

Rapport à la communauté

Des faits saillants de 2017-2018
et un aperçu de nos orientations



Jeffery Hale
Saint Brigid's

Une communauté de soins
A Community of Care

Mot du directeur du Jeffery Hale – Saint Brigid's et de l'adjointe au président-directeur général adjoint – Soutien à la communauté anglophone



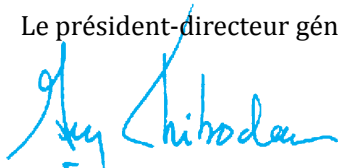
L'année a été riche de projets prometteurs pour le Jeffery Hale – Saint Brigid's qui a su mettre à contribution ses partenariats avec la communauté d'expression anglaise pour relever les défis à la suite de son regroupement avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale en 2015. À cet égard, le comité consultatif du Jeffery Hale – Saint Brigid's, la table de concertation Jeffery Hale et le comité stratégique sur les services aux aînés d'expression anglaise contribuent grandement à établir de nouvelles modalités de collaboration.

Au fil des ans, la communauté d'expression anglaise a participé activement à soutenir les réalisations du Jeffery Hale – Saint Brigid's. La révision et l'adaptation en version anglaise des énoncés de mission, vision, valeurs et du code d'éthique à la spécificité du Jeffery Hale – Saint Brigid's ont particulièrement marqué la dernière année. Le comité stratégique sur les services aux aînés d'expression anglaise s'est penché sur l'accès et l'amélioration du milieu de vie bilingue à Saint Brigid's Home. Le comité stratégique sur les ressources humaines bilingues vise à améliorer le recrutement, la dotation et la rétention du personnel bilingue ainsi que les processus d'intégration. Enfin, les travaux visant la politique en matière de langue de service et son adaptation à l'échelle du CIUSSS ont mené à l'adoption des procédures d'accès à l'interprétariat et de traduction.


Toutes ces activités démontrent la préoccupation du CIUSSS de la Capitale-Nationale de faire en sorte que le Jeffery Hale – Saint Brigid's et ses partenaires demeurent des leaders dans le réseau de la santé, en matière de développement de services de santé et de services sociaux adaptés sur les plans linguistique et culturel. La prochaine année nous proposera d'autres projets novateurs, notamment l'exploration d'une offre de services médicaux de première ligne ainsi qu'un projet de campus à Saint Brigid's.

En terminant, nous tenons à remercier la contribution exceptionnelle du personnel, du comité consultatif, du comité des usagers, des comités des résidents Jeffery Hale et Saint Brigid's ainsi que de tous les partenaires communautaires qui collaborent à la réalisation de notre mission. Leur engagement centré sur une réponse optimale aux besoins de la communauté permet de faire du Jeffery Hale – Saint Brigid's un établissement historique et tourné vers l'avenir.

Le président-directeur général adjoint,


Guy Thibodeau

L'adjointe au président-directeur général adjoint,


Brigitte Paquette



Faits saillants des services cliniques de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's

Services communautaires langue anglaise Jeffery Hale

Les **Services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale (SCLA)** offrent, à la communauté d'expression anglaise de la région, un ensemble de services de CLSC soutenus par une équipe interdisciplinaire bilingue, expérimentée et engagée. Plus spécifiquement, on y offre une gamme de services aux jeunes et aux familles, des programmes en santé mentale ainsi que des soins à domicile et l'accès à un centre de jour pour les personnes en perte d'autonomie. Notre équipe psychosociale a aussi développé une expertise régionale en intervention de crise.

Cette année encore l'équipe des SCLA a travaillé à répondre aux nombreuses demandes de la clientèle anglophone. Le tableau ci-dessous en dresse le portrait.

Services aux communautés culturelles

La Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale

L'interprétariat favorise la sécurité et la qualité dans l'accès aux services de santé et aux services sociaux. La banque d'interprètes représente 80 interprètes, 50 langues de services, 5 160 interventions (21 347 h d'interprétation) dans 31 langues dans les établissements de santé et de services sociaux de la région de la Capitale-Nationale ainsi qu'à Rimouski. L'arabe (réfugiés syriens, 37 %), le swahili (réfugiés de l'Afrique des Grands Lacs, 15 %), l'espagnol (réfugiés colombiens, 10 %) et le népalais (9 %) sont les langues les plus demandées. Il est important de souligner que

près du quart des interventions sont pour la Clinique santé des réfugiés.

Clinique santé des réfugiés

La mission de la Clinique santé des réfugiés est d'offrir aux personnes réfugiées du territoire de la Capitale-Nationale, des services d'évaluation de la santé et du bien-être, d'assurer les suivis nécessaires et de favoriser l'intégration des migrants dans l'utilisation du réseau de la santé.



L'équipe interdisciplinaire dispose de médecins, d'infirmières (cliniciennes et praticienne spécialisée (IPS)), de travailleurs sociaux, d'une nutritionniste et d'agents administratifs. Plusieurs partenaires sont aussi mis à contribution pour assurer un accueil et une intégration appropriés pour près de 500 personnes provenant de différents camps de réfugiés dans le monde.

Plus spécifiquement, en 2017-2018, nous avons actualisé l'offre de service selon les nouvelles orientations ministérielles et dans l'optique de l'expérience patient. Nous avons consolidé la couverture médicale et étendu l'entente avec l'infirmier praticien spécialisé à tous nos médecins partenaires. Plusieurs projets de collaboration

Volume d'activités – Services communautaires de langue anglaise

Secteurs d'activités	Nombre d'activités de suivis 2016-2017	Nombre d'activités de suivis 2017-2018
Guichet d'accès bilingue	510	491
Santé mentale	1 078	860
Petite enfance	1 036	1 036
Famille-enfance-jeunesse	1 349	1 776
Soutien à domicile	3 404	3 527
DI-TSA-DP	367	249

avec différents partenaires ont été amorcés ou intensifiés en vue de faciliter l'accueil et l'intégration des personnes réfugiées à notre communauté, tout particulièrement en ce qui concerne l'autonomie aux transports, l'accès à l'interprétariat, l'utilisation facilitée aux trajectoires en santé et l'accès à un médecin de famille.

Secteurs d'activités	2016-2017	2017-2018
Nombre d'usagers vus à la Clinique santé des réfugiés	499	447
% d'usagers ayant accès à une évaluation du bien-être à l'intérieur de 10 jours	95 %	97 %
% des usagers ayant eu un bilan de santé physique et psychosocial à l'intérieur de 30 jours	19 %	42 %

Urgence

La clinique d'urgence du Jeffery Hale offre à une clientèle ambulatoire de tout âge un accès rapide et continu 12 heures par jour, 7 jours par semaine aux services médicaux sans rendez-vous. Elle répond par une intervention à court terme (traitement, observation, conseil, soutien, référence) ou par une référence appropriée. La clinique d'urgence constitue une porte d'accès universelle à l'ensemble des services de santé et des services sociaux.

Au cours de l'année 2017-2018, l'urgence du Jeffery Hale a enregistré 24 067 visites. L'harmonisation et la standardisation des meilleures pratiques s'inscrivent dans un continuum de mise à niveau. Soucieux de donner les meilleurs soins et services, l'urgence du Jeffery Hale participe activement à maintenir de hauts standards afin de poursuivre son approche sécuritaire et de qualité. L'équipe est activement impliquée dans ce processus. Elle collabore à la meilleure prise en charge possible dans un contexte en transformation.

Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

Au cours de l'année 2017-2018, la Direction du programme SAPA a poursuivi son plan d'action intégré visant l'amélioration continue de la qualité des soins dans les milieux de vie au Jeffery Hale et au Saint Brigid's Home. Ce plan a permis de bonifier le soutien et les formations offertes au personnel. Plusieurs actions ont

également pris place telles la révision du guide d'accueil pour les résidents (bilingue), l'arrivée de préposés aux bénéficiaires (PAB) accompagnateurs pour les résidents, l'incorporation de *PAB Coach* pour mieux soutenir les préposés, l'intégration de *l'histoire de vie* qui permet aux intervenants d'adapter leur approche au vécu du résident et enfin, l'implantation des comités milieu de vie.

CHSLD Jeffery Hale

Le CHSLD Jeffery Hale occupe les 2^e, 4^e, 5^e et 6^e étages du Jeffery Hale et héberge 99 résidents en perte d'autonomie qui ne peuvent plus demeurer à domicile.

Au cours de cette année, le JHSB a déployé l'implantation des micromilieus au CHSLD Jeffery Hale. Il s'agit d'un regroupement de la clientèle selon le profil d'autonomie. Les micromilieus permettent de mieux répondre aux besoins et visent à favoriser une meilleure interaction entre les résidents. Ils brisent l'isolement, augmentent la qualité du milieu, favorisent un environnement adapté aux besoins et offrent des activités selon la clientèle de chacun des micromilieus.

CHSLD Saint Brigid's Home

Saint Brigid's héberge 142 résidents en perte d'autonomie qui ne peuvent plus demeurer à domicile. La moitié des résidents de l'établissement s'exprimant en anglais, il est le seul de la région à offrir des services et des soins de longue durée en langue anglaise.

La mise en place de caucus au Saint Brigid's Home (SBH) a permis d'aborder plusieurs préoccupations organisationnelles. Le caucus est une structure informelle qui vise les échanges entre les différentes directions et la communauté en regard des préoccupations communes pour le bien-être de la clientèle. Les caucus au SBH permettent de centraliser l'information dans une approche axée sur les solutions.

Pour l'année à venir, l'objectif principal demeure l'atteinte des résultats du plan d'action intégré en amélioration continue. Enfin, le projet des micromilieus sera déployé au Saint Brigid's Home au cours de l'année 2018-2019.

Soins palliatifs

Le Jeffery Hale – Saint Brigid's offre 15 lits en soins palliatifs aux adultes en fin de vie, incluant cinq nouveaux lits ajoutés cette année qui sont dédiés aux usagers hospitalisés. Les soins palliatifs visent à accompagner la personne en fin de vie, soulager sa souffrance et améliorer sa qualité de vie en considérant ses besoins de toute dimension.

Faits saillants des services de soutien administratif et techniques du JHSB

Les services techniques

Pour assurer la propreté des lieux, les équipements et les produits ont été bonifiés en 2017-2018. On prévoit aussi revoir l'organisation du travail des équipes d'entretien ménager d'ici 2019. Pour faciliter le suivi des demandes d'entretien et de réparation, un système informatisé a été mis en place.

En plus de l'entretien régulier, des projets immobiliers sont réalisés. D'une part, Le Café-Croissant de l'Hôpital Jeffery Hale a été entièrement rénové afin d'offrir un espace plus convivial, facile d'accès et en harmonie avec les lieux. En effet, l'aménagement et l'orientation du Café ont été modifiés afin de faciliter les déplacements de la clientèle. De plus, les équipements de cuisine ont été remplacés et rehaussés afin d'offrir une plus grande variété de produits à la clientèle.

Au cours de l'année 2018-2019, le Centre de jour des SCLA pour la communauté anglophone fera l'objet d'importants travaux de rénovation afin d'offrir un milieu adapté, confortable et invitant pour la clientèle. La relocalisation pour l'année au CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes et la réorganisation temporaire des activités du Centre de jour sont préalables aux travaux qui débiteront au plus tard à l'hiver 2019. Les aménagements intérieurs seront modifiés afin de faciliter davantage les déplacements de la clientèle à mobilité réduite. De plus, l'ajout d'un système de climatisation permettra d'assurer le confort de la clientèle durant les journées chaudes. Finalement, les finis architecturaux tels que

les revêtements de sol seront remplacés afin de faciliter l'entretien et augmenter la durabilité.

Les services alimentaires

L'année 2017-2018 a notamment été une année préparatoire à l'implantation d'une nouvelle offre alimentaire pour toute la clientèle du JHSB. Les comités de résidents et les équipes de soins ont été rencontrés dans les derniers mois afin de préparer le changement. Des outils visuels de consultation et d'accompagnement bilingues sont également en élaboration afin de rendre disponible toute l'information concernant les nouveaux menus. Cette nouvelle offre sera implantée auprès des résidents et permettra des gains importants notamment en ce qui concerne les mets texturés pour les clients qui le requièrent, ainsi que sur le plan de la sécurité puisque les recettes sont standardisées selon les plus hauts niveaux de qualité. Les équipes travaillent intensivement et en étroite collaboration pour la réussite de ce projet. À cet effet, celles-ci seront présentes avant, pendant et après le changement pour répondre aux interrogations.

C'est en mai dernier que la nouvelle offre alimentaire a été implantée dans les sites du Jeffery Hale et de Saint Brigid's Home. Des travaux de rénovation majeurs seront réalisés dans les prochaines semaines dans la cuisine du Jeffery Hale afin de mettre à niveau les équipements de production et de distribution alimentaire, ce qui permettra de maximiser la qualité et la sécurité des mets offerts à la clientèle. Des chariots de distribution à technologie intégrée seront également déployés d'ici l'automne 2018 afin d'optimiser la température de service des mets et ainsi agrémenter l'expérience repas.



Entièrement rénové, le Café-Croissant devient le Café Jeff.



Participation au défilé de la Saint-Patrick.

Amélioration continue de la qualité

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Au cours de l'année 2017-2018, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et son équipe ont traité 37 dossiers, lesquels représentent plus spécifiquement 15 dossiers de plaintes, 10 dossiers d'interventions, 7 dossiers d'assistances et aucun dossier de consultation. Le médecin examinateur a examiné 5 plaintes.

Ainsi, la population et les usagers du JHSB, en formulant leur insatisfaction auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, ont contribué à l'amélioration de la qualité des soins et des services en favorisant l'application de 20 mesures correctives permettant de prévenir la récurrence d'écart entre la qualité attendue et la qualité des services rendus.

Pour ces raisons, la commissaire tient à remercier toutes les personnes qui prennent le temps de communiquer avec elle et son équipe. Outre le traitement des dossiers, la commissaire et son équipe assurent la promotion du régime d'examen des plaintes et du code d'éthique. Le 29 septembre dernier, elle a rencontré le comité consultatif du JHSB.

Activités socioculturelles

Défilé Saint Patrick

Encore une fois cette année, plusieurs employés et bénévoles de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's ont participé au défilé de la Saint-Patrick, le samedi 24 mars

dernier. La présence de notre nouvelle mascotte « Jeffy » a charmé la foule et ravi le cœur des tout-petits. En tant qu'acteur important au sein de la communauté anglophone de la Capitale-Nationale, la participation au défilé permet d'accroître la visibilité de notre établissement bilingue.

Pentathlon des neiges

Le 24 février 2018 s'est déroulé le 8^e Défi Santé et services sociaux du Pentathlon des neiges sur les plaines d'Abraham. Le Jeffery Hale – Saint Brigid's était encore une fois représenté par deux équipes, qui ont relevé le défi avec brio.

« Les Jeffery's », habitués du podium, ont remporté la première place pour une deuxième année consécutive. L'équipe des femmes les « Brigid's » a offert une excellente performance terminant au 9^e rang sur un total de 16 équipes féminines. Bravo à tous et à toutes !



L'accueil de la journée reconnaissance des employés au Jeffery Hale.

Journées Reconnaissance des employés

Les 12 et 13 juin derniers, les gestionnaires locaux ont célébré leurs employés lors des journées Reconnaissance annuelles. Barbecue, bonbons, jeux, tirages, échanges, vent et soleil étaient au rendez-vous. Cette journée est une petite attention pour souligner le travail, l'engagement et la persévérance des employés, et pour les remercier de faire du Jeffery Hale – Saint Brigid's un milieu humain, empreint de compassion et sécuritaire pour ses usagers.

Faits saillants des comités

Comité consultatif du Jeffery Hale – Saint Brigid's

Le comité consultatif JHSB conseille le CIUSSS de la Capitale-Nationale sur l'organisation des services au Jeffery Hale – Saint Brigid's et en matière de services de santé et de services sociaux en langue anglaise pour la région.

Le comité s'est réuni à sept reprises en 2017-2018. Il a présenté ses travaux au conseil d'administration du CIUSSS le 26 septembre 2017. Un premier bilan de ses activités a été présenté aux divers partenaires de la communauté lors d'une séance d'information en novembre dernier. Ses réalisations ont porté principalement sur :

- la révision et l'adaptation anglaise du Code d'éthique et des énoncés de mission, vision, valeurs à la spécificité historique, culturelle et linguistique du JHSB;
- l'accès aux services aux aînés d'expression anglaise et le milieu de vie bilingue à Saint Brigid's;
- le recrutement, la dotation et la rétention de personnel bilingue qualifié ainsi que la révision des mécanismes d'intégration d'un nouvel employé, incluant le guide de l'employé au JHSB;
- la mise à jour des lignes directrices d'identité visuelle du JHSB;
- l'adoption des procédures de la traduction Français – Anglais et d'accès à l'interprétariat découlant de la Politique en matière de langue de service.



Comité des usagers et comités des résidents

Le comité des usagers du Jeffery Hale – Saint Brigid's ainsi que le comité des résidents Jeffery Hale et le comité des résidents Saint Brigid's sont là pour les usagers. Ils

peuvent vous informer et vous aider en tant qu'utilisateur de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's. Ces comités autonomes, formés de bénévoles, vous représentent également auprès du Jeffery Hale – Saint Brigid's. Ces comités contribuent à l'amélioration continue de la qualité des soins et services du JHSB et des milieux de vie. Ils participent activement au comité consultatif du Jeffery Hale - Saint Brigid's de même qu'au comité d'éthique et au comité des usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Pour joindre l'un ou l'autre de ces comités, composez le numéro 418 684-5333, poste 1454.

En collaboration avec nos Partenaires communautaires

Wellness Centre

Un partenariat unique entre les partenaires communautaires Jeffery Hale et le JHSB permet d'adapter l'offre d'activités bilingue à la clientèle du JHSB, incluant les parents de jeunes enfants et les résidents du Saint Brigid's Home. Cette équipe mieux connue sous le nom de Centre Wellness – *Wellness Centre* (WE) offre et développe des services pour la communauté d'expression anglaise de la Capitale-Nationale. Le WE est une initiative de la communauté qui permet des partenariats dynamiques en collaboration avec des organisations communautaires et les partenaires publiques. Le Centre Wellness couvre une vaste gamme de programmes passant par le Soutien aux familles, la Santé des personnes âgées et le Bien-être communautaire pour tous. Les activités qui sont offertes aux jeunes et moins jeunes s'intègrent en complémentarité dans l'offre de service offerte à la communauté anglophone.



Bénévolat

L'engagement et la participation des bénévoles sont un élément clé du succès des activités du WE. C'est l'implication de 330 bénévoles pour un total de 4 136 heures. L'incroyable travail de ces personnes a rendu possibles la distribution de panier de Noël (205), un service de transport et d'accompagnement (91), des activités pour les familles vulnérables (25), des visites amicales pour briser l'isolement (77) et bien d'autres.

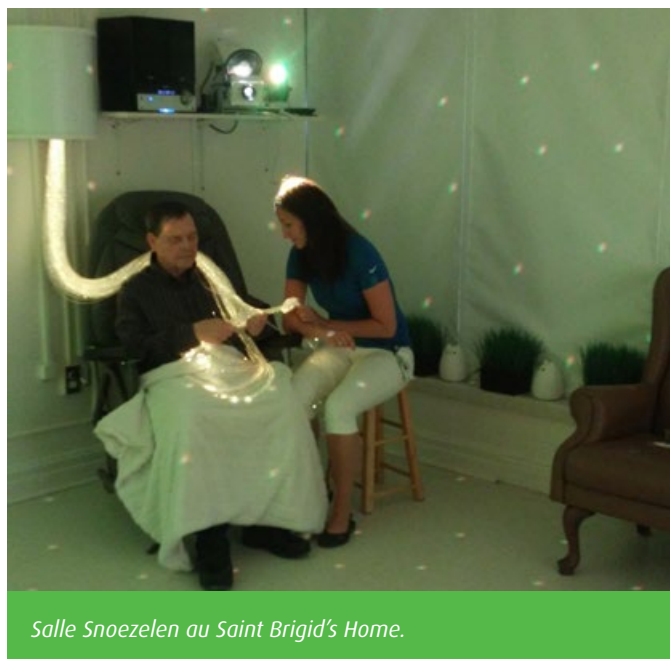
Table de concertation Jeffery Hale

Deux fois par année, JHSB organise une table de concertation qui regroupe une vingtaine de partenaires clés provenant du milieu de la santé, de l'éducation, des municipalités ainsi que des organisations communautaires au service de la population d'expression anglaise. Cette démarche de concertation favorise l'élaboration et la réalisation d'objectifs communs pour promouvoir la santé et le bien-être de la communauté d'expression anglaise de la grande région de Québec.

Partenariat avec la Fondation des Amis du Jeffery Hale – Saint Brigid's

Inauguration de la Salle Snoezelen au Saint Brigid's Home

Le 22 février 2018 a eu lieu l'inauguration de la nouvelle salle Snoezelen, au Saint Brigid's Home. Nous remercions la Guild, dont la générosité a rendu possible cette initiative. Les résidents du centre d'hébergement peuvent maintenant profiter de cette salle et de la méthode Snoezelen, qui a fait ses preuves auprès des personnes âgées, particulièrement chez ceux atteints de démence.



Salle Snoezelen au Saint Brigid's Home.

Snoezelen est un terme de souche hollandaise créé à partir des mots « snuffelen » qui signifie ressentir, et « doezelen » qui signifie se détendre. Cette approche

est considérée comme une proposition d'expériences multisensorielles variées vécues dans une relation de confiance et de détente. Elle favorise la stimulation des sens primaires (odorat, ouïe, touché, vue) au travers d'outils tels qu'un écran tactile, une colonne à bulles, un diffuseur d'huiles essentielles. Snoezelen n'est ni une méthode ni une technique, mais plutôt un environnement personnalisable pour chaque résident. Cette approche favorise le bien-être, la détente et la communication non verbale. Elle réduit aussi le stress, l'anxiété et certains comportements perturbateurs.



Inauguration du Café Jeff.

De gauche à droite, Mme Brigitte Paquette, adjointe au PDGA, Mme Joanne King, présidente de la Fondation des Amis et M. Mike Boden, directeur général de la Fondation Jeffery Hale.

Inauguration du Café Jeff

Le 19 avril 2018, à la suite de rénovations majeures, la Fondation des Amis du Jeffery Hale – Saint Brigid's a officiellement inauguré son nouveau **Café Jeff** (autrefois le Café-Croissant), situé au rez-de-chaussée de l'Hôpital, par une courte cérémonie d'ouverture en présence de mesdames Joanne King, présidente de la Fondation des Amis, Brigitte Paquette, adjointe au président-directeur général adjoint et monsieur Michael Boden, directeur général de la Fondation Jeffery Hale.

Ces rénovations majeures, d'une valeur de 165 000 \$, touchant tant l'espace que les équipements, ont été rendues possibles grâce à des contributions du CIUSSS de la Capitale-Nationale, de la Fondation Jeffery Hale et de la Fondation des Amis du Jeffery Hale – Saint Brigid's.

Le nouveau menu offre une gamme variée de produits de qualité. Tous les profits du Café Jeff retournent à la Fondation des Amis du JHSB, dont la mission consiste à soutenir des projets qui bonifient la qualité des soins et des services offerts au JHSB. La fondation appuie annuellement plusieurs projets visant à améliorer la qualité de vie des résidents du Jeffery Hale et de Saint Brigid's Home. Pour plus d'information sur la Fondation des Amis, le menu du Café Jeff et les heures d'ouverture, veuillez visiter le site Internet : amisdujhsb.ca

Tournoi de golf annuel et Classique de mini-golf familial

Le 22 septembre 2017 a eu lieu la 27^e édition du tournoi de golf annuel de la Fondation des Amis du Jeffery Hale – Saint Brigid's au Club de golf de Cap-Rouge. L'événement connu un vif succès, amassant 22 000 \$ pour soutenir la mission du JHSB et divers projets importants.

Le 9 juin 2018, la fondation a également tenu son tout premier Classique de mini-golf familial au parc de golf miniature de l'arrondissement Vanier de Québec.

Plus de 50 personnes y ont participé sous un ciel radieux. Ce fut aussi l'occasion de faire davantage connaître la mission de la fondation.



La remise du chèque de 22 000\$ pour soutenir divers projets importants du JHSB.

De gauche à droite, la mascotte de notre Communauté de soins; Mme Joanne King, présidente de la Fondation des Amis; M. Guy Thibodeau, PDGA du CIUSSS de la Capitale-Nationale et directeur du JHSB et M. Louis Hanrahan, président d'honneur du tournoi.



La première édition du Classique de mini-golf familial, le 9 juin 2018.