

**RÉPONSE DU GOUVERNEMENT AU RAPPORT INTÉRIMAIRE
DU COMITÉ PERMANENT DE LA DÉFENSE NATIONALE ET
DES ANCIENS COMBATTANTS (CPDNAC)**

**HONORER NOTRE ENGAGEMENT : ASSURER AUX ANCIENS
COMBATTANTS DES SOINS DE LONGUE DURÉE DE QUALITÉ**

**RÉPONSE DU GOUVERNEMENT AU RAPPORT INTÉRIMAIRE DU
COMITÉ PERMANENT DE LA DÉFENSE NATIONALE ET DES
ANCIENS COMBATTANTS (CPDNAC)**

HONORER NOTRE ENGAGEMENT : ASSURER AUX ANCIENS
COMBATTANTS DES SOINS DE LONGUE DURÉE DE QUALITÉ

Publié par
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700
Charlottetown, (Î.-P.-É) C1A 8M9
Télécopieur : (902) 368-0203
Site web : www.vac-acc.gc.ca

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants, 2003.

No de catalogue
ISBN

Imprimé au Canada

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

ÉTABLISSEMENTS DE SOINS DE LONGUE DURÉE

A. Responsabilités d'Anciens Combattants Canada

Recommandation n°1

Qu'Anciens Combattants Canada examine ses politiques régissant les listes d'attente pour veiller à ce qu'il possède le niveau d'information nécessaire dans toutes les provinces, afin d'être toujours au courant du nombre d'anciens combattants occupant un lit d'accès prioritaire et de ceux figurant sur les listes d'attente.

Réponse

Le gouvernement du Canada prend très au sérieux ses responsabilités et ses engagements à l'égard des anciens combattants. ACC convient de la nécessité d'avoir de l'information à jour au sujet des anciens combattants occupant des lits d'accès prioritaire (LAP) et de ceux qui attendent un lit. À cette fin, ACC a mis à jour son système d'information afin de pouvoir être au courant du nombre d'anciens combattants occupant un lit dans un établissement de soins de longue durée. Le Ministère a également entrepris deux initiatives pour pallier cette lacune : le Projet pilote des soins à domicile pour les anciens combattants ayant servi outre-mer (ACSO) et l'Initiative de gestion des listes d'attente pour les ACSO. Grâce à la première, soit le projet pilote lancé en juin 1999, des anciens combattants admissibles ont eu droit aux services du PAAC et aux avantages médicaux. La modification réglementaire permettant d'instaurer cette initiative de façon permanente a été approuvée en principe et publiée par anticipation dans la Gazette du Canada le 16 août 2003. Son approbation définitive est attendue sous peu. L'Initiative de gestion des listes d'attente pour les ACSO fut entreprise en juillet 2000. Ces initiatives ont donné plus de souplesse à ACC, soit pour fournir des soins aux anciens combattants occupant un lit dans un établissement de soins communautaires, soit pour répondre aux besoins de santé des anciens combattants à domicile, en attendant qu'ils soient placés en établissement. Grâce à ces initiatives, aucun ancien combattant ne devrait avoir « des besoins non satisfaits ». De plus, elles réduisent l'urgence à placer les anciens combattants en établissement, mais permettent de placer plus rapidement les anciens combattants ayant les besoins les plus pressants.

Recommandation n° 2

Qu’Anciens Combattants Canada examine de nouveau ses procédures pour s’assurer qu’il peut vérifier efficacement les conditions régnant dans tous les établissements canadiens offrant des soins de longue durée aux anciens combattants et qu’il peut prendre les mesures correctives qui s’imposent en temps opportun si une situation était susceptible de restreindre l’accès des anciens combattants aux lits d’accès prioritaire ou la qualité des soins donnés.

Réponse

Le gouvernement du Canada est déterminé à veiller à ce que les anciens combattants aient accès à des soins de longue durée de qualité, qui répondent à leurs besoins en matière de soins de santé. Des LAP sont réservés pour les anciens combattants aussi longtemps qu’ils en ont besoin. Il y a actuellement 4 310 de ces lits dans 171 établissements partout au Canada.

Depuis 1998, le personnel des bureaux de district d’ACC visite chaque année les anciens combattants résidant dans des établissements de soins de longue durée et leurs familles pour remplir un sondage portant sur la satisfaction des clients. Si l’ancien combattant n’est pas en mesure de répondre aux questions, celles-ci sont posées à son représentant désigné. Les questions du sondage ont été établies en fonction des dix normes axées sur les résultats pour les soins de santé d’ACC : protection et sécurité, qualité de la nourriture, accès à des services en clinique, médicaments, accès à des conseillers spirituels, activités sociales et loisirs, déplacements, soins personnels, hygiène, et accès à des services spécialisés. Si, lors de son entretien avec l’ancien combattant et sa famille, l’employé du bureau de district constate des problèmes particuliers en matière de soins, il y donne suite en demandant à un professionnel de la santé du bureau de district d’entreprendre un examen.

En 2000-2001, 1 500 clients et/ou leurs familles ont été interviewés. Le taux de satisfaction à l’échelle nationale était alors de 93 % et il est passé à 94 % en 2001-2002 pour les 2 200 clients et/ou familles interviewés.

Le 9 mai 2003, un contrat d’un an, assorti d’une option de renouvellement d’un an, a été attribué à la Légion royale canadienne (LRC) pour que ses membres formés en conséquence réalisent le sondage portant sur la satisfaction des clients auprès de 4 000 anciens combattants vivant dans des établissements de soins communautaires partout au Canada. ACC aura ainsi une meilleure idée de la satisfaction des clients placés dans des établissements communautaires.

De plus, les infirmières de district ont fait remplir un questionnaire aux administrateurs des établissements afin de vérifier si les programmes et services offerts satisfont aux besoins en matière de soins aux anciens combattants.

ACC encourage fortement les établissements comptant des LAP à obtenir l'agrément du Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS). L'agrément est un volet de la Stratégie de soins de longue durée d'ACC. Des 4 310 LAP, 96 % (soit 4 155 LAP) se trouvent dans des établissements agréés. ACC, en collaboration avec la LRC, a travaillé avec le CCASS pour que soient intégrées au Programme d'agrément MIRE (Mesures implantées pour le renouveau de l'évaluation) du CCASS les dix normes axées sur les résultats pour les soins de santé d'ACC.

En avril 2001, un poste de directeur de la qualité des soins a été créé afin de surveiller la qualité des soins dans la Région de l'Ontario. Le titulaire de ce poste travaillera en étroite collaboration avec trois grands établissements comptant des LAP en Ontario : le Perley-Rideau Veterans' Health Care Centre, Parkwood Hospital et Sunnybrook and Women's College Health Sciences Centre, et divers intervenants en vue de régler les problèmes en suspens. On examinera le besoin et la possibilité d'élargir ce rôle à d'autres régions.

En outre, ACC favorise le travail de divers comités de travail, par exemple, les conseils des résidents, en y participant parfois, et il assiste à des réunions d'anciens combattants et de leurs familles.

Le Ministère s'entretient avec l'établissement visé, de toute préoccupation ou plainte portée à l'attention des représentants d'ACC.

Recommandation n° 3

Que, de concert avec les autorités régionales et provinciales, Anciens Combattants Canada examine des façons d'uniformiser le plus possible le processus d'évaluation utilisé pour déterminer le niveau de soins que nécessite un ancien combattant souhaitant obtenir une place dans un établissement de soins de longue durée, l'objectif étant de réduire les écarts d'une région ou d'une province à l'autre sur le plan de l'accès.

Réponse

Le gouvernement du Canada est résolu à collaborer avec ses partenaires pour assurer aux anciens combattants les soins dont ils ont besoin. Le processus d'évaluation aux fins d'admissibilité aux soins de longue durée pour anciens combattants est le même partout au pays. Pour être admissibles au programme fédéral de soins de longue durée, les anciens combattants sont évalués selon les mêmes critères et lignes directrices. Pour être admissibles au programme fédéral de soins de longue durée, les anciens combattants doivent satisfaire aux exigences des besoins de soins de type II ou III selon la norme fédérale. Le type II s'applique aux anciens combattants qui ont besoin de soins infirmiers et de soins personnels quotidiens et de 90 à 150 minutes de supervision par jour par un professionnel de la santé, de services de soins personnels

et thérapeutiques et de l'aide aux activités de la vie quotidienne. Le type III s'applique quant à lui aux anciens combattants qui ont besoin de soins infirmiers et de soins personnels quotidiens, de soins thérapeutiques, d'environ 150 minutes ou plus de supervision par jour, de soins personnels et de soins thérapeutiques et d'aide aux activités de la vie quotidienne. Ces critères d'évaluation sont utilisés par le personnel d'ACC à l'échelle nationale pour déterminer l'admissibilité aux programmes et la priorité d'admission dans un établissement. Les équipes de soins de santé du bureau de district (ESSBD) déterminent la priorité d'admission en se fondant d'abord sur l'évaluation des besoins de santé du client, la priorité étant accordée aux clients ayant les besoins de santé les plus pressants. Lorsqu'une évaluation démontre que deux clients ont des besoins de santé semblables, l'ESSBD recommandera leur admission suivant l'ordre de priorité ci-après :

- 1) les anciens combattants pensionnés qui ont besoin de soins et touchent une pension pour un état lié à leur participation à la guerre;
- 2) les anciens combattants au revenu admissible;
- 3) les anciens combattants ayant servi outre-mer et les anciens combattants qui touchent une pension pour un état non lié à leur participation à la guerre.

Recommandation n° 4

Que le Ministère s'assure que les noms des anciens combattants souhaitant obtenir une place dans un établissement de soins de longue durée ne soient pas enlevés de la liste d'attente ni renvoyés au bas de celle-ci parce qu'ils ont refusé une place dans un établissement autre que celui qu'ils ont choisi ou parce qu'on leur a accordé moins de trois jours pour accepter cette place et être admis.

Réponse

Le gouvernement du Canada est déterminé à veiller à ce que les soins voulus pour répondre aux besoins en matière de santé des anciens combattants soient mis à la disposition de ces derniers. Étant donné que la politique varie d'une province à l'autre et même d'une autorité régionale en matière de santé à l'autre au sein de la même province, il est difficile de toujours assurer le placement de l'ancien combattant dans l'établissement de son choix. Toutefois, les besoins de soins de santé de l'ancien combattant peuvent être satisfaits par des services à domicile ou par le placement de l'ancien combattant dans un autre établissement qui reçoit une aide financière d'ACC, jusqu'à ce que le client soit placé dans l'établissement de son choix.

Quand les anciens combattants commencent à penser qu'ils devraient être placés en établissement, ils peuvent faire inscrire leur nom sur une liste d'attente.

Recommandation n° 5

Que, de concert avec les autorités régionales et provinciales, le Ministère identifie rapidement les anciens combattants parmi les personnes qui demandent une place dans un établissement de soins de longue durée : il pourrait s'agir notamment d'ajouter une case dans le formulaire de demande pour que la personne puisse s'identifier comme ancien combattant, afin qu'il n'incombe pas essentiellement à ce dernier de déterminer les services auxquels il a droit.

Réponse

Le gouvernement du Canada est résolu à collaborer avec son partenaire provincial, en l'occurrence le Québec, pour régler cette question. En juin 2003, ACC a communiqué avec toutes les provinces et a appris que dans toutes les provinces, sauf au Québec, il y a une case sur le formulaire de demande permettant aux personnes de s'identifier comme ancien combattant ou, encore, permettant à ceux/celles qui font l'évaluation des soins de longue durée de demander aux personnes si elles sont ou non ancien combattant. ACC travaillera avec le Québec afin de déterminer le meilleur moyen de permettre aux anciens combattants de cette province de s'identifier comme tels.

B. Conditions dans les établissements de soins de longue durée pour anciens combattants

Recommandation n° 6

Qu'Anciens Combattants Canada prenne le plus rapidement possible les mesures pour aider le Caribou Pavilion, qui fait partie du Dr. Leonard A. Miller Centre à St John's (Terre-Neuve-et-Labrador), à améliorer sensiblement ses ressources afin de donner des soins de longue durée à ses résidents aux prises avec une certaine forme de démence.

Réponse

Le gouvernement du Canada est déterminé à veiller à ce que les anciens combattants aient accès à des soins de longue durée de qualité qui répondent à leurs besoins en matière de soins de santé. ACC accepte cette recommandation et des négociations sont en cours avec des représentants de la province et de l'établissement afin de la mettre en oeuvre.

Recommandation n° 7

Que, de concert avec le Caribou Pavilion, le Dr. Leonard A. Miller Centre et le Health Care Corporation de St John's, Anciens Combattants Canada veuille à ce que les chambres accueillant trois résidents ou plus soient remplacées par des chambres à un ou à deux lits, lorsque les mesures seront prises pour accroître les capacités du Caribou Pavilion lui permettant de donner des soins aux malades atteints de démence, et ce sans réduire le nombre total de lits d'accès prioritaire.

Réponse

Le gouvernement du Canada prend très au sérieux ses responsabilités à l'égard des anciens combattants. ACC accepte cette recommandation. Il est prévu que cette recommandation soit mise en oeuvre dans le cadre des négociations prévues, tel qu'indiqué à la réponse à la recommandation 6.

Recommandation n° 8

Qu'Anciens Combattants Canada établisse des normes claires pour s'assurer que les principaux établissements de soins de longue durée et, dans la mesure du possible, les autres établissements comptant des lits d'accès prioritaire destinés aux anciens combattants, comptent des chambres privées ou, à tout le moins, une combinaison de chambres privées et de chambres à deux lits, et puissent répondre aux besoins des anciennes combattantes.

Réponse

Assurer aux anciens combattants des soins de longue durée de qualité qui répondent à leurs besoins en matière de soins de santé demeure une priorité pour le gouvernement du Canada. Les besoins de santé de chaque ancien combattant sont évalués et l'ancien combattant est placé dans la chambre disponible qui convient le mieux à ses besoins. Pour ce qui est des besoins des anciennes combattantes, chaque situation est examinée au cas par cas, comme pour les anciens combattants.

Quatre-vingt pour cent des 4 310 LAP d'ACC (soit 3 475 LAP) sont situés dans 21 établissements au pays. De ce nombre, 15 offrent des chambres privées ou des chambres semi-privées, tandis que six seulement offrent des chambres à trois lits ou plus. De ces six établissements, le Caribou Memorial Veterans' Pavilion de Terre-Neuve-et-Labrador, l'Hôpital Sainte-Anne au Québec, et le Mewburn Veterans Centre en Alberta, sont en cours de rénovation ou le seront sous peu afin d'éliminer les chambres à trois lits ou plus.

Recommandation n° 9

Qu’Anciens Combattants envisage des solutions, comme des logements spéciaux et de meilleurs soins à domicile, pour empêcher la séparation des couples dans la mesure du possible et qu’il envisage, en fonction de chaque cas, la possibilité de rembourser, aux conjointes d’anciens combattants se trouvant dans un établissement de soins de longue durée, certains coûts liés au transport entre leur domicile et l’établissement.

Réponse

Le gouvernement du Canada est résolu à aider ses partenaires, en l’occurrence la LRC, à trouver d’autres solutions d’hébergement pour les anciens combattants. ACC collabore avec la Direction nationale de la Légion royale canadienne pour fournir aide et conseils aux directions provinciales et aux filiales portant sur diverses questions liées au logement. Cette aide pourrait prendre plusieurs formes : aide à déterminer, planifier, établir ou financer des options en matière de logement pour les anciens combattants ou d’autres personnes âgées. De plus, un partenariat a été établi avec la Abbeyfield Houses Society of Canada qui s’emploie à fournir des options en matière de logement avec services de soutien.

QUALITÉ ET LIVRAISON DES REPAS

Recommandation n° 10

Que, de concert avec les administrateurs des établissements ainsi qu’avec les autorités régionales et provinciales en matière de santé, Anciens Combattants Canada élabore des normes régissant la qualité, la préparation et la livraison des repas à l’intention des établissements de soins de santé pour anciens combattants, pour préciser clairement le niveau de qualité et de satisfaction qu’il faudrait maintenir.

Réponse

Le gouvernement du Canada s’engage à collaborer avec ses partenaires provinciaux chaque fois que c’est nécessaire. ACC a accès à des experts dans ce domaine, et dans la mesure du possible, il apportera des changements appropriés aux services d’alimentation.

En outre, ACC reconnaît que les services d’alimentation sont un élément essentiel des soins de longue durée. C’est pourquoi il respectera les normes établies dans le cadre du processus d’agrément.

Grâce aux dix normes axées sur les résultats pour les soins de santé d'ACC qui sont intégrées au questionnaire sur la satisfaction des clients, le Ministère mesure la satisfaction des anciens combattants à l'égard des services d'alimentation offerts dans l'établissement où ils sont placés. Au cours de la dernière année d'enquête, la satisfaction d'ensemble des clients au titre des services d'alimentation était de 78 %. Bien que ce taux soit considéré au-dessus de la moyenne, d'autres améliorations s'imposent.

Recommandation n° 11

Qu'Anciens Combattants Canada veuille au respect des normes établies aux termes de la recommandation 10, en vérifiant à intervalles réguliers la qualité, la préparation et la présentation des repas fournis aux anciens combattants dans les établissements de soins de longue durée, à l'aide non seulement de questionnaires servant à évaluer le niveau de satisfaction des anciens combattants mais également d'inspections régulières effectuées par des représentants du Ministère ou, à la demande de celui-ci, par des groupes représentant des anciens combattants.

Réponse

Le gouvernement du Canada est résolu à maintenir son engagement à veiller à ce que les anciens combattants aient accès à des soins de longue durée de qualité qui répondent à leurs besoins en matière de soins de santé. ACC dispose de plusieurs moyens pour évaluer le niveau de satisfaction des anciens combattants tel qu'expliqué à la réponse à la recommandation 2. À l'avenir, une attention spéciale sera accordée à l'évaluation du niveau de satisfaction des clients quant aux services d'alimentation.

Recommandation n° 12

Qu'Anciens Combattants Canada entreprenne des consultations auprès des administrateurs des établissements ainsi qu'auprès des autorités régionales et provinciales en matière de santé afin d'accroître le plus rapidement possible le niveau de satisfaction et la qualité des repas servis aux anciens combattants au Deer Lodge Centre de Winnipeg et au Caribou Veterans' Memorial Pavilion de St John's (Terre-Neuve-et-Labrador).

Réponse

Le gouvernement du Canada s'engage à collaborer avec ses partenaires provinciaux chaque fois que c'est nécessaire. ACC s'emploiera à apporter des améliorations aux services d'alimentation, particulièrement dans les deux établissements identifiés. Il convient toutefois de noter que les problèmes cernés au Deer Lodge Centre ne sont pas restreints à cet établissement, étant donné que ce dernier fait partie de la Winnipeg

Regional Hospital Authority, qui a instauré un système centralisé de remise en température des mets, pour les neuf grands établissements dont elle est responsable à Winnipeg.

Recommandation n° 13

Que, dans l'élaboration de normes régissant la qualité, la préparation et la livraison des repas conformément à la recommandation 10, Anciens Combattants Canada encourage tous les établissements de soins de longue durée pour anciens combattants à établir des menus offrant occasionnellement des recettes à saveur locale et des mets spéciaux, ainsi que tenant compte dans toute la mesure du possible des habitudes alimentaires et des goûts des aînés.

Réponse

Le gouvernement du Canada s'engage à collaborer avec ses partenaires provinciaux chaque fois que c'est nécessaire. Quand des établissements comptant des LAP demandent l'aide d'ACC pour élaborer des menus comportant des recettes locales et des mets spéciaux, ACC met à leur disposition de l'aide professionnelle dans la mesure du possible.

Comme il est précisé dans la réponse d'ACC à la recommandation 25, tout progrès réalisé à ce titre sera signalé.

Recommandation n° 14

Que, de concert avec les administrateurs des établissements ainsi qu'avec les autorités provinciales et régionales en matière de santé, Anciens Combattants Canada élabore des lignes de conduite régissant la construction ou la rénovation des salles à manger afin de faciliter l'accès aux personnes en fauteuil roulant, de créer une ambiance plus chaleureuse et d'améliorer la sécurité.

Réponse

Le gouvernement du Canada s'engage à collaborer avec ses partenaires provinciaux pour s'assurer que les mesures voulues soient prises, quand on lui en fait la demande. ACC accepte cette recommandation en partie. En effet, il est d'accord pour que soit facilité l'accès aux personnes en fauteuil roulant aux salles à manger; il a d'ailleurs déjà pris des mesures dans plusieurs établissements comptant des LAP à cet égard. Dans les autres établissements comptant des LAP, ACC s'emploiera à faciliter l'accès aux personnes en fauteuil roulant aux salles à manger et à mettre en oeuvre les autres volets de la recommandation dans les établissements qui en font la demande.

Recommandation n° 15

Qu’Anciens Combattants Canada continue à appuyer, éventuellement de concert avec l’entreprise privée, le programme d’aliments reconstitués mis en œuvre à l’Hôpital Sainte-Anne pour aider les personnes ayant des difficultés à mâcher et à avaler, afin d’offrir de tels aliments dans les établissements de soins de longue durée pour anciens combattants et peut-être aux autres établissements de soins de longue durée.

Réponse

Le gouvernement du Canada prend très au sérieux ses responsabilités à l’égard des anciens combattants et s’engage à assurer que les pratiques exemplaires instaurées par le seul établissement ministériel, l’Hôpital Sainte-Anne, soit partagées avec ses partenaires provinciaux. Depuis 2000, ACC organise des rencontres nationales portant sur les soins de longue durée avec le personnel des établissements comptant des LAP, afin d’échanger des pratiques exemplaires. Depuis 1993, l’Hôpital Sainte-Anne offre un programme d’aliments reconstitués à ses résidents atteints de dysphagie. Les aliments reconstitués ressemblent tellement aux aliments ordinaires que leur texture modifiée est seulement perceptible au goût. En 1999, le personnel de l’Hôpital Sainte-Anne a formé une société privée intitulée Prophage Inc. qui offre un programme d’aliments reconstitués. La société est encore à l’étape embryonnaire, mais si elle passait à l’étape de pleine mise en œuvre, elle pourrait peut-être servir d’autres établissements. Il convient de noter que la société relève du secteur privé et que son avenir dépendra de sa rentabilité.

AUTRES QUESTIONS

A. Identité

Recommandation n° 16

Qu’Anciens Combattants Canada, de concert avec les administrateurs du Sunnybrook and Women’s College Health Sciences Centre et le conseil des anciens combattants et des résidents de la communauté, explore des façons de rehausser la visibilité du groupe des anciens combattants au centre Sunnybrook, notamment au moyen de pancartes plus apparentes.

Réponse

Le gouvernement du Canada est résolu à collaborer avec ses partenaires, en l’occurrence le Sunnybrook and Women’s College Health Sciences Centre et le Conseil des anciens combattants et des résidents, pour régler la question des panneaux d’affichage. Des discussions étaient en cours entre le conseil des résidents, la direction

du Sunnybrook and Women's College Health Sciences Centre (SWCHSC) et ACC à ce sujet plus tôt cette année. En juillet 2003, ACC a reçu un devis estimatif et procède depuis à l'installation d'un plus grand nombre de pancartes.

B. Consultations

Recommandation n° 17

Qu'Anciens Combattants Canada élabore des lignes directrices claires à l'intention de ses représentants d'un bout à l'autre du pays afin qu'ils puissent suivre de près et de façon régulière et uniforme, la situation dans les établissements où des soins de longue durée sont dispensés aux anciens combattants en vertu d'une entente conclue avec le Ministère.

Réponse

Le gouvernement du Canada est résolu à maintenir son engagement à veiller à ce que les anciens combattants aient accès à des soins de longue durée de qualité qui répondent à leurs besoins en matière de soins de santé. Tel qu'indiqué à la réponse à la recommandation 2, ACC a pris des mesures pour suivre de près et de façon régulière et uniforme, la situation en établissements où des soins de longue durée sont dispensés aux anciens combattants en vertu d'une entente conclue avec le Ministère. Cependant, ACC cherche toujours à améliorer ce suivi. C'est pourquoi il a attribué, le 9 mai 2003, un contrat d'un an à la Légion royale canadienne (LRC) assorti d'une option de renouvellement d'un an. Dans le cadre du contrat, des membres formés de la LRC mèneront le sondage portant sur la satisfaction des clients auprès d'environ 4 000 anciens combattants résidant dans des établissements de soins communautaires partout au pays. L'information recueillie par la LRC permettra à ACC de mieux comprendre les préoccupations des clients et de prendre les mesures qui s'imposent.

Recommandation n° 18

Qu'Anciens Combattants Canada, en collaboration avec tous les interlocuteurs pertinents, élabore des lignes directrices en vue d'encadrer les consultations tenues entre les administrateurs des établissements offrant des soins de longue durée aux anciens combattants, les conseils de résidents, y compris les anciens combattants, et les représentants du Ministère, afin que tous ces établissements procèdent à des consultations significatives et servent les meilleurs intérêts de leurs résidents qui présentent une certaine forme de démence ou qui sont incapables de faire valoir eux-mêmes leurs points de vue.

Réponse

Le gouvernement du Canada prend très au sérieux ses responsabilités et ses engagements à l'égard des anciens combattants, et il est résolu à collaborer avec ses partenaires, en l'occurrence les établissements comptant des LAP, afin d'assurer le règlement efficace de cette question. ACC accepte cette recommandation en partie. En effet, il reconnaît l'importance des consultations entre les résidents et les administrateurs des établissements et il s'emploiera à veiller à ce que des conseils de résidents soient établis dans tous les grands établissements comptant des LAP.

Si un ancien combattant ne peut parler en son propre nom, des mesures seront prises pour qu'un membre du personnel s'adresse à son représentant désigné. Le processus présenté à la réponse à la recommandation 2 s'appliquerait ici.

C. Sécurité

Recommandation n°19

Qu'Anciens Combattants Canada, en collaboration avec les administrateurs des établissements de soins de longue durée pour anciens combattants, les autorités sanitaires régionales et provinciales et les conseils de résidents, revoit les politiques de sécurité pour garantir la protection des résidents et du personnel et éviter la perte ou le vol de biens personnels.

Réponse

Le gouvernement du Canada s'engage à collaborer avec ses partenaires, les établissements comptant des LAP, quand ceux-ci le lui demandent, pour trouver des solutions acceptables. ACC a accès à des consultants en matière de sécurité et le Ministère peut mettre ces services à la disposition des établissements qui ont relevé ce problème et qui demandent de l'aide pour le régler.

D. Musicothérapie

Recommandation n° 20

Qu'Anciens Combattants Canada accorde une grande priorité aux programmes de musicothérapie dans les établissements où sont dispensés des soins de longue durée aux anciens combattants et collabore avec les autorités sanitaires provinciales et régionales, de même qu'avec les administrateurs des établissements, afin de trouver des façons de garantir des fonds suffisants et stables pour ces précieux services.

Réponse

Le gouvernement du Canada est déterminé à veiller à ce que les anciens combattants aient accès à des soins de longue durée de qualité qui répondent à leurs besoins en matière de soins de santé. ACC reconnaît que les programmes de thérapie pour les anciens combattants dans les établissements de soins de longue durée sont une priorité et, à l'heure actuelle, il fournit du financement aux installations pour des programmes spéciaux, et notamment des programmes de musique, d'arts et de loisirs. ACC peut fournir de l'aide en matière de musicothérapie si on la lui demande et si le nombre d'anciens combattants le justifie.

E. Besoins spirituels

Aucune recommandation n'a été formulée à ce sujet.

Réponse

Le gouvernement du Canada est déterminé à veiller à ce que les anciens combattants aient accès à des soins de longue durée de qualité qui répondent à leurs besoins en matière de soins de santé. ACC reconnaît l'importance de mettre des services spirituels à la disposition des anciens combattants placés dans des établissements de soins de longue durée et continuera d'appuyer les services de pastorale si on le lui demande.

F. Anciens combattants des Forces canadiennes

Recommandation n° 21

Qu'Anciens Combattants Canada veille à ce que tous les établissements de soins de longue durée pour anciens combattants soient tenus au courant des programmes institués par le Ministère pour aider les anciens combattants des Forces canadiennes, y compris ceux qui sont aux prises avec le syndrome de stress post-traumatique ou d'autres conditions liées au stress, afin que ces établissements soient en mesure de guider les nouveaux anciens combattants pour qu'ils puissent trouver l'aide dont ils ont besoin dans leurs collectivités.

Réponse

Le gouvernement du Canada prend très au sérieux ses responsabilités à l'égard des besoins des anciens combattants. Tel que précisé à la recommandation 21, l'Hôpital Sainte-Anne est en mesure d'aider la jeune clientèle d'ACC aux prises avec le syndrome de stress post-traumatique (SSPT). De plus, le projet d'établissement de services de consultation externe supplémentaires dans les établissements comptant des lits d'accès prioritaire va bon train. Des services du genre doivent être mis en place cet automne à Winnipeg (Deer Lodge Centre), à London (Parkwood Hospital) et à la

ville de Québec (la Maison Paul Triquet). ACC maintiendra son engagement à servir les militaires, actuels et anciens, souffrant du SSPT qui ont besoin de soutien clinique, en cherchant des occasions d'accroître le nombre de services de consultation externe.

ACC s'est engagé à instaurer des méthodes pour transmettre de l'information sur les programmes ministériels conçus pour les anciens combattants des Forces canadiennes à tous les établissements de soins de longue durée pour anciens combattants au pays.

CONCLUSION

Recommandation n° 22

Qu'Anciens Combattants Canada, en collaboration avec les administrateurs des établissements de soins de longue durée pour anciens combattants, les autorités sanitaires régionales et provinciales et les représentants du gouvernement fédéral, revoie le processus décisionnel touchant le financement des travaux de rénovation et de l'amélioration de l'équipement des établissements de soins de longue durée pour anciens combattants, de manière à ce que les décisions tardent le moins possible à être rendues.

Réponse

Le gouvernement du Canada prend très au sérieux ses responsabilités et ses engagements à l'égard des anciens combattants, et il est résolu à collaborer avec ses partenaires, en l'occurrence les établissements comptant des LAP, afin d'assurer le règlement rapide des demandes de financement. Étant donné que les travaux de rénovation et d'amélioration de l'équipement des établissements de soins de longue durée exigent souvent d'importantes sommes d'argent, le Ministère doit assurer la meilleure utilisation possible de l'argent des contribuables. C'est pourquoi il exige des établissements qui demandent des rénovations ou des améliorations qu'ils fournissent un plan d'affaires pour étayer leur demande. ACC collaborera avec les intervenants afin de s'assurer que les décisions sont prises en temps opportun.

Recommandation n° 23

Qu'Anciens Combattants Canada continue d'appuyer fermement le programme Le Canada se souvient et évalue la possibilité de fournir, dans le cadre de ses engagements communautaires et autres activités visant les jeunes Canadiens, plus de renseignements sur le travail bénévole qui peut être accompli dans les établissements de soins de longue durée pour anciens combattants.

Réponse

Depuis longtemps, le Canada reconnaît fièrement et commémore les contributions des personnes qui ont servi le pays, en temps de guerre et en temps de paix. ACC est fermement résolu à s'assurer que les réalisations et les sacrifices de tous les anciens combattants soient commémorés comme il se doit. À cette fin, il met au point, dans le cadre du programme *Le Canada se souvient*, une stratégie axée sur les jeunes : *Se souvenir de notre passé - Préserver notre avenir*. La stratégie prévoit des mesures pour consulter les Canadiens sur les moyens par lesquels ils peuvent participer à des activités commémoratives communautaires organisées pour les jeunes. Elle compte sur les jeunes, ainsi que sur les organismes scolaires et communautaires, pour incorporer la commémoration à d'autres initiatives et intérêts appuyés par le peuple canadien.

Pour donner suite à la recommandation de renseigner les jeunes au sujet de l'engagement communautaire d'ACC, d'autres activités et du genre de travail bénévole qui peut être fait dans les établissements de soins de longue durée pour anciens combattants, ACC déploiera les deux volets suivants de la Stratégie jeunesse :

Leadership local soutenu : En invitant les organismes à jouer un rôle de premier plan, au sein de la collectivité, pour appuyer les projets de commémoration qui s'adressent aux jeunes, ces derniers auront l'occasion d'en comprendre l'importance en société canadienne.

Intégration des jeunes et des aînés : En associant aînés et jeunes en milieu communautaire, les jeunes comprendront mieux le contexte des conflits militaires et l'importance de ces derniers pour leur patrimoine personnel et l'histoire du Canada.

Recommandation n° 24

Qu'Anciens Combattants Canada évalue la possibilité de créer un nouveau programme de mention élogieuse pour souligner la contribution importante apportée par un bénévole ou par un groupe de bénévoles, y compris des personnes qui ne sont pas des anciens combattants, à la qualité de vie des anciens combattants vivant dans des établissements de soins de longue durée.

Réponse

Le gouvernement du Canada est résolu à collaborer avec ses partenaires pour souligner les précieuses contributions des personnes qui veillent au bien-être des anciens combattants. En 2002, ACC a instauré la Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants. Cette mention est principalement destinée aux anciens combattants ayant contribué de façon exceptionnelle aux soins et au bien-être des anciens combattants ou dans le domaine de la commémoration mais, elle pourra aussi

être décernée à des personnes autres que des anciens combattants. En fait, elle l'a déjà été. Cette mention reconnaît un vaste éventail de contributions au bien-être des anciens combattants. Il a en effet été observé que la contribution aux soins des personnes placées dans des établissements de soins de longue durée est le témoignage qui revient le plus souvent dans les mentions décernées. ACC est convaincu que la Mention élogieuse du ministre sera une importante attestation de la contribution des bénévoles dans le domaine des soins de longue durée.

Recommandation n° 25

Qu'Anciens Combattants Canada produise chaque année un rapport sur la mesure dans laquelle il a progressé vers la résolution des problèmes signalés relativement aux soins de longue durée donnés aux pensionnés de guerre et qu'il le présente au Parlement.

Réponse

Le gouvernement du Canada prend très au sérieux ses responsabilités et ses engagements à l'égard des anciens combattants. Les principales réalisations du Ministère sont présentées dans le Rapport ministériel sur le rendement, rapport qui est déposé au Parlement tous les ans, à l'automne.

ACC reconnaît la valeur de l'amélioration constante du service et du suivi des progrès réalisés afin d'assurer l'atteinte des résultats visés; par conséquent, il s'engage à rédiger un rapport annuel sur les soins de longue durée.

ACC est disposé à fournir au comité, sur demande, toute l'information supplémentaire nécessaire sur les progrès réalisés dans le domaine des soins de longue durée.