

DialogueHGH

SEPTEMBRE | SEPTEMBER 2019

ALLONS DE L'AVANT ET MÊME PLUS LOIN VERS NOTRE VISION STRATÉGIQUE 2024. MOVING FORWARD AND BEYOND TO OUR 2024 STRATEGIC VISION.

En septembre 2019, à la lumière de notre ambitieuse Vision 2020, nous pouvons être fiers de nos accomplissements qui ont établi une solide fondation pour la croissance des programmes et des services de l'HGH :

- Un établissement moderne de 160 millions de dollars comprenant de l'équipement à la fine pointe et terminé à 80 %.
- Un nouveau système d'information santé lancé le 1^{er} juin 2019 en collaboration avec cinq partenaires régionaux, dont L'Hôpital d'Ottawa, établissement de soins tertiaires aigus.
- Une philosophie de soins axés sur le patient adoptée et déployée au sein de toute l'organisation et dans laquelle le patient participe et oriente la conception et la mise en œuvre des programmes et des services à l'HGH.
- Un solide programme de gestion de la qualité, des risques et de la sécurité des patients pleinement intégré et conforme. En janvier 2019, nous avons reçu le plus haut niveau d'agrément : Agréé avec mention d'honneur.
- Une culture forte reposant sur les qualités intrinsèques de l'organisation : Compassion, Innovation et Excellence. Des taux élevés d'engagement des employés et des médecins résultant d'un solide engagement envers la mission de l'organisation et l'adhésion à ses valeurs.
- Le recrutement de médecins, d'infirmières et de personnel professionnel au cours des deux dernières années porte le total d'effectifs à 800 employés et 140 médecins.

Nous élaborons maintenant notre plan stratégique 2020-2024 dans lequel nous mettons l'accent sur quatre objectifs : amélioration de l'expérience des patients, amélioration de l'expérience des employés et des médecins, amélioration de la santé de la population et réduction des coûts. Nous réorientons notre stratégie de croissance pour nous concentrer sur la consolidation des meilleures pratiques, les gains d'efficacité dans les flux de travail, l'optimisation des coûts opérationnels et le positionnement de l'HGH en un hôpital régional à service complet auprès des médecins référents et des résidents de Prescott-Russell. Et surtout, nous devons améliorer l'accès pour nos patients et nos médecins référents.

Dans la dernière année, les résultats de plusieurs indicateurs de rendement de notre Bulletin tableau de bord sont restés sous les cibles, notamment pour la rémunération au rendement à l'Urgence, durée du séjour, durée avant hospitalisation et heures supplémentaires et congés de maladie.

Notre vision 2024 focalisera sur la façon dont les patients accèdent à nos soins et services au sein de l'hôpital et la façon dont ils font la transition à la maison, dans un établissement de soins de longue durée ou dans la communauté. Nous travaillerons en équipe afin d'améliorer nos opérations quotidiennes, la gestion des lits et le flux des patients dans nos programmes ambulatoires incluant les cliniques spécialisées, l'imagerie médicale, les services thérapeutiques ainsi que la santé mentale et toxicomanie. Le 4 septembre, l'équipe de gestion a lancé le projet Accès des patients et nous donnerons plus d'information à ce sujet à tous les employés, les médecins et les partenaires communautaires.

Récemment, la revue Maclean's a attribué une deuxième place à Hawkesbury parmi les meilleures communautés au Canada en matière d'accès aux soins de santé. Nous savons que nos employés, nos médecins et nos bénévoles dévoués peuvent mobiliser nos forces, nos ressources et nos stratégies pour faire progresser l'excellence des soins axés sur le patient pour notre communauté. « **Continuons à bâtir.** »



Marc LeBoutillier
Directeur général
Chief Executive Officer



Dre Julie Maranda
Médecin-Chef et VP Programmes
cliniques (intérim)
Chief of Staff and VP
Clinical Programs (interim)

In September 2019, we can look back on our ambitious Vision 2020 and be proud of our achievements which established a strong foundation for growth and expansion of HGH programs and services:

- A modern facility of \$160 million dollars with state-of-the-art equipment completed at 80%.
- A new Health Information System fully deployed on June 1st, 2019 with five regional partners including The Ottawa Hospital, tertiary acute care facility.
- A patient-centred philosophy adopted and deployed across the organization with patients providing direction and input into the design and implementation of HGH programs and services.
- A robust Quality Management, Patient Safety and Risk Management Program fully compliant and integrated. We achieved the highest distinction of Accredited with Exemplary Standing in January 2019.
- A strong culture built on the intrinsic characteristics of the organization of Compassion, Innovation and Excellence. Higher levels of physician and employee engagement achieved with a strong commitment to the mission of the organization and adherence to the values.
- The recruitment in the past two years of physicians, nurses and professional staff for a total of 800 employees and 140 physicians.

We are now developing our new Strategic Plan for 2020-2024. We are focusing on the quadruple aim of patient experience, employee and physician experience, population health and reducing costs. We are moving from an agenda of growth and expansion to one of consolidation of best practices, efficiencies in workflows, optimization of operational costs and positioning HGH as a full-service regional hospital to our referring physicians and to the residents of Prescott-Russell. Most importantly, we need to improve access for our patients and referring physicians.

In the past year, HGH's performance has been consistently below target on several key performance indicators found on our Corporate Scorecard relating to ED pay for results, length of stay, time to inpatient bed and overtime and sick time.

Our new vision 2024 is a sharpened focus on how patients access care and services within HGH, how they transition to home, long-term care facilities or within the community. We will be working as a team towards improving our day-to-day operations, improving bed management and the flow of patients in our ambulatory programs (specialty clinics, medical imaging, therapeutic services and mental health and addictions). On September 4th we launched our Patient Access Initiative with the management team and we will be providing more information to all employees, physicians and community partners in the coming days.

Recently Maclean's magazine ranked Hawkesbury in second place as one of the best communities across Canada for access to health-care services. We know that our dedicated employees, physicians and volunteers can leverage our strengths, resources and strategies towards the advancement of excellent patient-centred care for our community. **"Let's continue to build."**

SAVIEZ-VOUS QUE?



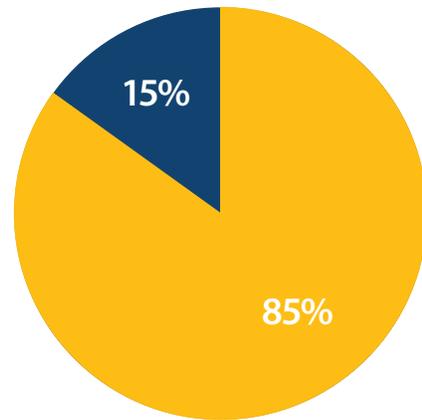
Saviez-vous que l'engagement au travail est le sentiment d'attachement et de loyauté d'un individu envers son employeur? C'est ce qui fait qu'un employé ou médecin travaille dans le but d'atteindre les objectifs de l'organisation, de diffuser sa mission, et de l'aider à porter son ambition.

Plusieurs facteurs sont étroitement liés à l'engagement au travail comme la culture, le climat de travail, les tâches et responsabilités, la santé, le bien-être, les opportunités de développement professionnel et les pratiques organisationnelles.

La satisfaction d'un individu envers chacun de ces facteurs est rattachée à sa propre évaluation et ses propres critères. Ce qui veut dire que pour assurer l'engagement de ses employés un employeur doit connaître les critères d'évaluation qui importent le plus à ses employés.

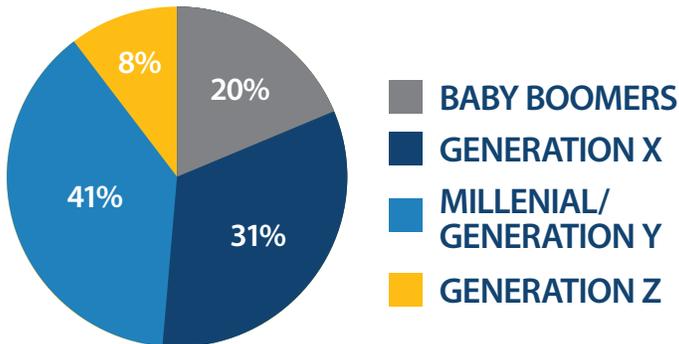
Dans les faits, chez nous à l'HGH, il y aurait donc près de 1 000 définitions différentes de l'engagement au travail, soit autant que le nombre d'employés et médecins qui y travaillent! Comme nous avons une force de main d'œuvre très diversifiée, il importe d'avoir l'opinion du plus grand nombre d'individus afin d'assurer que nos stratégies d'engagement rencontrent vos besoins et vos attentes.

HGH EMPLOYEES BY GENDER

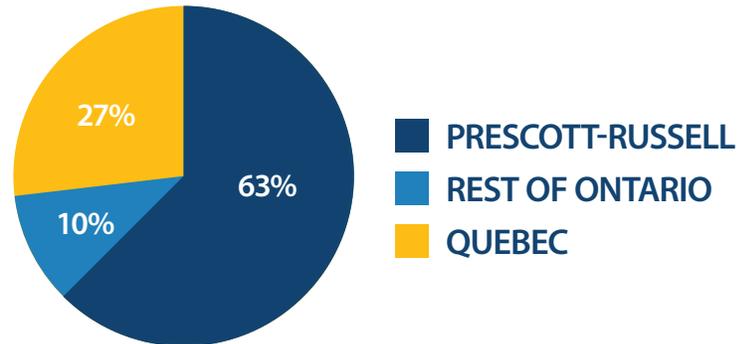


■ FEMALE ■ MALE

HGH EMPLOYEES BY AGE GENERATIONS



HGH EMPLOYEES BY REGION



Saviez-vous que lors du sondage de l'engagement des employés et des médecins de décembre dernier, seulement 50,1% des employés et 26,7% des médecins ont répondu? Bien qu'il s'agisse d'une augmentation par rapport aux dernières années, reste que plusieurs voix n'ont pas été entendues.

Saviez-vous qu'en octobre c'est votre chance de nous faire valoir votre opinion lors du prochain sondage de l'engagement des employés et médecins 2019?

EMPLOYÉS



MÉDECINS





100 JOURS D'EPIC!

Le 1^{er} juin dernier, tout le personnel de l'HGH vibrait, notre nouveau système de santé intégré, Epic, devenait la réalité de tous. Bien que chacun d'entre nous ait participé de près ou de loin à la préparation de l'implantation, il était difficile de croire que nous y étions.

Quelle belle aventure nous avons vécue ensemble! Les processus n'ont pas toujours été faciles, les défis et les enjeux étaient bel et bien présents et certains enjeux doivent encore être adressés. À l'occasion, nous avons dû être créatifs afin d'assurer la sécurité des patients. Le système de communication de tous les jours nous a permis de bien recenser les problèmes et de travailler ensemble pour trouver les bonnes solutions.

Aujourd'hui, 100 jours plus tard, notre mode de travail a changé. Nous sommes passés du mode « comment faire » au mode « de compréhension » du rôle de chacun et du flux complexe des processus de travail étroitement liés. Nous avons tranquillement apprivoisé le fait que les tâches de chaque unité ont un impact direct sur le travail des autres.

Nous continuons de s'acclimater aux flux de travail et il faut aussi penser au futur et voir au modèle de support, à la formation continue et la formation des nouveaux employés. Merci d'avoir adopté la bonne attitude pendant cette période d'implantation; et maintenant nous continuons à bâtir, petit succès après petit succès afin d'atteindre notre vitesse de croisière. Chapeau à tous!

CARE PROGRAM FOR VICTIMS OF ASSAULT

On September 10, HGH hosted a breakfast meeting to mark the official launch of our Care Program for Victims of Assault, Sexual, Domestic Violence, Elder Abuse. Elyse Lebel-Roy, Nurse Counselor and Amelie Ouellette, Social Worker presented the program which is designed to address the medical, emotional and social needs of victims who have experienced sexual assault, intimate partner violence or elder abuse. Forty-four participants from the community attended this breakfast and heard our expert panellists discuss this social issue. The format enabled the audience members to learn more about the program and the collaboration with community agencies.

In her concluding remarks Dr. Maranda, Chief of Staff and VP Clinical Programs (interim), thanked everyone and reiterated the fact that this program requires the collaboration of many partners. She concluded with the African proverb: "If you want to go fast, go alone. If you want to go far, go together."



Jamie Tyrell | Coordinator, Elder Abuse Prevention Program Eastern Counties

Sylvie Bisson | Program Manager, The Victim and Witness Assistance Program

Muriel Lalonde | Executive Manager, Interlude House

Detective Sergeant Jocelyn Sauvé | Supervisor, Prevention and Investigations, OPP



THE NEW MEDICAL DEVICE REPROCESSING DEPARTMENT

On September 11th, 2019, the MDR Department moved to its new premises. The facility is larger at 473 square meters, tripling in size. The equipment consists of the latest technology available on the market. HGH is now amongst the first hospitals in Canada to have this technology in operation. With state-of-the-art facility and equipment we meet and even surpass the industry standards. Congratulations to the MDR Team for their successful move and for learning new work processes.

CT-SCAN

The new CT-Scan arrived at HGH on September 3rd, a five-ton specialized equipment, which is quite massive yet fragile at the same time. It took ten workers over four hours to remove the equipment from the delivery truck and install it within the Medical Imaging Department. Set-up is ongoing and employees are being trained.

This 128 slices sophisticated equipment takes more pictures to provide a 3D cross-sectional image of the body. Greater detail means more accurate diagnosis, detecting smaller abnormalities and diseases. It will also diagnose strokes, head and neck trauma in a matter of minutes. This will save lives.



MRI

HGH employees are heading to Cambrian College in Sudbury Ontario to learn how to operate the new MRI coming in the new year.

[Aller à la première page](#)