



PO Box 23060
Fredericton, NB E3B 7B3

Email: info@nbhsa.ca
Website: www.nbhsa.ca

Bulletin électronique – Novembre 2008

Chers membres,

Voilà déjà quatre semaines d'écoulées depuis le lancement de la campagne *Le temps d'agir est arrivé*, lors de l'AGA de l'ASDNB, tenue à Moncton. Depuis ce jour, les membres du Conseil et notre consultant, Rick Hutchins, ont tenu des réunions avec l'hon. Mary Schryer, ministre du Développement social, l'hon. Eugene McGinley, ministre d'État aux Aînés, et avec l'hon. Victor Boudreau, ministre des Finances. Lors du récent remaniement ministériel, un nouveau ministre d'État aux Aînés a été nommé. Il s'agit de Brian Kenny, et nous avons une rencontre de prévue avec lui ce vendredi 21 novembre. Une rencontre est aussi prévue avec le caucus libéral (tous les membres élus et le premier ministre) pour le 26 novembre. Un document sur la rentabilité du soutien à domicile a été préparé et sera disponible sous peu sur le site Internet de l'ASDNB. Prière de vous servir de ces renseignements fort précieux pour alimenter vos discussions sur le soutien à domicile.

En plus de participer à ces réunions, les membres ont été très actifs ailleurs. Ils ont aidé le personnel à organiser des réunions et à mener des campagnes de lettres. Le personnel du service de soutien à domicile de St. Stephen a rencontré le député local Tony Huntjens, afin de s'assurer de son appui. Une travailleuse du soutien à domicile, Crystal Madsen, a monté une page Web sur Facebook pour aider ceux et celles qui désirent discuter de soutien à domicile. Au moins cinq articles sont parus dans les journaux à ce jour et plusieurs autres sont attendus. Nous vous assurons que nous ne dormons pas sur nos lauriers.

S'il y a une chose que je vous exhorte à faire, c'est bien de continuer le travail qui est décrit ci-avant. Ne vous découragez surtout pas et ne laissez pas tomber l'idée d'écrire cette lettre ou de demander une rencontre avec votre député local. Les défis que nous avons connus et auxquels nous continuons d'être confrontés ne nous pas tombés dessus de jour au lendemain. Les solutions que nous devons trouver pour corriger ces choses ne jailliront pas dans seulement quelques petites semaines. Nous gardons le cap dans notre agenda. Plus vous continuerez à échanger et à écrire des lettres, meilleures seront nos chances d'atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés :

- Des services de meilleure qualité pour les aînés et les personnes souffrant de déficiences que nous soignons.
- Une plus grande reconnaissance, une meilleure rémunération et de meilleurs avantages pour le travail inestimable que vous faites.

Respectueusement vôtre,

Bob Price

Président - ASDNB

Les quelques derniers mois ont été bien animés au sein de l'Association du soutien à domicile et furent un moment mémorable pour les participants. Le projet du Marché du travail a vu le jour avec le lancement de la campagne *Le temps d'agir est arrivé*, des changements sont déjà en cours et l'appui n'a jamais été aussi grand, ou du moins n'a jamais été autant entendu. Le mois d'octobre a démarré avec les préparatifs pour l'AGA, de même que le forum *Le temps d'agir est arrivé*. Plusieurs réunions avec les partenaires gouvernementaux nous ont permis de peaufiner notre stratégie.

Plus de 50 membres se sont présentés pour l'AGA. La rencontre du mercredi s'est avérée une belle occasion pour renouer avec les membres et prendre des décisions fort importantes, comme la nouvelle échelle des cotisations. Le jeudi matin on a pu assister à des présentations par Andy Rauska, de Travail sécuritaire NB, Louise Billings, de Bayshore, Phil Bélanger, Éducation postsecondaire, Formation et Travail, et le consultant Rick Hutchins. Ces séances ont soulevé de bonnes discussions et se sont avérées très instructives. Puis ce fut le tour de madame Claudette Bradshaw, qui a parlé de ses expériences au sein du Secrétariat du secteur bénévole et comme membre du Parlement. Elle a surchauffé l'auditoire pour tout l'après-midi, partageant ses expériences dans le domaine du soutien à domicile et défiant les membres de l'association de poursuivre leur engagement dans ce secteur. Vers la fin du repas du midi, on a officiellement lancé la campagne *Le temps d'agir est arrivé*. Léo-Paul Pinet et Trudy Higgins ont présenté les changements proposés aux politiques, puis Adrien Mazerolle et Bob Price ont fait état des études de cas auprès des agences. La série des présentations s'est terminée par un exposé par deux travailleurs qui ont parlé de leurs tâches et ont expliqué pourquoi les changements proposés sont tellement essentiels. On a ensuite invité les participants à poser des questions et plusieurs points furent soulevés et bien pris en note par l'association.

Le suivi à donner à un événement comme *Le temps d'agir est arrivé* est d'une importance capitale et c'est pourquoi le consultant Rick Hutchins et les membres du Conseil s'appliquent fermement à faire en sorte que le message soit bien entendu. La stratégie de communication a nécessité plusieurs réunions, du travail auprès des médias pour la publication de messages d'appui au soutien à domicile, ainsi que la création d'un nouveau site Internet. L'élément le plus crucial de la stratégie de communication repose toutefois sur les épaules des travailleurs individuels et des agences qui les appuient. Des lettres, des appels téléphoniques, des télécopies et des groupes sont mis en place pour s'assurer que le message, *Le temps d'agir est arrivé*, soit entendu. La prochaine étape à franchir pour l'Association du soutien à domicile du Nouveau-Brunswick est la rencontre mensuelle du Conseil, qui se tiendra le 20 novembre, à l'auberge Ramada Inn, de Fredericton. Voici le calendrier des prochaines rencontres des groupes de travail :

Lun., 24 nov. : Groupe de travail sur l'éducation – 13 h – 16 h, bureaux de la Croix-Rouge, Fredericton.

Mer., 26 nov. : Groupe de travail sur le champ d'activité – 13 h – 16 h, Renaissance College, Fredericton.

Ven. 28 nov. : Membership et Communication – 13 h – 16 h, Harvey Outreach, Harvey.

Lun. 1^{er} déc. : Conditions de travail – 13 h – 16 h, Integrity Home Services, Moncton.

Des agences qui passent aux actes

Voici trois exemples d'agences qui ont décidé de passer aux actes à propos des services de soutien à domicile au Nouveau-Brunswick.

Home Support Services Inc. – Trudy Higgins

L'agence Home Support Services Inc., de St. Stephen, n'a pas perdu de temps suite au forum *Le temps d'agir est arrivé*. En moins d'une semaine, la gérante, Trudy Higgins, a participé à des entrevues sur les ondes de deux stations radiophoniques et elle a organisé une rencontre avec un membre de l'Opposition qui représente la circonscription desservie par son service de soutien à domicile. Tony Huntjens, député progressiste-conservateur pour Charlotte-Campobello, a rencontré les 34 travailleurs de soutien de la région, le 27 octobre, afin de connaître leurs préoccupations. Avant cette rencontre, la directrice et deux autres travailleurs qui avaient assisté au forum *Le temps d'agir est arrivé* avaient informé les autres employés des résultats du forum. Lors de la rencontre, on a encouragé tous les travailleurs de soutien à domicile à écrire des lettres aux représentants élus et à partager avec eux les documents distribués au forum *Le temps d'agir est arrivé*. Le directeur des nouvelles de la station de radio 98.1 The Tide était aussi présent à la rencontre. Dans la foulée de cette rencontre, le journal The Saint Croix Courrier a publié un compte-rendu de l'activité et a parlé de la nécessité d'apporter des changements dans l'industrie. La directrice de l'agence Home Support Services Inc. a aussi rencontré des partenaires, y compris des représentants du programme extra-mural de l'hôpital, pour solliciter leur appui dans la campagne de lettres.

Home Care Plus – Brenda Dykeman

Le service Home Care Plus, de Jemseg, n'a pas non plus perdu de temps pour passer aux actes suite au forum *Le temps d'agir est arrivé*. Des lettres furent transmises par télécopieur aux députés Jody Carr, David Alward, Eugene McGinley et Greg Thompson. Copies des lettres furent aussi envoyées à Shawn Graham. Les membres du personnel, des clients, ainsi que des membres des familles de clients se sont aussi impliqués dans la signature et l'envoi de ces lettres. Et, enfin, de l'information sur la campagne *Le temps d'agir est arrivé* et sur les travailleurs du soutien à domicile du comté de Queen fut distribuée lors de divers événements et à des groupes intéressés.

Le Havre Communautaire inc.

Les employés et le personnel du centre Le Havre Communautaire ont déjà fait parvenir des lettres aux trois députés de la région, soit Rose-May Poirier, Rogersville-Kouchibouguac, Shawn Graham, Kent-Centre, et Claude Williams, Kent-Sud. Tous les employés ont aussi écrit une lettre au premier ministre Shawn Graham. Certains employés ont aussi accepté d'envoyer des lettres à l'opinion du lecteur des journaux, ce qu'ils sont encouragés à faire. Les travailleurs comptent bien avoir une rencontre avec Shawn Graham au cours des prochaines semaines.

La parole aux personnes soignantes

Ce mois-ci, c'est d'abord une question de participation et de branchement. Consultez le nouveau groupe Facebook créé par une travailleuse, pour les travailleurs et travailleuses !

LE TEMPS D'AGIR EST ARRIVÉ est une campagne pour les travailleurs du soutien à domicile, les agences et les membres de l'Association du soutien à domicile du Nouveau-Brunswick. Ce regroupement accueille TOUS les partisans et les partenaires des travailleurs du soutien à domicile dans nos communautés, nos clients et leurs familles. Voici la page d'accueil :

Les travailleurs du soutien à domicile de la province du Nouveau-Brunswick sollicitent votre appui à l'intérieur de vos COLLECTIVITÉS pour leur donner une voix plus forte pour réclamer des salaires, de la formation et des conditions de travail équitables dans notre province.

Nous invitons le gouvernement du N.-B. à valoriser notre travail, et à ainsi valoriser les SOINS DE QUALITÉ, la SÉCURITÉ et le MIEUX-ÊTRE des citoyens qui ont contribué à bâtir notre province. Pendant des années, le gouvernement n'a pas tenu compte de notre industrie dans son exercice budgétaire annuel. Il n'a pas tenu ses promesses visant à donner une juste valeur aux soins, aux déplacements et à la sécurité dans les services que nous livrons à nos clients à chaque jour.

Ce faisant, il n'a pas, non plus, donner une juste valeur à nos aînés, à nos personnes souffrant de déficiences diverses; en fait à tous nos clients qui souhaitent passer leurs dernières années, et même leurs derniers jours dans certains cas, chez-eux plutôt que dans un milieu hospitalier ou dans un foyer de soins.

Je sollicite votre appui pour les gens QUALIFIÉS, FORMÉS et AFFECTUEUX qui veulent continuer à offrir des soins à certaines des personnes les plus délaissées et les plus sous-estimées de notre société.

Avec notre aide, ces personnes vivent chez-elles, comme elles le souhaitent, en autant que possible...et non dans un hôpital ou un foyer de soins. Les coûts des séjours à l'hôpital ou dans un foyer de soins sont exorbitants pour le gouvernement. Des coûts exorbitants qui sont refilés aux contribuables, et ceci ne les touche pas uniquement sur le plan financier. Les insuffisances dans l'ensemble des services de soins de santé de la province sont époustouflantes. Le seul fait de garder nos clients dans leurs foyers permet d'alléger le fardeau des coûts des soins de santé dans notre province.

« J'aurai seulement la chance de vivre une fois.
Par conséquent, si je peux faire preuve de bonté,
ou si je peux faire quelque chose de bien pour un semblable,
permettez-moi de le faire aujourd'hui...
car je n'aurai pas la chance de revenir à cette vie. »

Crystal Madsen-Travailleuse du soutien à domicile

Le profil des personnes soignantes

Crystal Madsen est une travailleuse du soutien à domicile de St. Stephen. Elle est à l'emploi de Home Support Services Inc. et soigne de nombreuses personnes âgées, des gens avec des déficiences et des anciens combattants de sa région. En plus, elle est mère de famille, gère un foyer familial et poursuit des études. Comme si ce n'était pas suffisant pour la tenir bien occupée, Crystal a récemment créé un groupe sur Facebook qui a attiré plus de 150 membres en quelques jours seulement et qui alimente des échanges et rejoint des travailleurs de soutien à domicile de tous les coins de la province. Qu'est-ce qui la porte à agir ainsi ? Voici quelques commentaires relevés dans la correspondance avec Crystal.

Aujourd'hui c'est mon jour de congé, après un quart de travail de 21 heures auprès d'un client de niveau 4 qui, sans ces soins, serait hospitalisé. Et, maintenant, en ce jour de congé, j'ai une journée pour faire mon ménage, laver le linge, magasiner et faire des courses, renouer avec mes filles et mes animaux domestiques, avec mes amis et la famille, faire des rendez-vous et retourner des appels téléphoniques, payer mes factures, me reposer après mon dernier quart de travail et en prévisions des heures de travail à venir cette semaine, et puis étudier.

Vraiment, pourquoi n'ai-je qu'une journée pour faire tout cela ?

Parce que mes clients – les clients des travailleurs du soutien à domicile – eux ils n'ont pas de journée où ils n'ont pas besoin d'être, ou ne veulent pas être lavés, habillés, nourris et prendre leurs médicaments. Mes collègues de travail comptent sur ma présence afin qu'ils n'aient pas besoin de perdre leur seule journée de congé pour me remplacer dans des situations critiques. Il n'y a personne qui peut me remplacer si je ne peux pas me présenter au travail. Nous faisons face à une grave pénurie de personnel pour assurer les soins.

Nous vivons dans une province très rurale et certaines semaines il nous arrive de parcourir 500 kilomètres avec notre voiture. Il nous arrive d'avoir jusqu'à huit clients en une journée, et des journées de 11-12 heures. Au cours d'une journée moyenne, nous pouvons préparer huit repas, nettoyer quatre planchers, nettoyer et désinfecter six salles de bains, cuisines, chambres à coucher et salles de séjour; donner le bain ou aider à sept clients à prendre une douche, accompagner au moins deux clients à leur boîte aux lettres, rappeler et s'assurer qu'entre huit et 12 personnes ont pris leurs médicaments tel que prescrit par leur fournisseur de soins de santé.

Nous devons apprendre et connaître TOUTES les religions, cultures et valeurs personnelles, et respecter chaque individu dans ses croyances et ses traditions. Quotidiennement, nous devons être organisées et agir comme ménagères, coiffeuses, planificatrices de repas, cuisinières et diététiciennes, manœuvres, aides infirmières, confidentes, aller faire des achats personnels ou accompagner des clients au magasin, conductrices et soigneuses extraordinaires.

Je dois travailler et je resterai dans ce secteur aussi longtemps que possible, pour toutes sortes de raisons. Nous faisons de notre mieux et notre Credo c'est de voir à ce que tous les clients aient un sourire lorsque nous quittons, et nous assurer qu'ils aient une journée et une nuit sécuritaires, et qu'ils soient plus joyeux lorsque nous quittons que lorsque nous sommes arrivées. Pourquoi ? Parce que nos clients méritent d'avoir de la compagnie. Quelqu'un qui s'occupe d'eux, qui est capable et qui est formé. Ils méritent de demeurer chez-eux, entourés de ceux qu'ils aiment, des membres de leurs familles et des amis. Voilà pourquoi je fais ce travail. À la fin de la journée... pourquoi faites-vous ce travail ? Pour qui ai-je fait une différence aujourd'hui ? Si vous êtes une travailleuse de soutien à domicile dans la province du N.-B., vous le faites pour les autres.

Pour des soins à domicile à coûts abordables

- 1) Les Néo-Brunswickois veulent continuer à vivre dans leurs foyers.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a écrit dans son rapport sur sa Stratégie de soins longue durée, publié en 2007 :

Cette stratégie à long terme est le fruit d'une consultation à l'échelle de la province et des interventions de plus d'un millier de gens du Nouveau-Brunswick.

Lorsque nous avons demandé aux gens du Nouveau-Brunswick ce que devraient être des soins longue durée, les réponses ont été nombreuses.

Les familles souhaitent continuer à fournir des soins à leurs aînés à leur domicile. Les personnes âgées ont dit souhaiter demeurer chez-elles aussi longtemps que possible. Et qu'elles ont besoin d'une aide accrue pour y parvenir.

- 2) Les soins à domicile ne sont pas seulement souhaitables, mais aussi plus rentables :**

La Stratégie de soins longue durée affirme :

« S'efforcer de garder les personnes âgées le plus longtemps possible à l'extérieur du système des soins de longue durée : voilà ce qui sert de prémisse aux mesures décrites dans la stratégie (...). En offrant un meilleur soutien au niveau de la collectivité, on espère pouvoir repousser le plus longtemps possible le recours à des types de services *plus onéreux*, comme les soins en milieu hospitalier, en foyer de soins spéciaux ou en foyer de soins. » (Nous avons mis l'emphase en italique).

Le Conseil consultatif sur la condition de la femme au Nouveau-Brunswick a publié, en mars 2004, un rapport intitulé : *Services de soutien à domicile : Coûts et conséquences*,

lequel se penche sur les coûts de l'offre de soins à domicile au Nouveau-Brunswick. Les chiffres qui suivent ont été relevés dans ce rapport :

Rentabilité des services de soins et de soutien à domicile

Les soins à domicile se veulent un service préventif qui aide les gens à vivre en bonne santé chez-eux et dans leur collectivité. Ils permettent aussi de réduire les pressions sur le budget des soins de santé en milieu hospitalier et dans les foyers de soins.

En 2002, le coût d'une journée en milieu hospitalier se situait à 660 \$.

Un placement en foyer de soins coûtait 104,80 \$ par jour (sans compter les coûts de construction).

Le programme extra-mural coûtait 89 \$ l'heure.

Le coût du soutien à domicile s'établissait à 65,80 \$ par jour.

Avec ces données, il est possible de tirer les conclusions suivantes :

Des soins sur 12 heures coûtaient alors :

Soins en milieu hospitalier – 812 \$*

Soins à domicile – 163,32 \$ (au tarif actuel de 13,61 \$)

Soins à domicile – 240,00 \$ (au tarif demandé de 20 \$)

Les épargnes en soins à domicile – 572,00 \$-648,68 \$/soins par patient, pour 12 heures.

(* Nous avons utilisé un taux d'inflation de 3 % pour établir les frais diurnes actuels en milieu hospitalier, même si nous croyons que le taux d'inflation en milieu hospitalier est bien plus élevé.)

En utilisant un taux d'inflation de 3 %, l'augmentation pour 12 heures de soins à domicile, même avec le nouveau tarif, serait de 7,20 \$. En ajoutant le même taux d'inflation de 3 %, l'augmentation des coûts pour une journée en milieu hospitalier serait de 24,36 \$. Le taux d'inflation en milieu hospitalier est probablement bien plus élevé que 3 %.

Une évaluation de la rentabilité des coûts des services de soins à domicile a été faite à l'échelle nationale en 2002 et a été mise à jour depuis par Marcus Hollander, Ph. D., de Hollander Analytical Services Ltd, et Neena Chappell, Ph.D., du Centre on Aging, de l'Université de Victoria. Cette étude présente un résumé de 15 sous-études couvrant tous les aspects des coûts des soins de santé. On y démontre que les soins à domicile constituent l'option la plus rentable dans la grande majorité des cas.

Les principales conclusions de la sous-étude 1 sont rapportées ci-bas et SP, SN1, SN2, SN3 et SP font références aux soins personnels, aux trois niveaux de soins intermédiaires et aux soins prolongés, ce dernier étant le niveau de soins le plus élevé :

- **Les soins à domiciles coûtent moins chers que les soins en établissement** : Les coûts pour les soins des clients à domicile, selon les niveaux de soins, sont entre 40 et 75 % inférieurs à ceux dans les établissements de soins; soit 40 % de moins

pour les SP et ceux de niveaux SN1; environ deux tiers de moins pour les soins de niveaux SN2 et SN3, et environ trois quarts de moins que les coûts des SP en établissement.

- **Les coûts pour soins à domicile pour clients en état stationnaire sont beaucoup moins élevés :** Le coût de soins à domicile pour des clients dont les besoins demeurent stables et consistants pendant six mois ou plus sont d'au moins la moitié des coûts globaux pour les clients en établissement.
 - **Les services de soutien à domicile semblent réduire la nécessité pour des soins de courte durée :** Pendant que la proportion de l'ensemble des coûts pour soins à domicile attribuables à des soins en milieu hospitalier a diminué au milieu des années 1990, la proportion attribuable aux services de soutien à domicile a augmenté. Pour les soins de longue durée, la proportion de la totalité des coûts en santé qui étaient attribuables au soutien à domicile et au milieu hospitalier était de 25 % et 61 % respectivement pour l'exercice 1987-1988, alors qu'ils représentaient 54 % et 36 % pour l'exercice 1996-1997. Les données comparatives pour les clients du SN2 étaient de 23 % et 58 %, puis 36 % et 40 % respectivement. On pourrait donc conclure que le soutien à domicile a contribué à remplacer les soins de courte durée.
-

3. Conclusions

- **Les Néo-Brunswickois veulent demeurer chez-eux.**

La Stratégie de soins longue durée, publiée en 2007, souligne le fait que les personnes âgées veulent d'abord et avant tout demeurer chez-elles.

- **Les soins à domicile ne sont pas seulement souhaitables, mais aussi plus rentables.**

Des rapports préparés par des autorités provinciales et fédérales ont confirmé que les soins à domicile constituent le modèle de soins le plus économique et qu'il permet au gouvernement de faire des épargnes très considérables, tout en permettant aux aînés de continuer à contribuer dans l'économie et à bâtir des collectivités plus fortes.