (à égalité avec une autre norme). Dans l'ensemble, cette norme a été choisie par 51 % des répondants.
- La sécurité figure au sixième rang pour l'ensemble des répondants et pour trois des six groupes démographiques. Le groupe 2 a classé cette norme au septième rang, le groupe 4 l'a classée en septième position (à égalité avec une autre norme) et le groupe 6 l'a classée en quatrième position. Dans l'ensemble, cette norme a été choisie par 50 % des répondants.
- Les services médicaux figurent en septième place pour l'ensemble des répondants. Le groupe 1 a classé cette norme au huitième rang, les groupes 2 et 3 l'ont classée en sixième position, le groupe 4 l'a classée septième position (à égalité avec une autre norme), le groupe 5 l'a classée au dixième rang et le groupe 6 l'a classée en quatrième position. Dans l'ensemble, cette norme a été choisie par 48 % des répondants.
- La participation à la planification des soins figure au huitième rang pour l'ensemble des répondants et pour un des six groupes démographiques. Les groupes 1, 3, 5 et 6 (à égalité avec une autre norme) l'ont classé au septième rang dans leur ordre de priorité. Le groupe 5 considère que cette norme ne figure pas dans sa liste de dix normes prioritaires. Dans l'ensemble, cette norme a été choisie par 46 % des répondants.
- Les normes qui ont été le moins souvent choisies dans l'ensemble comprennent les mesures d'urgence (8 %), les services de buanderie (10 %), la spiritualité et la religion (12 %) ainsi que les mesures de restriction et dispositifs de contention (13 %).
- Les réponses reçues quant aux normes prioritaires sont remarquablement uniformes entre les six groupes démographiques.
- En revanche, elles diffèrent beaucoup des autres ensembles de données que nous avons obtenues dans le cadre de ce projet. Ces autres ensembles comprennent des entrevues menées auprès de résidents et du personnel, des réunions en personne et en mode virtuel avec des membres du secteur des foyers de soins personnels, des sondages envoyés aux membres de ce secteur et une analyse rétroactive de sondages antérieurs réalisés auprès de résidents et de leurs familles dans le cadre de visites menées au sujet des normes en 2020 et en 2021. Ces ensembles de données mettent davantage l'accent sur la qualité de vie, la prise de décisions par les résidents au sujet de leurs soins et d'autres aspects de leur vie, les services alimentaires, les loisirs et la réduction du fardeau administratif lié aux normes applicables aux foyers, l'état physique et la propreté des lieux, les mesures de contention et les relations à l'intérieur et à l'extérieur des établissements. La plupart de ces éléments n'ont pas été mentionnés par les répondants sur le portail Participation MB.

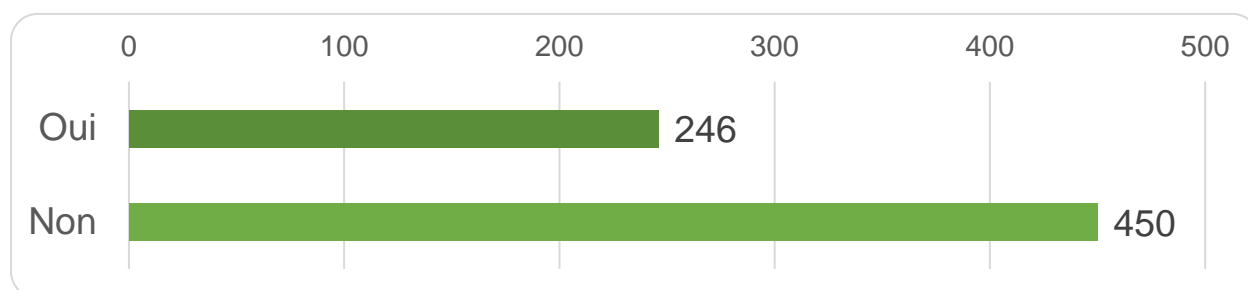
Dans le passé, les évaluations de la conformité des établissements aux normes applicables étaient soit annoncées soit effectuées à l'improviste. La question que nous avons posée à ce sujet visait à déterminer si les répondants préféraient que ces inspections soient uniquement annoncées, uniquement réalisées à l'improviste ou les deux à la fois. Encore une fois, nous utiliserons les pourcentages pour fournir plus de contexte. Voici ce que nous avons appris.



- Parmi les répondants, 48 % souhaitaient des inspections à l'improviste seulement, 45 % souhaitaient des inspections annoncées et à l'improviste et 7 % ne souhaitaient que des inspections annoncées.
- Parmi les 341 répondants qui préféraient les inspections à l'improviste, 309 ont formulé des commentaires. Parmi ceux-ci :
  - 78 % estimaient que les inspections à l'improviste permettent de mieux évaluer les activités quotidiennes;
  - 20 % étaient d'avis que ces inspections améliorent le respect des normes applicables aux foyers de soins personnels au quotidien.
- Parmi les 326 répondants qui préféraient une combinaison d'inspections à l'improviste et annoncées, 271 ont formulé des commentaires. Il a été difficile de catégoriser ces commentaires, mais voici quelques exemples représentatifs de l'opinion générale à cet égard :
  - « Les inspections à l'improviste permettent de réaliser des évaluations plus honnêtes, mais détournent soudainement des ressources infirmières destinées aux résidents À MOINS QUE l'équipe d'inspection se déplace avec des infirmières suppléantes. »
  - « Parce que c'est très stressant pour le personnel de faire l'objet d'une inspection à l'improviste. Mais il est bon d'en avoir pour brosser un portrait complet de la vie dans l'immeuble. »
  - « En permettant aux foyers de se préparer, on peut favoriser des changements positifs. Un processus d'évaluation fondé sur la collaboration peut être plus efficace que les approches axées sur la confrontation. »
  - « Dans toutes les situations de la vie, il y a de bons jours et de mauvais jours. Les foyers doivent avoir le droit de donner une bonne impression, mais ils doivent aussi être responsables des pratiques qu'ils adoptent au quotidien. »
- Vingt-cinq des 49 répondants qui préféraient les inspections annoncées ont formulé des commentaires. Parmi ceux-ci :
  - 48 % estimaient que les inspections doivent être annoncées afin que les foyers puissent se préparer en prévoyant un nombre suffisant d'employés sur place

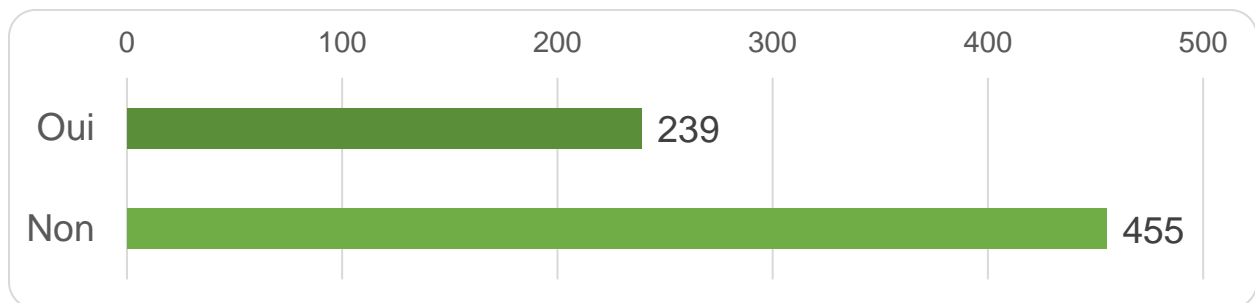
- pendant l'inspection (évitant ainsi de réduire la qualité des soins offerts aux résidents);
- 44 % étaient d'avis que les inspections annoncées favorisent la transparence envers le personnel et les familles.
- Si nous pouvions refaire le sondage, nous ne permettrions pas aux répondants de choisir comme réponse « les deux à la fois », car l'objectif de la question était de déterminer leur préférence entre les inspections annoncées et celles réalisées à l'improviste. Nous ne sommes pas certains d'avoir appris quelque chose des 326 répondants qui ont choisi cette réponse, car beaucoup d'entre eux semblaient simplement indécis.
- L'écrasante majorité des participants des tours de consultation précédents estimaient que les inspections à l'improviste étaient préférables aux évaluations annoncées. La plupart d'entre eux étaient de cet avis pour les raisons mentionnées ci-dessus.

Dans le passé, les résultats des évaluations de la conformité aux normes n'étaient pas rendus publics. À la fin des années 2010, Santé Manitoba publiait des comptes rendus sur son site Web, mais la Direction de la délivrance des permis et de la conformité ignore à quelle fréquence et dans quel but ces rapports étaient consultés. La prochaine série de questions portait sur la diffusion publique des résultats de ces évaluations.

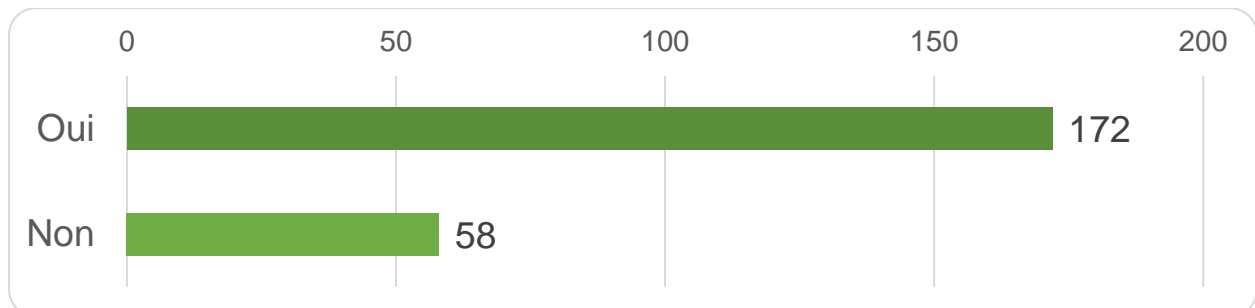


- La première question était : « Saviez-vous que les résultats de ces inspections sont publiés en ligne? ». Soixante-quatre pour cent des répondants ont affirmé ne pas être au courant de ce fait, 34 % savaient que les résultats étaient accessibles au public et 2 % n'ont pas répondu à la question. Nous avons été surpris par le pourcentage de membres du public qui était au courant de ce fait; nous nous attendions à ce que ce nombre soit inférieur compte tenu de ce que nous avons entendu dans d'autres consultations. Nous avons également appris qu'il fallait déployer plus d'efforts pour mettre ces rapports en évidence afin qu'un plus grand nombre de personnes puissent les lire.
- Les répondants ont proposé de nombreuses solutions pour mieux faire connaître ces comptes rendus d'inspection. Voici celles qui ont été mentionnées le plus souvent.
  - De nombreux répondants ont proposé le recours à différents supports (journaux, médias, Internet et annonces) ainsi que l'installation d'affiches dans les établissements.
  - De nombreux répondants ont proposé que les résultats des évaluations soient communiqués aux personnes concernées pendant que les résidents sont en attente de placement et d'admission, et envoyés directement par courriel aux familles des résidents actuels de foyers de soins personnels.

- Certains ont proposé que les résultats envoyés par courriel aux familles soient accompagnés d'une description des mesures et des plans que les foyers comptent mettre en œuvre pour répondre aux préoccupations soulevées.
- Certains autres ont suggéré que les foyers de soins personnels soient tenus de communiquer ces résultats aux familles de leurs résidents actuels.
- Les répondants ont également proposé des solutions pour simplifier les résultats et les rendre plus faciles à comprendre, par exemple :
  - fournir une liste comprenant les noms de tous les foyers de soins personnels, la note qu'ils ont obtenue (sur 10 points) et un lien menant à un complément d'information ou au compte rendu complet;
  - fournir un résumé de préférence au compte rendu complet;
  - fournir une liste publique des foyers de soins personnels où des infractions ont été constatées, ventilés en fonction de la gravité du manquement (au lieu de donner tous les détails).

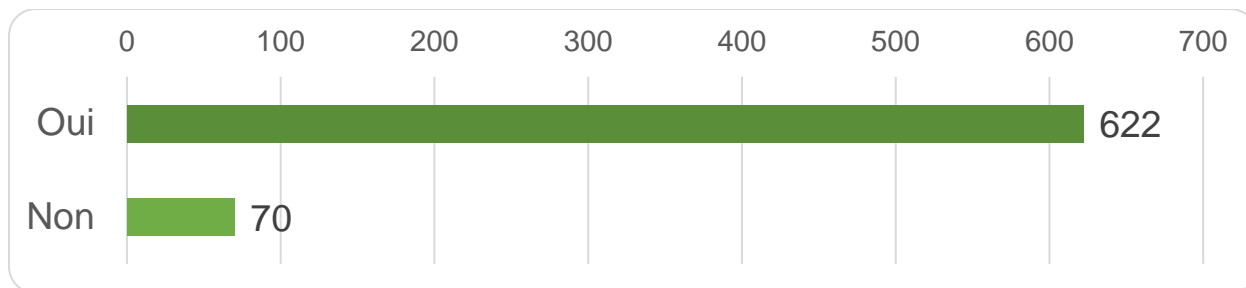


- La deuxième question était : « Avez-vous déjà lu l'un de ces rapports d'inspection dans le passé? » Parmi les répondants, 63 % ont affirmé ne pas avoir lu un tel document, 33 % en avaient déjà lu un et 3 % n'ont pas répondu à la question. Nous avons appris qu'une grande majorité de ceux qui savaient que les rapports étaient accessibles au public lisaient ces documents.



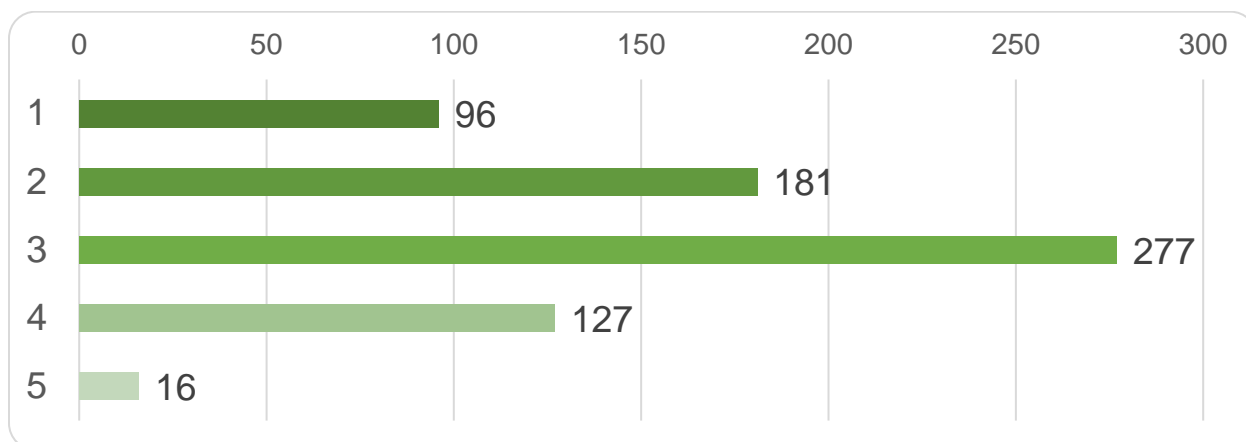
- La troisième question, qui s'adressait à ceux qui avaient déjà lu l'un de ces rapports dans le passé, était : « Votre lecture vous a-t-elle été utile ou instructive? » Parmi les répondants, 72 % ont trouvé la lecture utile, 24 % ne lui ont pas trouvé d'utilité et 4 % n'ont pas répondu à la question. Nous avons appris que si les Manitobains peuvent trouver les documents, ils les liront, et la plupart d'entre eux trouveront leur lecture utile.





- La quatrième question était : « Utiliseriez-vous les renseignements que le personnel responsable de la délivrance des licences a obtenus dans le cadre de ses inspections pour vous aider à choisir un foyer de soins personnel pour un proche ou pour vous-même? » Nous avons appris qu'un accès élargi à ces données aiderait les Manitobains à choisir un foyer de soins personnels pour eux-mêmes et pour leurs proches. Nous avons également appris que l'obtention de bons résultats aux évaluations de la conformité aux normes applicables devrait aider les foyers de soins personnels à garder tous leurs lits occupés.

Nous voulions connaître le point de vue des répondants quant à la mesure dans laquelle les foyers de soins personnels respectent les normes qui s'appliquent à eux.



- Nous avons demandé aux répondants d'utiliser une échelle de 1 à 5 pour répondre à la question suivante : « D'après votre expérience, vos connaissances et vos opinions personnelles, dans quelle mesure estimez-vous que les foyers de soins personnels répondent actuellement aux normes relatives à la délivrance de licences établies par le gouvernement du Manitoba? » La réponse 1 signifiait « pas du tout » et la réponse 5 signifiait « très bien ». Parmi les personnes qui ont répondu à cette question, 14 % ont répondu « 1 », 26 % ont répondu « 2 », 40 % ont répondu « 3 », 18 % ont répondu « 4 » et 2 % ont répondu « 5 ». Nous avons appris que la perception des répondants à l'égard des résultats de ces évaluations n'est pas positive.

Nous avons sollicité l'opinion de ces personnes au sujet des activités des foyers qui n'étaient pas couvertes par les normes en vigueur.

- Nous avons demandé : « Auriez-vous des questions ou des considérations importantes à soulever et qui, selon vous, devraient être traitées par une norme applicable aux

foyers de soins personnels, mais qui ne sont visées par aucune des 26 normes énumérées ci-dessus? » Les 483 personnes qui ont répondu à cette question nous ont dit ce qui suit :

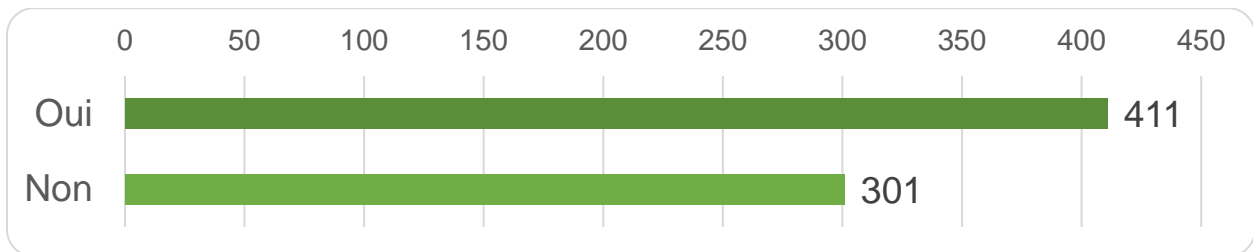
- 25 % ont mentionné une main-d'œuvre compétente et en bonne santé;
  - 19 % ont cité la responsabilité, la transparence et la supervision;
  - 18 % ont mentionné les soins centrés sur les résidents et la famille;
  - 9 % s'intéressaient à l'amélioration de l'accès aux soins;
  - 6 % ont parlé d'infrastructure;
  - 5 % ont mentionné la capacité des familles à visiter les résidents.
- Ces résultats ont été utiles dans la mesure où ils confirment certaines de nos hypothèses au sujet de nouvelles normes qui pourraient être adoptées. Ils confirment aussi que certains aspects des normes en vigueur doivent être améliorés. Aucune des réponses obtenues ici n'entre en conflit avec d'autres ensembles de données tirées des consultations.
  - Ces résultats ne sont pas utiles dans la mesure où ils décrivent des réalités que nous connaissons déjà et d'autres qui ne relèvent pas des normes applicables aux foyers de soins personnels (financement, taux de dotation en personnel, rémunération des employés, rôles des professionnels, etc.).

Dans le cadre du projet de modernisation des normes applicables aux foyers de soins personnels, l'un des principaux mandats consistait à définir ce que sont des « soins de qualité ». Beaucoup de gens en parlent, mais définir ce concept est problématique. Nous avons reçu des commentaires positifs et négatifs sur cette question. Nous avons demandé : « Quelle est votre définition personnelle d'une offre de "soins de qualité" dans un foyer de soins personnels? » Voici quelques-unes des réponses reçues :

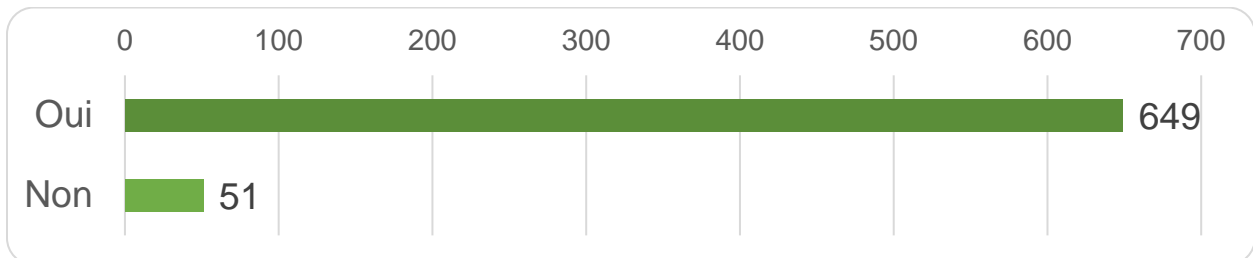
- « Des soins de qualité sont fournis par des professionnels qualifiés, qui sont vigilants et qui ne sont pas surmenés, mais qui ne sont pas non plus stressés par l'argent. La continuité des soins est également très importante pour les résidents, car elle permet l'établissement de relations et d'un climat de confiance lorsqu'il est question de leurs propres soins. La qualité signifie que le personnel peut offrir des soins sans se précipiter, en prenant le temps de bien faire les choses, et que ce personnel est bien informé et qu'il sait comment gérer diverses situations ou différents comportements. » (Ancien membre du personnel d'un foyer)
- « On dit FOYER de soins personnels. C'est le FOYER de quelqu'un et il faut le traiter comme tel. Les résidents ne sont pas des patients. »
- « Dans un foyer de soins personnels, les soins de qualité sont des soins personnalisés. Des normes de vie élevées sont en place. Les loisirs offerts sont sur mesure, ils sont beaucoup plus nombreux, et il en est de même pour les membres du personnel. Les heures du bain et du repas ne se déroulent pas comme si nous étions dans une usine. Le nombre d'employés est adapté aux besoins en tout temps. »
- « Le volume de la musique est suffisamment fort pour que les résidents puissent l'entendre. Le personnel connaît bien les différents types de prothèses auditives et de lunettes. Les vêtements des résidents sont assortis ensemble, et leurs cheveux sont toujours bien peignés. L'hygiène bucco-dentaire est une priorité. La nourriture est cuisinée directement sur place; elle n'est pas livrée sous une forme déjà préparée. Les aliments sont de qualité élevée. Les lits, les oreillers et les draps sont confortables. »

- « La liste est interminable. »
- « À l'heure actuelle, les foyers de soins personnels au Manitoba ressemblent davantage à des mouiroirs qu'à de véritables foyers. Les résidents devraient être traités avec le plus grand respect. »
- « Les normes applicables aux soins palliatifs dans un foyer de soins personnels devraient être équivalentes à celles qui s'appliquent aux centres de soins palliatifs et à d'autres établissements semblables. Il faut plus de personnel! » (Aidant actuel d'un résident de foyer de soins personnels)
- « Les résidents doivent pouvoir profiter au mieux de leurs dernières années à tous les égards, et non pas seulement être nourris, lavés, médicamentés et laissés la plupart du temps seuls dans un lit ou dans un fauteuil dans le hall. L'ajout de ressources dans les établissements favoriserait les activités et les interactions avec les résidents. Une mise à jour de la formation continue sur la démence outillerait mieux des fournisseurs de soins, qui pourraient ainsi obtenir des résultats plus positifs avec les résidents sans devoir recourir aux contentions médicales. » (Ancien aidant d'un résident de foyer de soins personnels)

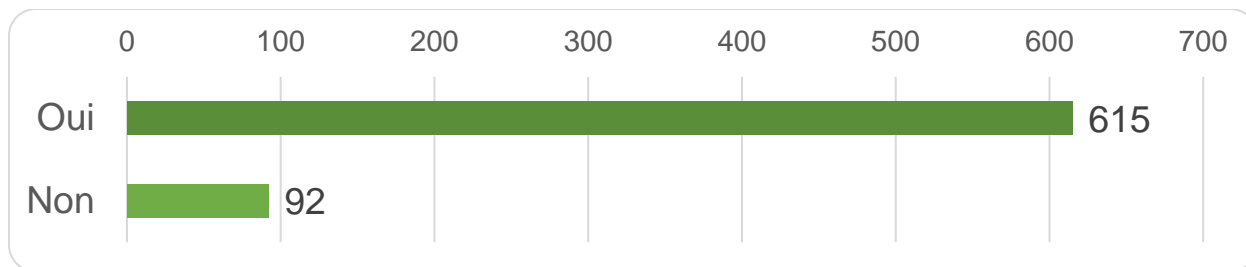
Nous avons posé des questions au sujet des autres options d'hébergement avec services de santé qui sont offertes à une population semblable à celle qui réside dans les foyers de soins personnels du Manitoba.



- La première question était : « Saviez-vous que les normes applicables aux foyers de soins personnels du Manitoba ne concernent que ces foyers et ne s'appliquent pas aux autres établissements qui offrent des services de logement et des soins aux personnes âgées? » Cinquante-sept pour cent des répondants étaient au courant de ce fait, 42 % ne l'étaient pas et 1 % n'a pas répondu à la question.



- La deuxième question était : « Selon vous, certaines normes devraient-elles également s'appliquer à ces autres établissements? » Quarante-et-un pour cent des répondants ont répondu oui, 7 % ont répondu non et 52 % n'ont pas répondu à la question.



- La troisième question était : « À votre avis, le gouvernement du Manitoba devrait-il être responsable de vérifier la conformité de ces types d'établissements aux normes? » Quatre-vingt-six pour cent des participants ont répondu oui, 13 % ont répondu non et 1 % n'a pas répondu à la question.
- Les foyers de soins personnels estiment qu'ils sont évalués de façon plus stricte que les hôpitaux et les fournisseurs de logements avec services de soutien qui s'adressent à des populations similaires. À l'heure actuelle, des exigences s'appliquent à la délivrance de licences dans d'autres provinces, mais ce n'est pas le cas au Manitoba. Les répondants ne semblent pas appuyer cette idée.

Nous avons reçu de nombreux autres commentaires qui n'entraient pas nécessairement dans les catégories susmentionnées. En voici quelques exemples :

- « Les inspections à l'improviste doivent avoir lieu en tout temps, jour et nuit! Pas seulement durant les heures de bureau. Les résidents reçoivent leurs soins 24 heures sur 24, sept jours sur sept. C'est pourquoi il faudrait aussi vérifier le respect des normes 24 heures sur 24, sept jours sur sept. »
- « On se concentre tellement sur les dossiers médicaux alors que, dans les faits, les résultats et la satisfaction à l'égard des soins devraient être de la plus haute importance. »
- « Je suppose qu'il doit y avoir des normes, mais il faudrait les coordonner avec l'agrément, réduire la paperasserie et évaluer la qualité de vie des résidents. Si un résident sourit, est bien nourri, socialise avec d'autres résidents et se dit heureux, c'est plus important que le nombre de chutes qui sont survenues ou la présence au mur d'une charte des droits des résidents. »
- « Les normes précisent que la charte des droits des résidents doit être élaborée par les résidents de l'établissement. À un moment donné, nous avons élaboré cette charte, mais l'évaluation de Santé Manitoba portant sur la conformité aux normes a considéré que nous n'étions pas conformes, car nous ne respectons pas certains critères. Selon les normes, la charte des droits doit porter sur tous les aspects de la vie des résidents. N'intégrez pas aux normes l'élaboration de la charte des droits par les résidents. C'est le foyer de soins personnels qui doit se conformer aux normes. »
- « Lors de leur visite aux foyers, les inspecteurs ne devraient pas se limiter à la paperasse; ils doivent aussi visiter les résidents et parler à leur famille et aux employés (pas ceux choisis par la direction). Si les résidents et les membres du personnel ne semblent pas vraiment heureux, ça signifie que quelque chose ne va pas... »
- « Afin de s'assurer que les services sont véritablement offerts et que toutes les normes sont respectées, il faut mobiliser les familles pour obtenir des inspections plus fréquentes et des comptes rendus sur la mise en œuvre des normes! »

- « Il faudrait une norme sur la réadaptation et l'activité physique. La norme sur les services de loisirs thérapeutiques n'est pas suffisante à cet égard. »
- « Il faudrait une norme liée à la technologie. »
- « Il devrait y avoir des normes applicables à l'environnement physique (p. ex. obligation d'offrir un espace extérieur et des chambres individuelles, conception s'apparentant à de petites maisons, espaces pour les couples). »
- « Ces normes devraient s'harmoniser à toutes celles qui sont élaborées à l'échelle nationale par le Groupe CSA et l'Organisation de normes en santé (HSO) et les intégrer. »

## Prochaines étapes

- Après avoir combiné les données tirées des consultations tenues sur le portail Participation MB avec les données provenant d'autres sources, nous avons relevé des tendances et les problèmes à résoudre.
- Nous avons proposé des solutions aux problèmes observés à partir des consultations et des discussions tenues avec des experts des foyers de soins personnels, des agents responsables des normes applicables à ces établissements et le groupe de travail.
- Nous avons élaboré un projet de normes modernisées.
- Des projets pilotes auront lieu dans des foyers de soins personnels du Manitoba en mars et en avril 2023.
- Nous transmettrons les données obtenues à la suite de ces expériences pilotes aux agents responsables des normes et au groupe de travail afin de déterminer les modifications à apporter, puis nous travaillerons sur ces dernières afin de produire une version définitive du projet.
- Nous présenterons des recommandations au gouvernement pour l'aider à mettre à jour le Règlement sur les normes applicables aux foyers de soins personnels en fonction des nouvelles normes.
- Nous mettrons sur pied un portail électronique pour réduire le fardeau administratif des foyers de soins personnels et des agents responsables des normes ainsi que pour communiquer l'information au public.
- Nous examinerons les exigences linguistiques à respecter pour les documents.
- Nous présenterons au gouvernement un rapport sur ce que nous avons appris tout au long du projet au sujet des foyers de soins personnels (en dehors de ce qui touche aux normes).

## Offre active en action

Pour obtenir le présent document dans un autre format, envoyez un courriel à l'adresse [Licensing.Compliance@gov.mb.ca](mailto:Licensing.Compliance@gov.mb.ca).

## Avez-vous des questions?

Envoyez un courriel à l'adresse [Licensing.Compliance@gov.mb.ca](mailto:Licensing.Compliance@gov.mb.ca).