



► Notre plan stratégique adopté; Nouvel accord avec le CSSS de Portneuf; La gestion des demandes et des insatisfactions..... 1

► Situation financière; La pharmacie – Une belle complicité; Réception des plaintes ou commentaires positifs; Le prix Ovation..... 2

► Récipiendaires du prix Ovation 3

► Nouvelles de la DSIQ; Une clinique de suivi à l'urgence; Réseau sans fil; Inauguration des salons des résidents 4



Au Courant

Attentionné, novateur, au service de la collectivité

Le conseil d'administration de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's vous informe : Points saillants de la réunion du 15 mai et 12 juin 2012.

La gestion des demandes et des insatisfactions

Le conseil adopte notre plan stratégique

Notre nouveau plan stratégique pour 2012-2015 a été approuvé par le conseil d'administration le 12 juin. S'appuyant sur la mission et les valeurs de notre institution, le plan établit notre vision et nos aspirations pour le développement futur.

Le plan énonce six objectifs concrets qu'il poursuivra en priorité :

1. S'assurer que la qualité, la sécurité et la compassion soient au rendez-vous de toutes nos activités;
2. Prioriser la qualité de vie des personnes hébergées en plus

3. Investir pour la qualité de vie et le développement de notre personnel;
4. Appuyer davantage le maintien dans la communauté de la population vieillissante et en fin de vie;
5. Accroître la contribution du Jeffery Hale au continuum régional de services de première ligne;
6. Mener les efforts pour améliorer la santé de la population d'expression anglaise de la région.

Nouvel accord signé avec le CSSS de Portneuf

Misant sur nos accords précédents avec le CSSS de Québec proprement dit, nous avons finalisé un accord avec le CSSS Portneuf. Cette entente clarifie nos responsabilités

respectives concernant la population anglophone de ce territoire.

Notre travail dans Portneuf touche principalement la population âgée, notamment par l'intermédiaire du Centre de jour, et les services aux jeunes et aux familles du Portneuf Elementary School.

Au JHSB, nous sommes en quête constante d'amélioration, de telle sorte que nous désirons entendre les demandes et les insatisfactions de nos usagers pour les accueillir correctement et offrir les suivis qui s'imposent.

C'est dans cette optique qu'au mois de janvier 2012, l'établissement a adopté la **Politique de gestion des demandes et des insatisfactions des usagers**, laquelle s'adresse au personnel et clarifie les rôles et les responsabilités des divers intervenants sur le terrain dans un processus de traitement de demandes ou d'expressions d'insatisfaction de la part d'usagers afin d'apporter les solutions le plus rapidement possible.

Nous rappelons aux usagers qu'ils peuvent toujours obtenir de l'aide du Comité des usagers s'ils ont de la difficulté à obtenir satisfaction.





Réception de plaintes ou de commentaires positifs

Dans un souci de contribuer davantage à l'amélioration continue de la qualité des soins et services à l'Hôpital Jeffery Hale - Saint Brigid's, des présentoirs destinés à la réception de plaintes ou de commentaires positifs d'usagers ont été installés à l'entrée de l'hôpital, du pavillon et de Saint Brigid's. De plus, des exemplaires d'un nouveau formulaire à cet effet sont disponibles sur les lieux où se donnent les services.

Qu'il s'agisse d'une plainte ou d'un commentaire positif, les usagers de JHSB doivent savoir qu'ils peuvent s'adresser au commissaire local aux plaintes et à la qualité. Tout geste de votre part pouvant favoriser ce moyen d'expression de la satisfaction des usagers sera grandement apprécié.



Notre nouvelle pharmacie : une belle complicité

Notre nouvelle pharmacie est le reflet d'une belle complicité entre la pharmacie, les services techniques, l'architecte, l'ergonome et les constructeurs. Si bien que l'ASSTSAS nous a demandé de partager notre expérience dans le cadre de leur congrès annuel au mois de mai dernier.

La présentation de Michèle Plante, pharmacienne, et de Marcel Péloquin, coordonnateur des services techniques, portait sur les étapes de la construction : de l'ébauche des plans en mars 2010 jusqu'à la réalisation du projet en février 2011. Félicitations à tous encore une fois !

Situation financière

Malgré des compressions budgétaires gouvernementales de 158 000 \$ au cours de l'année, nous avons réussi à atteindre l'équilibre budgétaire pour l'année financière se terminant le 31 mars 2012. Ce résultat a été possible grâce à des efforts de tous les secteurs d'activité et à divers projets d'optimisation interne qui ont généré des économies tout en permettant une plus grande efficacité de nos services.

Budget 2012-2013

Notre établissement a déposé un budget en équilibre pour l'année financière en cours malgré qu'encore une fois cette année, le ministère a imposé une compression budgétaire qui, pour le JHSB, s'élève à 309 000 \$. L'équilibre n'est possible qu'en raison d'un concours de circonstances liées au transfert de certaines activités. Il demeure des plus précaires.

Tout en ayant le souci de respecter notre obligation d'équilibre financier, l'établissement doit tout autant s'assurer de la qualité et de la sécurité de ses services à sa clientèle et doit continuer d'y investir de façon importante en cette année de visite d'agrément.



Le prix « Ovation »

Dans le présent numéro d'*Au courant*, l'Hôpital Jeffery Hale - Saint Brigid's est fier de souligner les gagnants de la première édition de notre prix Ovation pour la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2012.

Le prix « Ovation » souligne la contribution exceptionnelle du personnel à l'égard d'une situation qui a été résolue ou améliorée grâce à des actions novatrices et efficaces qui profitent aux résidents, aux usagers ou aux employés.

Cette distinction veut donc reconnaître un effort hors de l'ordinaire, un événement ou une performance extraordinaire, une **initiative** bénéfique pour la communauté centrée sur la qualité et la compassion, un **leadership** soutenu dans un dossier critique ou une résolution de problème(s) ayant eu un **impact positif** sur l'organisation.



Récipiendaires

de la première édition du **Prix Ovation**
pour la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2012

Remise de prix le 2 mai 2012

Hélène Bourget

De sa propre initiative, Mme Bourget, préposée aux bénéficiaires, a aménagé un salon de coiffure dans la salle de bain au 6^e étage. Elle a apporté le matériel nécessaire pour coiffer les résidentes et faire la barbe aux résidents. Un service de thé est également offert pour les « clientes » qui attendent. Cette activité est bien appréciée et offre un moment bien spécial dans la vie de nos résidents.



Marc-André Dufour

Lors de la mise en place du nouveau système de chariots de distribution automatisée de médicaments sans fil (Wi-fi), M. Dufour, technicien en informatique, s'est assuré que le système fonctionne de façon sécuritaire, et ce, malgré les nombreux problèmes liés au déploiement hâtif demandé par le fournisseur. Il a mis de nombreuses heures de façon bénévole pour travailler avec le fournisseur afin de rendre le système fonctionnel et a fait en sorte que notre établissement soit le seul à avoir pu mettre en marche le nouveau mode de distribution dès cet hiver.



Marie-Paule Parent

Lors d'une écloison du virus de Norwalk, survenue le 1^{er} janvier dernier, Mme Parent, conseillère en prévention des infections, s'est déplacée à Saint Brigid's même si elle était en congé pendant ce jour férié. Elle est demeurée sur les lieux du travail une partie de la soirée et de la nuit et plusieurs heures au-delà de son horaire normal pendant la semaine suivante, pour supporter les équipes de sorte que l'écloison a été contrôlée rapidement, et ce, malgré la virulence de l'agent pathogène.



Équipe de la pharmacie de Jeffery Hale – Saint Brigid's

Cette équipe a procédé au changement du système de distribution des médicaments de Saint Brigid's en un court laps de temps. L'unification des inventaires, ainsi que l'informatisation et la validation complète des 2 200 ordonnances des 141 patients ont demandé un très haut niveau de concentration, et ce, sur une période de temps exceptionnellement courte. La saisie en bloc des ordonnances a permis de travailler avec des profils et des FADM à jour, en plus de diminuer les déplacements nécessaires pour prendre la médication dans les armoires de nuit. Leurs efforts hors de l'ordinaire ont contribué à réduire les risques d'erreurs et la charge de travail du personnel infirmier.





Sur le vif

Nouvelles de la DSIQ

Depuis peu, les équipes de la Direction des soins infirmiers et de la qualité et de la Direction des services professionnels sont installées dans de nouveaux locaux au 3^e étage du pavillon Jeff. Ces locaux récemment libérés par le CSSS de la Vieille-Capitale permettent pour la première fois aux membres de ces équipes de profiter des avantages d'être réunis sous un même toit.

Quelle belle façon d'accueillir deux nouvelles venues dans l'équipe DSIQ, soit Charlène Joyal, conseillère cadre en soins infirmiers, et Mme Myriam Laroche, conseillère cadre en gestion des risques et de la qualité. Mme Joyal remplace Mme Harriet Lépine qui a quitté récemment pour une retraite bien méritée après quelque 40 années de services dévoués.

Réseau sans fil

Ce printemps, l'équipe informatique a installé un système d'accès à Internet gratuit pour l'ensemble de la clientèle, des familles et des visiteurs aux deux sites. Ce projet est très innovateur, étant donné que très peu d'établissements dans la province offrent ce service.

Nous sommes très fiers de cette initiative.

HÔPITAL

Jeffery Hale-Saint Brigid's

1250, ch. Sainte-Foy, Québec (QC) G1S 2M6

Nouveaux salons des résidents inaugurés

C'est le 19 juin que furent inaugurés officiellement les nouveaux salons des résidents aux 4^e et 5^e étages au Jeffery Hale. Plusieurs résidents et membres du personnel s'étaient déplacés pour l'occasion, car on dit que ces salons sont fort appréciés de tous.

Des salons semblables sont prévus pour les 2^e et 6^e étages d'ici quelques mois.



Monsieur Patrick Maguire coupe le ruban d'ouverture du salon au 4^e étage pendant que monsieur Stéphane Marcoux le tient.

À l'ouverture du salon du 5^e étage, monsieur Louis Hanrahan tient le ruban pour que monsieur Alain Côté puisse le couper.



Une clinique de suivi innovatrice à l'urgence

Le 23 mars 2012, l'urgence du Jeffery Hale lançait sa toute nouvelle clinique de suivi médical sur rendez-vous pour la clientèle sans médecin de famille ou pour ceux qui ont besoin d'un suivi médical rapide après une consultation à l'urgence. Cette approche a pour effet de désengorger l'urgence et d'assurer sa fonction première de desservir la clientèle en besoin de soins immédiats.

Le bilan de ce projet novateur est fort positif et la clientèle se montre très satisfaite. Cette réalisation a été possible grâce à l'excellente collaboration des équipes médicales et infirmières qui mettent tout en œuvre pour assurer une organisation optimale du service. Félicitations!

Prochaine réunion du conseil d'administration : 18 h 00, le mardi 25 septembre 2012, à la salle de conseil au pavillon Jeffery Hale. La réunion est ouverte au public et une période de questions est prévue.