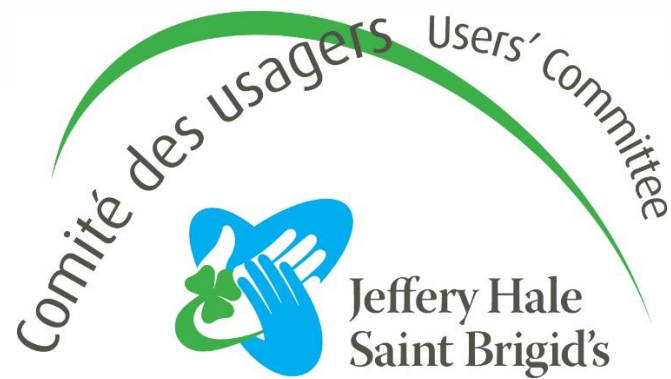


# Rapport annuel

2020-2021



Adopté par le Comité des usagers du Jeffery Hale – Saint Brigid's  
le 7 juin 2021

**27 mai 2021**

Regroupé au  
CIUSSS de la Capitale-Nationale

## **RAPPORT ANNUEL 2020-2021**

Le Comité des usagers de l'Hôpital Jeffery Hale-Saint Brigid's s'est réuni à douze (12) reprises entre le mois d'avril 2020 et le mois de mars 2021 via la plateforme Zoom. Il n'y a pas eu de séances en présentiel ni d'assemblée générale annuelle à la suite des directives imposées par la Santé publique au regard de la pandémie de la COVID-19. Parmi les principaux défis pour le Comité en raison de cette situation, il y avait, entre autres, la difficulté d'apporter un soutien significatif au personnel dans les deux établissements, l'accès restreint pour les proches aux résidents, la difficulté de recruter de nouveaux membres et la difficulté de planifier et mettre en œuvre des programmes.

Malgré les contraintes dues à la pandémie, le Comité a poursuivi ses travaux et s'est intéressé notamment à un éventail de questions. Le Comité s'est efforcé de maintenir une communication ouverte et constructive dans les deux établissements, et ce avec les résidents, leurs proches, les usagers, les autres comités et les gestionnaires. Cette approche comprenait également un soutien direct aux gestionnaires et au personnel alors qu'ils travaillaient en cette période de pandémie difficile et exigeante.

En avril, des membres du Comité ont été présents lorsque le service d'incendie de la Ville de Québec a tenu un « événement reconnaissance » à l'Hôpital Jeffery Hale durant l'éclosion de la COVID-19.

En mai, le Comité de résidents de Saint Brigid's en collaboration avec les Partenaires communautaires du Jeffery Hale a tenu un événement de plus petite envergure à Saint Brigid's, auquel les membres du Comité des usagers étaient invités, pour remercier le personnel. Aussi, en mai, le Comité a reçu une invitation de la part de la Fondation des Amis du Jeffery Hale/Saint Brigid's et la Saint Brigid's Guild afin de participer à un projet de reconnaissance pour souligner le travail extraordinaire du personnel à l'Hôpital Jeffery Hale et à Saint Brigid's. Des sacs cadeaux avec des produits d'érable ont été distribués au personnel de chaque établissement par les gestionnaires. De plus, au cours de l'année, des messages de reconnaissance ont été envoyés aux gestionnaires et au personnel et ont

également été affichés sur les écrans de télévision en circuit fermé.

Le Comité a aussi été d'accord pour diffuser de l'information sur la COVID-19 et les différents protocoles sanitaires sur les écrans de télévision en circuit fermé à l'Hôpital Jeffery Hale, à Saint Brigid's Home et au pavillon du Jeffery Hale.

Afin de faciliter le processus d'information et communication, Mme Brigitte Paquette, adjointe au président-directeur général adjoint du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS), ou sa représentante, a été présente à toutes les réunions du Comité des usagers. Cette dernière a fait un suivi mensuel sur l'état des services. De plus, elle a expliqué le progrès fait en ce qui concerne l'implantation des recommandations faites suite aux visites effectuées par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MESS) en 2016 et 2019 pour évaluer la qualité des services et des soins offerts dans les milieux de vie en Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD). M. Stéphane Marcoux est également venu faire une présentation sur le rôle des travailleurs sociaux dans les deux établissements, qui consiste surtout à s'occuper des régimes de protection légale et sociale de certains résidents.

À Saint Brigid's, le Comité des usagers a travaillé de pair avec le Comité de résidents pour s'assurer que certains résidents et leurs proches, préoccupés par la qualité des soins ou par d'autres problématiques, puissent discuter avec le comité et le personnel concerné. Pendant l'écllosion de la COVID-19 à l'automne 2020, cette communication a été particulièrement importante. Lorsque les résidents et leurs proches n'étaient pas satisfaits avec le suivi donné, ils se sont fait offrir de l'assistance pour faire une plainte en bonne et due forme au Commissaire aux plaintes et au Centre d'assistance et d'accompagnement de la Capitale-Nationale (CAAP). Toutefois, au cours de la dernière année, le Comité n'a pas eu à communiquer de telles plaintes officielles à ces organismes. Il a plutôt joué un rôle-conseil pour résoudre ces problèmes en facilitant les échanges avec le personnel concerné. Au Jeffery Hale, malgré l'écllosion de la COVID-19 et les contraintes qui ont suivi, le Comité de résidents a réussi à s'assurer que le lien se fasse entre les résidents, leurs proches et le personnel. Le Comité des usagers n'a pas eu à intervenir directement dans le processus.

De façon générale, les plaintes reçues dans les deux établissements ont porté sur :

- La difficulté de recevoir des mises à jour fréquentes et précises sur l'état de santé des résidents, particulièrement ceux atteints de la COVID-19;
- L'information ambiguë sur l'horaire des visites et les protocoles à suivre;
- Le manque de personnel;
- Le manque de supervision des résidents;
- La qualité inégale de l'offre alimentaire et l'aide à l'heure des repas;
- Les soins inadéquats pour les mains et des pieds des résidents;
- La perte d'articles personnels tels qu'appareils auditifs et prothèses dentaires et les conséquences négatives qui en découlent.

Toutes ces plaintes ont été traitées par les gestionnaires concernés, mais plusieurs des problèmes précités existent encore et posent des défis.

Les membres du Comité des usagers de participent également aux comités/programmes suivants :

- Comité consultatif de l'hôpital Jeffery Hale-Saint Brigid's;
- Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) de la Capitale-Nationale;
- Comité consultatif des Comités de résidents en CHSLD du CIUSSS de la Capitale-Nationale
- Programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)
- Comité des services communautaires de langue anglaise

## **Membres du Comité des usagers de l'Hôpital Jeffery Hale-Saint-Brigid's pour 2020-2021 :**

\*Mary Murphy Robertson, Présidente, services généraux

Annalisa Turner, Vice-présidente, toute provenance

Philip Almaguer, Trésorier, toute provenance – a démissionné en février 2020

Christiane Ruggiero, Trésorière, toute provenance

\*Valerie Leger, Comité de résidents de Saint Brigid's Home

\*Robert Cloutier Comité de résidents du Jeffery Hale

\*Patricia Odgers, Membre, toute provenance

James Harold Lambert, Membre, toute provenance

\*Karen Lachapelle, Membre toute provenance

Alain Fortin, Membre, toute provenance (a démissionné en juillet 2020)

Remarque: un astérisque (\*) indique que le membre n'a plus de famille a la residence. Nous les remercions de leur engagement soutenu.

## **Membres du Comité de résidents du Hôpital Jeffery Hale pour 2020-2021 :**

\*Robert Cloutier, Président ;

Julie Cormier (résidente);

\*Lyse Ferland;

Linda Turbide (proche aidante);

Alain Côté (résident).

Membres qui ont quitté le Comité en cours d'année : J\*uliette Bruneau, Céline Hamel (résidente), Hélène Lefebvre (aidante).

Remarque: un astérisque (\*) indique que le membre n'a plus de famille a la residence. Nous les remercions de leur engagement soutenu.

## **Membres du Comité de résidents de Saint Brigid's Home pour 2020-2021 :**

\*Valerie Leger, Présidente jusqu'au 17/02/2021,

\*Kerry Ann King, Présidente à partir du 17/02/2021,

\*Karen Lachapelle, Vice-présidente,

\*Tracey-Lee Batsford,

Maureen Watt, proche aidante

Beulah Smith Evans (à partir de septembre 2020), proche aidante

Edeltraut Kröger, proche aidante

Frances Emond (à partir de janvier 2021), proche aidante

Colleen Bilodeau (à partir de février 2021)

Daniela Marcolin (à partir de février 2021)

Isabel Sullivan (à partir de mars 2021), résidente

Membres qui ont démissionné en cours d'année : \*Frank Scardina,\* Linda Boucher,  
\*Rosemary Gell et Lise Proulx

Remarque: un astérisque (\*) indique que le membre n'a plus de famille à la résidence. Nous les remercions de leur engagement soutenu.

Orientations pour 2021-2022:

Malgré les contraintes imposées par la pandémie, le Comité assumera ses responsabilités en utilisant différents moyens.

Le Comité continuera d'informer les usagers, les résidents et leurs proches de leurs droits et responsabilités. Pour faciliter cette communication, un nouveau dépliant bilingue et actualisé portant sur le Comité est en cours de production. Le dépliant sera imprimé et distribué aux personnes concernées et également diffusé sur le site Internet du Comité avec d'autres informations pertinentes sur les travaux du Comité. Le Comité continuera aussi de soutenir le travail des deux Comités de résidents qu'il chapeaute (celui du Jeffery Hale et celui de Saint Brigid's Home) et également les services offerts à l'Hôpital Jeffery Hale et au Pavillon.

De plus, le Comité veillera à:

1. Maintenir des communications efficaces entre le Comité des usagers, les Comités de résidents, les gestionnaires, le personnel, les résidents et leurs proches, et les usagers des services de l'Hôpital Jeffery Hale et au Pavillon;
2. Donner du soutien et de l'encouragement directement et indirectement aux gestionnaires et à tout le personnel durant cette période inouïe de pandémie COVID-19;
3. Apporter son soutien aux travaux du sous-comité de l'affichage dont le mandat est de s'assurer que l'information administrative est adéquate aux entrées, dans les ascenseurs et aux étages, à la fois à l'Hôpital Jeffery Hale et à Saint Brigid's Home. Cet affichage créerait un climat d'accessibilité pour les usagers notamment lors de leurs rendez-vous avec les gestionnaires;
4. Suivre et promouvoir l'implantation de mesures prises pour répondre aux recommandations de l'équipe ministérielle du MSSS qui a évalué la qualité du milieu de vie à Saint Brigid's Home et à l'Hôpital au Jeffery Hale les 9, 10 et 11 décembre 2019;

5. Promouvoir et suivre l'embauche de préposés aux bénéficiaires (PAB) pour chaque établissement pour assurer une plus grande uniformité et une amélioration dans la qualité des soins donnés aux résidents. Le Comité militera aussi pour une révision des ratios actuels de PAB par résident;
6. Encourager et suivre l'implantation de programmes tels que ceux des préposés accompagnateurs et des aides de service;
7. Promouvoir des programmes de marche et d'aide à l'alimentation pour les résidents;
8. Suivre l'entretien et le lavage des fauteuils roulants;
9. Promouvoir et soutenir le programme de bénévoles dans chaque établissement lorsqu'il n'y aura plus de contraintes liées à la COVID-19 ;
10. Promouvoir la création d'un programme de recyclage pour les produits en plastique;
11. Maintenir une participation à d'autres comités pertinents;
12. Suivre et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus de l'établissement;
13. Continuer le recrutement de membres pour le Comité des usagers et les Comités de résidents;
14. Travailler pour conserver la culture unique et réputée des deux établissements et favoriser un environnement convivial et positif pour le personnel, les résidents et leurs proches dans le plein respect du Code d'éthique du Jeffery Hale-Saint Brigid's Home;
15. Continuer à promouvoir et soutenir l'excellence des soins dans tous les services non résidentiels et du type CLSC offerts par l'organisation Jeffery Hale-Saint Brigid's, notamment la santé publique, la clinique des réfugiés, l'urgence et les autres services médicaux à l'Hôpital Jeffery Hale;



16. Continuer à soutenir les programmes qui rehaussent la qualité de vie de la communauté anglophone à Québec, notamment les programmes préscolaires et le centre de jour pour personnes âgées.

Le Comité demeurera vigilant et proactif en ce qui concerne la promotion et la protection des droits des usagers. Il continuera à déployer des efforts pour améliorer la qualité de vie des résidents et des usagers dans chaque service sous sa responsabilité et ce faisant soutiendra les gestionnaires et le personnel. Il continuera, au besoin, la promotion et la dissémination d'information sur les protocoles reliés à la COVID-19.

Mary R. M. Robertson - mai 2021

Présidente – Comité d'usagers l'hôpital Jeffery Hale – St. Brigid's