

Rapport à la communauté



Mot

Des faits saillants de 2012-2013 et un aperçu de nos orientations



**Jeffery Hale
Saint Brigid's**

Une communauté de soins
A Community of Care

du président du conseil d'administration et du directeur général

En cette fin d'année 2012-2013, le Jeffery Hale – Saint Brigid's a reçu une validation importante de ses efforts substantiels et déterminés pour respecter son engagement à assurer des soins et services de qualité, sécuritaires et empreints de compassion à tous nos usagers. Nous avons reçu de la part d'Agrément Canada la plus haute distinction de qualité possible – l'agrément avec mention d'honneur.

Nous en sommes très fiers, car cette reconnaissance témoigne de la contribution d'un personnel dont l'engagement est exemplaire. « Le personnel est dédié, compétent et attentif aux besoins de la clientèle » tel que le souligne justement Agrément Canada dans son rapport. On note également que l'établissement se « mérite des éloges pour le haut niveau de qualité de tous ses programmes et services cliniques ». Nous

remercions sincèrement tous les acteurs de ce remarquable succès !

En tant que dirigeants de l'établissement, nous croyons important de souligner les clés de ce 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 Louis Hanrahan
Président Directeur général



Nos origines

L'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's est né de l'intégration, le 1^{er} 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.

Notre engagement :
Qualité, sécurité, compassion

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.

Nos services

Notre établissement exploite un centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) avec, en complément, les missions de centre hospitalier (CH) et de services communautaires.

- Des services aux personnes âgées en perte d'autonomie (services dans les deux langues) :
 - 241 lits de soins de longue durée (142 à Saint Brigid's Home et 99 au Jeffery Hale) ;
 - 26 lits de gériatrie communautaire, dont 10 de soins palliatifs. À cela, s'ajoutent des services de consultation spécialisés en gériatrie et en gérontopsychiatrie.
- Des services généraux pour tous les groupes d'âge (services dans les deux langues) :
 - services d'urgence mineure, services diagnostiques (imagerie médicale et prélèvements) et services en clinique externe.
- Des services communautaires pour tous les groupes d'âge (services principalement en langue anglaise) :
 - services communautaires comprenant les services aux jeunes et aux familles, de santé mentale et de soutien aux personnes âgées à domicile ainsi qu'un centre de jour ;
 - soutien à la communauté : comprenant les services d'organisation communautaire, les initiatives de partenariat avec les organismes volontaires de la communauté d'expression anglaise et le développement du bénévolat.

Tous nos services sont disponibles en français et en anglais. Nous avons le mandat particulier de desservir la population anglophone de la région. À ce titre, nous assumons un rôle de premier plan d'initiatives visant à assurer l'accessibilité et l'adéquation des soins et services offerts à cette population, dans sa langue.



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**.

Nos efforts sont dorénavant centrés sur six actions incontournables qui favorisent 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. Prioriser la qualité de vie des personnes hébergées en plus lourde perte d'autonomie.
3. Investir pour la qualité de vie et le développement professionnel de notre personnel.
4. Appuyer davantage nos missions de gériatrie communautaire et de soins de fin de vie pour appuyer le maintien dans la communauté de la population vieillissante.
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 secteurs cliniques

Direction des services aux personnes âgées en perte d'autonomie liée au vieillissement

Après les efforts importants des dernières années pour se donner les ressources et l'organisation du travail qui favorisent un fonctionnement clinique efficace, des projets importants visant à réaménager les aires communes pour les résidents s'imposaient.

À Saint Brigid's, le réaménagement de l'entrée principale et du grand salon, réalisé en partenariat avec nos fondations et notre groupe de bénévoles, a permis d'augmenter la sécurité et la convivialité des lieux de façon marquante.

Au Jeffery Hale, la volonté de se donner un nouveau salon communautaire chaleureux au rez-de-chaussée s'est concrétisée pour que les résidents et les visiteurs puissent en bénéficier dès le début de la saison estivale.

Les services généraux

Les initiatives visant à améliorer l'accueil de la clientèle retiennent l'attention. L'intégration de l'équipe de l'accueil et la révision des processus ont permis de faciliter l'accès aux services en imagerie médicale. Un projet important a résulté en une nouvelle salle d'attente avec des aires d'attente redessinées et des processus d'accueil repensés qui offrent à la clientèle de l'urgence un accès simplifié et convivial, mais également plus sécuritaire.



Les services communautaires

Une évaluation réalisée par la Direction de santé publique a démontré de façon concluante la pertinence et le bon fonctionnement du guichet d'accès bilingue pour la clientèle en perte d'autonomie à l'essai depuis deux ans. Une autre évaluation, du MSSS cette fois, a démontré que notre service de soutien à la clientèle aux prises avec des problèmes de santé mentale dans la communauté fonctionne de façon optimale.

Une communauté de soins

Notre conseil d'administration



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).

Tous irlandais pour un jour

Une délégation de bénévoles du JHSB a marché avec fierté à la 4^e édition du Défilé de la St-Patrick à Québec qui a eu lieu le samedi 23 mars 2013.



Merci à tous nos bénévoles

Nous désirons souligner le soutien remarquable de nos bénévoles qui veillent sur la qualité de vie de nos résidents et autres usagers. Le généreux don de soi de nos bénévoles apporte à nos services une dimension pleinement humaine. Nous les en remercions de tout cœur.

Au Jeffery Hale et à Saint Brigid's

Souignons quelques occasions qui ont suscité une belle présence de la part des bénévoles, des résidents, des familles et des membres de la communauté : repas de Noël, célébration de la Saint-Valentin, du Carnaval et du temps des sucres, pique-nique, etc.

	Nombre d'heures			Nombre d'heures	
Saint Brigid's	2011-2012	2012-2013	Jeff	2011-2012	2012-2013
Pastorale	358 h	195 h	Café	1 753 h	2 000 h
Cafétéria	300 h	250 h	croissant		
Activités thérapeutiques	600 h	500 h	Résidence	4 900 h	4 500 h
Activités de la Guild	1 375 h	1 455 h			
Assistance aux repas	350 h	325 h			
Escortes médicales	200 h	100 h			
Total :	3 133 h	2 825 h		6 653 h	6 500 h

Les Services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale

Les bénévoles représentent une des plus grandes ressources de la communauté anglophone. La contribution des bénévoles est essentielle aux Services communautaires de langue anglaise. En effet, plusieurs de nos activités et programmes reposent sur eux. **Nombre de bénévoles 2011-2012 : 425** **Nombre d'heures 2011-2012 : 3 860**
2012-2013 : 437 **2012-2013 : 3 515**

Merci à nos fondations communautaires

JHSB a bénéficié encore cette année d'un appui fort généreux de ses fondations communautaires. Nous tenons à les remercier sincèrement.



La Fondation Saint Brigid's : 114 800 \$ pour le financement de différentes activités reliées à la qualité de vie de la clientèle, incluant une subvention permettant à des étudiants de la communauté d'animer des activités auprès de la clientèle.

La Fondation Jeffery Hale : 260 000 \$ qui inclut des sommes pour la rénovation du rez-de-chaussée du Jeffery Hale, le « town hall » de Saint Brigid's et les soins palliatifs au Jeffery Hale.

Saint Brigid's Guild : Au-delà des innombrables heures de bénévolat, des dons de 143 856 \$ en équipements et services nous permettent d'offrir un milieu et une qualité de vie agréable aux résidents. Nous tenons à souligner que la Guild s'est engagée à financer l'entretien paysager et le développement du *Jardin Souvenir de Saint Brigid's*, pour une période de dix ans. Cet engagement représente un don de 100 000 \$.

La Fondation Citadel : 21 000 \$ pour notre programme d'été de stages étudiants, offert en partenariat avec le Collège St-Lawrence. Celui-ci permet à des étudiants de ce cégep anglophone de vivre une expérience de travail intéressante, tout en enrichissant la vie des personnes âgées.

La Fondation des Amis du Jeffery Hale : 30 000 \$ pour des activités visant à améliorer les services destinés à la clientèle et son environnement, notamment par l'achat de meubles pour les unités de vie sur tous les étages. La Fondation a aussi participé au financement de diverses activités de reconnaissance du personnel.



Les réaménagements des entrées et des espaces communs au Jeffery Hale et à Saint Brigid's, réalisés en partenariat avec nos fondations et nos bénévoles, a permis d'augmenter la sécurité et la convivialité des lieux de façon marquante.

Le tournoi de golf un grand succès

Le tournoi de golf annuel de La Fondation des Amis du Jeffery Hale qui a eu lieu à Cap-Rouge le 15 septembre 2013, a amassé 22 377 \$, un grand succès. Le montant recueilli servira à aménager des lieux extérieurs au bénéfice des usagers du Jeffery Hale.

De gauche à droite : Luc Maurice, président d'honneur du tournoi (et président du Groupe Maurice promoteur de la résidence pour retraités « Le Gibraltar »), Linda Allard, présidente du comité organisateur, Gail Quinn, coordonnatrice de la Fondation, Richard Walling, président de la Fondation, Louis Hanrahan, directeur général du JHSB, et Didier Culat, président du conseil du JHSB.

Bien gérer les risques et offrir des services sécuritaires et de qualité



Les données présentées dans ce rapport dressent un portrait des incidents et des accidents déclarés au cours des deux dernières années. Avec la poursuite de la compilation de ces événements, il est possible de faire des comparatifs, de suivre les variations et les tendances.

Ainsi, à partir des constats, des correctifs sont mis en place selon les tendances afin de bien gérer les risques et d'offrir des services sécuritaires et de qualité aux usagers.

Types d'événements	Nombre pour 2011-2012	Nombre pour 2012-2013
Chutes	812	752
Erreurs de médication	701	752
Problèmes matériels	61	41
Agression-abus-harcèlement	29	11
Autres types d'événements	264	280
Tests diagnostiques	4	4
Traitements	3	4
Effets personnels	20	12
Diète	0	1
Total	1894	1857



Bilan annuel des infections nosocomiales

Les infections nosocomiales font l'objet d'une surveillance systématique au JHSB. Les résultats de cette surveillance sont consignés dans les rapports trimestriels, lesquels sont produits et analysés par le comité de gestion des risques et de la qualité, le comité de vigilance et de la qualité, puis déposés au conseil d'administration.

En 2012-2013, on relève plusieurs cas atteints de symptômes d'allure grippale (62) et neuf cas d'influenza. Quelques cas de diarrhée associés au clostridium difficile provenaient d'un autre centre hospitalier et quelques autres ont été déclarés chez les résidents déjà admis au JHSB. Quelques cas de staphylococcus aureus résistant à la méthicilline (SARM) et d'entérocoques résistants à la vancomycine (ERV) chez la clientèle hébergée provenaient d'autres centres hospitaliers de la région. Il est à noter que quelques clients porteurs de SARM ont consulté à la clinique de plaies, à l'urgence, ainsi qu'auprès de l'équipe de consultation en gériatrie et gérontopsychiatrie.



Secteur des finances

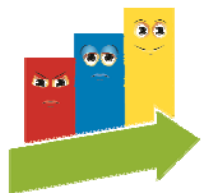
Malgré un contexte de réductions budgétaires en 2012-2013, le Jeffery Hale – Saint Brigid's a terminé l'année avec un léger surplus de 5 680 \$ au fonds d'exploitation. Ceci s'explique par les économies générées par le transfert administratif de notre laboratoire au CHUL.

L'élaboration et le suivi robuste de notre performance se sont avérés d'une importance capitale dans le contexte. En cours d'année, nous avons implanté un nouveau système de gestion de rapports financiers et revu l'ensemble de nos systèmes de contrôle, incluant les changements requis en lien avec les nouvelles lois de reddition des comptes publics.

Ressources financières

Extrait des états financiers vérifiés par PriceWaterhouseCoopers pour l'exercice clos le 31 mars 2013

	2012-2013 \$	2011-2012 \$
Revenus		
Subventions Agence et MSSS	25 413 115	25 799 751
Contributions des usagers	4 933 131	5 012 129
Vente de services et recouvrements	1 268 376	1 064 412
Revenus de placement	23 756	21 465
Revenus de type commercial	204 559	210 688
Autres revenus	190 766	143 284
	32 033 703	32 251 729
Charges		
Salaires, avantages sociaux et charges sociales	26 279 494	26 412 346
Médicaments	549 190	575 606
Fournitures médicales et chirurgicales	310 718	330 540
Denrées alimentaires	882 225	883 148
Entretien et réparations	408 387	361 759
Créances douteuses	5 000	36 607
Autres charges	3 593 009	3 629 515
	32 028 023	32 229 521
Surplus de l'exercice	5 680	22 208



Commissaire local aux plaintes et à la qualité

Qu'il s'agisse d'une plainte ou d'un commentaire positif, les usagers de JHSB peuvent s'adresser au commissaire local aux plaintes et à la qualité.

Comme toujours, le commissaire a contribué à l'amélioration continue de la qualité au JHSB en 2012-2013. Il l'a fait par le traitement des 40 plaintes qui lui ont été adressées, et par la proposition d'interventions qui lui sont apparues nécessaires au respect des droits des usagers ou à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services.

Il en a fait rapport au conseil d'administration et il s'emploie à en faire connaître les faits saillants aux usagers, leurs proches et aux intervenants de l'établissement.

Réactions recueillies des auteurs des plaintes conclues					
	100% satisfait	Partiellement satisfait	Insatisfait	Réaction non disponible	Total
2011-12	16	1	2	5 *	24
2012-13	10	20	5	5 *	40

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

Le comité des usagers

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 des usagers a complété une vaste consultation de 599 usagers et a déposé son rapport final au conseil d'administration le 26 mars 2013.



Dans tous les départements sondés, les usagers ont exprimé un taux élevé de satisfaction. Toutefois, certaines cibles d'amélioration ont été identifiées.

La deuxième phase du processus consiste à élaborer et suivre un plan d'action en vue de renforcer nos actions vers la qualité.

Ressources techniques et informationnelles



Services techniques et immobiliers

En 2012-2013, nous avons poursuivi le programme d'acquisition d'équipements médicaux. Ces achats ont grandement contribué à la qualité des soins, à la sécurité et au bien-être de la clientèle. Nous avons aussi maintenu nos efforts afin d'améliorer l'état de notre parc immobilier. Plusieurs projets ont été complétés incluant le remplacement du système de panneau de commande d'alarme incendie, la rénovation de l'urgence au Jeff et la rénovation du rez-de-chaussée à Saint Brigid's. Les services techniques sont également partie prenante de la sécurité de la clientèle, soit par le biais du Plan des mesures d'urgence et par l'implantation du programme d'entretien préventif des équipements.

Services alimentaires

Au printemps 2012, nous avons amorcé un nouveau mode de distribution des repas au Jeff et l'adaptation

des procédés et des méthodes de travail. Un sondage révélait en février 2013 que ce changement majeur atteignait les principaux objectifs visés, soit : la sécurité alimentaire, la qualité globale des aliments, la température adéquate des aliments, la qualité du service des repas, l'horaire des repas, le contrôle du contenu de l'assiette et une meilleure utilisation des compétences du personnel.



Services informatiques

Dans le secteur informatique, notons l'implantation du système informatisé de prise de rendez-vous cliniques, le remplacement de près de 25 % de notre parc informatique composé de plus de 225 postes et l'implantation de la première phase du Dossier Clinique Informatisé (DCI) permettant l'accès aux résultats cliniques pour les consultations externes.

Qualité de vie au travail

L'année 2012-2013 a été marquée par l'engagement de l'établissement dans la démarche organisationnelle *Entreprise en santé*. À cet effet, nous avons réalisé les premières étapes du processus en débutant avec un sondage sur la qualité de vie au travail.

Les résultats du sondage ont permis à l'établissement d'identifier les deux sphères de la norme *Entreprise en santé* qui feront l'objet d'un Plan d'action éventuel : l'alimentation et les pratiques de gestion liés au soutien au personnel.



Le défi de la main-d'œuvre

Recruter les ressources en quantité et en qualité demeure un défi. Nous avons une équipe qui travaille de façon acharnée pour supporter les opérations et qui a à cœur que les bonnes personnes soient à la bonne place.

Reconnaissance

Les activités de reconnaissance, chapeautées par



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.

la Direction des ressources humaines, qui soulignent le travail du personnel ainsi que le Gala reconnaissance visant à souligner les années de service et les départs à la retraite, ont été maintenues et appréciées par le personnel.

De plus, au cours de l'année, le Prix Ovation a été remis à 10 personnes ou groupes qui se sont démarqués par leur initiative, leur leadership ou leur impact positif dans le milieu.



Le JHSB au Pentathlon des neiges

Le 24 février 2013, deux équipes du JHSB ont participé au Pentathlon des neiges - Journée santé et services sociaux, activité réservée aux employés des établissements de santé de la région. Bravo !



Jeffery Hale
Saint Brigid's

1645, chemin Saint-Louis
Québec (Québec)
G1S 4M3

1250, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec)
G1S 2M6

jhsb.ca



418 684-5333



Rapport annuel de gestion

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