

Rapport à la communauté

Faits saillants de 2019-2021
et 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 la directrice adjointe au président-directeur général adjoint - Soutien à la communauté anglophone



La présente édition du rapport à la communauté est bien spéciale, car elle jumèle les deux dernières années administratives. Effectivement, en raison de la pandémie de COVID 19, nous avons dû sauter l'édition de l'année 2019-2020. Pour cette raison, nous traitons les deux dernières années administratives dans le présent rapport.

Le Jeffery Hale – Saint Brigid's vient de terminer ses cinquième et sixième années d'activités à titre d'établissement regroupé au CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ces deux années ont été notamment marquées par une pandémie mondiale de la maladie à coronavirus qui est venue bouleverser notre quotidien et nos pratiques habituelles de façon importante. Nos deux milieux en hébergement de longue durée ainsi que nos services gériatriques spécialisés ont dû affronter des éclosions de la COVID 19 durant lesquelles nous avons malheureusement perdu plusieurs résidents qui nous étaient très chers.

On dit qu'une forêt incendiée ne repousse que plus forte. Nul ne peut nier que nous avons souffert énormément durant cette pandémie. Certes, ce grand défi inévitable, aussi difficile qu'il ait été, nous a permis d'améliorer nos façons de faire. Notre offre de soins sécuritaires et de qualité a été bonifiée, et ce, tant sur le plan clinique que de la prévention des infections. Plusieurs des nouvelles mesures resteront en place pour la sécurité de nos résidents.

Nous continuons nos efforts pour remédier au manque de personnel bilingue. De plus, des efforts sont déployés afin d'établir de nouveaux outils pour améliorer la qualité de vie de nos employés et ainsi améliorer la rétention de notre personnel. Nous continuons de pouvoir compter sur l'équipe exceptionnelle du JHSB et sur l'implication de nos partenaires tels que le comité consultatif, le comité des usagers, les comités des résidents ainsi que les partenaires communautaires qui collaborent à notre mission. L'engagement continu de tous permet de faire du Jeffery Hale – Saint Brigid's un établissement historique tourné vers l'avenir.

Le président-directeur général adjoint,

Guy Thibodeau

La directrice adjointe au président-directeur général adjoint,

Brigitte Paquette



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

Services communautaires de langue anglaise du Jeffery Hale (SCLA)

Les Services communautaires de langue anglaise du Jeffery Hale (SCLA) sont reconnus pour leur leadership dans la promotion de la santé et du bien-être de la population d'expression anglaise au sein de la grande région de la Capitale-Nationale. Par l'entremise de services variés de type CLSC, l'équipe des SCLA offre des programmes en santé mentale pour les jeunes et les familles ainsi que des soins à domicile et un centre de jour pour les personnes en perte d'autonomie.

Le contexte particulier de la dernière année a amené l'équipe à faire preuve de créativité et d'innovation afin d'adapter l'offre de service et l'approche auprès des clients. Rapidement, nous avons outillé les intervenants pour qu'ils puissent continuer d'offrir nos services en télétravail. Nous avons donc mis du matériel informatique (portable, iPads) à leur disposition pour les téléconsultations et nous avons intégré de nouveaux outils tels que Zoom et Teams. L'ensemble des intervenants ont adopté les nouvelles mesures de prévention et de contrôle des infections afin de continuer à offrir les services essentiels en présentiel le plus sécuritairement possible. L'équipe a été proactive en communiquant avec l'ensemble de sa clientèle, y compris les personnes en attente de services afin d'identifier les clients les plus vulnérables et ainsi augmenter la fréquence des contacts.

De nouveaux services ont également vu le jour au cours de la dernière année. En effet, nos services en santé mentale ont été bonifiés en février 2019 par l'arrivée d'une psychologue dédiée à notre clientèle adulte d'expression

anglaise. Et en périnatalité, notre équipe d'infirmières a mis sur pied une clinique de vaccination pour les nourrissons. Ce projet a vu le jour à l'automne 2020.

En mars 2020, l'arrêt des activités de groupe au centre de jour en raison des mesures sanitaires nous a démontré que notre équipe est résiliente, novatrice et à l'affût des besoins de la clientèle. Nos intervenants ont réinventé l'offre de service. Ils se sont déplacés à domicile pour prévenir le déconditionnement de la clientèle, ils ont augmenté notre offre de répit pour les proches aidants et ils ont travaillé en interdisciplinarité avec l'équipe du soutien à domicile. De plus, en collaboration avec les partenaires communautaires, les SCLA ont répondu aux nouveaux besoins de notre clientèle, ces derniers étant liés au confinement des personnes âgées et au risque de contagion. Notre équipe s'est donc occupée de l'épicerie et des livraisons de nos clients ainsi que de l'accompagnement aux rendez-vous médicaux. Ces nouveautés offrent une avenue intéressante pour la création de nouveaux services.

La Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale

La Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale (BICN) est une banque publique dont la mission est de donner accès à des services de santé et de services sociaux sécuritaires et de qualité adaptés aux besoins des individus issus des communautés culturelles qui ne maîtrisent pas le français.

La banque compte 81 interprètes parlant plus de 60 langues. Cette année, ces interprètes ont réalisé 10 900 interventions. Au cours de la dernière année, des efforts ont été entrepris afin que les employés en santé et en services sociaux ainsi que la clientèle ethnoculturelle aient plus facilement accès aux renseignements de la BICN. Par exemple, la page de la BICN sur le site Web

Volume d'activités – Services communautaires de langue anglaise

Secteurs d'activités	Nombre d'activités de suivis 2018-2019	Nombre d'activités de suivis 2020-2021
Guichet d'accès bilingue	402	202
Santé mentale	690	1 376
Petite enfance-Famille-enfance-jeunesse	1 430	3 026
Soutien à domicile	3 137	4 668
DI-TSA-DP	282	1 449

* Il est important de noter que des changements dans la saisie des statistiques ont engendré un impact sur la compilation des interventions au cours de l'année 2018-19.

du CIUSSS a été traduite. Pendant la pandémie, des démarches de communication ont été entreprises pour transmettre dans une dizaine de langues les messages de la santé publique et d'accès aux services. La BICN a également aidé les personnes qui ne maîtrisent pas le français à aller se faire vacciner en organisant des rendez-vous et en offrant des services d'interprétation.

Pour l'année 2021-2022, nous prévoyons de lancer une campagne de communication afin d'établir une identité visuelle globale pour faire connaître les services d'interprétation offerts dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Clinique santé des réfugiés (CSR)

La mission de la **Clinique santé des réfugiés** est d'offrir aux réfugiés qui résident sur le territoire de la Capitale-Nationale des services pour évaluer leur santé et leur bien-être, d'assurer les suivis nécessaires et de faciliter l'intégration des immigrants dans le réseau de la santé. L'équipe interdisciplinaire dispose de médecins, d'infirmières, de travailleurs sociaux, d'une nutritionniste et d'agents administratifs.

En raison de la fermeture des frontières en 2020-2021 pendant la pandémie, l'équipe de la Clinique santé des réfugiés a dû s'adapter pour répondre aux besoins des personnes de notre communauté qui sont issues de la diversité culturelle et qui ont été grandement fragilisées par la pandémie.

Dans le contexte de la crise sanitaire, les professionnels de la CSR se sont réinventés afin d'aider et d'accompagner les réfugiés arrivés peu avant la pandémie, les demandeurs d'asile ainsi que les immigrants à statut précaire, en plus de faciliter le réseautage. Ces nouveaux arrivants constituent une population souvent oubliée et vulnérable. Il était donc primordial d'améliorer leur accès aux soins et aux services afin de répondre à leurs besoins grandissants pendant cette période difficile.

La Clinique santé des réfugiés a donc élargi son mandat, lequel est habituellement axé sur le processus d'accueil des réfugiés. Dans le cadre de ce mandat élargi, les professionnels de la clinique ont aidé à faciliter l'accès au réseau de la santé en offrant des consultations en présentiel ainsi que des téléconsultations et en créant des liens avec le réseau existant lorsque cela était possible.

Parallèlement, tous les usagers de la clinique étant arrivés dans les deux années précédant la pandémie ont été contactés afin d'être avisés de l'évolution des événements

et de recevoir les directives appropriées en cas de présence ou d'apparition des symptômes associés à la COVID-19. L'état de santé général de ces usagers a également été évalué.

Le 7 mai dernier, l'équipe de la Clinique santé des réfugiés du CIUSSS de la Capitale-Nationale a reçu une belle reconnaissance en remportant le 2^e prix dans la catégorie Volet Humain du Gala des Prix Stars du Réseau de la Santé organisé par la Caisse Desjardins du Réseau de la santé. Cette distinction souligne l'engagement de l'équipe à améliorer l'accessibilité aux soins de santé et aux services sociaux pour les immigrants à statut précaire en période de pandémie.

Urgence

Dans le contexte de la pandémie de Covid-19, **l'urgence du JHSB** a su contribuer de façon exemplaire à la prise en charge des citoyens atteints de la Covid-19 ou suspectés d'en être atteints. Sa transformation en clinique d'évaluation a permis d'offrir à la population de la Capitale Nationale des services accessibles et de qualité dans un contexte sécuritaire afin de contrer la propagation du virus.

Les équipes clinique et médicale ont su s'adapter et ont répondu présentes afin de participer à cette nouvelle offre de service qui se voulait temporaire, mais qui a perduré dans le contexte que nous connaissons.

La contribution du JHSB s'est distinguée au fil des mois par son agilité à s'ajuster en fonction des besoins populationnels. Le 6 septembre 2021, la mission a légèrement été modifiée. Bien que l'accent soit encore sur les patients ayant la Covid-19 ou suspectés d'en être atteints, la mission cette fois est de servir une clientèle pédiatrique âgée de 3 mois à 16 ans.

Ces changements ont nécessité une capacité d'adaptation de la part des employés ainsi qu'une volonté de contribuer aux soins prodigués à la clientèle Covid.

Le fait que des retraités, du personnel en délestage et des volontaires provenant de la liste de recrutement Je Contribue ce soient ajoutés à l'équipe démontre la capacité d'adaptation de notre réseau.

Nous tenons à remercier tous les gens qui participent étroitement à la réalisation de cette nouvelle offre de service dans le contexte de la lutte contre la Covid-19.

Hébergement (Soins de longue durée)

L'année 2020 a durement frappé nos centres d'hébergement. Durant la première vague de la pandémie, le Jeffery Hale a eu une éclosion majeure du 15 mars au 22 juin 2020. La deuxième vague a ensuite frappé Saint Brigid's du 10 novembre 2020 au 18 janvier 2021 tandis qu'au Jeffery Hale, cette deuxième vague a sévi du 3 janvier au 9 février 2021. Toutes nos pensées vont aux familles éprouvées par cette pandémie ainsi qu'aux membres du personnel qui en ont pris soin quotidiennement. Le travail d'équipe et le partenariat avec nos collaborateurs ont été des éléments essentiels au maintien de la qualité et de la sécurité des services auprès de nos résidents.

Par le fait même, nous aimerions souligner la contribution exceptionnelle des médecins, des professionnels, des gestionnaires en surplus et de tout le personnel qui a prêté main forte durant la pandémie. Merci à tous!

Nos généreuses fondations et la Guilde ont aussi permis de donner de précieux moments de bonheur aux résidents et à nos employés. Un énorme merci aux comités de résidents qui ont maintenu leurs rencontres et ont toujours eu à cœur le bien-être des résidents et des employés tout au long de cette crise. Notre précieux partenaire, le Centre *Wellness*, a mis à profit ses ressources afin d'adapter les services de loisir et d'accompagnement pour nos résidents grandement affectés par la pandémie et de veiller au respect des mesures de prévention et de contrôle des infections.

Réalisations

- Nous avons fait l'accompagnement de plus de 200 personnes proches aidantes dans nos deux milieux en les intégrant à la nouvelle réalité du milieu de vie.
- Nous avons intégré de nouvelles technologies avec succès afin de maintenir la communication avec les familles des résidents.
- De la formation et de la sensibilisation contre la maltraitance envers les personnes âgées ont été tenues dans nos deux centres.
- Nous avons renforcé la prévention et le contrôle des infections en offrant plusieurs formations pour en faire une priorité clinique (kiosque pour le lavage des mains, formation de sentinelles PCI sur tous les quarts de travail, port des équipements de protection).
- Les résidents des deux centres d'hébergement ont été vaccinés contre la COVID-19.



Une photo de groupe lors de la formation sur la maltraitance.

Priorités

- Poursuivre la prévention, la promotion et les pratiques organisationnelles favorables à la santé et au mieux-être des personnes au travail.
- Maintenir le soutien et le partenariat avec les comités de résidents et des usagers.
- Relancer les activités des comités qualité milieu de vie en favorisant la participation des parties prenantes (partenaires de la communauté) dans la prise de décisions concernant le milieu de vie.
- Poursuivre la mise en place des mesures visant à prévenir le déconditionnement des personnes âgées et redonner le milieu de vie aux résidents et aux familles.

Le CHLSD 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.

Saint Brigid's Home (SBH) héberge 142 résidents en perte d'autonomie qui ne peuvent plus demeurer à domicile. Cet établissement, dont environ la moitié des résidents s'expriment en anglais, est le seul de la région à offrir des services et des soins de longue durée en langue anglaise.

Services gériatriques spécialisés

Les services gériatriques spécialisés du Jeffery Hale comptent trois secteurs distincts, soit l'unité de soins palliatifs, l'unité transitoire de réadaptation fonctionnelle (UTRF) et l'équipe de consultation spécialisée en gériatrie et en psychogériatrie (ECSGP).

Pendant la pandémie de COVID-19, il a été nécessaire de se conformer aux différentes recommandations de plusieurs instances (MSSS, prévention des infections, sécurité civile, etc.) afin de pouvoir assurer la continuité de notre offre.

Unité de soins palliatifs

L'unité de soins palliatifs est située au 3^e étage du Jeffery Hale. L'offre compte actuellement quinze lits destinés à une clientèle adulte en fin de vie. Nous disposons également d'une unité de vie familiale (un condo) qui permet aux proches de rester à proximité en tout temps, au besoin. L'équipe travaille en interdisciplinarité et compte parmi ses rangs des infirmières, des infirmières auxiliaires, une infirmière de liaison, des médecins, des préposés aux bénéficiaires, une travailleuse sociale et d'autres professionnels.

Durant la pandémie, l'objectif commun était d'assurer la sécurité de tous en continuant de prioriser les objectifs principaux des soins palliatifs, soit d'accompagner dignement la personne en fin de vie ainsi que ses proches, de soulager la souffrance et d'améliorer la qualité de vie de l'être humain dans toute sa complexité. Le personnel a continué de s'investir auprès de la clientèle dans un engagement profond et soutenu, malgré les divers obstacles rencontrés en cours de route.

Pour l'avenir, il est souhaité de continuer d'offrir les meilleurs soins possibles en synergie interprofessionnelle pour que l'humain derrière l'utilisateur puisse vivre la meilleure expérience de fin de vie possible. Sans hâter ni retarder la mort, l'objectif demeure d'obtenir, pour les personnes et leurs proches, la meilleure qualité de vie possible et de leur offrir le soutien nécessaire entourant les derniers moments.

Unité transitoire de réadaptation fonctionnelle (UTRF)

L'UTRF, également située au 3^e étage du Jeffery Hale, compte seize lits de réadaptation et propose à sa clientèle âgée un lieu de réadaptation basé sur le travail interdisciplinaire de plusieurs professionnels, dont des ergothérapeutes, des infirmières, des infirmières auxiliaires, des médecins, des nutritionnistes, des pharmaciens, des physiothérapeutes, des préposés aux bénéficiaires, des thérapeutes en réadaptation physique, des travailleurs sociaux et d'autres professionnels. La force de cette équipe

est le travail collaboratif accompli tous les jours entre les divers intervenants qui placent chaque usager au centre des interventions. L'utilisateur est considéré comme étant un partenaire des soins, car c'est lui qui sera le grand gagnant de la réadaptation. La force de l'équipe est d'ajuster les interventions à la clientèle et de proposer un plan de réadaptation adapté au besoin de chacun.

Bien que les admissions au sein du département aient parfois été limitées pendant la pandémie de COVID-19, la clientèle admise a continué de recevoir des soins dignes et respectueux. Certains professionnels se sont d'ailleurs investis dans la prévention des infections afin de soutenir le reste des équipes et d'assurer la sécurité des lieux, des usagers et des familles. D'autres membres du personnel ont proposé de laisser leur titre professionnel de côté pour donner un coup de main à titre de préposés aux bénéficiaires. Le courage et la ténacité ont été au rendez-vous, de même qu'une exceptionnelle capacité d'adaptation.

Équipe de consultation spécialisée en gériatrie et en psychogériatrie (ECSGP)

L'équipe de consultation rencontre des personnes âgées afin de les évaluer, de les traiter et de les réadapter, au besoin. L'équipe de consultation est composée des professionnels suivants : ergothérapeutes, infirmières, médecins, physiothérapeutes, thérapeutes en réadaptation physique et nutritionnistes. La force de l'équipe réside dans les interventions interdisciplinaires visant à accompagner de la meilleure manière possible la clientèle gériatrique.

Pendant la pandémie de COVID-19, des ajustements ont été nécessaires. L'offre de service s'est modifiée de sorte que les interventions aient maintenant lieu à domicile et les locaux de l'équipe, communément appelés « l'hôpital de jour », se sont vidés. Le télétravail a été apprivoisé par tous les intervenants et les suivis ont été adaptés en conséquence.

Faits saillants des services de soutien administratif et technique du JHSB

Les services techniques

Premièrement, il est important de souligner l'apport colossal qu'ont amené les équipes de préposés en hygiène et salubrité durant la pandémie. Ils se sont rapidement distingués par leur rigueur et ont été un partenaire indispensable de l'équipe clinique durant

la pandémie pour continuer à offrir des services sécuritaires pour toute notre clientèle. Nous n'aurions pas été capables de réussir à surmonter ce défi sans chacun d'entre vous.

Soucieuse de donner aux résidents un environnement extérieur agréable et des espaces fleuris afin de favoriser les rencontres avec leurs familles, l'équipe des préposés en d'hygiène et salubrité s'est grandement impliquée dans la remise en état de la terrasse, de ses plates-bandes et des équipements.

L'équipe a notamment arraché les mauvaises herbes, procédé à l'achat et à la plantation de nouvelles plantes vivaces, mis du paillis dans toutes les plates-bandes, nettoyé le sol, fabriqué du mobilier et appliqué un produit de protection sur les bancs et les tables.

Merci à toute l'équipe des préposés en hygiène et salubrité pour son dévouement et sa conscience professionnelle axée sur le bien-être des résidents.



Le jardin de la terrasse du Jeffery Hale.

Les services logistiques

Les deux dernières années ont engendré de nombreuses activités au sein des services de la logistique, et elles ont été optimisées de façon très significative au Saint Brigid's. Nous vous résumons ici les principales actions ainsi que les principaux changements effectués dans le but d'offrir des services de qualité à notre clientèle.

En ce qui concerne les services alimentaires, nous avons remplacé et amélioré la grande majorité des équipements de la cuisine. Aussi, tous les résidents ont été consultés pour leur présenter l'offre alimentaire et leur permettre de choisir leur menu. Cela a été fait en collaboration avec la famille et le personnel soignant. En outre, nous avons instauré un menu thématique différent chaque mois pour agréer l'expérience de nos résidents. De plus, pendant les périodes de chaleur, nous leur offrons des friandises glacées et de la limonade. Il faut aussi mentionner que la gestionnaire logistique est très impliquée auprès du comité des résidents

afin de mieux répondre aux besoins de ceux-ci.

Dans la buanderie, nous avons fait l'acquisition de nouveaux chariots pour la distribution de la lingerie des résidents, permettant ainsi de faciliter la tâche du personnel soignant. Aussi, nous avons recommencé l'étiquetage afin d'éviter d'égarer les vêtements des résidents. Nous avons également remplacé certaines toiles solaires dans les salles à manger des usagers (au Jeffery Hale).

Afin d'assurer la sécurité de tous et de faciliter l'accès au centre, nous avons procédé au renouvellement de la signalisation du stationnement (au Saint Brigid's).

Finalement, un magasinier s'est joint à l'équipe (du Saint Brigid's), assurant ainsi une meilleure gestion de l'approvisionnement des fournitures médicales. De plus, les employés de la logistique ont suivi des formations pertinentes à leurs fonctions afin de parfaire leurs connaissances, et ils continuent de se maintenir à jour.

Amélioration continue de la qualité

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

C'est avec plaisir que la commissaire aux plaintes et à la qualité des services vous présente son bilan annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services pour l'exercice 2019-2021 au JHSB.

La commissaire tient à remercier toutes les personnes qui prennent le temps de communiquer avec elle et son équipe. Les services sont accessibles en français et en anglais. La commissaire et son équipe assurent aussi la promotion du régime d'examen des plaintes et du code d'éthique.

Comparatif des dossiers conclus en 2019-2020 et 2020-2021

Comparatif des dossiers conclus	2019 2020	2020 2021
Nombre de plaintes conclues	18	9
Nombre d'interventions	8	2
Nombre d'assistances	7	6
Nombre de consultations	0	0
Total de dossiers conclus	33	17



Centre d'expertise sur l'adaptation aux communautés d'expression anglaise en santé et en services sociaux

Créé en mars 2019, le **Centre d'expertise sur l'adaptation aux communautés d'expression anglaise en santé et en services sociaux (CE-ACCESS)** regroupe des partenaires faisant partie de la communauté d'expression anglaise à Québec, du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que des chercheurs dans l'objectif d'améliorer et de rendre accessible l'adaptation des services offerts aux personnes d'expression anglaise dans l'Est-du-Québec.

Depuis sa création, et malgré le ralentissement des activités en raison de la pandémie, le Centre d'expertise a réalisé les initiatives et les projets suivants :

- le rapport d'évaluation sur les Centres Wellness de la province de Québec;
- la première phase du projet Géodata;
- l'évaluation de l'implantation du Centre d'expertise ACCESS;
- la création de son site Web;
- la participation à des événements de nos partenaires et à des formations.

Les projets suivants ont aussi été amorcés :

- une formation pour les membres des comités régionaux sur les programmes d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise;
- un rapport sur la « connaissance, la perception de l'offre de services et les relations entre les organismes communautaires au Québec »;
- une étude de recherche-action sur une gestion des ressources humaines durable du personnel du milieu de la santé œuvrant en contexte linguistique minoritaire;
- la deuxième phase du projet Géodata;
- l'évaluation de la trajectoire de traduction du JHSB afin d'améliorer l'accès à l'information;

- un projet d'évaluation en collaboration avec les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC) intitulé « Optimiser la résilience à la COVID-19 des minorités linguistiques en soins longue durée au N.-B., au Qc et au MB ».

Pour de plus amples renseignements sur le Centre d'expertise ACCESS, visitez le site Web suivant :

<https://centreexpertiseaccess.com>

Projet de géolocalisation du Jeffery Hale (Géodata)

Le Jeffery Hale – Saint Brigid's a à cœur de bien servir sa clientèle. Pour développer une offre de service adaptée et cohérente, il est essentiel de connaître les besoins et les particularités des individus et des communautés dans lesquelles ils vivent. Le projet Géodata s'inscrit dans cette optique et vise à créer un modèle visuel et évolutif de données qui inclut des renseignements sur les services offerts ainsi que les particularités des communautés (profils, vulnérabilités, soutien, etc.) et leurs besoins.

Cet outil permet à notre organisation et aux organismes partenaires avec qui nous œuvrons pour le bien-être des communautés que nous desservons de prendre de meilleures décisions au sujet de l'offre de service.

Pandémie COVID-19

On se souvient, ensemble – En mémoire de ceux emportés par la COVID-19

Le 22 juin 2020 et le 11 mars 2021, des séances commémoratives à la mémoire des résidents que nous avons tristement perdus au courant de la dernière année ont eu lieu.

Le 22 juin 2020, un enregistrement commémoratif a été diffusé sur les interphones du JHSB avec la participation d'Emma Ahern (hautbois), de Brigitte Paquette, DAPDGA, du Dr François Piuze, de M. Bédard, de M. Côté, des résidents et d'Helen Walling, présidente de la Fondation des Amis du JHSB. Les résidents, les proches aidants et le personnel ont pu y prendre part partout dans l'établissement tout en respectant la distanciation. Des t-shirts à l'image du JHSB spécialement conçus pour l'occasion, une gracieuseté de la Fondation des Amis du JHSB, ont été distribués pour symboliser notre grande solidarité durant ces temps difficiles.

Le 11 mars 2021, l'événement organisé marquait le premier anniversaire de la pandémie du coronavirus. Il a eu lieu en parallèle avec la cérémonie provinciale organisée par le premier ministre du Québec, François Legault. Un touchant message de recueillement a été diffusé sur l'interphone des deux centres. La Fondation des Amis du JHSB a généreusement offert des bouquets de roses blanches à chaque département de soins ainsi que des petites chandelles électriques pour souligner ce moment précieux en équipe.

Merci encore à vous tous pour vos efforts constants dans les soins de nos chers résidents. Chacun d'entre vous joue un rôle essentiel dans la mission du JHSB, et nous vous en sommes extrêmement reconnaissants.

Une vidéo a été réalisée pour souligner cet événement touchant : <https://bit.ly/38NyLTB>



La séance commémorative du 11 mars 2021, au Jeffery Hale et à Saint Brigid's Home.

Activités socioculturelles

Journées Reconnaissance des employés

Avant que la pandémie bouleverse notre quotidien, nos employés ont reçu la visite spéciale des Baristocrates durant la période des fêtes 2019. Ils ont été avec nous pendant deux jours et ils ont distribué de réconfortantes et délicieuses boissons chaudes spécialisées à nos

employés. Nous espérons les recevoir à nouveau lorsque les mesures sanitaires le permettront.

La dernière année et demie a posé de nombreux défis quant aux activités de reconnaissance des employés. Nous avons été restreints par les mesures sanitaires de la

Santé publique qui visaient à protéger tant les résidents que les employés, mais qui rendaient les activités de reconnaissance presque impossibles à réaliser. Malgré tout, l'équipe de reconnaissance du JHSB, en collaboration avec les gestionnaires du JHSB, a trouvé le moyen de saupoudrer de petites attentions aux employés pendant la pandémie. Nous voulons également remercier nos différents donateurs pour leur contribution : La Fondation des Amis du JHSB, la Guilde Saint Brigid's, Biscuits Leclerc, Tim Hortons, le CIUSSS de la Capitale-Nationale, Dr Clown, NATIONAL, La Commission des champs de bataille nationaux, Postes Canada, la ville de Québec, Sephora, Alimenter la première ligne Québec et Maxim.



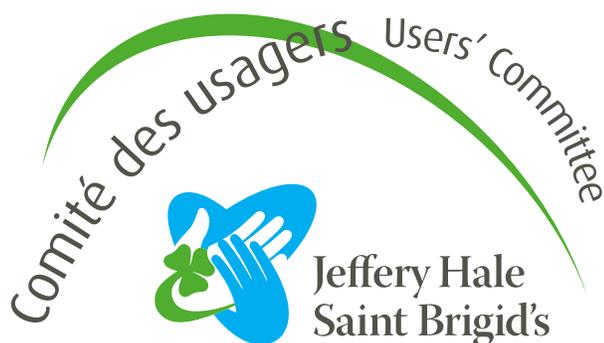
Les Baristocrates



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 consultatif joue un rôle très important dans la majorité des projets du JHSB. Au-delà de la reconnaissance de leur statut légal, le comité consultatif et la Direction JHSB soutiennent le développement continu de l'établissement regroupé, de sa contribution à l'offre de service régionale et de son rayonnement.



Comité des usagers et comités des résidents

Le comité des usagers du JHSB, le comité des résidents du Jeffery Hale ainsi que celui de Saint Brigid's sont là pour les usagers. Si vous êtes un usager du JHSB, ces comités peuvent vous informer et vous aider. Ces comités autonomes, composés de bénévoles, vous représentent auprès du JHSB et contribuent à l'amélioration continue de la qualité des soins, des services du JHSB et des milieux de vie. Certains membres des comités des usagers du JHSB participent activement à divers autres comités, dont le comité consultatif du JHSB, le comité d'éthique et le 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 11910.

En collaboration avec nos Partenaires communautaires

Le Centre Wellness

À la suite de l'entente de partenariat signée entre les Partenaires communautaires Jeffery Hale et du CIUSSS de la Capitale-Nationale en 2018, le Centre Wellness a su assurer son offre de services avec brio durant les deux dernières années. Il a aussi su l'adapter pendant la pandémie afin de continuer à offrir des activités aux gens de la communauté d'expression anglaise malgré les restrictions qui étaient en place.

C'est grâce à divers programmes, tels que *Family Matters*, *Well 50+*, les activités Wellness à Saint Brigid's et *We Belong Special Needs*, que les Partenaires communautaires Jeffery Hale ont pu aider des centaines de parents, d'enfants et d'ainés à rester actifs socialement. L'année 2020-2021 marque également leur 30^e anniversaire ainsi que le 25^e anniversaire de la campagne *Christmas Hampers*, qui a été un franc succès! En effet, l'objectif financier de 50 000 \$ a été dépassé! Merci à tous les donateurs de la communauté.

L'initiative Aging in Community

Cette initiative est fondée sur la nécessité des Partenaires de la communauté Jeffery Hale de réévaluer leurs stratégies visant à rester en contact avec la population vieillissante et à lui offrir un soutien adéquat et pertinent. Dans le but d'atteindre l'objectif commun de la communauté, il est essentiel d'actualiser nos connaissances sur les besoins émergents de cette population et de valider si les services offerts répondent toujours à leurs besoins.

L'approche stratégique de l'initiative *Aging in Community* consiste à renforcer la collaboration par l'entremise d'une démarche de mobilisation des connaissances. Cette approche vise à mettre en commun des ressources afin de résoudre des problèmes complexes et d'atteindre des objectifs qui ne peuvent être réalisés par une seule organisation. L'initiative vise à mettre en pratique les connaissances acquises afin d'améliorer les soins et les services que nous offrons aux personnes âgées et à leurs familles. En outre, elle permettra d'unir les partenaires pour qu'ils appliquent activement les connaissances acquises et partagent le pouvoir décisionnel. Cette approche favorisera également l'utilisation des données pour améliorer directement les processus organisationnels, tels que la prise de décision en collaboration, les processus suscitant des innovations ainsi que l'apprentissage individuel et collectif.

Bénévolat

Malgré la dernière année qui nous a posé de nombreux défis logistiques, la pandémie n'a pas réussi à ralentir les activités du WE! Voici un aperçu visuel du travail des bénévoles de 2019 à 2021 :



Report to the community

Highlights from 2019-2021 and
overview of where we're headed



Jeffery Hale
Saint Brigid's

Une communauté de soins
A Community of Care

Word from the Director of Jeffrey Hale - Saint Brigid's and the Assistant to the Deputy CEO – Support to the English- speaking Community



The current edition of the Report to the Community is unique in that it combines the past two administrative years (due to the COVID 19 pandemic, we had to skip the 2019-2020 edition). Therefore, this report covers the past 24 months

Jeffery Hale – Saint Brigid's (JHSB) recently completed its fifth and sixth years of operation as an establishment grouped with the CIUSSS de la Capitale-Nationale (Quebec City). The past two years were marked in particular by the global coronavirus pandemic, which significantly disrupted our day-to-day activities and standard practices. Our two long-term care facilities (Jeffrey Hale and Saint Brigid's) and our specialized geriatric services had to contend with various COVID 19 outbreaks, during which we unfortunately lost a number of residents who were very dear to us.

It is said that a forest grows back even stronger after a fire. No one can deny that we have suffered enormously during this pandemic. It must also be said that this unavoidable challenge, no matter how daunting, has allowed us to improve our overall approach. We enhanced both the safety and the quality of the care we offer, in clinical as well as infection control prevention. A number of the new measures will remain in place to ensure our residents' safety and security.

We will be pursuing our efforts to address the shortage of bilingual staff. In addition, steps are being taken to put in place new tools aimed at enhancing the quality of life of our employees, in a bid to improve our staff retention rate. We continue to rely on JHSB's outstanding team and on the involvement of our partners, including the Advisory Committee, the Users' Committee, the Residents' Committees and the community partners who help us to carry out our mission. The ongoing commitment of everyone involved helps make JHSB a historic yet future-oriented institution.

The Deputy CEO,

Guy Thibodeau

The Assistant-Deputy to the CEO,

Brigitte Paquette



Highlights from Clinical Services of Jeffery Hale – Saint Brigid’s

Jeffery Hale Community Services

Jeffery Hale Community Services (JHCS) is recognized for its leadership in promoting the health and wellbeing of Anglophones residing in the Quebec City area. The JHCS team offers a range of CLSC-type services, including mental health programs for young people and families, as well as home care and a day centre for individuals experiencing loss of autonomy.

The specific context of the past year prompted the team to embrace creativity and innovation as it adapted its service offer and client approach. Stakeholders were swiftly given the tools they needed to continue offering our services in telework mode, including computer equipment (laptops, iPads) for teleconsultations. In addition, new tools such as Zoom and Teams were brought in. All stakeholders adopted the new infection control and prevention measures so they could keep on offering essential services in person in the safest possible way. The team communicated proactively with all clients, including persons awaiting services, in order to identify the most vulnerable among them and to boost contact frequency in those cases.

New services were also rolled out over the past year. Our mental health services were enhanced in February 2019 thanks to the arrival of a psychologist dedicated to our English-speaking adult clientele. In the area of perinatal care, our nursing team set up a vaccination clinic for newborns. This initiative was launched in the fall of 2020.

In March 2020, the suspension of group activities at the day centre due to COVID-19 measures showed that our team is resilient, innovative and attuned to clients’ needs. Our stakeholders ended up reinventing their service offer, including traveling to people’s homes to prevent their fitness level from declining. They also ramped up our respite care services for caregivers, working on an interdisciplinary basis with the home support team. In addition, in collaboration with community partners, the JHCS team addressed the new needs of our clientele, often involving the confinement of elderly people at risk of contagion. Our team took care of clients’ grocery orders and deliveries and accompanied them to medical appointments. These initiatives provide an interesting glimpse into the potential creation of additional new services.

The Bank of Interpreters of the Capitale-Nationale

The **Bank of Interpreters of the Capitale-Nationale** (BICN) seeks to provide public access to secure and high-quality healthcare and social services tailored to the needs of non-French-speaking individuals from various cultural communities residing in the Quebec City region.

The BICN’s roster includes 81 interpreters speaking more than 60 languages. This year, these interpreters provided services on 10,900 occasions. Over the past year, steps were taken to ensure that healthcare and social services employees and «ethnocultural clients» would have easier access to BICN-related information. For example, the BICN page on the CIUSSS website was translated. During the pandemic, messages containing public health and

Volume of Activity – Jeffery Hale Community Services

Activity Sectors	Number of Follow-up Activities in 2018-2019	Number of Follow-up Activities in 2020-2021
Bilingual access point	402	202
Mental health	690	1 376
Early childhood-Family-childhood-youth	1 430	3 026
Home care	3 137	4 668
ID-ASD-PD	282	1 449

* It is important to acknowledge that changes in the statistics recording method had an impact on the compiling of interventions in 2018-19.

service access information were sent out in nearly a dozen languages. The BICN also helped non-French-speaking individuals to get vaccinated by organizing meetings and offering interpretation services.

In 2021-2022, we are planning to launch a communication campaign aimed at establishing a comprehensive visual identity while also promoting the interpretation services offered in the healthcare and social services sector.

Refugee Health Clinic (RHC)

The mission of the **Refugee Health Clinic (RHC)** is to provide refugees residing in the Quebec City region with services aimed at evaluating their health and wellbeing while ensuring needed follow-up and facilitating immigrants' integration within the healthcare network. The interdisciplinary team includes doctors, nurses, social workers, a nutritionist and administrators.

Due to the closure of Canada's borders in 2020-2021 during the pandemic, the RHC team was forced to adapt to meet the needs of culturally diverse community members who had been significantly weakened by the pandemic.

Reinventing themselves amid the public health crisis, the RHC's professionals helped and guided refugees who had arrived shortly before the pandemic, along with asylum seekers and immigrants with «precarious status»; they also facilitated networking opportunities. These newcomers are often forgotten and vulnerable, so it was essential to improve their access to care and services in order to meet their growing needs during this difficult period.

The RHC thus expanded its mandate, which is usually focused on the refugee intake process. As part of their expanded mandate, the RHC's professionals helped in facilitating refugees' access to the healthcare network and offered in-person advice and teleconsultations while forging links with the existing network wherever possible.

At the same time, all clinic users who had arrived in Canada in the two-year period prior to the pandemic were contacted and notified about the recent course of events; they were also given relevant guidelines in the event that COVID-19 symptoms were present or appeared in the future. The general state of health of those users was also evaluated.

On May 7, 2021, the RHC team at the CIUSSS de la Capitale-Nationale garnered a special recognition when it won second place in the humanitarian category at the Health Network Stars Awards Gala organized by Caisse Desjardins (*Prix Stars du Réseau de la Santé*). This honour recognized the team's commitment to improving the access to healthcare and social services for immigrants with precarious status during the pandemic.

Emergency

Amid the pandemic, **JHSB Emergency** made an exemplary contribution to caring for individuals suffering from COVID-19 or with a suspected diagnosis. Its transformation into an evaluation clinic gave residents of the region a chance to access safe and high-quality services with a view to checking the spread of the virus.

Demonstrating their adaptability, the clinical and medical teams pitched in eagerly as they took part in this new service offer, which was originally intended to be temporary but has been maintained in the current context.

Over the intervening months, JHSB Emergency's contributions were characterized by its agility in adjusting to changing client needs. On September 6, 2021, its mission was modified slightly. Although the focus remained on patients suffering from COVID-19 or with a suspected diagnosis, the mission was changed to cover a pediatric clientele ranging in age from 3 months to 16 years.

These changes meant that employees had to show great adaptability and a high level of commitment to caring for COVID patients.

The fact that retired and laid-off staff and volunteers from the Je Contribue recruitment list were added to the team demonstrates just how adaptable our network is.

We would like to thank all the people who played key roles in implementing this new service offer amid the fight against COVID-19.

Residential Services (Long-Term Care)

Our long-term care facilities were hit hard in 2020. During the first wave of the pandemic, the Jeffrey Hale facility experienced a major outbreak from March 15 to June 22, 2020. The second wave hit Saint Brigid's from November 10, 2020 to January 18, 2021, while the Jeffrey Hale facility was affected from January 3 to February 9, 2021. All our thoughts are with the families who suffered during this pandemic, as well as with the staff who took care of them each and every day. The past year showed us how united our teams are in difficult times. Collaboration, teamwork and partnership with our collaborators played an essential role in maintaining service quality and safety for our residents.

Furthermore, we would like to recognize the exceptional contribution of physicians, professionals, surplus managers and all the staff who lent a hand during the pandemic. Thank you to everyone involved!

Thanks to the generosity of our Foundations and Saint Brigid's Guild, we were able to give a few precious moments of happiness to our residents and employees. We are very grateful to the Residents' Committees, which maintained their schedule of meetings and remained focused on residents' and employee's wellbeing throughout this crisis. Our valued partner, the Wellness Centre, drew on its resources with a view to adapting the recreational and assistance services for our residents who were greatly affected by the pandemic and to ensuring compliance with infection prevention and control measures.

Achievements

- Over 200 caregivers were accompanied through the new realities of the living environment in our two establishments.
- We successfully integrated new technologies to maintain communication with the residents' families.
- Training and awareness-raising activities on Elder Abuse Awareness were held in both of our centres.
- We strengthened infection prevention and control (IPC) measures by organizing training activities designed to make these measures a clinical priority (handwashing station, IPC training for all shifts, mandatory personal protective equipment).
- We included caregivers in the new «community reality» and informed them about IPC measures.
- The residents of our two long-term care facilities were



A group photo during the training on Elder Abuse Awareness.

vaccinated against COVID-19.

Priorities

- To pursue prevention/promotional activities and organizational practices designed to foster the health and wellbeing of individuals in the workplace.
- To maintain support and partnership with the Residents' and Users' Committees.
- To relaunch the activities of the Quality-of-Life Committees while fostering stakeholder participation (community partners) in decision-making concerning living environments.
- To continue implementing measures aimed at preventing a decline in fitness among the elderly while «giving back» living environments to residents and their families.

Jeffery Hale Residence is located on floors 2, 4, 5 and 6 of Jeffery Hale. It accommodates 99 residents whose level of autonomy no longer permits them to remain in their home.

Saint Brigid's Home (SBH) provides accommodation for 142 residents who can no longer live independently at home due to their reduced autonomy. It is the only facility

in the region to offer long-term care and services in English. Approximately half of its residents are English speakers.

Specialized Geriatric Services

JHSB's specialized geriatric services are divided into three separate units: the Palliative Care Unit, the Community Geriatrics Unit (UTRF) and the Specialized Geriatric Consultations Team (ECSGP).

During the COVID-19 pandemic, full compliance was required with recommendations issued by various stakeholders, including Quebec's health department (MSSS), infection prevention, emergency preparedness, etc.).

Palliative Care Unit

The Palliative Care Unit is located on the third floor of the JHSB and currently includes 15 beds for adults requiring end-of-life services. There is also a Family Life Unit (or condo apartment), which enables loved ones to remain nearby at all times, if needed. The interdisciplinary team includes registered nurses, nursing assistants, a liaison nurse, doctors, patient care attendants, a social worker and other professionals.

During the pandemic, the shared goal was to ensure the safety and security of all concerned by continuing to prioritize the main objectives of palliative services, namely providing appropriate end-of-life care to patients and their loved ones, relieving suffering and improving the quality of life of individuals in all their complexity. The staff continued to dedicate themselves in this regard as part of their deep and unswerving commitment, and despite the obstacles they encountered along the way.

Looking forward, our hope is to keep on providing the best possible care from a perspective of interprofessional synergy so the individuals who constitute our users may have the best possible end-of-life experience. Without hastening or delaying the moment of death, the goal remains to ensure the best possible quality of life for patients and their loved ones and to offer them the support they need during these final stages.

Community Geriatrics Unit (UTRF)

The Community Geriatrics Unit (UTRF), also located on the third floor of the JHSB, has 16 beds and provides seniors with access to a rehabilitation facility driven by the interdisciplinary efforts of multiple professionals, including occupational therapists, registered nurses, nursing assistants, doctors, nutritionists, pharmacists,

physiotherapists, patient care attendants, physical rehabilitation therapists, social workers and other professionals. The team's strength lies in the day-to-day collaborative efforts of multiple stakeholders, each of whom places the users at the very centre of the process. These users are regarded as care delivery partners given that they ultimately have the most to gain from their rehabilitation. The team's strength also stems from its ability to focus its efforts on patients' needs and to come up with a custom rehabilitation plan.

Although departmental admission numbers were capped at times during the COVID-19 pandemic, the patients who were admitted continued to receive care in keeping with the values of dignity and respect. A number of professionals were focused on infection prevention to support the rest of the teams and to ensure on-site safety and security for users and their families. Other staff members looked beyond their professional credentials and pitched in to help the patient care attendants. Courage and tenacity were the watchwords, not to mention exceptional adaptability.

Specialized Geriatric Consultations Team (ECSGP)

The consultation team meets with seniors and provides them with evaluation, treatment and rehabilitation services, as needed. The team is made up of the following professionals: occupational therapists, nurses, doctors, physiotherapists, physical rehabilitation therapists and nutritionists. The team's strength lies in its high-synergy efforts to provide our geriatric clients with the best possible care.

During the COVID-19 pandemic, various adjustments proved necessary. The service offer was modified such that care was now provided on an "in-home" basis, while the team's offices, often referred to as the "day hospital", remained empty. All stakeholders embraced telework and the care provided was modified accordingly.

Highlights from the Administrative and Technical Support Services

Technical Services

First, we must absolutely mention the colossal contribution made by the hygiene and sanitation teams during the pandemic. They quickly distinguished themselves by their thoroughness and

were an essential partner of the clinical team during the pandemic to continue providing safe services to all of our clients. We would not have been able to successfully overcome this challenge without each and every one of you.

Seeking to give residents a pleasant outdoor environment and flower-filled spaces designed to enhance get-togethers with their families, the sanitation/maintenance team was deeply involved in renovating the terrace, flower beds and other facilities.

The team weeded the area, purchased and installed new live plants, mulched the flower beds, cleaned the soil, built furnishings and applied a protective product to the benches and tables.

We are grateful to all the team members for their dedication and professionalism and for making residents' wellbeing a top priority.



The garden terrace at the back of Jeffery Hale.

Logistical Services

The past two years led to the launch of numerous activities in the area of logistical services. These activities were optimized significantly at Saint Brigid's. The main initiatives are summarized below, together with the principal changes made with a view to offering quality services to our clientele.

As regards food services, we replaced and improved most of our kitchen equipment. In addition, all residents were consulted on menu offerings and were given an opportunity to make their own choices. This was done in collaboration with the families and nursing staff. We also implemented a different monthly theme-based menu to enhance our residents' experience. In addition, during warmer weather, residents were offered frozen desserts and lemonade. Furthermore, to better meet residents' needs, the logistics manager is very involved with the Residents' Committee. Please

note that a laundry renovation project is also underway at Saint Brigid's.

We acquired new carts to distribute residents' laundry, thus facilitating matters for the nursing staff. We also resumed labelling so that residents' clothing does not go astray. A number of solar panels were replaced in the users' dining rooms in the Jeffery Hale facility.

To ensure the safety and security of all involved and to facilitate access to the facility, we put up new signage in the parking area at Saint Brigid's.

In addition, a storekeeper joined the team at Saint Brigid's to ensure better management of the medical supply procurement process. In addition, the logistics employees completed the relevant training activities with a view to honing their skills. These employees continue to update their training as needed.

Continuous Improvement of Quality

Service Quality and Complaints Commissioner

The Service Quality and Complaints Commissioner is pleased to present the annual report on the application of the complaint review procedure and service quality improvement at JHSB for 2019-2021.

The Commissioner would like to thank everyone who takes the time to contact her office for support, which is available in both French and English. In addition to dealing with cases, the Commissioner and her team also promote awareness of the complaint review procedure and the Code of Ethics.

Comparison of files completed in 2018-2019 and 2020-2021

Comparison of files completed	2019 2020	2020 2021
Amount of complaints received	18	9
Amount of interventions	8	2
Amount of assistances	7	6
Amount of consultations	0	0
Total of files completed	33	17



Centre of Expertise on the Adaptation for English-Speaking Communities in Health and Social Services

Created in March 2019, the **Centre of Expertise on the Adaptation for English-Speaking Communities in Health and Social Services (CE-ACCESS)** brings together partners from the English-speaking community in Quebec City, along with members of the health and social services network and researchers, with a view to improving adapted services geared towards Anglophones in Eastern Quebec and making these services more accessible.

Since its creation and despite the slowdown in activities due to the pandemic, the Centre of Expertise has carried out the following initiatives and projects:

- Issued an evaluation report on Wellness Centres in the province of Quebec.
- Completed the initial phase of the Geodata project.
- Evaluated the implementation of the CE-ACCESS.
- Launched its website.
- Taken part in our partners' events and training activities.

Work has also begun on the following projects:

- Training for members of the Regional Committees on access programs for English-language healthcare and social services.
- A report on knowledge and perceptions of the service offer and relations between community organizations in Quebec.
- A research/action study on long-term HR management of healthcare staff working in a linguistic minority context.
- The second phase of the Geodata project.
- Evaluating JHSB's evolving translation process with a view to improving access to information.
- An evaluation project, in collaboration with the Canadian Institutes of Health Research (CIHR),

dealing with the optimization of resilience to COVID-19 among linguistic minorities in long-term care in New Brunswick, Quebec and Manitoba.

For further information on the CE-ACCESS, please visit the following website:

<https://centreexpertiseaccess.com>

Jeffery Hale Geolocation Project (Geodata)

Jeffery Hale – Saint Brigid's cares deeply about client service. To develop an adapted and appropriate service offer, it is essential to gain an understanding of the needs and characteristics of individuals and the communities in which they live. To that end, the Geodata project seeks to create an evolving visual data model, including information on available services and the particularities of certain communities (profiles, vulnerabilities, support, etc.) and their needs.

This tool will enable JHSB and the partner organizations with which we work for the wellbeing of the communities we serve to make more informed decisions about the service offer.

COVID-19 Pandemic

Lest we forget – in memory of the loved ones lost to COVID-19

On June 22, 2020 and March 11, 2021, events were held to honour the memory of the residents we sadly lost over the past year.

On June 22, 2020, a commemorative recording was broadcast over the JHSB's intercom system with the participation of oboist Emma Ahern; Brigitte Paquette, Assistant Deputy to the CEO; Dr. François Piuze; Mr. Bédard; Mr. Côté; the residents; and Helen Walling, President of the JHSB Friends' Foundation. The residents, caregivers and staff took part in all areas of the facilities in compliance with social distancing rules. Thanks to the JHSB Friends' Foundation, specially designed T-shirts bearing the JHSB logo were distributed as a symbol of our profound solidarity during these difficult times.

On March 11, 2021, an event was organized to mark the pandemic's one-year anniversary. This was held

in parallel with a province-wide ceremony organized by Quebec Premier François Legault. A touching message of recollection and contemplation was broadcast over the intercom system in both facilities. The JHSB Friends' Foundation generously presented bouquets of white roses to each care department, along with tiny electric candles to mark this precious moment of solidarity.

We thank you all for your ongoing efforts to care for our beloved residents. Each one of you plays an essential role in the pursuit of JHSB's mission; we are extremely grateful to you.

A video was created to remember this touching event: <https://bit.ly/38NyLTB>



The memorial service on March 11, 2021, at Jeffery Hale and Saint Brigid's Home.

Social and Cultural Activities

Employee Recognition Activities

Before the pandemic disrupted our day-to-day lives, our employees received a number of special visitors during the 2019 Holiday Season. The «Baristocrates» were with us for two days, during which they handed out a range of comforting and delicious hot beverages to our employees. We look forward to welcoming them

back when public health measures allow.

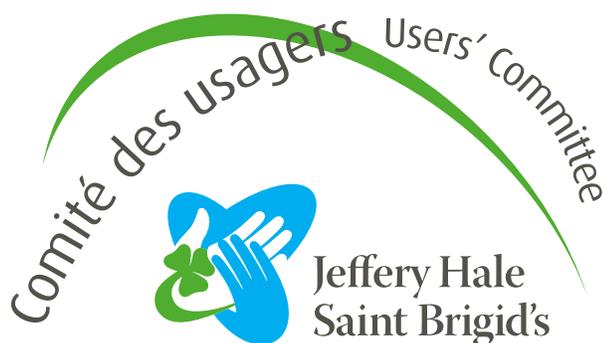
The past 18 months posed numerous challenges with respect to our employee recognition activities. During that time, we were limited by the public health measures in place, which were designed to protect not only our residents, but also our employees; these measures, however, prevented us from organizing any employee recognition activities. Nevertheless, the JHSB recognition team, in collaboration with management, found a way to shower our employees with kindness during the pandemic. We would also like to thank our various donors for their contributions, including the JHSB Friends' Foundation, Saint Brigid's Guild, Biscuits Leclerc, Tim Horton's, CIUSSS de la Capitale-Nationale, Dr. Clown, NATIONAL, the National Battlefields Commission, Canada Post, the City of Quebec, Sephora, Alimentier la première ligne Québec and Maxim.



Committee Highlights

Jeffery Hale – Saint Brigid’s Advisory Committee

The JHSB Advisory Committee makes recommendations to the *CIUSSS de la Capitale-Nationale* on the organization of services at Jeffery Hale – Saint Brigid’s and on the delivery of English-language health and social services in the region. The Advisory Committee makes an important contribution to the majority of projects at JHSB. In addition to the recognition of their legal status, the Advisory Committee and JHSB management support the ongoing development of the grouped institution, its contribution to the regional service offering and its influence in the area.



Users’ Committee and Residents’ Committees

The JHSB User’s Committee and the Jeffery Hale and Saint Brigid’s Residents’ Committees are dedicated to helping users. If you are a JHSB user, these committees can provide you with information and assistance. Autonomous and made up of volunteers, these committees will represent you in dealings with the JHSB; they also contribute to ongoing improvements in care/service quality at JHSB and in its living environments. Certain members of the JHSB Users’ Committee play an active part in other committees, including the JHSB Advisory Committee and the Ethics Committee, as well as the User’s Committee of the *CIUSSS de la Capitale-Nationale*.

To contact any of the above committees, please call 418-684 5333, ext. 11910.

Connected to our Community Partners

Wellness Centre

Following the signing of the partnership agreement between the JHSB community partners and the *CIUSSS de la Capitale-Nationale* in 2018, the Wellness Centre (WE) skilfully provided its full range of services over the past two years. It also adapted its offer during the pandemic to continue organizing activities for English speakers despite the restrictions in place.

Thanks to various programs, including Family Matters, Well 50+, wellness activities at Saint Brigid’s and We Belong Special Needs, the JHSB community partners were able to help hundreds of parents, children and seniors to stay socially active. 2020 2021 also marks their 30th anniversary, as well as the 25th anniversary of the Christmas Hampers campaign, which was a resounding success: the fundraising target of \$50,000 was exceeded! Thank you to all community donors.

Aging in Community

This initiative is based on needs expressed by JHSB’s community partners to re-evaluate their strategies aimed at remaining in contact with seniors and offering them appropriate and relevant support. To achieve the community’s shared goal, we must update our knowledge of its emerging needs, in addition to ascertaining whether the available services still meet their needs.

The strategic approach of the Aging in Community initiative consists of boosting collaboration via knowledge sharing. This approach seeks to pool resources with a view to resolving complex issues and reaching goals that would be impossible for a single organization. The initiative will apply this newly acquired knowledge to improve the care and services we provide to seniors and their families. The initiative will also make it possible to bring partners together so they can actively apply the knowledge they acquire while sharing their decision-making powers. This approach will also foster the use of data aimed at directly improving various organizational processes, including collaborative decision-making, innovation and individual/group learning.

Volunteers

Despite numerous logistical challenges over the past year, the pandemic did not bring the WE's activities to a complete standstill! Here is an overview of the volunteers' efforts from 2019 to 2021:

