



## Voice of English-speaking Québec

### **La Voix des Anglophones de Québec**

1270, chemin Sainte-Foy, bureau 2141

Pavillon Jeffery Hale Québec (Québec) G1S 2M4

Téléphone : 418 683-2366

Fax : 418 688-3273

Taylor Ireland, président : taylor@lesateliers.ca

Jean-Sebastien Jolin-Gignac, directeur général : js.gignac@veq.ca

### **Commission de la santé et des services sociaux**

Secrétaire : Mathew Lagacé

Édifice Pamphile-Le May

1035, rue des Parlementaires

3e étage, Bureau 3.15

Québec (Québec) G1A 1A3

### **Mémoire concernant les consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n°10 : Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales**

#### **L'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's: essentiel à la santé, à la vitalité et au développement de la communauté anglophone de la région de la Capitale-Nationale**

Le jeudi 23 octobre 2014

### **INTRODUCTION**

La Voix des Anglophones de Québec (VEQ) est un organisme autonome à but non lucratif dédié à la préservation d'une communauté anglophone dynamique dans la grande région de Québec et à la promotion de ses intérêts. VEQ est gouverné par un conseil d'administration formé de 15 bénévoles. À ce jour, VEQ maintient des partenariats productifs avec approximativement 70 groupes et institutions et bénéficie du support concret de plus de 2 200 membres.

La communauté anglophone se définit par son dynamisme, une compréhension accrue de ses besoins, le niveau d'éducation élevé de ses membres et la diversité de ceux-ci. Selon les données statistiques récentes, la population d'expression anglaise représente 14 565 personnes, soit 1,9 % de la population totale de la région. Si l'on compare aux données antérieures, on constate que la population anglophone de Québec a bénéficié d'une forte croissance de près de 2 000 individus. Il s'agit de la première augmentation de notre

population en près de 150 ans. Cette croissance s'explique principalement par les naissances au sein de notre communauté et l'apport des nouveaux arrivants de langue anglaise.

À cet effet, VEQ accueille près de 500 nouveaux arrivants chaque année. Près de la moitié de ceux-ci arrive avec leur famille représentant pas moins de 200 familles qui s'installent dans notre région. Ces nouveaux arrivants anglophones représentent un potentiel de main-d'œuvre bilingue important et essentiel au développement économique de la région. Ils mentionnent unanimement que trois éléments sont cruciaux à leur intégration: leur francisation, trouver un emploi et pouvoir recevoir des services de santé et services sociaux en anglais.

### **MÉMOIRE:**

VEQ comprend et respecte les objectifs soutenus par le Gouvernement du Québec de contribuer à l'assainissement des finances publiques et d'alléger la lourdeur administrative du réseau de la santé et des services sociaux afin d'en améliorer l'accès et la fluidité clinique. Toutefois, nous devons clairement manifester notre opposition à cette réforme puisqu'elle entraînera irrémédiablement des conséquences néfastes sur la vitalité de notre collectivité d'expression anglaise.

L'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's est un pilier de la communauté anglophone et une icône de la présence de celle-ci dans la région de la Capitale-Nationale. Cette institution y joue un rôle de chef de file dans l'offre de services de santé et de services sociaux bilingues, y compris aux nouveaux arrivants anglophones. La perte du Jeffery Hale – Saint Brigid's en tant qu'institution autonome intimement liée à la vie de notre communauté menacera directement le maintien des services de santé et services sociaux en langue anglaise dans notre région, en plus de fragiliser dramatiquement l'ensemble des autres institutions desservant notre communauté.

VEQ soutient que la réforme du système de santé, telle que définie dans les paramètres actuels du projet de loi n°10, est notamment susceptible de créer les problématiques suivantes pour notre communauté :

- **La disparition d'une institution essentielle à la vitalité de la communauté anglophone de la région de Québec :** Le Jeffery Hale – Saint Brigid's est une des institutions les plus intimement liée à l'histoire, à la vitalité et à la vie citoyenne de notre communauté. Les membres de la communauté ne font pas qu'utiliser les services du Jeffery Hale – Saint Brigid's, ils en font partie à tous les niveaux; ils font du bénévolat, ils contribuent financièrement en faisant des dons aux fondations qui supportent l'institution et ils sont actifs dans sa gouvernance. En raison de la nature de ses services, mais également de sa place centrale au cœur de toutes les initiatives desservant la

minorité linguistique de notre région, la survie du Jeffery Hale – Saint Brigid’s est absolument indissociable à la survie et à la vitalité de la communauté anglophone de Québec. Par exemple, la totalité des services qu’offre VEQ aux nouveaux arrivants et aux aînés, se font en partenariat avec le Jeffery Hale – Saint Brigid’s. La disparition du Jeffery Hale – Saint Brigid’s comme entité autonome entrainera ainsi des impacts négatifs sur notre capacité régionale d’intégration des nouveaux arrivants, contributeurs clés du développement économique de notre région.

- **La perte définitive des outils de gouvernance de la communauté sur sa seule institution de santé :** Le projet de loi n°10 prévoit la disparition du Conseil d’administration du Jeffery Hale – Saint Brigid’s, présentement composé en partie de membres élus par notre communauté. Il serait remplacé au profit d’un conseil d’administration gouvernant le CISSS nouvellement créé qui sera exclusivement formé de membres nommés par le Ministre de la santé. Cela se traduira donc par l’abolition de la gouvernance communautaire et ce faisant, par la perte de notre capacité d’influencer les décisions touchant les services de santé et les services sociaux destinés à répondre aux besoins de notre communauté. Le contrôle et la gestion du Jeffery Hale – Saint Brigid’s, par le biais d’un conseil d’administration autonome, est essentiel au maintien d’une offre de service qui répond aux besoins évolutifs de la communauté d’expression anglaise. Qui sera en mesure de défendre corps et âme le statut d’établissement désigné? Qui défendra la communauté et son droit d’accès à des services de santé et des services sociaux en langue anglaise?
- **La perte des connaissances et de l’expertise requises pour desservir efficacement une communauté linguistique minoritaire :** La gestion d’un établissement de santé adapté à la réalité culturelle et linguistique d’une minorité est une responsabilité importante et complexe. Malgré la bonne volonté dont fera sans doute preuve le nouveau CISSS, nous sommes très inquiets quant à sa capacité de continuer de desservir les membres de notre communauté avec autant d’efficacité et d’attention, telle que le fait actuellement le Jeffery Hale – Saint Brigid’s. L’intégration forcée du Jeffery Hale - Saint Brigid’s au sein d’une vaste institution francophone dénuée de représentativité de notre communauté réduirait celle-ci à ne devenir qu’une simple goutte dans un océan. Le Jeffery Hale - Saint Brigid’s a toujours fait preuve d’un leadership et d’une compréhension accrue des besoins de la collectivité d’expression anglaise qui a permis le développement continu de services adaptés aux besoins d’une communauté minoritaire. La diversification et la complexification des besoins de la clientèle immigrante, la bonification nécessaire des services aux jeunes familles et la mise en place de programmes répondant au vieillissement de notre population représentent tous des exemples de la grande expertise du Jeffery Hale – Saint Brigid’s à répondre aux besoins de notre communauté. Cette capacité d’adaptation rapide aux besoins

disparaîtra si la réforme est officialisée dans les paramètres actuels et provoquera l'érosion de la capacité de notre communauté à exercer son droit à obtenir des services de santé et des services sociaux en anglais.

- **Érosion probable et définitive de l'accès aux services sociaux et de santé en langue anglaise pour la région de Québec :** Le projet de loi n°10 est complètement dépourvu d'assurances réelles quant au maintien des services de santé et des services sociaux en langue anglaise pour la région de la Capitale-Nationale. Il va sans dire que la communauté anglophone est très inquiète à ce sujet. Les garanties prévues actuellement sont nettement insuffisantes et les mécanismes proposés pour en assurer le maintien permettraient au CISSS de se libérer de ses obligations à moyen terme sans aucune contrainte. Notre voix sera peut-être écoutée, mais sera-t-elle entendue? Qu'en sera-t-il de la survie à long terme d'une urgence bilingue et des programmes de type CLSC en langue anglaise pour les jeunes familles, pour les aînés à domicile, pour les jeunes ayant des besoins spéciaux? Qui d'autre que le Jeffery Hale - Saint Brigid's assurera un accès à des soins palliatifs en langue anglaise, pour mourir dans la dignité? Le maintien du Jeffery Hale – Saint Brigid's en tant qu'institution autonome est la seule option permettant le maintien et le développement de ces services en langue anglaise dans la grande région de Québec. Le droit à des services en anglais au Québec n'est pas absolu; il est tributaire d'une organisation qui s'investi réellement. En supprimant la structure de gouvernance de l'Hôpital Jeffery Hale - Saint Brigid's qui joue ce rôle essentiel au sein de la Capitale-Nationale, notre communauté perdra sa capacité à exercer ce droit.

Chaque région de cette province a la responsabilité d'assurer, à sa population minoritaire anglophone, l'accès à des services de santé et services sociaux dans sa langue. Au cours des vingt dernières années, la région de Québec a mis en place un modèle d'organisation qui comprend des services de première ligne en langue anglaise et qui a fait ses preuves. L'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's est le seul établissement en son genre dans tout l'est du Québec.

Ce n'est pas la première fois que la communauté se mobilise pour défendre ses institutions. Lors de la réforme de 2004, une entente avait été conclue avec le ministre de la Santé de l'époque, le Dr Philippe Couillard. L'établissement avait alors été intégré aux réseaux locaux alors en implantation. Il était alors demeuré une entité autonome reconnue comme corporation propriétaire de ses deux sites qui représentent des dons historiques de membres de la communauté. Cette entente avait alors permis de maintenir les liens historiques et privilégiés du Jeffery Hale - Saint Brigid's avec la communauté d'expression anglaise dont elle est issue.

Nous aimerions vous rappeler que, spécialement dans le cadre de ce projet de loi, « *one size does NOT fit all* ». Les partenaires de la communauté d'expression anglaise explorent présentement des solutions au modèle actuellement proposé. Ces alternatives sauront préserver le rôle unique que le Jeffery Hale – Saint Brigid's joue au cœur de la communauté tout en respectant les objectifs de la réforme. VEQ invite donc le gouvernement à considérer les ajustements qu'une réponse adaptée aux besoins et à la réalité de la population d'expression anglaise de la région de la Capitale-Nationale pourrait exiger, et encourage celui-ci à explorer les solutions pouvant être mises de l'avant.

Nous aimerions laisser le mot de la fin à une membre de notre communauté, Mme Gertie Grogan. Mme Grogan est membre du conseil d'administration de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's, est une bénévole engagée depuis 50 ans auprès de notre communauté et également la fondatrice de la Guilde de *Saint-Brigid's* et s'inquiète:

« *We should be evolving, not dissolving* »

Merci.

## **Annexe 1 : Portrait de la population d'expression anglaise de la Ville de Québec**

La communauté anglophone se définit par son dynamisme, une compréhension accrue de ses besoins, le niveau d'éducation élevé de ses membres et la diversité de ceux-ci. Il ne fait donc aucun doute qu'elle représente un atout incontestable pour la Ville de Québec. Selon les données basées sur la langue maternelle (incluant les réponses multiples) du recensement 2011 pour Québec comme région métropolitaine de recensement, la population d'expression anglaise représente 14 565 personnes, soit 1,9 % de la population totale de la région. Si l'on compare les données des années de référence 2006 et 2011, on constate que la population anglophone de Québec a bénéficié d'une forte croissance de près de 2 000 individus. Il s'agit de la première augmentation de notre population en près de 150 ans. Cette croissance s'explique principalement par l'apport des nouveaux arrivants de langue anglaise et les naissances au sein de notre communauté. Il est important de préciser que les nouveaux arrivants et les jeunes familles sont les deux groupes de notre communauté qui utilisent le plus les services de santé offerts par nos institutions.

### **Dimension démographique**

Selon les données de 2011, basées sur la première langue officielle parlée, les jeunes âgés de 0 à 14 ans représentent 10,1 % de la population totale des personnes d'expression anglaise de la Capitale-Nationale. Le groupe des 25-44 ans représente quant à lui 30,7 %. Finalement, 15,4 % de la population d'expression anglaise est âgée de 65 ans et plus, ce qui est plus élevé que la moyenne francophone. Cette tranche d'âge vieillissante est confrontée à des défis importants et non négligeables quant à l'organisation des services permettant leur maintien à domicile. En effet, les personnes âgées d'expression anglaise de la région subissent les conséquences de la mobilité de la population anglophone qui quitte, définitivement ou temporairement, la région pour poursuivre leurs études ou pour des opportunités professionnelles. Cette perte affecte de façon importante le taux de soignants, d'aidants naturels et de bénévoles qui constituent, entre autres, le réseau principal des personnes âgées d'expression anglaise (Pocock, 2006). Cette mobilité entraîne des répercussions tangibles au sein de la communauté d'expression anglaise de par son impact direct sur les besoins de services en langue anglaise, et ce, à tous les niveaux et auprès de tous les groupes d'âge.

### **Une population éduquée**

Lorsque comparée avec les personnes d'expression anglaise des autres régions de la province, la Capitale-Nationale se démarque comme étant l'une des régions où l'on retrouve un niveau d'instruction plus élevé (CHSSN 2014). De plus, lorsque comparées avec la population majoritaire francophone de la région, les personnes d'expression anglaise apparaissent également plus éduquées. En effet, 86,4 % des personnes âgées entre 25 à 64 ans détiennent un diplôme d'étude universitaire (baccalauréat ou supérieur), comparativement à 53,5 % pour la population francophone (CHSSN, 2014). Ces anglophones représentent un potentiel de main-d'œuvre bilingue important et essentiel au développement économique de la ville.

## Les migrants et immigrants

Nous ne pouvons pas dresser un portrait de la population d'expression anglaise sans porter une attention particulière aux personnes migrantes et immigrantes, car elles en font partie intégrante. Tous les cinq ans, 25 % de la population anglophone de Québec est renouvelée par les nouveaux arrivants qui ont choisi la Ville de Québec comme terre d'accueil (VEQ 2009).

Dans le dernier portrait statistique de l'immigration permanente au Québec 2009-2013 du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, 15,5 % des immigrants arrivant au Québec ont déclaré connaître uniquement l'anglais au moment de leur admission et 36,7 % le français et l'anglais (MIDI, 2014). Fait également important à noter, 22,2 % des immigrants ont également déclaré ne connaître ni l'anglais ni le français à leur arrivée. La présence de ces immigrants allophones dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français a certainement un effet sur la communauté d'expression anglaise de Québec, car ils ont souvent l'anglais comme première langue officielle parlée (PLOP). Nous pouvons donc penser qu'un certain nombre de ces immigrants choisiront Québec comme terre d'accueil et qu'ils interagiront en langue anglaise lors de leur premier contact avec les différents services offerts, et ce, au moins jusqu'à ce que leur processus de francisation soit complété (ASSS, 2006; VEQ, 2009; Jantzen & Mata, 2012; MICC, 2013).

Considérant ces données, Voice of English-speaking Québec a développé, au cours des vingt-cinq dernières années, un programme d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants anglophones qui accueille de 400 à 500 immigrants chaque année. Les récentes données recueillies dans le cadre de ce programme nous indiquent que la moitié des nouveaux arrivants sont des immigrants et l'autre moitié sont des migrants provenant d'autres provinces canadiennes. Également, 45 % des nouveaux arrivants accueillis via notre programme sont arrivés dans la région avec leur famille, représentant pas moins de 150 à 200 familles qui s'installent dans notre ville chaque année. 90 à 95 % de ces familles comptaient au moins un membre détenant un emploi à leur arrivée. À cela, ajoutons qu'environ 45 % des nouveaux arrivants d'expression anglaise sont de jeunes couples qui considèrent sérieusement fonder leur famille dans notre ville. 100 % des nouveaux arrivants anglophones ayant reçu des services chez nous sont venus nous rencontrer pour obtenir plus d'informations sur trois grands thèmes cruciaux à leur intégration, soit : des endroits où ils pourront améliorer leur français, l'employabilité dans la région et où recevoir des services de santé et services sociaux en anglais.

Il est absolument essentiel de ne pas sous-estimer l'impact que la perte du Jeffery Hale – Saint Brigid's, une institution ancrée dans la communauté depuis 150 ans et qui répond au besoin de la population d'expression anglaise de la région de Québec, représenterait non seulement pour la communauté anglophone, mais également pour la Ville de Québec. La disparition du Jeffery Hale - Saint Brigid's en tant qu'institution autonome intimement liée à la communauté anglophone tant sur le plan de sa gouvernance que de ses fondations et de ses services adaptés aux besoins de notre communauté réduirait dramatiquement la capacité de VEQ d'accueillir et d'intégrer des nouveaux arrivants de langue anglaise. Conséquemment, une telle perte entraînerait également une réduction de la capacité de la Ville de Québec de bien intégrer les nouveaux arrivants anglophones, ce qui ne peut qu'avoir des conséquences néfastes sur la prospérité économique de notre région.





## RÉFÉRENCES

Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale Nationale. (2006). *Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise: Révision 2006-2009, incluant volume des annexes.*

Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale (2012). *Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise – 2012-2015*, ASSS de la Capitale-Nationale, 32 p. et annexes.

Community Health and social services network – Réseau le Réseau communautaire de santé et de services sociaux (CHSSN – RCSSS) (2014). *Baseline Data Report 2013–2014. Demographic Profiles of Quebec's English-speaking Communities by selected CSSS territories.*

Institut national de santé publique du Québec (2013). *L'adaptation linguistique des soins et des services de santé : enjeux et stratégies*, Série : La langue, déterminant de l'état de santé et de la qualité des services, Québec, INSPQ, 50 pages.

Jantzen, Lorna, & Mata, Fernando. (2012). *Portrait statistique des immigrants anglophones au Québec*. Ottawa: Gouvernement du Canada.

Jeffery Hale-Saint Brigid's (2010). *Plan d'Action en santé publique pour la communauté d'expression anglaise de la Capitale-Nationale 2011-2015*. En ligne.  
[http://www.jhsb.ca/assets/Brochures/Misc/paSC\\_1905webFR.pdf](http://www.jhsb.ca/assets/Brochures/Misc/paSC_1905webFR.pdf) . Consulté à l'été 2014.

Ministère de l'immigration et des communautés culturelles du Québec (MICC) (2013). *Présence en 2012 des immigrants admis au Québec de 2001 à 2010*. Québec: Gouvernement du Québec.  
En ligne : [http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Presence\\_2012\\_immigrants\\_admis\\_Qc\\_2001-2010.pdf](http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Presence_2012_immigrants_admis_Qc_2001-2010.pdf)

Ministère de l'immigration, de la diversité et de l'inclusion (MIDI) (2014). *Portrait statistiques: L'immigration permanente au Québec selon les catégories d'immigration et quelques composantes. 2009-2013*. Gouvernement du Québec:  
[http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Portraits\\_categories\\_2009-2013.pdf](http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Portraits_categories_2009-2013.pdf)

Pocock, Joanne. (2006). *Rapport de données de base 2005-2006 sur l'Accès aux services de santé et aux services sociaux en anglaise au Québec – D'après les données du sondage RCSSS-CROP 2005 sur la vitalité des collectivités*. CHSSN.

Voice of English-speaking Québec (VEQ). (2008-2009). *A study of recruitment and retention factors affecting immigrants, and Anglophone and Allophone newcomers in the Quebec City region*.



## Qui nous sommes en bref

### Origines

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

### Les 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.



*verso*

## Portrait de nos clientèles cibles



### La population d'expression anglaise

Dans la région de la Capitale-Nationale, la population d'expression anglaise (Selon le recensement de Statistique Canada, 2006 et Warnke, 2009) :

- totalise un peu moins de 12 000 personnes et représente environ 2 % de la population ;
- est relativement stable depuis 2001, même si elle a connu des périodes de diminution quelques années avant ;
- est localisée principalement sur le territoire du CSSS de la Vieille-Capitale (53,9%), et sur le territoire du CSSS de Québec-Nord (39,7%), principalement dans les municipalités de Valcartier et Shannon ;
- comprend environ 28% de personnes migrantes, c'est-à-dire ayant été résident d'une autre municipalité cinq ans plus tôt ;
- est actuellement plus vieille que celle de l'ensemble de la région. (CIM, 2011) et appelée, dès 2016, à une hausse importante du nombre de personnes âgées de 75 ans et plus ;
- comporte une génération « aidante » moins présente, soit les gens âgés de 40-65 ans que l'on associe à l'exode des années 1976-1986 ;
- est 17% plus susceptible de vivre sous le seuil de faible revenu que les francophones de la région (Warnke, 2009) ;
- est à 33% détentrice d'un certificat ou d'un diplôme d'étude universitaire ;
- est deux fois plus susceptible d'avoir un indice de masse corporelle (IMC) supérieur à 30 KG/m<sup>2</sup> que les francophones de la région (RISF, 2009).

On observe chez la population anglophone quelques caractéristiques qui la distinguent de la majorité et qui exigent une offre de service et une approche différenciées :

- Utilisation moins fréquente des services publics.
- En comparaison, peu ont accès à un médecin de famille.
- Le réflexe premier est de chercher de l'aide dans l'entourage.
- L'accès au soutien d'un entourage significatif plus communautaire (ex.: congrégation, voisins, etc.).
- Population plus isolée socialement, surtout les personnes âgées dont la famille a quitté la région.

### La population générale desservie

Notre établissement se situe dans un quartier où le taux de vieillissement est comparativement très important. Notre offre de service de première ligne répond bien aux besoins de cette population, mais également à ceux de tout groupe d'âge. Le lecteur qui désire s'informer davantage sur les caractéristiques de la population majoritaire que nous desservons pourra se référer à l'information fournie à cet égard par le CSSS qui en a la responsabilité territoriale et avec lequel nous collaborons étroitement.



2013-10-08



*Qualité, sécurité, compassion*

## **Planification stratégique 2012 – 2015**

### **Document sommaire**

Les actions incontournables qui favoriseront la contribution optimale de notre établissement au réseau de la santé ainsi qu'à la santé et au bien-être de la communauté anglophone dans la région de la Capitale-Nationale



## Annexe 3 : Jeffery Hale – Saint Brigid’s : Planification stratégique 2012 – 2015 (page 2 de 3)

### Mission du Jeffery Hale – Saint Brigid’s

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 tout groupe d’âge de même que 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.

**Deux populations cibles : deux rôles, deux approches, deux langues**      **Une constante : la collaboration avec les partenaires du réseau et de la communauté**

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

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

**Deux langues :** un établissement bilingue qui répond aux besoins de chaque personne en français ou en anglais, selon son choix

**Notre engagement :** *qualité, sécurité, compassion*

**Nos valeurs :** *respect, discrétion, professionnalisme, empathie, courtoisie, équité*

### Nos aspirations

Encourager la participation communautaire active	Être un partenaire exemplaire	Partager les expertises	Être un leader engagé	Rayonner par nos succès	Partager un engagement pour le bien de nos usagers	Favoriser la dualité linguistique et l’ouverture à la diversité culturelle	Être attentif aux personnes qui reçoivent des soins comme à celles qui les offrent	S’inspirer de la tradition d’entraide des fondateurs
--	-------------------------------	-------------------------	-----------------------	-------------------------	--	--	--	--

### Notre vision stratégique

Un établissement qui se démarque par la qualité, la sécurité et la compassion dans les soins et services à la clientèle et la vie au travail

Un établissement d’avenir, en continuel développement, au service des collectivités

Un établissement bilingue en interdépendance avec la communauté anglophone et engagé à favoriser la santé et le bien-être de ses membres

### Nos objectifs prioritaires

S’assurer que la qualité, la sécurité et la compassion soient au rendez-vous de toutes nos activités

Prioriser la qualité de vie des personnes hébergées en plus lourde perte d’autonomie

Investir pour la qualité de vie et le développement professionnel de notre personnel

Développer davantage nos missions de gériatrie communautaire et de soins de fin de vie pour appuyer le maintien dans la communauté de la population vieillissante

Accroître la contribution du Jeffery Hale au continuum régional de services de première ligne

Mener les efforts pour améliorer la santé de la population d’expression anglaise de la région



2013-10-08



## Nos priorités d'action

<p><b>S'assurer que la qualité, la sécurité et la compassion soient au rendez-vous de toutes nos activités</b></p>	<p><b>Prioriser la qualité de vie des personnes hébergées en plus lourde perte d'autonomie</b></p>	<p><b>Investir pour la qualité de vie et le développement de notre personnel</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolider une culture d'amélioration continue</li> <li>• Adopter une stratégie globale de gestion des risques</li> <li>• Rehausser la pratique infirmière</li> <li>• Apprendre du suivi d'événements indésirables</li> <li>• Élargir la portée de l'approche attentionnée</li> <li>• Avoir un comportement éthique et responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir un milieu de vie chaleureux comme chez soi</li> <li>• Mettre la participation financière de nos fondations au service des résidents</li> <li>• Développer le bénévolat pour enrichir la qualité de vie de nos résidents</li> <li>• Prioriser la fonctionnalité des lieux pour une clientèle plus lourde</li> <li>• Animer les unités d'hébergement.</li> <li>• Encourager l'implication de la famille et de la communauté dans la vie des résidents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retenir notre personnel</li> <li>• Assurer un climat de travail stimulant</li> <li>• Renforcer les compétences</li> <li>• Reconnaître les succès de notre personnel</li> <li>• S'enrichir de collaborations dynamiques avec nos partenaires syndicaux</li> <li>• Encourager les saines habitudes de vie</li> </ul>
<p><b>Appuyer davantage le maintien dans la communauté de la population vieillissante et en fin de vie</b></p>	<p><b>Accroître la contribution du Jeffery Hale au continuum régional de services de première ligne</b></p>	<p><b>Mener les efforts pour améliorer la santé de la population d'expression anglaise de la région</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner les personnes en fin de vie</li> <li>• Collaborer au développement régional de projets novateurs pour mieux soutenir les personnes âgées à domicile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miser sur le rendement optimal de l'urgence mineure</li> <li>• Mettre le plateau diagnostique au service des médecins de 1<sup>re</sup> ligne</li> <li>• Miser sur l'intégration des services en réseaux efficaces</li> <li>• Contribuer davantage à la prévention des maladies chroniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolider la gamme de services en anglais</li> <li>• Amener la promotion de la santé à la portée de la population anglophone</li> <li>• Bâtir un réseau de partenaires efficace</li> <li>• Encourager la participation active de la population anglophone</li> </ul>