



CENTRE SPIRITUALITÉ SANTÉ DE LA CAPITALE-NATIONALE

**RAPPORT ANNUEL** | 2015-2016

# Mot de La direction



« L'excellence dans l'intervention clinique; la promotion et l'intégration de la dimension spirituelle[...]; un mode de gouvernance stimulant, sain et cohérent. »

Marie-Chantal Couture  
Directrice

## **PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2013-2016 : MISSION ACCOMPLIE!**

L'année financière 2015-2016 nous a menés au terme de notre première planification stratégique triennale qui visait : **l'excellence dans l'intervention clinique; la promotion et l'intégration de la dimension spirituelle dans les établissements partenaires du CSSanté, dans le réseau de la santé et des services sociaux et dans la société québécoise; un mode de gouvernance stimulant, sain et cohérent.** Ces trois grandes orientations se sont concrétisées par des priorités d'action qui ont jalonné notre parcours tout au long de cette année. Ce rapport annuel s'attardera à présenter le niveau d'atteinte de ces priorités d'action en utilisant la forme de faits saillants. Ceux-ci, tout comme la pointe de l'iceberg, ne révéleront qu'une partie du travail colossal effectué par l'ensemble de l'équipe du CSSanté. Malgré le caractère partiel du portrait dressé, vous pourrez, du moins je l'espère, mesurer l'ampleur du chemin parcouru dans l'optimisation de notre fonctionnement organisationnel et la poursuite du développement de la spécificité du paradigme professionnel en soins spirituels. Je vous invite à me suivre dans la présentation des faits saillants qui ont marqué les différents secteurs constituant notre mission dans le réseau.

## **LES ACTIVITÉS CLINIQUES**

Malgré de nombreuses absences au travail et des difficultés importantes de recrutement de personnel de remplacement, nous avons pu maintenir la cadence sur le plan des unités de mesure. Comme l'indique le **tableau 1, nous avons même réussi à dépasser de plus de 200 le nombre d'unités de mesure de l'an dernier.**

En conformité avec le plan d'organisation des établissements desservis par le CSSanté, l'intervenant en soins spirituels assure un service de garde en dehors des heures régulières de

travail pour répondre aux urgences (service 24/7). Les **tableaux 2 et 3** représentent la répartition des appels de garde reçus les soir/nuit (tableau 2) et le jour (tableau 3) en fonction des différentes demandes d'intervention effectuées par le personnel, l'utilisateur ou les proches.

Un travail collectif important a été accompli dans l'**élaboration d'un outil de repères spécifiques à l'évaluation en soins spirituels.** Cet outil vise à mieux cerner la dimension spirituelle de l'utilisateur et en facilite la reddition de compte aux équipes de

soins. Puisque son utilité dépasse le cadre du CSSanté et qu'il est d'intérêt provincial, cet outil fait présentement l'objet d'un projet de recherche dans les différentes régions du Québec. Par ailleurs, il sera présenté dans une communication à la Société française d'accompagnement et de soins palliatifs à Dijon en juin 2016.

L'entrée en vigueur de la Loi sur les soins de fin de vie, et particulièrement de la possibilité de recourir à l'aide médicale à mourir, a été reçue comme une interpellation à la spécificité du rôle des intervenants et des

**Tableau 1****CUMULATIF D'USAGERS RENCONTRÉS PAR PROGRAMME-SERVICE**

Au 31 mars 2016

	Hospitalisé	Hébergé	Externe	Total
Déficiences physiques	229	-	-	229
Dépendances (alcoolisme et autres toxicomanies)	-	28	214	242
Perte d'autonomie liée au vieillissement	659	3 032	11	3 702
Santé mentale	678	50	4	732
Santé physique	4 891	250	375	5 516
<b>Total pour tous les établissements desservis par le CSSanté</b>	<b>6 457</b>	<b>3 360</b>	<b>604</b>	<b>10 421</b>

**SOMMAIRE DES APPELS DE GARDE**

Au 31 mars 2016

**Tableau 2**

	Demandes		Interventions	
Appels de garde   soir/nuite [16 h 30 à 8 h 29]				
Accompagnement	62	10,92 %	53	9,33 %
Bénédictio n en fin de vie	-	-	136	23,94 %
Autre rituel	4	0,70 %	2	0,35 %
Intervention reportée	-	-	15	2,64 %
Évaluation	2	0,35 %	3	0,53 %
Communion	5	0,88 %	3	0,53 %
Information	4	0,70 %	21	3,70 %
Non précisé	36	6,34 %	31	5,46 %
Onction des malades	240	42,25 %	117	20,60 %
Ondo iement	5	0,88 %	6	1,06 %
Pardon	7	1,23 %	3	0,53 %
Soutien moral à l'usager	11	1,94 %	12	2,11 %
Soutien moral aux proches	8	1,41 %	10	1,76 %
Prière et bénédiction	184	32,39 %	156	27,46 %
<b>Total</b>	<b>568</b>	<b>100 %</b>	<b>568</b>	<b>100 %</b>

**Tableau 3**

Appels de garde | jour [8 h 30 à 16 h 29]

Accompagnement	425	22,03 %	405	21 %
Bénédictio n en fin de vie	-	-	160	8,29 %
Autre rituel	10	0,52 %	9	0,47 %
Intervention reportée	-	-	63	3,27 %
Évaluation	10	0,52 %	37	1,92 %
Communion	77	3,99 %	68	3,53 %
Information	24	1,24 %	36	1,87 %
Non précisé	39	2,02 %	26	1,35 %
Onction des malades	866	44,89 %	694	35,98 %
Ondo iement	11	0,57 %	11	0,57 %
Pardon	30	1,56 %	22	1,14 %
Soutien moral aux proches	94	4,87 %	86	4,46 %
Soutien moral au personnel	58	3,01 %	77	3,99 %
Prière et bénédiction	285	14,77 %	235	12,18 %
<b>Total</b>	<b>1 929</b>	<b>100 %</b>	<b>1 929</b>	<b>100 %</b>

Nombre total de requêtes

2 497

## NOTRE MISSION

/ Assurer la planification, la coordination, la prestation et l'évaluation d'activités cliniques de qualité, afin de répondre aux besoins spirituels et religieux des personnes hospitalisées, hébergées ou suivies à domicile.

/ Exercer un leadership au plan de l'humanisation des soins, en cherchant à promouvoir la dignité des personnes dans le respect de leurs croyances et de leur culture.

/ Initier des activités d'enseignement, de recherche et de diffusion du savoir, afin de contribuer à l'avancement des pratiques reliées à la spiritualité en milieu de santé et susciter le développement d'approches novatrices.

## NOTRE VOLONTÉ

/ Accueillir l'utilisateur dans sa dignité et faire alliance avec lui pour l'aider à trouver dans son expérience spirituelle et religieuse l'espérance et la paix.

## NOS VALEURS

/ Compassion, soit le désir d'être proche des personnes souffrantes.

/ Respect, signifiant la reconnaissance de la dignité de chaque personne.

/ Espérance, soit la conviction qu'en chaque personne il y a une ouverture possible à la vie, quelle que soit la situation.

intervenantes en soins spirituels (ISS) dans le réseau de la santé et des services sociaux. Un processus de réflexion sur cette nouvelle loi a été engagé et soutenu par la participation de plusieurs ISS aux formations offertes par le ministère de la Santé et des Services sociaux. De plus, tous les ISS du CSSanté ont reçu une formation spécifique dispensée par monsieur Pierre Deschamps, avocat, éthicien et professeur auxiliaire à la Faculté de droit de l'Université McGill et Dr François Pouliot du comité d'éthique clinique du CHU de Québec – Université Laval. Ces formations ont contribué à mieux comprendre cette nouvelle réalité propre au réseau de la santé et à développer des pratiques d'accompagnement adaptées à celle-ci.

Dans le droit fil de l'évolution des spiritualités contemporaines et des pratiques associées, plusieurs intervenants ont suivi une formation spécialisée dans l'animation de groupe de méditation de type « pleine conscience ». C'est ainsi que des ateliers de méditation spirituelle, basés sur la pleine conscience, seront offerts aux clientèles d'oncologie et de santé mentale au cours de l'année 2016-2017.

## LA RECHERCHE

Nous avons poursuivi la recherche visant à évaluer le programme Méditation : soin spirituel au mal-être. Ce programme émet l'hypothèse qu'un exercice de méditation intégré à la vie quotidienne peut servir de soutien et devenir un outil de prévention des rechutes dans le traitement de la dépression et des troubles anxieux. Ce projet de recherche a été conduit auprès de personnes souffrant de dépression ou de troubles anxieux et suivies en externe par des psychiatres de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus du CHU de Québec – Université Laval.

Nous avons aussi présenté un projet de recherche au comité d'éthique à la recherche du CSSS de la Vieille-Capitale en janvier 2016. En effet, depuis deux ans, nous avons élaboré un

outil permettant aux ISS du CSSanté de développer un vocabulaire commun pour évaluer la dimension spirituelle et religieuse suite à un premier entretien avec un patient. Le projet de recherche développé vise essentiellement à enrichir cet outil en nous appuyant sur l'expérience d'autres ISS de la province.

Nous avons également élaboré, avec le support du Bureau d'évaluation de l'expérience patient (BEEP) du CHU de Québec – Université Laval, un questionnaire visant à évaluer la satisfaction des usagers suite à leur expérience d'un service offert par un intervenant en soins spirituels. Ce questionnaire sera distribué aux usagers du CHU de Québec – Université Laval en septembre 2016.

Nous avons effectué une présentation orale au congrès du Réseau de soins palliatifs du Québec qui se tenait à Rivière-du-Loup en mai 2015 et publié un article sur les défis du dépistage en soins spirituels dans le bulletin de l'Association québécoise de soins palliatifs paru en février 2016.

## LES INTERVENANTS EN SOINS SPIRITUELS

L'intervention en soins spirituels vise à répondre aux besoins spirituels et religieux de l'utilisateur et de ses proches par un accompagnement offert dans le respect des croyances et des valeurs de ceux-ci. En mobilisant les ressources spirituelles et religieuses, l'accompagnement a pour but d'aider l'utilisateur et ses proches à s'appuyer sur celles-ci pour faire face à l'expérience de la maladie, de la souffrance et y trouver sens, espérance et paix. Pour cela, l'intervenant en soins spirituels cherche à voir et à entendre les divers modes d'expression des besoins spirituels et religieux de l'utilisateur et de ses proches. Il partage leurs craintes et leurs questions, il cherche à « trouver du sens » malgré cette nouvelle réalité difficile qui les affecte. Enfin, avec eux, il tend l'oreille afin de percevoir, si possible, les traces de l'Absolu qui se sont manifestées dans leur vie et qui continuent de se faire entendre au cœur de cette nouvelle expérience.

Membre de l'équipe interdisciplinaire, l'intervenant en soins spirituels détient un baccalauréat en théologie ou en sciences religieuses, ainsi qu'une formation spécialisée de deuxième cycle universitaire dans le domaine de l'accompagnement spirituel en milieu de santé, dont plus de 400 heures de formation en milieu clinique.

## LA FORMATION

Le CSSanté a pour mission de proposer des activités de formation et de diffusion du savoir, devenant ainsi un lieu de réflexion, d'analyse et d'information sur les questions évoluant à l'intersection des champs de la spiritualité et de la santé, et ce, pour le réseau de la santé et des services sociaux et pour la société québécoise. Voici quelques-unes de nos activités les plus significatives :

**LES JOURNÉES CONFÉRENCES DU CSSANTÉ 2015**

*et si ce qui compte ne se comptait pas*

**la SOUFFRANCE des soignants**

Jean-Pierre Béland, philosophe, éthicien et professeur, Université du Québec à Chicoutimi

Johanne Lessard, chargée d'enseignement, Université Laval

**QUÉBEC**  
Jeudi 5 novembre 2015  
8 h 30 à 16 h 30  
Université Laval, Québec

**MONTRÉAL**  
Vendredi 6 novembre 2015  
8 h 30 à 16 h 30  
Centre St-Pierre, Montréal

Renseignements disponibles sur [www.cssante.ca](http://www.cssante.ca)  
Tél. : 418 882-7939

spiritualité.santé

UNIVERSITÉ LAVAL

### / Les Journées conférences du CSSanté 2015

Pour une dixième année consécutive, nous avons tenu notre journée-conférence destinée à tout le personnel du réseau de la santé et des services sociaux. En novembre 2015, avec pour thème *La souffrance des soignants*, nous avons reçu comme conférenciers Jean-Pierre Béland, éthicien et professeur à l'Université du Québec à Chicoutimi et Johanne Lessard, chargée d'enseignement à l'Université Laval. Plus de 250 personnes ont participé à cette journée qui s'est tenue à Québec et à Montréal.

**SANS CRAINTE**

*Je dis à l'aurore  
Va dissiper la nuit*

*11 février 2016*  
**Journée mondiale des malades**

### / Journée mondiale des malades 2016

Célébrée le 11 février depuis plus de 20 ans, la Journée mondiale des malades nous invite chaque année à la solidarité avec les personnes qui, autour de nous, expérimentent la dure réalité de la maladie et de la souffrance. Cette journée, organisée en partenariat avec l'Église catholique de Québec, veut rappeler la dignité de toute personne malade ou âgée, sa place dans la société et l'apport incontournable des proches et des soignants. Elle est soulignée par diverses activités dans plusieurs de nos établissements. En support à ces activités, le CSSanté produit des documents d'accompagnement et une affiche présentant la journée. Ces documents imprimés en français et en anglais sont proposés à tous les établissements de santé et institutions ecclésiales qui désirent célébrer cette journée. Cette année, sous le thème *Sans crainte*, 740 affiches et 29 400 cartes ont été distribuées à travers le Canada.





### /Revue *Spiritualitésanté*

Trois numéros de la revue *Spiritualitésanté* ont été publiés au cours de l'année 2015-2016 sur les thèmes suivants : **L'acte créateur dans les soins** (vol. 8, no 1), **Les chemins de l'hospitalité** (vol. 8, no 2) et **L'expérience de la souffrance** (vol. 8, no 3).

/Chaque année, certains ISS ou agents de planification, de programmation et de recherche du CSSanté dispensent des formations *ad hoc* pour des organismes de la région de Québec ou d'autres régions. Cette année, nous avons participé à la programmation 2015-2016 de la Maison Michel-Sarrazin et offert une formation sur la spiritualité au diocèse de Saint-Hyacinthe et aux bénévoles du Centre de parrainage civique de Québec.

### L'ENSEIGNEMENT

Dans la foulée de notre mission d'enseignement universitaire et en collaboration avec la Faculté de théologie et de sciences religieuses de l'Université Laval, **nous avons contribué à la formation initiale de six candidats à la profession d'intervenants en soins spirituels.**

### LA GOUVERNANCE ET LES SERVICES ADMINISTRATIFS

L'année 2015-2016 a permis de compléter un premier exercice de planification stratégique qui a été particulièrement stimulant pour notre organisation. Les étapes franchies jusqu'à maintenant nous préparent à **un défi de taille : la révision et l'implantation d'une nouvelle offre de service pour l'ensemble des clientèles que nous desservons.** Dans la mouvance de la vaste révision de l'offre de service entreprise par la Direction des services multidisciplinaires (DSM) du CHU de Québec – Université Laval à laquelle nous sommes rattachés, le CSSanté a surfé sur cette immense vague pour entamer la révision de l'offre de service aux clientèles de son établissement fiduciaire. Le plan d'implantation de cette révision sera mis en œuvre au cours des années 2016-2018 en concordance avec le

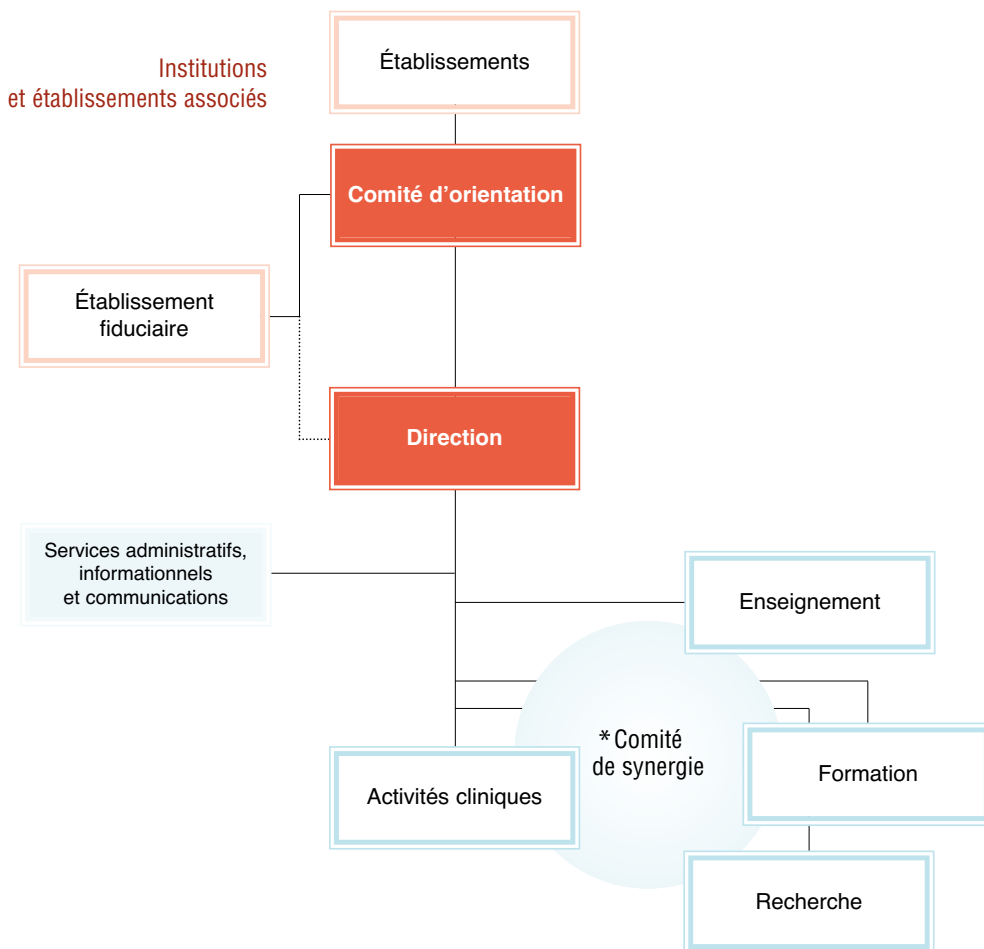
plan d'ensemble élaboré par la DSM du CHU de Québec – Université Laval.

La modification de la configuration de nos effectifs (Le nombre de prêtres versus le nombre de laïcs) nous a obligés à revoir notre fonctionnement au niveau de l'organisation de la garde et de la réponse aux demandes de service à caractère sacramentel (ex. : demande du sacrement d'onction des malades). Une consultation des ISS à ce sujet a été réalisée par la voie d'un sondage et des propositions de modifications seront présentées pour validation aux membres de notre comité d'orientation en 2016-2017.

À titre de vice-présidente de l'Association des intervenants et intervenants en soins spirituels du Québec (AISSQ), le conseil d'administration m'a confié deux mandats liés à ma situation de directrice du CSSanté : en concertation avec une représentante du MSSS, procéder à **la révision du Manuel de gestion financière en ce qui a trait à la saisie des unités de mesure pour les soins spirituels;** la présidence d'un comité *ad hoc* ayant pour objectif d'élaborer un référentiel de compétences en soins spirituels. Ce référentiel, une fois complété, a reçu l'aval du conseil d'administration de l'AISSQ, de même que du conseil d'administration de l'Association canadienne des soins spirituels.

Je termine ce rapport annuel 2015-2016 en vous présentant **quelques statistiques** (tableau 4), sur les ressources humaines et nos états financiers au 31 mars 2016.

## L'ORGANIGRAMME



### \* COMITÉ DE SYNERGIE

Pour assurer la cohésion des différents volets de la mission du CSsanté, une équipe de concertation appelée comité de synergie est formée de personnes responsables de dossiers spécifiques liés directement à notre mission. Le comité de synergie est composé de **Bruno Bélanger**, agent de planification, programmation et recherche, responsable des secteurs formation et recherche / **Mario Bélanger**, intervenant en soins spirituels, coordonnateur professionnel / **Chantal Bergeron**, intervenante en soins spirituels, coordonnatrice professionnelle / **Marie-Chantal Couture**, directrice / **Michel Delorme**, intervenant en soins spirituels, responsable de la gestion des horaires / **Pierre Grégoire**, intervenant en soins spirituels, responsable du secteur informatique / **Martine Fortin**, intervenante en soins spirituels, responsable du secteur enseignement universitaire.



# Quelques statistiques

Au 31 mars 2016

Tableau 4

## LES RESSOURCES HUMAINES

Intervenants en soins spirituels	41
Prêtres contractuels	13
Agents de planification, de programmation et de recherche	4
Technicienne en administration	1
Agente administrative	1
Agent d'information	1
Directrice	1
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>

## LES ÉTATS FINANCIERS

	2014-15	2015-16
Heures travaillées	60 580	57 166
Heures rémunérées	76 790	74 511
Dépenses salariales	3 231 144 \$	3 157 246 \$
Autres charges	231 803 \$	280 298 \$
<b>Total des charges</b>	<b>3 462 947 \$</b>	<b>3 437 544 \$</b>
Revenus	148 547 \$	166 637 \$
<b>TOTAL</b>	<b>3 314 400 \$</b>	<b>3 270 907 \$</b>

# Établissements et institutions

## LES ÉTABLISSEMENTS MEMBRES

**CHU de Québec - Université Laval**  
(établissement fiduciaire)  
/ Centre hospitalier de l'Université Laval  
/ Hôpital de l'Enfant-Jésus  
/ Hôpital St-François d'Assise  
/ Hôpital du Saint-Sacrement  
/ L'Hôtel-Dieu de Québec

**CIUSSS de la Capitale-Nationale**  
/ Centre d'hébergement Alphonse-Bonenfant  
/ Centre d'hébergement Charlesbourg  
/ Centre d'hébergement Christ-Roi  
/ Centre d'hébergement de Limoilou  
/ Centre d'hébergement du Fargy  
/ Centre d'hébergement Hôpital général de Québec  
/ Centre d'hébergement Le Faubourg  
/ Centre d'hébergement Loretteville  
/ Centre d'hébergement Louis-Hébert  
/ Centre d'hébergement Notre-Dame-de-Lourdes  
/ Centre d'hébergement Sacré-Coeur  
/ Centre d'hébergement Saint-Antoine  
/ Centre d'hébergement St-Augustin  
/ Centre d'hébergement Yvonne-Sylvain  
/ Centre de réadaptation en dépendance de Québec  
/ Centre hospitalier Chauveau  
/ CLSC de la Jacques-Cartier  
/ CLSC de Limoilou  
/ CLSC de Sainte-Foy-Sillery  
/ CLSC Haute-Ville-des-Rivières  
/ CLSC La Source  
/ CLSC Orléans  
/ Hôpital Jeffery Hale  
/ Hôpital Sainte-Anne-de-Beaupré  
/ Institut de réadaptation en déficience physique de Québec  
/ Institut universitaire en santé mentale de Québec  
/ Maison Paul-Triquet  
/ Saint Brigid's Home

**Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec**

## L'ÉTABLISSEMENT ASSOCIÉ

**Centre d'hébergement Champlain Des Montagnes**

## LES INSTITUTIONS ASSOCIÉES

**Église catholique de Québec**  
**Faculté de théologie et de sciences religieuses de l'Université Laval**

**Maison Michel-Sarrazin**

**Design graphique**

CSSanté

**Photo** (page 2)

Service de l'audiovisuel de  
l'Hôpital de l'Enfant-Jésus du CHU de Québec – Université Laval

**Centre Spiritualitésanté de la Capitale-Nationale**

2300-2400, avenue d'Estimauville  
Québec (Québec) G1E 7G9

[www.cssante.ca](http://www.cssante.ca)

**Remerciements**

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont collaboré, de près ou de  
loin, à la réalisation de ce rapport.

**Dépôt légal**

Bibliothèque nationale du Québec 2016  
Bibliothèque nationale du Canada 2016  
ISBN : 978-2-9811303-6-5

Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans discrimination  
et uniquement dans le but d'alléger le texte.



Centre Spiritualitésanté de la Capitale-Nationale  
2300-2400, avenue d'Estimauville  
Québec (Québec) G1E 7G9

[cssante.ca](http://cssante.ca)