



2019-2020



ST. JOSEPH'S CARE GROUP

Rapport annuel

Table des matières

Mission, vision et valeurs fondamentales	2
Message du président du conseil d'administration et de la présidente-directrice générale	4
Priorités stratégiques	6
Message de la St. Joseph's Foundation	8
Plans de soins pour les personnes âgées fragiles	10
Pleins feux sur le sommaire du congé axé sur le patient	12
Matawa Education and Care Centre – collaboration à l'appui de la réussite des élèves	14
Pleins feux sur la maison Lodge on Dawson – première année d'activités	16
Offre active de services en français – projet pilote	19
Wiidosem Dabasendizowin : marcher avec humilité au St. Joseph's Care Group	20
Pleins feux sur l'affirmation de notre détermination à collaborer avec les peuples autochtones	22
Programme LEADS The Way	26
Prendre soin des populations vulnérables dans le contexte de la COVID-19	28
Conseil d'administration 2019-2020	30
Équipe de la haute direction	31
États financiers	32

Mission

Le St. Joseph's Care Group est un organisme catholique qui cerne et comble les besoins de la population du Nord-Ouest de l'Ontario, poursuivant ainsi la mission de guérison de Jésus dans la tradition des Sœurs de St. Joseph de Sault Ste. Marie.





Vision

Le St. Joseph's Care Group est un chef de file dans les soins axés sur le client.

Valeurs fondamentales

Soins – Le St. Joseph's Care Group fournira à ses clients des soins de qualité favorisant la santé du corps et de l'esprit, dans un environnement de confiance qui respecte la diversité.

Compassion – Le St. Joseph's Care Group traitera les gens dans le besoin avec dignité et respect, et les acceptera comme ils sont afin de favoriser la guérison et l'épanouissement personnel.

Engagement – Le St. Joseph's Care Group respecte son engagement à l'égard de sa communauté, des gens qu'il sert, des gens qu'il emploie et de sa mission fondée sur la foi, par la poursuite de l'excellence.

*Soins
Compassion
Engagement*

Message du président du conseil d'administration et de la présidente-directrice générale

Cette année vient conclure le plan stratégique 2016-2020 du St. Joseph's Care Group. Au cours des quatre dernières années, nous avons accompli un parcours incroyable; nous avons achevé plus de 10 années de projets d'immobilisation, fermé l'hôpital psychiatrique, inauguré l'agrandissement de l'Hôpital St. Joseph et amorcé une ère de transformation du système de santé encore jamais vue. Le St. Joseph's Care Group a été désigné, pour la région, organisme responsable du programme de soins palliatifs, du programme de soins de réadaptation, du programme de soins pour personnes âgées, de l'accès rapide au traitement médical de la toxicomanie et des consultations électroniques. Notre plan stratégique « Là pour vous quand vous avez besoin de nous » nous a bien servis tout au long de notre parcours.

Dans le présent rapport, nous mettrons en lumière certaines des initiatives qui ont marqué l'exercice 2019-2020, y compris la nomination de notre premier directeur des relations avec les Autochtones, la mise en œuvre de notre plan de développement du leadership et l'instauration du programme « LEADS The Way »; nous parlerons aussi de quelques-uns des partenariats et des projets de collaboration qui contribuent à améliorer l'accès aux soins.

Conscient du fait que les priorités stratégiques – Là pour nos clients, Là pour nos gens, Là pour nos partenaires et Là pour notre avenir – ont toujours leur place dans le milieu actuel des soins de santé, le conseil d'administration du St. Joseph's Care Group a décidé d'actualiser le plan stratégique. Nous sommes reconnaissants aux membres de notre



Bishop Fred Colli



Tracy Buckler

personnel, aux médecins, au conseil des clients et des familles, aux conseils d'engagement communautaire, aux syndicats et à nos partenaires communautaires et de la santé de leur temps ainsi que de leur apport à l'élaboration de notre plan stratégique 2020-2024.

Tandis que notre plan stratégique actuel tirait à sa fin, nous avons eu un nouveau défi à relever, soit répondre à la pandémie mondiale de COVID-19. Déclarée le 11 mars 2020, cette pandémie a révélé des exemples extraordinaires de la manière dont nous concrétisons nos valeurs, notamment la mise en place d'un refuge d'isolement pour les personnes sans abri.

Même si nous traversons une période où peu de choses sont « ordinaires », nous continuerons à unir nos efforts – membres du personnel, médecins, bénévoles et étudiants – pour toujours changer, toujours innover et toujours être là pour vous quand vous avez besoin de nous.

Salutations distinguées.

Monseigneur Fred Colli
Président du conseil
d'administration

Tracy Buckler
Présidente-directrice
générale

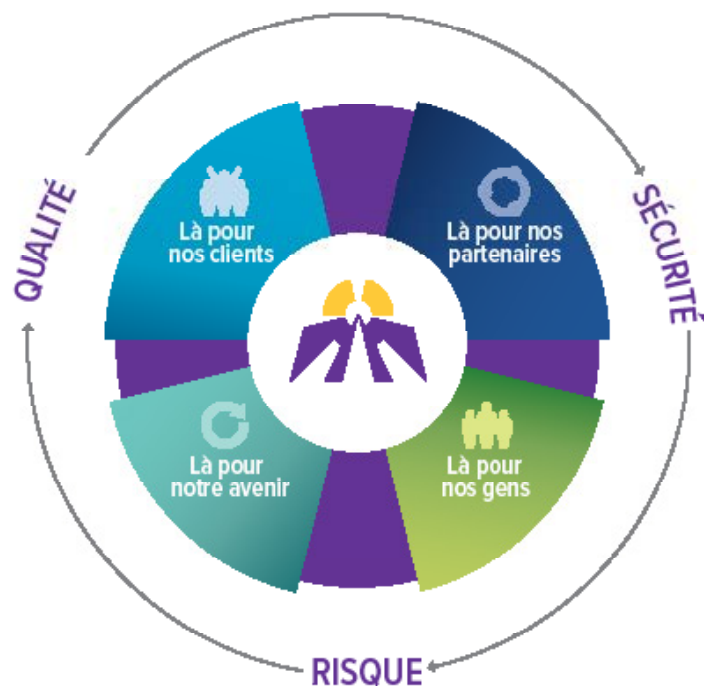


Priorités stratégiques

Là pour vous quand vous avez besoin de nous

Le St. Joseph's Care Group est fier de continuer à prodiguer des soins axés sur le client d'une manière durable et qui répond aux besoins des gens qu'il sert : nous sommes là pour vous quand vous avez besoin de nous. Notre rôle consiste à fournir des services de qualité supérieure dans les domaines de la toxicomanie et de la santé mentale, des soins de réadaptation et de la santé des aînés ainsi qu'à soutenir nos partenaires locaux et régionaux dans ces domaines.





Nos priorités stratégiques relèvent de quatre orientations stratégiques clés :



Là pour nos clients

Nous répondrons aux besoins des clients grâce à nos programmes et à nos services.



Là pour nos partenaires

Nous définirons, en collaboration avec nos partenaires, notre rôle en matière de prestation de soins dans les communautés.



Là pour nos gens

Nous travaillerons avec notre personnel et nos bénévoles à faire avancer notre culture et à poursuivre notre mission de prestation de soins.



Là pour notre avenir

Nous planifierons de manière à assurer notre viabilité financière.





Message de la St. Joseph's Foundation

Grâce à la générosité des donateurs, la St. Joseph's Foundation of Thunder Bay a pu verser 450 000 \$ à l'appui de l'achat d'équipement et de la mise en place de programmes pour le St. Joseph's Care Group.

Ce soutien financier accordé à notre campagne « Une image vaut 1000 mots » a permis à l'Hôpital St. Joseph de faire l'acquisition d'un nouvel appareil d'échographie et de moderniser ses appareils de radiographie. De plus, nous avons pu faciliter l'achat de réchauds de couvertures et de bacs à plantes pour les jardins du Manoir Hogarth-Riverview ainsi que fournir des tablettes iPad pour le programme de télévisites et des moniteurs portables de signes vitaux. Il ne s'agit là que de quelques-unes des nombreuses initiatives qui permettent au St. Joseph's Care Group d'améliorer la qualité de vie de vos proches.

De plus, ces dons nous ont fourni les ressources financières dont nous avons tant besoin pour offrir, dans le cadre du programme « Be Their Secret Santa » (soyez leur père Noël mystère), 352 cadeaux aux clients se trouvant dans nos installations. Ce programme nous permet de donner un cadeau aux clients à Noël, puisque malheureusement, certains clients ne reçoivent pas la visite de membres de leur famille ou ces derniers n'ont pas les moyens d'offrir un cadeau à leur proche à l'occasion des fêtes. Grâce au programme « Be Their Secret Santa », les clients reçoivent un sac de cadeaux et la visite d'un de nos « lutins » le jour de Noël. Nos clients sont très reconnaissants aux donateurs de leur générosité et de leur gentillesse.

Au nom de la St. Joseph's Foundation of Thunder Bay, nous leur disons Merci, Thank You et Miigwetch.



« La St. Joseph's Foundation of Thunder Bay a pu verser 450 000 \$ à l'appui de l'achat d'équipement et de la mise en place de programmes. »

St. Joseph's Foundation of Thunder Bay



Plans de soins pour les personnes âgées fragiles

La fragilité est l'état médical d'une personne dont la santé et la capacité fonctionnelle sont en déclin. Pour de nombreuses personnes âgées, la fragilité est dépistée au service des urgences après une chute, parfois deux. Malheureusement, une admission dans un hôpital de soins actifs peut entraîner une perte de forme physique et, pour les personnes âgées fragiles ou les personnes ayant une ou plusieurs maladies chroniques, cette perte de la capacité fonctionnelle peut faire la différence entre vivre de façon autonome ou avoir besoin de services de soutien intensif – dans bien des cas, dans un foyer de soins de longue durée.

C'est cet état de choses qui a donné lieu au lancement du projet pilote des « lits d'évaluation ». Celui-ci est financé dans le cadre de la Stratégie de transition du ministère de la Santé, laquelle s'harmonise avec notre indicateur concernant la réduction des temps d'attente pour les lits de soins de réadaptation inclus dans notre plan d'amélioration de la qualité. En collaboration avec nos partenaires du Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay (CRSSTB) et des services de soins à domicile et en milieu communautaire de Santé Ontario Nord, nous nous sommes employés à réduire le temps qu'il faut pour faire passer un patient du service des urgences à l'unité d'évaluation gériatrique et de soins de réadaptation.



Grâce à un accès rapide à des soins de réadaptation axés sur le renforcement musculaire et le conditionnement physique, les clients ont pu en tirer le plus de bienfaits possible.

Le projet pilote s'est appuyé sur le plan de soins pour les personnes âgées mis en place afin d'éviter l'admission de personnes âgées fragiles au service des urgences, ce qui a donné les résultats suivants :

- l'admission de 2 % des clients directement du service des urgences grâce à une collaboration avec l'infirmière en gestion des urgences gériatriques au CRSSTB;
- la diminution des temps d'attente pour une admission aux soins de réadaptation à partir des soins actifs – l'attente est passée de sept jours à trois jours, ce qui correspond à l'objectif provincial;
- la contribution directe à une baisse générale de 5 % des jours que passent à l'unité d'évaluation gériatrique et de soins de réadaptation les patients ayant besoin d'un autre niveau de soins.

Les lits d'évaluation ont servi à donner aux clients la confiance nécessaire pour l'avenir. Voici ce qu'en dit l'un d'eux :

« Je me sens tellement mieux maintenant par rapport à quand j'ai été admis à l'hôpital. La thérapie m'a redonné des forces et maintenant, je comprends mieux ma maladie. Je connais mes limites comme jamais avant et je sais maintenant quand il me faut ralentir. J'ai hâte de retourner chez moi dans un bien meilleur état. »

Poursuivez votre lecture pour en apprendre sur la façon dont les clients peuvent faire le passage de l'hôpital à la maison en toute sécurité grâce au sommaire de congé axé sur le patient.



PLEINS FEUX SUR

Le sommaire de congé axé sur le patient

Les clients de l'Hôpital St. Joseph bénéficient d'instructions concernant les soins, faciles à comprendre et présentées différemment.

En effet, pour nous assurer que les clients sont prêts à retourner à la maison en toute confiance, nous avons créé un outil normalisé de planification du congé, soit le sommaire de congé axé sur le patient, et nous avons mis en œuvre les processus connexes dans nos quatre unités de soins. Le sommaire s'avère un outil pratique pour faciliter le passage des clients de l'hôpital à la maison, avec ou sans services de réadaptation à domicile. Il est fort utile aux personnes âgées fragiles qui vivent dans la communauté et sert à alléger le fardeau des services médicaux d'urgence ainsi que des services des urgences et de soins actifs des hôpitaux.

« Les clients ont toujours reçu des instructions concernant les soins à suivre à la maison avant de quitter l'hôpital, mais le sommaire modifie le processus de manière à permettre au patient de bien comprendre les instructions et de poser des questions avant de partir, explique Denise Taylor, responsable du Programme régional de soins de

réadaptation au St. Joseph's Care Group. C'est un outil qui permet de mieux préparer les clients et leur famille en vue du congé, ce qui contribue à diminuer le nombre de réadmissions au service des urgences et de séjours d'une nuit à l'hôpital. » Examinons de plus près la façon dont le sommaire fonctionne.

Il est complet.

En moyenne, cinq professionnels participent à la création d'un sommaire, y compris des médecins, des infirmières et infirmiers autorisés, des physiothérapeutes, des travailleuses sociales ou travailleurs sociaux ou des ergothérapeutes, selon les besoins et l'état du client. Chaque sommaire a pour but d'aider le client à comprendre cinq types de renseignements, soit les signes et les symptômes à surveiller, les instructions concernant les médicaments, les rendez-vous, les recommandations concernant les services communautaires ou les appareils fonctionnels ainsi que des numéros de téléphone et d'autres coordonnées.



Lors de l'édition 2020 de l'exposition de la recherche du centre de la recherche appliquée en santé (CAHR), Kate Melchiorre, Denise Taylor et Mandy Byerley-Vita ont donné un exposé qui mettait en vedette le sommaire de congé axé sur le patient.

Il est clair.

Le langage est simple. Par exemple, dans le sommaire, on pourrait dire « quelqu'un doit vous aider à marcher » plutôt que « aide nécessaire à l'appui des soins ambulatoires », précise Mandy Byerley-Vita, travailleuse sociale à l'Hôpital St. Joseph. Dans la section sur les médicaments, il y a des cases pour indiquer si le client doit aller chercher l'ordonnance à la pharmacie ou si on l'a remise au client ou à un membre de sa famille. Les autres sections sont intitulées Mes rendez-vous, Recommandations concernant mes habitudes et symptômes à surveiller et Je vis à l'extérieur de la ville.

Il donne aux clients et à leur famille les moyens de se prendre en main.

À la suite de commentaires reçus, nous avons ajouté une section intitulée « Buts atteints et à poursuivre », « Cet ajout vise à promouvoir l'autogestion des maladies chroniques », indique Kate Melchiorre, ergothérapeute à l'unité d'évaluation gériatrique et de soins de réadaptation au St. Joseph's Care Group. Les clients reçoivent leur sommaire un jour ou deux avant leur sortie de l'hôpital, ce qui leur donne le temps de le lire attentivement, de le comprendre et de poser des questions.

Il est personnalisé.

L'équipe du St. Joseph's Care Group a travaillé en étroite collaboration avec les membres du personnel ainsi qu'avec le groupe de travail des clients et familles partenaires pour s'assurer que les formulaires sont logiques et qu'ils sont utiles aux clients et à leur famille. La version finale du sommaire compte quatre pages (par rapport à

deux dans certains autres organismes) afin de tenir compte des besoins complexes de nombreux patients en matière de soins. Il y a également une page en annexe ainsi que des documents clairement rédigés sur la maladie du patient et les besoins connexes (par exemple, les symptômes d'une maladie pulmonaire obstructive chronique codés par couleur selon la gravité).

Est-ce que le sommaire donne les résultats voulus?

Tant à l'échelle de la province qu'à l'Hôpital St. Joseph, le sommaire donne les résultats voulus. Les clients et les membres de leur famille signalent qu'ils comprennent mieux les médicaments à prendre et qu'ils ont l'impression de participer davantage à leurs soins. À l'échelle locale, 3,8 % des clients ont dû retourner au service des urgences après leur congé, par rapport à 11,6 % avant l'instauration du sommaire, soit une baisse de deux tiers. De même, les séjours d'une nuit à l'hôpital sont passés de 9,1 % à 3,8 %. Nous envisageons la possibilité d'adapter le sommaire aux besoins des patients en consultation externe, de le mettre en œuvre dans les hôpitaux régionaux et de fournir un sommaire au fournisseur de soins qui sera le prochain à s'occuper du client.

Peter Barr, client en orthopédie à l'Hôpital St. Joseph, a reçu son sommaire lors de son congé au début de février. « Mon infirmière m'a expliqué chacune des pages et j'ai tout compris, déclare-t-il. C'est utile d'avoir tous les renseignements dans un dossier, à un seul endroit. Le sommaire explique ce que je dois savoir. »



Matawa Education and Care Centre – collaboration à l'appui de la réussite des élèves

Le Matawa Education and Care Centre (MECC) accueille à Thunder Bay les élèves des Premières Nations Matawa et leur fournit éducation et logement. Afin de favoriser la réussite des élèves, il a forgé un partenariat avec le Centre Sister Margaret Smith, situé à quelques pas de là.

À la lumière des constatations et des recommandations découlant de l'enquête sur des jeunes des Premières Nations, on a déterminé que les élèves des Premières Nations Matawa qui fréquentent le MECC à Thunder Bay ont les besoins suivants :

- un accès rapide et sans obstacles à des services de soutien en matière de santé mentale et de consommation de substances offerts dans le milieu scolaire;
- un accès à des évaluations complètes afin qu'on puisse élaborer pour eux un plan de soins personnalisés;
- un soutien sur place intégré au déroulement de la journée scolaire;
- un renforcement de la capacité du personnel du MECC, grâce à la formation, à traiter les problèmes liés à la santé mentale et à la consommation de substances.



Une proposition conjointe, préparée par le MECC et le St. Joseph's Care Group, a donné lieu à l'obtention d'un financement annuel du gouvernement fédéral par l'entremise du programme Choose Life. Une équipe de base, composée de conseillers en toxicomanie, d'intervenants auprès des jeunes, d'un thérapeute familial, d'une infirmière praticienne et, au besoin, d'un psychiatre ou d'un psychologue, fournit des mécanismes de soutien, une éducation et d'autres services aux élèves et aux membres du personnel du MECC.

Au cours de l'année écoulée, il y a eu plus de 70 demandes de services à l'égard d'individus et de familles ainsi que la prestation, pendant 8 semaines, de programmes axés sur la sensibilisation à la drogue et à l'alcool, le bien-être mental et les techniques d'adaptation, la réduction des méfaits, le bonheur et l'exploitation des points forts. Les enseignements se poursuivent grâce à une séance hebdomadaire d'évaluation des points forts. On offre aussi à tous les élèves, une fois par semaine, des services de soutien sans rendez-vous et séances de groupe axées sur les compétences.

Les membres du personnel du MECC ont eux aussi été des apprenants; en effet, ils ont participé à six séances d'éducation et de formation sur les traumatismes, les soins qui tiennent compte des traumatismes, la consommation de substances chez

les jeunes, la pleine conscience, le stress causé par un incident critique et le traumatisme indirect. À l'automne 2020, le personnel du Centre Sister Margaret Smith appuiera celui du MECC grâce à un programme de formation fondé sur la dialectique.

Le Centre Sister Margaret Smith a reçu plusieurs demandes de services concernant la consommation de substances; étant donné sa proximité par rapport au MECC, les élèves peuvent poursuivre leurs études dans la mesure du possible. Le centre peut également tenir des séances de verbalisation à l'intention des membres du personnel et des élèves.

Cette collaboration s'avère très utile pour les élèves qui veulent rapidement obtenir des services de soutien dans un milieu accueillant et sans obstacles. L'accès à des services de counseling sur place a éliminé plusieurs obstacles pour des jeunes qui, habituellement, ont de la difficulté à obtenir des services de la sorte et à en maintenir la continuité. Le personnel et les élèves ont noué des rapports, et il existe un sentiment d'appartenance et de confiance entre le personnel du Centre Sister Margaret Smith et celui du MECC. Comme nous travaillons en étroite collaboration afin d'éviter que des élèves passent entre les mailles du filet, il y a de plus en plus d'élèves qui obtiennent des services liés à la consommation de substances.



PLEINS FEUX SUR

La maison Lodge on Dawson – première année d'activités

La maison Lodge on Dawson offre un service
essentiel de logement de transition

« J'ai toujours vécu dans des milieux de drogue et de violence, déclare Crystal. Ici, les membres du personnel se soucient de nous. Ils ont tous un grand cœur. Ils forment l'équipe idéale. » Crystal compte parmi les personnes qui habitent dans la maison Lodge on Dawson, laquelle vient d'ouvrir ses portes. Cette résidence offre un logement de transition aux personnes aux prises avec des problèmes de dépendance ou de santé mentale qui sont aussi continuellement sans abri. Or, les personnes qui vivent avec des problèmes de la sorte sans l'aide d'un réseau de soutien, qui répètent constamment le cycle entre la salle d'urgence, le refuge, le centre de gestion du sevrage et peut-être même la prison, peuvent finir par se retrouver dans une spirale dévastatrice de laquelle elles peuvent difficilement sortir. « Il peut être très difficile de trouver un logement stable ou de s'orienter dans les systèmes de la ville afin d'entreprendre le rétablissement



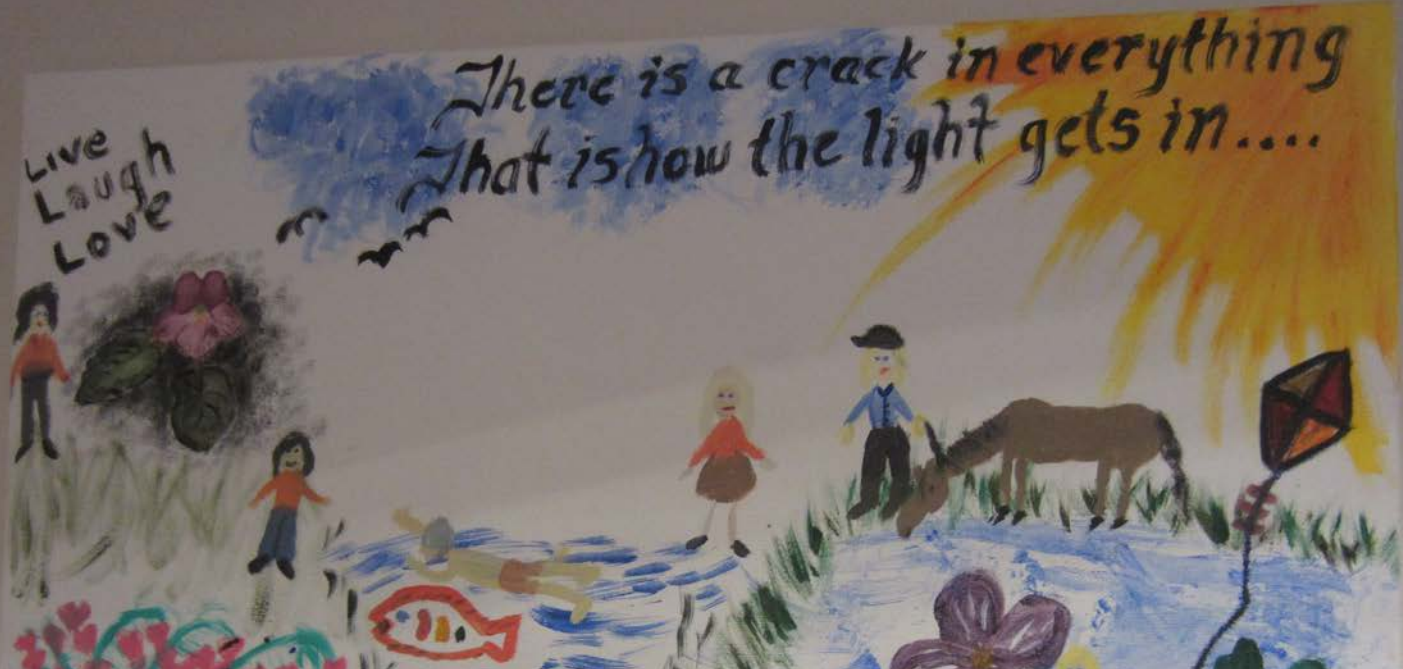
et d'établir des contacts solides en matière de santé, explique Colleen Veneruzzo, infirmière autorisée au St. Joseph's Care Group, et superviseuse clinique à la maison. Or, il s'agit de la raison d'être de la maison Lodge on Dawson, soit offrir à ces personnes un logement de transition et de stabilisation dans l'espoir qu'elles pourront poursuivre leur cheminement dans la voie menant au rétablissement et à l'obtention de leur propre logement. »

Fruit d'une collaboration regroupant le St. Joseph's Care Group, le Conseil d'administration des services sociaux du district de Thunder Bay, la St. Joseph's Foundation of Thunder Bay, Dilico Anishinabek Family Care et Alpha Court, la maison est financée en partie par le ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario. Elle a pour but de remédier au manque de logements à Thunder Bay – il y a actuellement plus de 1000 personnes dans la ville dont le nom figure sur la liste d'attente pour un logement, et les refuges ont dépassé leur capacité d'accueil. La maison est une ancienne auberge située chemin Dawson; elle compte 30 lits qui peuvent accueillir des personnes de toutes les identités de genre. Son équipe clinique est composée d'infirmières et d'infirmiers autorisés, d'infirmières et d'infirmiers auxiliaires autorisés, d'intervenantes et d'intervenants en soutien communautaire, d'instructrices et d'instructeurs en dynamique de la vie, d'un travailleur social et de médecins, au sein d'un service en consultation



externe. Habituellement, les clients sont adressés à la maison par des intervenants communautaires qui accordent la priorité au logement, et chaque résident potentiel doit se soumettre à une évaluation et à un examen d'admissibilité. Il s'agit de s'assurer que la maison Lodge on Dawson sera adaptée à leurs besoins. Les clients peuvent y rester jusqu'à 364 jours s'il le faut, mais l'établissement a pour but d'aider les gens à faire le passage à un logement plus autonome plus rapidement.

« Au cours d'une journée type, nous gérons les médicaments, nous aidons les clients à accomplir les activités de la vie quotidienne et à établir des routines, nous les incitons à mettre en pratique des compétences essentielles comme faire la lessive et nettoyer leur chambre, et nous les encourageons à adopter des techniques d'adaptation saines. Ce qui n'est pas typique, c'est ce qui se passe entre les activités prévues à l'horaire : avoir une conversation ou jouer aux cartes avec eux – nous rapprocher des résidents et leur rappeler qu'ils sont importants, explique Suzy Hill, infirmière auxiliaire autorisée à la maison The Lodge. Nous les aidons aussi à voir leur médecin de famille s'ils en ont un, à prendre des rendez-vous et à communiquer avec leur médecin concernant leurs besoins ou leurs préoccupations sur le plan de la santé. Nous pouvons surveiller l'apparition de signes ou de symptômes d'un problème de santé et réagir rapidement s'il le faut. »



Dans un des principaux corridors, il y a un grand tableau blanc sur lequel sont inscrites les tâches incombant à chacun des résidents, par exemple déneiger l'entrée ou laver le plancher, en plus de faire le ménage de leur propre chambre. Sur un autre mur, un tableau d'affichage est tapissé d'annonces d'événements communautaires, comme les réunions des groupes Narcotiques Anonymes et Alcooliques Anonymes, un groupe local de peinture sur roche, les heures de bain libre à la piscine publique et d'autres activités que les résidents peuvent intégrer à leur quotidien afin de continuer à enrichir leur plan visant à remplir leurs temps libres d'activités saines. Comme la maison Lodge on Dawson se situe dans une section de terre boisée, il y a déjà un foyer où faire un feu de camp autour duquel les résidents peuvent discuter et rire en sirotant un chocolat chaud dans une ambiance chaleureuse. En outre, on prévoit aménager des sentiers pédestres et tenir d'autres activités en plein air dans le but d'aider les résidents à renouer avec le calme de la nature. Des partenaires communautaires, comme Dilico, Thunder Bay Literacy et la Ontario Native Women's Association, proposent toutes sortes de groupes de renforcement des compétences, notamment des groupes d'alphabétisation, de cuisine, d'enseignements culturels et de thérapie par les loisirs.

« Il s'agit vraiment de soins simultanés, précise Darcy McWhirter, responsable des programmes d'intervention communautaire et en cas de crise au St. Joseph's Care Group. Ce ne sont pas seulement des soins de toxicomanie. Ce ne sont pas seulement

des soins de santé mentale et ce n'est pas seulement une question de logement. Je pense que c'est ce qui distingue la maison Lodge on Dawson des autres résidences. Nous aidons les résidents à établir des objectifs dans tous les aspects de leur vie, conscients du fait que les besoins changent rapidement et que le système n'a pas la capacité de s'adapter de façon efficace à des changements aussi rapides. »

En ce qui concerne Crystal, le séjour à la maison The Lodge a été une expérience transformatrice. « Toute ma vie, j'ai dû composer avec beaucoup de mauvaises situations. Je suis venue à Thunder Bay pour me sevrer. Comme je n'avais nulle part où habiter, je suis restée au refuge pendant six mois après avoir terminé mon traitement et tout a vraiment commencé à dégringoler. Sans la maison, je me serais probablement retrouvée gelée dans une ruelle quelconque. » Quand Crystal a entendu parler de l'ouverture de la maison The Lodge, elle a immédiatement fait une demande afin de pouvoir continuer à obtenir des services de soutien à l'appui de sa sobriété. « J'aime aussi le fait qu'on nous a enseigné au sujet de la santé mentale – on ne s'est pas contenté de nous dire "voici ce que tu as", on nous a aidés à en apprendre sur le sujet et à découvrir des moyens de gérer la situation. »

Aujourd'hui, Crystal rêve de terminer ses études et de travailler avec des adolescents en difficulté ou à un endroit comme la maison The Lodge. « On m'a donné le sentiment que j'avais une deuxième chance. »

Offre active des services en français – projet pilote

Le Nord-Ouest de l'Ontario compte de nombreuses communautés francophones. Dans le cadre des soins axés sur le client, nous tâchons de déterminer les besoins de nos clients francophones et d'y répondre.

À l'automne 2018, le SJCG et le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario (le Réseau) ont conclu un partenariat visant à renforcer la capacité de fournir des services en français. Le Service des communications, de l'engagement et des relations avec les clients a dirigé un groupe d'employés ainsi que de clients et familles partenaires déterminés à mettre en œuvre à l'Hôpital St. Joseph le projet pilote d'offre active des services en français. Ce projet a consisté essentiellement à améliorer l'éducation et les ressources ainsi qu'à accroître la visibilité des services en français.

Les connaissances et les expériences particulières de tous les employés et clients et familles partenaires qui ont participé au projet ont largement contribué aux résultats obtenus. En effet, la compréhension de l'expérience des clients à l'Hôpital St. Joseph, y compris les diverses interactions qu'ont les clients au cours de leur parcours, a guidé la façon dont nous avons intégré les services en français dans nos sphères d'activité. Le plan de projet était fondé sur les conseils du Réseau ainsi que sur les recommandations de nos employés et clients et familles partenaires. De plus, il a été validé par les Carrefours santé locaux, soit un groupe de membres de la communauté francophone qui travaillent avec le Réseau afin de déterminer les besoins de celle-ci et de trouver des moyens d'améliorer les services en français.

Faits saillants des résultats du projet :

- Plus de 20 membres du personnel ont reçu une formation sur l'offre active des services en français.
- Sept membres francophones du personnel ont suivi la formation « L'interprétation et toi ».
- On a modifié Meditech (logiciel de dossiers médicaux) de manière à saisir la langue de choix des clients afin

de permettre la coordination en temps opportun des services d'un interprète au besoin.

- La correspondance et les formulaires destinés au public sont traduits.
- Il y a un plus grand nombre d'affiches en français dans les services cliniques et les services non cliniques.
- Les nouveaux employés et tous les membres du personnel sont sensibilisés aux services en français.
- Des ressources en français, en version électronique ou papier, sont à la disposition des membres du personnel, des clients et des membres du grand public par l'entremise des Services de bibliothèque.

« Il a été satisfaisant d'aider à améliorer la qualité des soins pour les clients francophones, a déclaré un des clients partenaires qui a participé au projet. Le fait que le SJCG s'emploie continuellement à améliorer les compétences nécessaires pour lancer un dialogue avec les clients au sujet de leur langue de choix et répondre à ces besoins montre clairement comment le SJCG s'illustre en tant que chef de file en matière de soins axés sur le client. »

Au St. Joseph's Care Group, nous sommes fiers du travail accompli durant la mise en œuvre du projet pilote sur l'offre active des services en français et nous nous faisons un devoir de continuer à réaliser notre plan relatif à ces services. Les résultats du projet conjugués au dialogue continu avec les clients et les familles partenaires ainsi qu'avec la communauté francophone aideront le SJCG à continuer à cerner les besoins des clients francophones et à y répondre, et ce, dans l'ensemble de notre organisme

« Il a été satisfaisant d'aider à améliorer la qualité des soins pour les clients francophones. »

Client partenaire

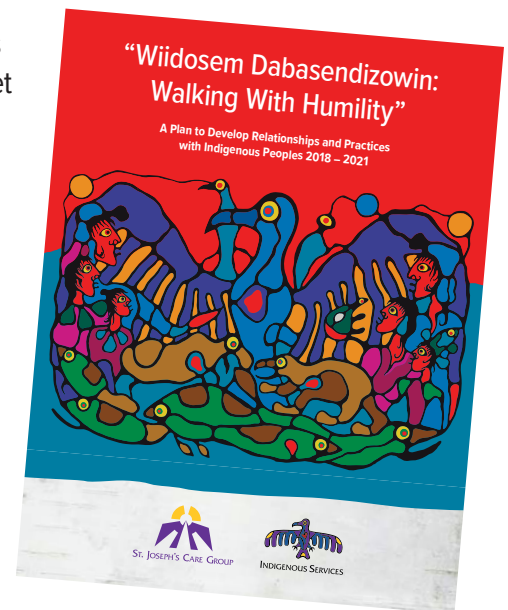


Wiidosem Dabasendizowin : marcher avec humilité au St. Joseph's Care Group

Le St. Joseph's Care Group reconnaît que l'histoire des peuples autochtones au Canada et la façon dont ces derniers ont été traités – politiques du gouvernement et pensionnats, entre autres – ont une corrélation directe avec l'état de santé actuel des Autochtones.

Or, nous affirmons le droit qu'ont les Autochtones de pratiquer leur médecine traditionnelle et d'avoir un accès équitable, sans être victimes de discrimination, à tous les services sociaux et de santé.

Par ailleurs, en tant que deuxième employeur en importance à Thunder Bay, nous sommes conscients de l'occasion qui s'offre à nous d'augmenter le nombre de personnes





autochtones qui travaillent dans le secteur des soins de santé. Ces deux volets, soit le droit à la médecine traditionnelle ainsi qu'aux services sociaux et de santé et l'emploi de personnes autochtones dans le secteur des soins de santé, appuient les appels à l'action de la Commission de vérité et de réconciliation sur lesquels nous pouvons avoir le plus d'influence directe.

Ainsi, le 17 juin 2019, le St. Joseph's Care Group a fièrement annoncé l'embauche de son premier directeur des relations avec les Autochtones lors d'une cérémonie affirmant sa détermination à collaborer avec les peuples autochtones. Depuis, nous avons publié le document intitulé. *Wiidosem Dabasendizowin: Walking with Humility – A Plan to Develop Relationships and Practices with Indigenous Peoples* (Marcher avec humilité – plan visant à établir des relations et des pratiques avec les Autochtones). Dans ce plan, nous cernons sept stratégies qui seront dirigées par des Autochtones, soit :

1. Honorer les connaissances autochtones;
2. Respecter les diverses identités autochtones;
3. Considérer l'humilité culturelle comme un parcours;
4. Participer à des activités de recherche et d'évaluation en matière d'affaires autochtones;
5. Mettre en place des politiques et des procédures ayant trait aux clients autochtones;
6. Assurer une présence autochtone au sein des équipes de leadership et de gouvernance;
7. Créer une stratégie de communication.

Au cours de la première année de mise en œuvre du plan, nous avons accueilli une intervenante du soutien en santé adapté à la culture autochtone et une coordonnatrice des pratiques de guérison traditionnelle à l'appui de notre détermination à incorporer les connaissances et les façons de faire autochtones dans le milieu des soins de santé. Un conseil consultatif composé d'aînés et de jeunes appuiera et guidera la mise en œuvre de ce plan.

Pour avancer dans la voie menant à la réconciliation, il est nécessaire d'adopter l'humilité culturelle – une démarche d'autoréflexion qui permet de comprendre les préjugés personnels et systémiques ainsi que d'établir et de nourrir des relations respectueuses fondées sur la confiance.





PLEINS FEUX SUR

L'affirmation de notre détermination à collaborer avec les peuples autochtones

C'était jour de fête le 17 juin 2019 lorsque le St. Joseph's Care Group a affirmé sa détermination à travailler avec les Autochtones. La journée a commencé par une cérémonie traditionnelle pour souligner l'ouverture du Pavillon de rassemblement spirituel, Nagishkodaadiwin, cérémonie qu'a animée Ernie Kwandibens, aîné de la Première Nation de Whitesand. Une œuvre d'art originale intitulée « Spiritual Gathering » peinte par un artiste local, Benjamin Morrisseau, est un des traits marquants du pavillon. Chant et tambour étaient aussi au rendez-vous grâce au talentueux Rob Spade, Gardien du savoir.



Ensuite, Tracy Buckler, présidente-directrice générale du St. Joseph's Care Group, a donné le coup d'envoi à une semaine de festivités autochtones, dont le point culminant a été la Journée nationale des peuples autochtones, en offrant un message d'accueil et de réconciliation. « Le St. Joseph's Care Group affirme sa détermination à travailler avec les peuples autochtones, et une des façons de manifester cette détermination, c'est de nommer notre premier directeur des relations avec les Autochtones, Paul Francis, fils. »

Paul est né et a grandi à Thunder Bay; il a également des racines à Mnídoo Mnising (île Manitoulin) et il est membre de la réserve indienne non cédée de Wiikwemkoong. Il se réjouit à la perspective d'accomplir de grandes choses avec les autres membres de son équipe. « Nous voulons que les



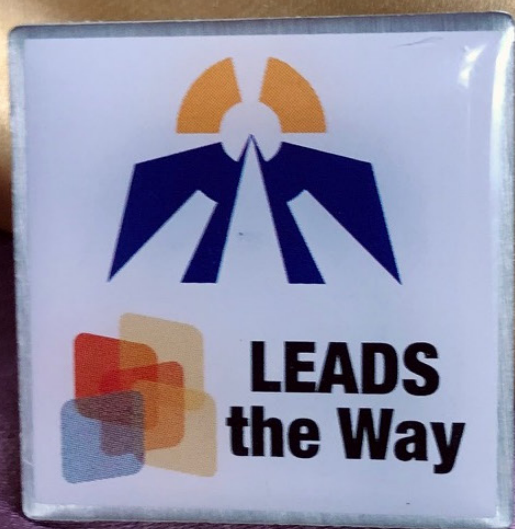
Autochtones considèrent le St. Joseph's Care Group comme un endroit où ils peuvent avoir accès à des soins de santé sûrs et adaptés à leur culture et où les obstacles ont été éliminés », explique-t-il. Nous avons hâte d'ajouter aux efforts en cours, y compris l'accès à des cérémonies traditionnelles, la navigation dans le système et la création de partenariats.

Au St. Joseph's Care Group, nous reconnaissons l'importance, dans le travail que nous faisons, d'écouter la voix des clients autochtones, des membres de leur famille et des partenaires communautaires. « Les Autochtones détermineront les mesures que nous devons prendre; pour réaliser cette importante tâche, ils se laisseront guider par les appels à l'action de la Commission de vérité et de réconciliation », conclut Mme Buckler.

« Nous voulons que les Autochtones considèrent le St. Joseph's Care Group comme un endroit où ils peuvent avoir accès à des soins de santé sûrs et adaptés à leur culture et où les obstacles ont été éliminés. »

Paul Francis, fils





Programme LEADS The Way

Le St. Joseph's Care Group a connu une de ses périodes de croissance les plus importantes depuis que les Sœurs de St. Joseph ont ouvert le premier hôpital de la région en 1884. Or, une telle croissance est souvent assortie d'un besoin de changement et le changement est accru par la nécessité d'améliorer l'efficacité, d'augmenter la productivité, de réduire les coûts et de gérer le roulement du personnel. Pour répondre aux besoins croissants en matière de soins de santé et fournir des soins de qualité aux clients, il est impératif de fournir aux gestionnaires les systèmes, la structure et les compétences qu'il leur faut pour soutenir leurs équipes dans la mise en œuvre des initiatives stratégiques de l'organisme.

Or, le Cadre LEADS représente les principaux comportements et les principales compétences, habiletés et connaissances nécessaires pour diriger dans tous les secteurs et à tous les niveaux du système de santé. LEADS est l'acronyme de cinq compétences : Être son propre Leader, Engager les autres, Atteindre des résultats, Développer des coalitions et transformer les Systèmes. Le Cadre des capacités de leadership en santé (Cadre LEADS) est devenu le cadre de leadership de choix pour les organismes de soins de santé partout au Canada. De plus, il a été adopté par Agrément Canada et le Collège

canadien des leaders en santé. LEADS devient le langage commun définissant le leadership à tous les niveaux et pour tous les rôles au sein des organismes et contribue à la transformation du système de santé.

En 2019, le SJCG a mis en place un programme interne fondé sur ce cadre et dirigé par le personnel, soit le programme « LEADS the Way » (la façon LEADS). Ce programme met l'accent sur le développement des capacités de leadership au moyen de la théorie, de la formation et de l'apprentissage expérientiel. Une culture de leadership exceptionnel favorise la satisfaction du personnel, l'atteinte de résultats positifs pour les clients et les résidents ainsi que la réussite organisationnelle. Le SJCG s'est engagé à former et à soutenir des chefs exceptionnels.

Le programme LEADS the Way est dirigé par la coordonnatrice du développement du leadership et appuyé par quatre autres animateurs internes certifiés LEADS. Chaque session du programme peut accueillir jusqu'à 20 participants, lesquels doivent d'abord passer par un processus de demande. Le programme aide à renforcer le leadership en permettant aux participants d'acquérir des compétences en matière de prise de décisions efficaces, une aptitude à influencer et à inspirer les autres ainsi que des moyens de créer et de gérer le changement organisationnel. Cette formation

nécessite la participation à cinq ateliers interactifs et pratiques d'une journée, au cours desquels on explore chacun des domaines du Cadre LEADS. De plus, les participants doivent appliquer leur apprentissage à la mise en œuvre de ce cadre dans le contexte de projets d'apprentissage expérientiel, et assister à des réunions de cohorte trimestrielles afin de parler de ce qu'ils ont appris.

Combien de personnes animent ces ateliers et combien de personnes ont terminé le programme LEADS the Way?

À l'hôpital, il y a cinq animateurs. En tout, 11 participants de la première cohorte ont terminé leur formation et ont amorcé le volet apprentissage expérientiel. La deuxième cohorte compte 18 participants qui ont terminé trois des cinq ateliers d'une journée en salle de classe.

Nous explorerons des moyens de poursuivre le programme LEADS the Way selon une formule modifiée en ayant recours à la technologie virtuelle dans un contexte de groupes plus petits. L'objectif est d'achever la formation de tout le personnel de gestion d'ici l'année prochaine, puis d'offrir le programme au personnel des autres échelons organisationnels.

Prendre soin des populations vulnérables dans le contexte de la COVID-19

Le plan stratégique 2016-2020 en était à son dernier mois d'exécution lorsque la déclaration d'une pandémie mondiale le 11 mars 2020 a provoqué un changement soudain de nos objectifs et de nos priorités. En effet, cette déclaration a entraîné le besoin immédiat de créer dans la communauté un refuge convenable et sécuritaire pour les personnes sans abri. Par conséquent, plus de 10 organismes communautaires ont rassemblé ressources, soutien médical et soutien personnel, entre autres, afin de fournir un accès sécuritaire au refuge. Voici un bref aperçu de la mise en place, dès les premiers jours d'incertitude de la COVID-19, d'un refuge destiné à l'isolement et d'un autre destiné au traitement de la maladie.

Au St. Joseph's Care Group, l'équipe du programme Getting Appropriate Personal and Professional Supports (GAPPS) a répondu à l'appel. Installés au Centre de santé St. Joseph, ses membres rencontrent les gens « là où ils sont » et fournissent des services dans la rue aux personnes qui n'ont pas recours aux services traditionnels, qui sont sans abri et qui sont également aux prises avec d'autres problèmes liés à la santé mentale ou aux dépendances.

D'entrée de jeu, l'équipe du GAPPS a participé à la mise en place, à l'intérieur de Urban Abbey, d'un refuge destiné au traitement de la maladie à l'intention des personnes sans abri qui sont malades, mais pas de la COVID-19. Ainsi, les clients reçoivent l'aide nécessaire dans un milieu sûr. Comme l'équipe du GAPPS a eu à répondre à d'autres besoins, le personnel des Centres de santé communautaire NorWest a pris la relève pour assurer la prestation des services de santé.

Par ailleurs, il a fallu répondre à une question importante : si une personne a la COVID-19 ou a subi le test de dépistage, comment doit-elle s'isoler si elle n'a pas de logement ou si elle est mal logée? L'équipe du GAPPS, en collaboration avec le personnel de Grace Place et grâce à des fonds fournis par le Conseil d'administration des services sociaux du district de Thunder Bay, a aménagé un refuge d'isolement dans un hôtel local. Les clients ont ainsi pu s'isoler en toute sécurité et avec dignité. Un personnel clinique sur place surveillait la santé des clients et a pu faciliter l'accès à des tests de dépistage de la COVID-19, en plus de fournir un soutien clinique, notamment en matière de gestion du sevrage. Avec l'appui de Shelter House, il a aussi été possible d'étendre le Programme de gestion de la consommation d'alcool à cet emplacement.

L'adoption d'une approche coordonnée en collaboration avec d'autres organismes a permis de faciliter la transition entre le système traditionnel de refuge d'urgence et les refuges destinés au traitement de la maladie et à l'isolement. Un plan de soins cliniques a été créé à partir du service des urgences et du système de justice pénale. Ce plan prévoyait aussi la surveillance de la COVID-19 au sein d'une population vulnérable, ce qui plaçait la communauté en meilleure position pour répondre aux besoins existants et nouveaux.

Au moment de la rédaction du présent rapport, les deux refuges sont encore en activité. Il s'agit là d'un exemple de la façon extraordinairement ordinaire dont le personnel du St. Joseph's Care Group s'y est pris pour apporter un changement immédiat tout en continuant à concrétiser la mission de l'organisme dans le respect de la tradition des Sœurs de St. Joseph de Sault Ste. Marie.



Conseil d'administration 2019 - 2020

Monseigneur Fred Colli
Président

Maureen Brophy
Ancienne présidente

Susan Fraser
Vice-présidente

Fernando Perez Gonzalez
Trésorier

Tracy Buckler
Présidente-directrice
générale

Dr. Geoff Davis
Médecin-chef

Shelley McAllister
Chef de direction des
soins infirmiers

D^r Eric Davenport
Président de l'Association
du personnel médical

Sœur Cecily Hewitt
Représentante des Sœurs
de St. Joseph de Sault
Ste. Marie

Sœur Alice Greer
Représentante de la SCOS
et des Sœurs de St. Joseph
de Sault Ste. Marie

Tom Beck
Représentant de la
St. Joseph's Foundation
of Thunder Bay

Membres :
Naomi Abotossaway
Charles Fox
Jennifer Lawrance
Larry Lovis
Roberta Simpson

Membres honoraires :
Don Caron
Guy O'Brien
Dick O'Donnell

Équipe de la haute direction

Tracy Buckler
Présidente-directrice générale

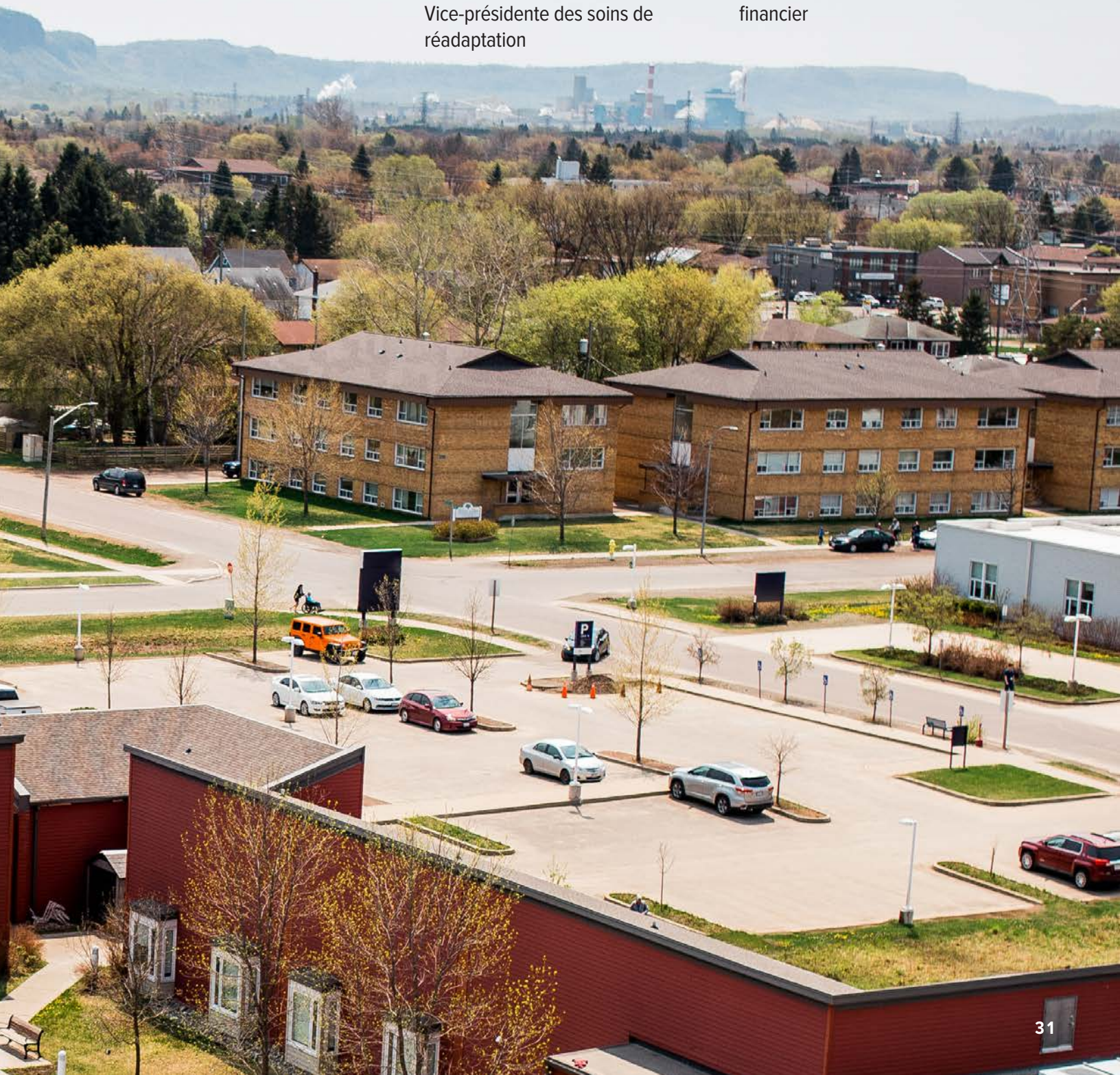
D^r Geoff Davis
Médecin-chef

Myrna Holman
Vice-présidente du personnel,
de la mission et des valeurs, et
vice-présidente par intérim de la
santé des aînés

Carolyn Freitag
Vice-présidente des soins de
réadaptation

Nancy Black
Vice-présidente des services de
toxicomanie et de santé mentale

Byron Ball
Vice-président de l'infrastructure
et de la planification et directeur
financier



États financiers

État des résultats (en milliers de dollars)

Revenus	2020	2019	Pourcentage
Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Ouest	144,149 \$	140,990 \$	77 %
Quote-part de l'hébergement	13,907 \$	13,788 \$	7 %
Frais de programmes et locations	4,637 \$	4,565 \$	3 %
Amortissement des apports reportés liés aux immobilisations	3,917 \$	3,440 \$	2 %
Autres recouvrements	19,758 \$	18,074 \$	11 %
TOTAL	186,368 \$	180,857 \$	100 %

Dépenses	2020	2019	Pourcentage
Amortissement de l'équipement, des bâtiments et des baux	8,847 \$	8,604 \$	5 %
Médicaments	1,633 \$	1,376 \$	1 %
Intérêts sur la dette à long terme	1,570 \$	1,661 \$	1 %
Fournitures médicales et chirurgicales	1,452 \$	1,493 \$	1 %
Rémunération du personnel médical	7,637 \$	7,768 \$	4 %
Salaires et avantages sociaux	133,795 \$	130,820 \$	72 %
Fournitures et autres	30,150 \$	30,019 \$	16 %
TOTAL	185,084 \$	181,741 \$	100 %

Là pour vous quand vous avez besoin de nous

Soins, compassion et engagement : voilà les valeurs sur lesquelles s'appuie le St. Joseph's Care Group pour fournir aux résidents du Nord-Ouest de l'Ontario des soins holistiques, sûrs et axés sur le client. Les services de toxicomanie et de santé mentale, les soins de réadaptation et les services de la santé des aînés sont fournis depuis divers emplacements à Thunder Bay.

St. Joseph's Care Group

Bureau principal

St. Joseph's Hospital

Soins de réadaptation

Gestion des maladies chroniques

Services de santé mentale

807 343-2431

Sans frais : 1-800-209-9034

Centre Balmoral

Services de gestion du sevrage

(807 623-6515

Centre des sciences du comportement

Services d'évaluation et de soutien aux employés

807 623-7677

Manoir Hogarth-Riverview

Soins de longue durée

807 625-1110

Appartements Sister Leila Greco

Logement avec services de soutien pour personnes âgées

807 625-1126

Centre Sister Margaret Smith

Toxicomanie et santé mentale

807 684-5100

Centre de santé St. Joseph

Services de toxicomanie et de santé mentale en consultation

807 624-3400

Centre St. Joseph's Heritage

Programme de jour pour adultes de Manor House

Maison de soins infirmiers Bethammi

Santé des diabétiques Thunder Bay

Appartements PR Cook

St. Joseph's Foundation of Thunder Bay

807 768-4400

Pour en savoir plus, composez le 807 768-4455

35, rue Algoma Nord, Thunder Bay (Ontario) ON P7B 5G7

WWW.SJCG.NET

L'édition 2019-2020 de notre rapport annuel à la communauté a été produite par le Service des communications, de l'engagement et des relations avec les clients.

Merci à tous les clients, résidents, locataires, membres du personnel et bénévoles qui figurent sur les photos incluses dans notre rapport annuel.



ST. JOSEPH'S CARE GROUP

Le St. Joseph's Care Group fournit aux résidents du Nord-Ouest ontarien des services de toxicomanie et de santé mentale, des soins de réadaptation et des soins aux personnes âgées en faisant preuve d'attention, de compassion et de dévouement, et ce, à partir de plusieurs emplacements situés à Thunder Bay.

Nous sommes heureux d'offrir nos documents dans des formats accessibles. Pour en faire la demande, communiquez avec nous :

Courriel : accessible@tbh.net

Tél. : 807 768-4455

Poste : SJCG

Communications et engagement
580, rue Algoma Nord
Thunder Bay (Ontario)
P7B 5G4

Visitez à sjcg.net ou suivez-nous sur Facebook

