

# Rapport à la communauté

Faits saillants de 2011-2012  
et aperçu de nos orientations

HÔPITAL

Jeffery Hale-Saint Brigid's

Attentif, novateur, au service de la collectivité



## Mot

du président du conseil d'administration et du directeur général

L'année 2011-2012 a donné lieu à des progrès très significatifs au Jeffery Hale – Saint Brigid's dans plusieurs secteurs. Nous pouvons être fiers de ces succès. Notre établissement de taille modeste a une force particulière : la qualité de l'engagement de son personnel et de ses dirigeants. Cette force permet des réussites surprenantes, malgré de sérieuses limites de ressources.

En tant que dirigeants de l'établissement, nous croyons important de souligner les clés de ces succès : le solide engagement de tous – du Conseil d'administration au personnel en passant par l'équipe de gestion, les usagers et les bénévoles – dans un projet commun fondé sur le souci réel des meilleurs intérêts des usagers. Il y a là aussi la volonté de bien faire, de toujours s'améliorer et, à ces fins, la quête constante pour trouver des moyens de faire les choses de façon simple,

efficace et efficiente.

Nous constatons également une force dérivée d'un lien évident d'interdépendance avec la communauté et l'ambition d'être reconnu comme partenaire exemplaire. Un goût de se renouveler ensemble et des ambitions collectives plutôt qu'individuelles sont des éléments qui contribuent à créer le sentiment d'être distinct et engagé pour le succès des uns et des autres.

Malgré tout, nous déplorons

que le manque de ressources financières continue de compromettre la capacité de notre établissement à respecter l'ensemble de ses obligations. Nous continuons d'espérer que de nouvelles initiatives en cours pour revoir le financement des établissements sauront rectifier la situation.



Didier Culat  
Président

Louis Hanrahan  
Directeur général



**Notre conseil d'administration 2011-2012** À l'arrière : J. Edward Murphy, Marie-Paule Parent, Margaret Baker, François Fleury, Roger Lemire, Louis Hanrahan (directeur général), et Simon Clément. À l'avant : Joanne Coleman-Robertson, Chantal Dubois, Gertrude Grogan, Catherine Nadeau, Christiane Dion, Amie Deschamps, et Didier Culat (président). Absents de la photo : Fred Cribb, Russell Kueber, Brenda Rogers, et Richard Walling (vice-président).

L'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's (JHSB) est né de l'intégration, le 1<sup>er</sup> avril 2007, de deux institutions qui, ensemble, comptent à leur actif 300 ans de services à la communauté d'expression anglaise de la grande région de Québec. Il a été créé pour renforcer l'offre de service en anglais destinée à cette communauté.

Les origines de notre établissement remontent en 1856, alors que le révérend père Bernard McGauran fondait Saint Brigid's Home, refuge pour immigrants, veuves et orphelins irlandais. Quelques années plus tard, en 1865, Jeffery Hale léguait par testament une somme destinée à la fondation d'un hôpital pour malades et handicapés de religion protestante. De



confessions religieuses différentes, les deux hommes n'en partageaient pas moins des qualités importantes : une remarquable

clairvoyance et une vision commune de la compassion et de l'entraide.

C'est au début des années 1990 que naît un projet conjoint entre la communauté anglophone et le réseau public pour mettre sur pied des services communautaires de type CLSC destinés à la population anglophone. De cette initiative a émergé le partenariat public-privé novateur connu sous le nom de « Centre Holland ». Lors de la création de l'établissement actuel, le Centre et ses partenaires ont favorisé le transfert de leurs services pour enrichir la mission du Jeffery Hale – Saint Brigid's.

Malgré les liens historiques de l'établissement avec la communauté anglophone de la région, Saint Brigid's et le Jeffery Hale accueillent également, depuis leurs débuts, des clientèles francophones. Nous sommes fiers de continuer à bâtir sur cet héritage d'ouverture aux deux communautés en offrant des services bilingues qui répondent aux besoins de nos deux populations cibles.

## Notre mission

Issu de la communauté d'expression anglaise de la grande région de Québec et investi de sa longue tradition d'entraide, l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's est un établissement public bilingue sous gouvernance participative, engagé à offrir des services sécuritaires de la plus haute qualité, empreints de compassion.

Il contribue concrètement à la santé et au bien-être de la population de la région en collaboration avec ses partenaires du réseau de la santé et des services sociaux et de la communauté à travers ses services communautaires et généraux de première ligne pour tous groupes d'âges, et à travers ses services variés, destinés aux personnes en perte d'autonomie.

L'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's joue un rôle central de soutien à la communauté d'expression anglaise et à sa vitalité. Il assume le leadership d'actions concertées visant à contribuer au développement de cette communauté et à la santé et au bien-être de ses membres.

## Au service des deux communautés linguistiques

**Population générale :** Rôle - partenaire en soutien au CSSS  
Approche - services / programmes clientèles

**Population anglophone :** Rôle - leadership en partenariat avec les CSSS  
Approche - communautaire et programmes clientèles

**Deux langues :** Un établissement bilingue qui répond en français ou en anglais, selon le choix

**Une constante :** La collaboration avec les partenaires du réseau et de la communauté



À la suite d'une consultation à l'interne et auprès de partenaires et collaborateurs dans la communauté, le conseil d'administration a adopté au printemps 2012 son **Plan stratégique 2012-2015**.

Les efforts seront centrés sur six actions incontournables qui favoriseront la contribution optimale de JHSB au réseau de la santé ainsi qu'à la santé et au bien-être de la communauté anglophone.

1. S'assurer que la qualité, la sécurité et la compassion soient au rendez-vous de toutes nos activités.
2. Donner priorité à la qualité de vie des personnes hébergées en plus lourde perte d'autonomie.
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.

*L'éthique nous aide à garder l'équilibre*



**Nos valeurs :**

**Respect, discrétion, professionnalisme, empathie, courtoisie, équité**

## Les faits saillants de nos quatre secteurs cliniques



### Les soins de longue durée

À Saint Brigid's, la perte de 20 lits a mené à une importante réorganisation des activités cliniques. Nous avons misé sur le rehaussement de la pratique des infirmières et infirmières auxiliaires et sur l'introduction de la distribution automatisée de la médication. Cette réorganisation a également permis de rehausser le rôle des préposés et quelque peu le ratio de préposés aux bénéficiaires.

### La gériatrie communautaire

Le secteur de la gériatrie communautaire a probablement connu les plus grands changements avec la consolidation de son offre de service, soit 26 lits, dont 16 d'UTRF et 10 de soins palliatifs, sans compter un déménagement d'étage pour faciliter un éventuel projet de réaménagement important. L'effort et l'engagement de nos équipes ont été impressionnants, ce qui explique le succès de ces réorganisations majeures.

### Les services généraux

Dans le secteur des services généraux, une nouvelle clinique de suivi permet de réduire l'achalandage à l'urgence en offrant une solution de rechange aux clientèles ne pouvant pas obtenir un rendez-vous de suivi ailleurs dans un délai raisonnable. Aussi, l'informatisation des rendez-vous s'est révélée une étape marquante visant à offrir des services optimaux à la clientèle.

### Les services communautaires

Aux services communautaires de langue anglaise (les services de type CLSC pour la population anglophone), le guichet d'accès intégré qui fait l'objet d'une évaluation systématique démontre clairement sa pertinence en facilitant l'accès à nos services ou, lorsque nécessaire, en guidant la clientèle vers les suivis appropriés ailleurs.

# Une communauté de soins

Depuis trois ans, les institutions et les organismes de la communauté anglophone collaborent pour mettre sur pied un important projet sous le leadership de JHSB et des Partenaires communautaires Jeffery Hale. Ce projet commun porte le nom « Jeffery Hale – Saint Brigid's : Une communauté de soins », un objectif partagé par l'ensemble des collaborateurs, lesquels proviennent des milieux scolaires, religieux, communautaires et philanthropiques.

Cette initiative a notamment donné lieu à un forum communautaire sur la santé et le bien-être de la

population anglophone, auquel étaient conviés la communauté ainsi que les partenaires du réseau de la santé. Une table de concertation communauté-réseau est également mise à contribution pour assurer la continuité des actions communes.

## Objectif commun

Une population d'expression anglaise dynamique et en santé soutenue par des institutions qui offrent des services pertinents, coordonnés et continus, offerts sous la gouvernance de la communauté et adaptés à ses besoins linguistiques et culturels.



## Tous irlandais pour un jour

Une délégation de bénévoles du JHSB a marché avec fierté au Défilé de la St-Patrick à Québec le samedi 24 mars 2012.



## Ensemble pour le bien de tous

La Fondation des Amis du Jeffery Hale et la Fondation Saint Brigid's Home ont organisé un interlude culturel au Domaine Cataraqui le 3 juin. Près de 100 personnes ont assisté à cet événement-bénéfice.



## Un tournoi de golf sans précédent

Le tournoi de golf annuel La Fondation des Amis du Jeffery Hale qui a eu lieu à Cap-Rouge, le 13 septembre 2012, a amassé 44 000 \$, un succès sans précédent. Incluant bien sûr nos bénévoles, la Fondation remercie tous ceux et celles qui ont contribué au succès de l'événement que ce soit par leur participation au tournoi ou au souper, ou par une commandite ou un don. Nous adressons un merci spécial au Groupe Maurice, promoteur de la résidence pour retraités « Le Gibraltar ».

De gauche à droite : L'Honorable Michael Sheehan, juge à la Cour du Québec et président d'honneur du tournoi, Gail Quinn, coordonnatrice de la Fondation, Richard Walling, président de la Fondation, D<sup>r</sup> Gabriel Gosselin, président du comité organisateur, Louis Hanrahan, directeur général du JHSB, et Didier Culat, président du conseil.



## Le JHSB au Pentathlon des neiges

Pour la première fois, le JHSB a participé au « Pentathlon des neiges – Journée services santé et services sociaux » sur les plaines d'Abraham le 19 février 2012. Bravo à notre équipe « Unissons » qui a fini 9<sup>e</sup> sur 51.





Au Jeffery Hale - Saint Brigid's, nous avons créé notre propre symbole, le Quali-cycle, pour représenter deux notions que nous sont chères :

1. notre engagement actif dans la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité ;
2. le fait que l'amélioration de la qualité est toujours en mouvement, au rythme des meilleures pratiques.

Pour élaborer notre plan d'action, nous nous servons des meilleures pratiques ainsi que des normes reconnues d'Agrément Canada. En mars 2011, notre établissement a obtenu l'agrément sans condition. Les visiteurs d'Agrément Canada seront d'ailleurs de retour au printemps 2013. Ce processus nous donnera un aperçu de nos progrès par rapport au Quali-cycle et des aspects à améliorer.

## Une approche d'accueil attentionné

Dans un souci d'offrir des services selon une approche attentionnée, une nouvelle dynamique de collaboration a été établie pour l'équipe accueillant notre clientèle de première ligne. En 2011-2012, l'accueil téléphonique a été regroupé pour l'ensemble de notre établissement, ce qui permet une meilleure accessibilité à une réponse bilingue et adaptée.



## Communiquer nos résultats, célébrer nos succès

Pour que les efforts de l'ensemble des acteurs convergent vers l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services, nous communiquons nos résultats quatre fois par année.

Un rapport présente les résultats relatifs aux infections nosocomiales, aux incidents et aux accidents. Un deuxième volet porte sur les indicateurs de qualité que nous visons comme le bilan comparatif des médicaments, l'évaluation de la douleur, l'évaluation des risques de chutes et de plaies de pression, l'utilisation des contentions ainsi que les



audits sur l'hygiène des mains. Ces rapports peuvent être consultés dans notre Rapport annuel de gestion.

De plus, nous publions un bulletin d'information régulier intitulé *Action prévention* portant sur la prévention et ayant comme thème « Informer, prévenir, contrôler ; la sécurité est notre responsabilité à tous ».



## Équilibre budgétaire, finances précaires, mais du progrès

### Secteur des finances

Malgré le contexte financier fort difficile de 2011-2012, le JHSB a quand même réussi à atteindre l'équilibre budgétaire. La situation financière à venir s'avère aussi précaire vu l'annonce d'une autre vague de compressions budgétaires dans le réseau de la santé.

Nous avons poursuivi au cours de l'année l'implantation des services électroniques pour l'ensemble de nos clientèles hébergées ainsi que pour le paiement de nos fournisseurs. Nous avons mis en place les balises nous permettant de revoir le fonctionnement de notre service des approvisionnements. De plus, nous avons établi différents indicateurs de performance permettant un suivi plus rigoureux de nos finances.

Extrait des états financiers vérifiés par PriceWaterhouseCoopers pour l'exercice clos le 31 mars 2012

	2011	2012
<b>Fonds d'exploitation</b>		
<b>Revenus</b>		
Subvention Agence et MSSS	23 920 522 \$	25 757 905 \$
Contribution des usagers	5 081 560 \$	5 012 129 \$
Vente de services et recouvrements	948 532 \$	1 064 412 \$
Activités accessoires	256 207 \$	210 688 \$
Autres revenus	217 400 \$	164 749 \$
	<b>30 424 223 \$</b>	<b>32 209 883 \$</b>
<b>Dépenses</b>		
Salaires, avantages sociaux et charges sociales	24 744 953 \$	26 412 346 \$
Fournitures et autres charges	5 655 175 \$	5 775 329 \$
	<b>30 400 130 \$</b>	<b>32 187 675 \$</b>
	24 095 \$	<b>22 208 \$</b>

À l'honneur de tous sont les efforts pour réduire les dépenses notamment au chapitre de la consommation énergétique, de la gestion des absences et de l'efficacité des processus.

## Plaintes et commentaires positifs

Tout geste pouvant favoriser ce moyen d'expression de la satisfaction des usagers contribue grandement à l'amélioration continue de nos soins et 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.

Au printemps 2012, les présentoirs destinés à la réception de plaintes ou de commentaires positifs d'usagers ont été installés à l'entrée de nos trois édifices. De plus, des exemplaires d'un nouveau formulaire à cet effet sont disponibles à travers le JHSB.

	100% satisfait	Partiellement satisfait	Insatisfait	Réaction non disponible	Total
2010-11	10	1	2	5 *	18
2011-12	16	1	2	5 *	24

\* non-retour d'appel, barrière de langue, absence prolongée du plaignant, etc.

## Le comité des usagers : à l'écoute pour la qualité

Le comité des usagers est le gardien des droits des usagers. Les assises qui guident ses actions sont la qualité des services, la satisfaction de la clientèle et les conditions de vie des personnes hébergées. À cela s'ajoute une attention particulière envers les clientèles les plus vulnérables.

Le comité a entrepris une vaste consultation sur la satisfaction des usagers de l'ensemble des secteurs du JHSB en 2010 avec les services de la Gériatrie communautaire, soit : les soins palliatifs, l'unité transitoire de récupération fonctionnelle (UTRF) et l'équipe de consultation spécialisée en gériatrie et psychogériatrie. Les résultats ont révélé un taux de satisfaction très élevé.

Le comité a poursuivi ses démarches de consultation en avril 2011 en sondant 200 résidents et proches aidants au Jeffery Hale et à Saint Brigid's. Au mois de décembre, le comité a procédé à la dernière phase de consultation dans le secteur des Services communautaires de langue anglaise.

Les multiples rapports issus de ces consultations ne peuvent que servir à renforcer nos actions vers la qualité.

## Ressources financières, techniques et informationnelles



### Services techniques et immobiliers

L'année 2011-2012 a permis l'acquisition de plusieurs équipements médicaux, à la suite de l'octroi de budgets auprès de l'Agence. Ces achats ont grandement contribué à la qualité des soins, à la sécurité et au bien-être de la clientèle.

Nous avons poursuivi notre planification en vue des travaux immobiliers à venir, notamment des rénovations à l'entrée principale du Jeffery Hale et de Saint Brigid's. De plus, en lien avec l'annonce d'un budget de plus de 1 000 000 \$ pour la création d'une nouvelle unité de soins palliatifs au 3<sup>e</sup> étage du Jeffery Hale au printemps 2013, nous avons commencé les consultations avec les acteurs concernés.

### Services alimentaires

La méthode de distribution des repas au Jeffery Hale

a été revue en 2011-2012 par un comité de travail. Le plan d'action visant la révision de la distribution des repas au Jeffery Hale vers un service sur plateau en était à sa dernière phase au moment de rédiger ce rapport et s'actualisera en juin 2012.

Nous avons mis à jour le plan triennal visant le remplacement des équipements des services alimentaires sur les deux sites. Les coûts sont financés par une enveloppe régionale.

### Services informatiques



Nous avons achevé l'installation d'un système Wi-Fi public sur tous les étages du Jeffery Hale et de Saint Brigid's. Ce système est disponible et gratuit pour la clientèle et les familles.

Nous avons enfin implanté le système informatisé de chariots et de distribution des médicaments.

## Notre force : l'engagement de notre personnel

Le pouvoir d'attraction et de rétention du JHSB repose sur plusieurs facteurs, incluant la qualité du milieu du travail et le fait de pouvoir travailler dans un milieu bilingue. En 2011-2012, la direction des ressources humaines a poursuivi ses efforts en vue d'assurer que JHSB soit reconnue comme une organisation accueillante, compétente, apprenante et reconnaissante.

L'année a été marquée par l'entrée en vigueur de notre politique de reconnaissance, une reprise des activités du comité paritaire de santé et de sécurité au travail et la consolidation des pratiques liées au processus de dotation pour s'assurer que les efforts de recrutement donnent le résultat escompté : un personnel compétent et engagé.

### La force des équipes

Au Jeffery Hale - Saint Brigid's, nous offrons un milieu de travail soutenant et stimulant. À travers nos comités locaux et autres instances, les membres de notre personnel peuvent s'impliquer, partager leur expertise et parfaire leurs compétences professionnelles, toujours dans l'optique d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et services.

#### Nos comités

- ✓ Éthique clinique
- ✓ Gestion des risques et de la qualité
- ✓ Pharmacologie
- ✓ Prévention des infections
- ✓ Projets
- ✓ Qualité de vie



#### Nos conseils professionnels

- ✓ Infirmières et infirmiers et infirmières et infirmiers auxiliaires (CII-CIIA)
- ✓ Médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)
- ✓ Multidisciplinaire

### Rapport annuel de gestion

Plus détaillé, notre rapport annuel destiné au ministère de la Santé et des Services sociaux est disponible sur nos sites Internet.



Notre équipe de gestionnaires, comme l'ensemble de notre personnel, est dédiée à la qualité, à la sécurité et à la compassion dans les soins et services à la clientèle, et dans la vie au travail.



### Le prix « Ovation »



Au printemps 2012, l'Hôpital Jeffery Hale - Saint Brigid's a dévoilé les gagnants de la première remise du prix « Ovation ». Ce prix 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 ayant eu un impact positif sur l'organisation.

	<p>HÔPITAL <b>Jeffery Hale-Saint Brigid's</b></p>	
<p><b>SAINT BRIGID'S</b> Un héritage d'entraide 1645, chemin Saint-Louis Québec (Québec) G1S 4M3</p>		<p><b>Jeffery Hale</b> Une communauté de soins 1250, chemin Sainte-Foy Québec (Québec) G1S 2M6</p>

[saintbrigidshome.org](http://saintbrigidshome.org)



[www.jefferyhale.org](http://www.jefferyhale.org)

