

## Comité des usagers

### RAPPORT ANNUEL

2021-22

Le Comité des usagers Jeffery-Hale-Saint-Brigid's s'est réuni à dix (10) reprises entre le mois d'avril 2021 et mars 2022, avec une réunion générale annuelle le 7 juin 2021, par la plateforme ZOOM. Il n'y a pas eu de séances en présentiel, compte tenu de la pandémie COVID-19. Parmi les principaux défis pour le comité, en raison de cette situation d'urgence sanitaire, il y avait la difficulté à apporter un soutien significatif au personnel dans les deux établissements, l'accès restreint aux résidents et leurs familles, la difficulté de recruter de nouveaux membres pour les comités ainsi que de planifier et mettre en œuvre des programmes.

Malgré les contraintes imposées par la pandémie, le comité a poursuivi ses travaux et s'est intéressé notamment à un éventail de questions. Le comité s'est affairé à maintenir une communication ouverte et constructive dans les deux établissements avec les résidents, leurs proches, les autres comités et les gestionnaires. Cette approche comprenait également un soutien direct aux gestionnaires et au personnel alors qu'ils travaillaient en cette période difficile et exigeante.

Afin de faciliter les échanges d'information et la communication, Madame Brigitte Paquette, adjointe au président-directeur général, adjoint du « Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux » (CIUSSS) ou sa représentante, était présente à toutes les réunions du Comité des usagers. Cette dernière a fait un suivi mensuel sur l'état des services. De plus, elle a expliqué le progrès fait dans l'implantation des recommandations faites après les visites effectuées par le comité d'évaluation ministériel en 2016 et 2019 pour évaluer la qualité des services et des soins offerts dans les milieux de vie en Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD).

Le comité a offert l'utilisation des écrans de télévision en circuit fermé pour diffuser les informations sur la COVID-19 et les protocoles en vigueur à l'hôpital Jeffery-Hale, Saint-Brigid's Home, ainsi que le pavillon Jeffery-Hale. De

plus, le comité a produit une mise à jour du pamphlet d'information bilingue qui a été et sera distribué à tous les usagers.

Au « Saint-Brigid's Home », le Comité des usagers a travaillé de pair avec le Comité des résidents pour s'assurer que certains résidents et leurs proches, préoccupés par la qualité des soins ou par d'autres problématiques, en discutent avec les comités et le personnel concerné. À l'hôpital Jeffery-Hale, le Comité des résidents a facilité avec succès les relations entre les résidents, leurs proches et le personnel concerné. Le Comité des usagers n'a pas eu à intervenir directement dans ce processus.

De façon générale, les plaintes reçues dans les deux établissements ont porté sur :

- La difficulté de recevoir des mises à jour fréquentes et précises sur l'état de santé des résidents, particulièrement ceux atteints de la COVID-19
- L'information ambiguë sur les protocoles de visite à suivre
- Le manque de personnel
- Le manque de supervision des PAB et les résidents
- La qualité inégale de l'offre alimentaire et l'aide à l'heure des repas
- Les soins inadéquats pour les mains et les pieds des résidents
- La perte d'articles personnels tels qu'appareils auditifs et prothèses dentaires et les conséquences négatives qui en découlent

Toutes ces plaintes ont été traitées par les gestionnaires concernés, mais plusieurs des problèmes précités existent encore et posent des défis.

Dans le but de demeurer informé des changements dans le système de santé, le comité a assisté aux présentations des personnes suivantes :

- Mmes Marie-Josée Desmarais et Julie Migneault de « l'Unité des soins palliatifs à l'hôpital Jeffery-Hale »
- Mme Caroline Vallée du « Bureau du commissaire des plaintes »

En février 2022, le comité a rencontré des représentants du CUCI. Le but de cette rencontre était de présenter les actions et préoccupations du comité et de discuter de moyens de concertation afin de mieux accomplir notre mandat.

Des membres du Comité des usagers participent à divers comités :

- Le Comité consultatif du Jeffery-Hale-St-Brigid's
- Le Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) de la Capitale-Nationale

- Le programme de « Soutien à l'autonomie des personnes âgées » (SAPA)
- Le Comité des services communautaires de langue anglaise

**Membres du Comité des usagers de l'Hôpital Jeffery-Hale — Saint-Brigid's pour 2021-2022 :**

Mary Murphy Robertson, présidente, services généraux  
Annalisa Turner, vice-présidente, toute provenance  
Christiane Ruggiero, trésorière  
Patricia Odgers, membre, toute provenance  
James Harold Lambert, membre, toute provenance  
Karen Lachapelle, membre, toute provenance  
Jeanne Chambers, membre, toute provenance  
Robert Cloutier, Comité des résidents du Jeffery-Hale  
Kerry-Anne King, Comité des résidents de Saint-Brigid's Home

**Membres du Comité des Résidents Saint-Brigid's pour 2021-2022 :**

Kerry Anne King – Présidente  
Karen Lachapelle – Vice-Présidente  
Mary Bignell  
Helen Doyon  
Francis Emond  
Beulah Evans  
Edeltraut Kroger  
Daniela Marcolin  
Isabelle Sullivan

**Membres du Comité des usagers de l'Hôpital Jeffery-Hale — Saint-Brigid's pour 2021-2022 :**

Robert Cloutier – Président  
Alain Côté  
Lyse Ferland  
Linda Turbide

## **Orientations pour 2022-2023**

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. Inciter la création d'un programme de recyclage pour les produits en plastique ;
12. Maintenir une participation aux comités pertinents à notre mission ;
13. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus de l'établissement et faire les suivis appropriés ;
14. Continuer le recrutement de membres pour le Comité des usagers et les Comités des résidents ;
15. 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 ;
16. 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.

Le comité demeurera vigilant et proactif en ce qui concerne la promotion et la protection des droits des usagers. Il s'efforcera d'améliorer la qualité de vie de résidents et des usagers dans les services sous sa responsabilité et, ce faisant, il soutiendra les gestionnaires et le personnel. Il continuera, au besoin, la promotion et la diffusion des informations sur les protocoles portant sur la COVID-19.

Mary R.M. Robertson — mai 2022

Présidente, Comité des usagers, l'Hôpital Jeffery Hale — Saint Brigid's Home