

COMITÉ DES USAGERS JEFFREY HALE – ST. BRIGID'S

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022 – 2023

PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENCE

Les principaux défis du comité ont été la difficulté de fournir un soutien significatif au personnel des deux établissements, la difficulté de recruter de nouveaux membres du comité et le manque de présence et de communication avec la direction, ce qui, à son tour, a entraîné de grandes difficultés dans la planification et la mise en œuvre des programmes, ainsi que dans la gestion d'autres préoccupations permanentes.

À partir de l'été dernier, notre personne de liaison avec l'institution et le personnel nous a fait défaut et il était très difficile d'obtenir des informations, de faire part de nos préoccupations, d'offrir des suggestions et d'aller de l'avant pour faire avancer les choses. Cela a été une grande source de frustration pour les membres des comités car, sans la présence de l'administration de l'institution, nous ne pouvions pas vraiment accomplir grand-chose. Les deux comités de résidents ont toutefois été mieux servis par la présence d'un membre du personnel à la plupart des réunions.

Avec la présence du nouveau directeur, nous espérons que les choses s'amélioreraient et qu'un membre du personnel serait présent à chaque réunion, mais cela n'a pas été le cas. Nous avons les mains liées et nos réunions sont devenues une sorte de chambre d'écho. Nous restons persuadés que d'ici l'automne, les choses seront un peu plus organisées et fonctionneront un peu mieux, avec une communication cohérente et une plus grande présence.

PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- xxx
- xxx
- xxx
- xxx
- xxx

PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : xxx

| NOM ET PRÉNOM | TYPE DE MEMBRE | | RÔLE AU SEIN DU COMITÉ |
|----------------------|----------------|---|---|
| | usager (X) | autre (précisez) | |
| Annalisa Turner | | présidente | Services généraux |
| Christiane Ruggiero | | trésorière | trésorière |
| Patricia Odgers | | membre | toute provenance |
| James Harold Lambert | | Membre | toute provenance |
| Karen Lachapelle | | Membre | toute provenance |
| Jeanne Chambers | | Vice-présidente | toute provenance |
| Robert Cloutier | | Comité des résidents du Jeffery-Hale | Comité des résidents du Jeffery-Hale |
| Kerry-Anne King | | Comité des résidents de Saint-Brigid's Home | Comité des résidents de Saint-Brigid's Home |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

| FONCTION AU COMITÉ | NOM ET PRÉNOM | NUMÉRO TÉLÉPHONE | ADRESSE COURRIEL |
|---------------------------------|-----------------|------------------|---------------------------------------|
| Président(e) | Annalisa Turner | 418 867-5309 | Annalisa_turner@hotmail.com |
| Pers.-ressource (s'il y a lieu) | Chris Ludgate | 418 456-2896 | chris.ludgate.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca |
| Responsable du dossier des CU | | | |
| Autre | | | |

Commentaires s'il y a lieu :

PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

(Décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers)

Fonction 1 – Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- XXX
- XXX
- XXX

Fonction 2A – Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- XXX
- XXX
- XXX
- XXX :
 - XXX
 - XXX
 - XXX

Fonction 2B – Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- XXX
- XXX
- XXX

CPQS : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Fonction 3 – Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

xxx

Fonction 4 – Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte

xxxx

Fonction 5 – Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

xxxx

Fonction 6 – Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LOI (LSSSS)

PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES

(Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année incluant la tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA))

Le Comité des usagers Jeffery-Hale-Saint-Brigid's s'est réuni à dix (10) reprises entre le mois d'avril 2022 et mars 2023, avec une réunion générale annuelle le 6 juin 2022, par la plateforme ZOOM. Il n'y a pas eu de séances en présentiel, compte tenu de la pandémie COVID-19.

PARTIE 8 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)

Malgré les contraintes imposées par la pandémie, le comité remplira ses responsabilités en utilisant divers moyens.

Le comité continuera d'informer les usagers, les résidents et leurs proches de leurs droits et responsabilités. Le comité continuera aussi de soutenir le travail des deux comités de résidents qu'il chapeaute (celui du Jeffery-Hale et celui de St-Brigid's Home) ainsi que les services offerts à l'Hôpital Jeffery-Hale et au pavillon.

De plus, le comité veillera à :

1. Maintenir des communications efficaces entre le Comité des usagers, les Comités des résidents, les gestionnaires, le personnel, les résidents et leurs proches et les usagers des services de l'Hôpital Jeffery-Hale et au pavillon ;
2. Donner du soutien et de l'encouragement directement et indirectement aux gestionnaires et à tout le personnel durant cette période extraordinaire de pandémie COVID-19 ;

3. Soutenir les travaux du sous-comité de l'affichage dont le mandat est de s'assurer que l'information administrative est adéquate aux entrées des édifices de l'Hôpital Jeffery-Hale et à Saint-Brigid's Home, dans les ascenseurs et aux étages. Cet affichage créerait un climat d'accessibilité pour les usagers, notamment lors de leurs rendez-vous avec les gestionnaires. Le sous-comité explorera également l'affichage dans les chambres des résidents afin de suivre leurs activités quotidiennes et agir comme outil de communication avec les proches ;
4. Promouvoir et suivre l'implantation de mesures prises pour répondre aux recommandations de l'équipe ministérielle du MSSS qui a évalué la qualité du milieu de vie à Saint-Brigid's Home et à l'Hôpital Jeffery-Hale les 9, 10, et 11 décembre 2019 ;
5. Promouvoir et suivre l'embauche de préposés aux bénéficiaires (PAB) pour chaque établissement pour assurer une plus grande uniformité et une amélioration dans la qualité des soins physiques et psychosociaux donnés aux résidents.
6. Explorer la possibilité de changer le titre d'emploi des PAB afin de mieux refléter leur rôle important au sein du système de santé ;
7. Encourager et suivre l'implantation des programmes tels que ceux des préposés-accompagnateurs et des aides de services ;
8. Promouvoir les programmes destinés aux résidents comme ceux sur les marches, l'alimentation et les activités récréatives thérapeutiques ;
9. Suivre les travaux d'entretien et de lavage des fauteuils roulants ;
10. Promouvoir et soutenir le programme de bénévoles dans chaque établissement lorsqu'il n'y aura plus de contraintes liées à la COVID-19 ;
11. Maintenir une participation aux comités pertinents à notre mission ;
12. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus de l'établissement et faire les suivis appropriés ;
13. Continuer le recrutement de membres pour le Comité des usagers et les Comités des résidents ;
14. Travailler à préserver la réputation et la culture unique des deux établissements. Favoriser un environnement convivial et positif pour le personnel, les résidents et leurs proches dans le plein respect du Code d'éthique du Jeffery-Hale-Saint Brigid's Home ;
15. Poursuivre le soutien des programmes qui rehaussent la qualité de vie de la communauté anglophone à Québec, notamment les soins médicaux, les programmes préscolaires et le centre de jour pour personnes âgées;
16. Démarrer le projet Soundbeam au Jeffery Hale en s'inspirant de l'expérience au St Brigid's;
17. Organiser des séances de formation pour les proches aidants: aide au repas, aide à l'accompagnement des résident.e.s en fin de vie et autres formations utiles aux proches aidants;
18. Assurer la pérennité du Comité de résidents;
19. Poursuivre la participation aux séances de travail de la Direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées-volet hébergement;
20. Prévoir deux rencontres avec les proches et les résidents;
21. Maintenir la collaboration du Comité de résidents avec les gestionnaires du Jeff, notamment la gestionnaire milieu de vie.

PARTIE 9A ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ
(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration de la Commissaire aux plaintes)

xxx

PARTIE 9B STATISTIQUES

(Inscrire le nombre de demandes d'information ou d'insatisfaction (selon la catégorie) reçues au cours de l'année par le comité des usagers et les comités des résidents)

| Demandes d'information | Accessibilité et continuité | Aspect financier | Droits particuliers | Organisation du milieu | Relations Interpersonnelles |
|------------------------|-----------------------------|------------------|---------------------|--|-----------------------------|
| 13 | | | | | |
| Soins et services | Service alimentaire | Maltraitance | Autres | Transfert au Commissariat aux plaintes | |
| 3 | 2 | | | | |

Commentaires s'il y a lieu : xxx

PARTIE 10 CONCLUSION

(La présidence du comité des usagers effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)


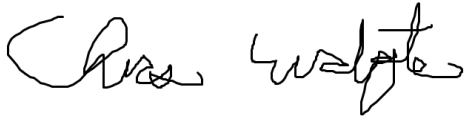
Le comité restera vigilant et proactif dans la promotion et la protection des droits des usagers. Il s'efforcera d'améliorer la qualité de vie des résidents dans les institutions sous sa responsabilité et, ce faisant, soutiendra les gestionnaires et le personnel. Le comité s'efforcera également d'atteindre les usagers et de les aider à accéder aux autres services relevant de notre mandat, et de s'assurer que leurs droits ont été communiqués et respectés en conséquence.

Annalisa Turner, présidente

PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

| | |
|-------------------------------|------------|
| Date de rédaction du rapport | 2023-06-27 |
| Date de l'adoption du rapport | 2023-06-27 |

| | |
|---|--|
|  |  |
| Signature – Président(e) du CR | Signature – Secrétaire du CR |