



DialogueHGH

DÉCEMBRE | DECEMBER 2019

SOYONS FIERES! | LET US BE PROUD!

Une autre année tire à sa fin, et collectivement, nous avons de quoi être fiers du chemin parcouru. Sur de nombreux plans, l'HGH a vécu de belles avancées. Nous sommes choyés de travailler dans nos nouvelles installations modernes, confortables et très bien équipées. Avec Epic et le nouveau tomodensitomètre, nous avons adopté les plus récentes technologies de notre ère numérique. Et nous jouissons du niveau d'agrément le plus élevé pour un hôpital.

Mais au-delà des infrastructures, des outils et des titres, qu'est-ce qui nous distingue? La fierté professionnelle. Cette fierté se manifeste tous les jours dans votre souci du travail bien fait, votre compassion pour les gens vulnérables qui nous sont confiés et votre sens de l'innovation. Cette fierté professionnelle est aussi l'un des meilleurs moyens de faire rayonner l'HGH dans notre communauté.

À l'aube de 2020, notre nouveau projet collectif est l'amélioration de l'accès des patients aux soins et services. Nous sollicitons vos idées dans cette nouvelle démarche d'amélioration de la qualité et de notre performance. Comment pouvons-nous utiliser nos ressources plus efficacement au bénéfice de nos patients? Ultiment, la qualité des soins que nous offrons dépend des gestes quotidiens posés par chacun de nous. Comme toujours, nous réussissons en travaillant en équipe.

Employés, médecins et bénévoles, nous sommes tous des partenaires dans notre belle mission de prodiguer des soins avec compassion aux gens de nos communautés tout au long de leur vie. Merci pour votre excellent travail, vous avez de quoi être fiers!

Joyeuses fêtes à tous!



Marc LeBoutillier
Directeur général
Chief Executive Officer

Another year is ending, and collectively, we can all be proud of our achievements. We have come a long way in many areas. We are fortunate to work in new, well-equipped and comfortable facilities. We have introduced the latest technology of this digital era with Epic and our new CT scanner. And we stand on the highest accreditation level for a hospital.

But beyond the infrastructure, tools and certifications, what sets us apart? Professional pride. Every day, this pride is evident in your care and diligence; in your compassion for the vulnerable people entrusted to us and in your sense of innovation. This professional pride is also one of the best ways to promote HGH in our community.

At the onset of 2020, improving patient access to care and services is our new collective project. We invite your ideas in this new quality and performance improvement process. How can we use our resources more efficiently for the benefit of our patients? Ultimately, the quality of care that we provide rests on the daily actions of each and every one of us. As always, we will succeed by working together.

Employees, physicians and volunteers, we are all partners in our great mission to provide compassionate care for the people of our communities throughout their lives. Thank you for your outstanding work. You have so much to be proud of!

Season's Greetings to all!

PROJET ACCÈS DES PATIENTS

Quelques jours dans la vie de Mme Smith à l'HGH

8 AVRIL 2020

Il fait 8°C, journée ensoleillée, matinée calme à l'HGH.

10 h 03 - Madame Betty Smith se présente à l'Urgence avec des douleurs abdominales.

10 h 22 - Elle rencontre, Joyce, infirmière de triage, qui évalue son état (CTAS 3) et l'envoie immédiatement dans une salle d'examen.

11 h 48 - Mme Smith voit Dre Gemba pour une évaluation initiale. Elle prescrit un CT scan.

12 h 14 - Roger, porteur, arrive en sifflant et conduit Mme Smith à l'Imagerie médicale pour l'examen.

12 h 57 - Dre Gemba reçoit les résultats via Epic et diagnostique une diverticulite. Elle en discute avec sa patiente, puis téléphone à Dr Sigma, hospitaliste, pour l'admission.

14 h 33 - Mme Smith sourit en revoyant Roger, qui la transporte cette fois à l'Unité de médecine-chirurgie. Cindy, son infirmière, l'accueille et effectue une évaluation globale.

15 h 45 - Mme Smith reçoit régulièrement des soins à domicile. Hannah, commis aux admissions, avise le CASC que leur patiente est hospitalisée par le biais de son rapport quotidien d'admissions.

9 AVRIL 2020

8 h 25 - Dre Kata visite Mme Smith pour une consultation en chirurgie générale et lui explique les prochaines étapes en plus de confirmer l'excellent plan de soins prévus. Elle informe la patiente qu'elle la reverra aux soins ambulatoires après son congé pour discuter de coloscopie. La demande de rendez-vous est entrée dans Epic.

14 h 20 - Cindy rencontre Mme Smith et son mari pour planifier le congé, selon le protocole du '48-hour conversation' et discute avec sa patiente de ses objectifs. Elles révisent ensemble le plan de soins, et déterminent le 11 avril comme date de congé. Le tableau blanc est mis à jour. Cindy avise le CASC.

16 h 30 - Mme Smith et son mari reçoivent la visite de Dr Sigma, qui a révisé le dossier, les notes de consultation chirurgicale et du '48-hr conversation' dans Epic. Il discute avec eux des notes au tableau blanc, du plan de soins et utilise l'écran d'ordinateur pour montrer à Mme Smith son taux de globules blancs qui diminue. Mme Smith est rassurée par cette information.

10 AVRIL 2020

9 h - À la rencontre du flux des patients (bed meeting), l'équipe de soins vérifie les congés prévus au cours des prochains jours. À l'aide du 'Bedflow Status Form', on constate une hausse probable des congés pour le lendemain. Les services d'entretien ménager, d'inscription des patients et des horaires sont informés via le 'Epic Bed Planner' et ils peuvent prendre les mesures nécessaires pour assurer un roulement optimal des lits.

PATIENT ACCESS PROJECT STRUCTURE AND FOCUS AREAS

ED INTENSIVE

Focus: EDAS/Main ER/Triage Flow

Goal:

1. Reduce ED Wait times
2. Streamline ED Flow
3. Increase patient satisfaction

KPI: CTAS 4 & 5 LOS ≤ 4 hours.

BED MANAGEMENT

Focus: Admission to Med/Surg and discharge across all units

Goal:

1. Eliminate bottlenecks in Bed Management process
2. Reduce length of stay
3. Proactive Discharge Planning

KPI: ALOS ≤ ELOS

AMBULATORY CARE FLOW

Focus: Specialty Clinics, Medical Imaging, Day Surgery, Perioperative Services

Goal:

1. Timely access to Ambulatory Care
2. Increase volumes
3. Increase efficiency and throughput (staff productivity)

KPI: Asset Utilization at 95% (Space and Schedule)

ED INTENSIVE

Sponsor: Dr. Julie Maranda

Project Support: Rayanne Gazdar

Clinical and Epic Support:

Sophie Perigny

Process Owners: Nancy Harocopos,

Dr. Nicolas Lupien

SWAT: EDAS

ED Program Council

DESIGN GROUP

Sponsor: Dr. Julie Maranda

Project Support: François Séguin, CSI

Clinical and Epic Support: Joël Séguin

Process Owner: Julie Milks

SWAT: Capacity Planning

SWAT: Inpatient Discharge

SWAT: Bed Turnover

AMBULATORY CARE STEERING

Sponsor: Imrana Jeoffrey

Project Support: Manon Parisien

Clinical Support: M-C Soucy, Dominique Yelle

Process Owners: Chantal H Legault, Sylvain Grenier

SWAT: Booking and Registration

SWAT: Master Scheduling

SWAT: Patient Arrival

KPI = Key performance indicator **ALOS** = Actual Length of Stay **ELOS** = Expected Length of Stay

11 h - Mme Smith aura besoin d'aide pour se rétablir à la maison. Cindy vérifie la 'Discharge Checklist and Pause' pour s'assurer que les partenaires sont informés et que les ressources prévues seront disponibles.

17 h - Mme Smith aura aussi besoin de médicaments. Dr Court prépare le sommaire de congé et les prescriptions, puis les faxe à la pharmacie de Mme Smith afin qu'elles soient prêtes le lendemain.

11 AVRIL 2020

9 h - Mme Smith et son mari quittent l'HGH à l'heure prévue avec une copie du sommaire de congé. Ils sont très satisfaits des soins reçus. Ils ont toute l'information concernant les traitements reçus, le plan à suivre et les médicaments à prendre. L'hôpital envoie le sommaire de congé à son médecin de famille

et à l'agence de soins communautaires. Tous les partenaires ont l'information requise pour faire leur travail et prendre soin de Mme Smith.

14 AVRIL 2020

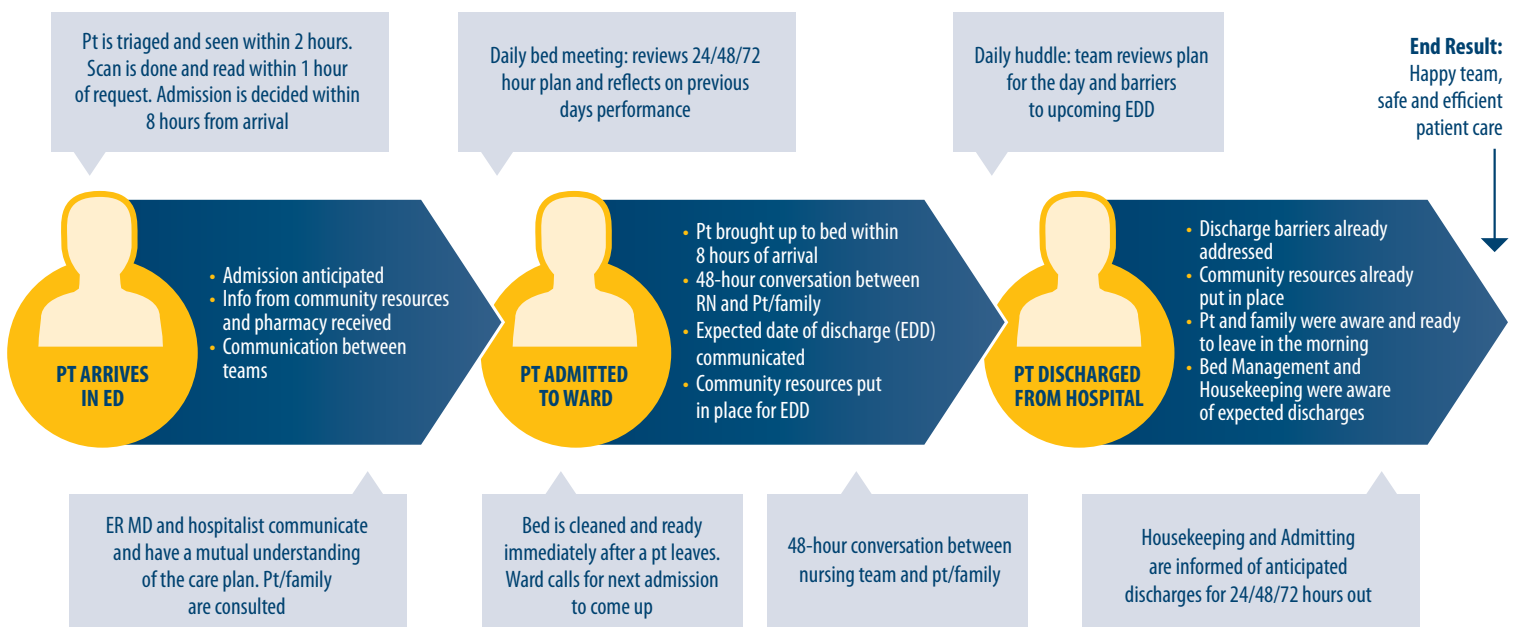
9 h 18 - Mme Smith reçoit un appel de Nancy, commis aux cliniques ambulatoires, qui lui donne un rendez-vous avec Dre Kata pour le 28 avril pour discuter de coloscopie.

Fin de l'histoire - Madame Smith va bien. Tout le monde est content.

Ce scénario semble utopique? Pas du tout! Avec le projet Accès des patients, notre but ultime est d'offrir à nos patients les bons soins, au bon moment, au bon endroit, et en tout temps. C'est-à-dire qu'un patient qui arrive à l'Urgence soit traité et hospitalisé ou congédié dans les délais prescrits par la province. Qu'un patient hospitalisé soit retourné à la maison ou transféré à un autre établissement en douceur et dans les délais prescrits, avec toute l'information et les ressources requises pour ses soins et son rétablissement. Et qu'un patient qui a besoin de suivis en soins ambulatoires reçoive une date de rendez-vous dans les plus brefs délais.

Lancé en septembre 2019, le projet Accès des patients comporte trois volets : ED Intensive, Gestion des lits et Mouvement des patients - Soins ambulatoires. Le but est d'améliorer nos résultats pour des indicateurs précis en éliminant les obstacles à l'efficacité. Comme dans tous nos projets d'envergure réussis au cours des dernières années, c'est en équipe que nous prévoyons réussir ce nouveau projet, qui durera au moins six mois.

PATIENT JOURNEY AT HGH



IMPROVING PATIENT ACCESS IN AMBULATORY CARE

The main goal of the Ambulatory Care Flow Project is to improve patient access by designing and implementing a flow model focused on efficiency and effective use of resources. The goal is to ensure that at least 95% of all time slots available in Ambulatory Clinics and Perioperative Services are used.

Like for the other two components of the Patient Access Project, SWAT teams will dissect issues, stream map processes, propose and try evidence-based tools and solutions, and finally implement them.



“The launch of Epic has given us a much clearer picture of our operations, areas for improvements and new possibilities in Ambulatory Clinics, Medical Imaging and Perioperative Services. As we are learning and better understanding the functions of Epic, our team of scheduling and booking clerks will begin to focus on streamlining the appointment booking process to take full advantage of Epic, which will lead to more timely communications with patients, physicians and other care providers. Ultimately, the efficiency gains will lead to greater patient and care provider satisfaction, increased volumes at HGH and fundamentally, better and timely access to care.”

Imrana Jeffrey | *Vice-President, Ambulatory Care, Quality and Performance*

MÉTHODE ET ÉQUIPES

« En appliquant la méthode LEAN, nous avons formé des équipes tactiques (SWAT) multidisciplinaires chargées de revoir nos processus, de proposer des solutions concrètes et validées ailleurs, de les tester et de les appliquer. Le résultat sera une meilleure utilisation de nos ressources, une clarification des rôles - qui est vraiment responsable de chaque tâche, des outils de travail mieux adaptés aux besoins, de meilleures communications, une meilleure expérience pour les patients et leurs familles, ainsi qu'une meilleure expérience de travail pour les employés et les médecins. »

Dre Julie Maranda | *Médecin-chef et vice-présidente des programmes cliniques*



« Quel projet intéressant et nécessaire! Au départ, je craignais que ça allait causer un surplus de travail, mais au contraire, dès la première rencontre du SWAT team, j'ai vu que c'est un processus de planification rigoureux et pleinement axé sur le patient, et qui va aider tout le monde. Avec le "Discharge Checklist", en équipe, on va s'assurer que notre patient est prêt à rentrer chez lui, avec toutes les ressources dont il a besoin. En planifiant les congés de cette façon, ça va vraiment aider à diminuer l'anxiété des patients et de leurs familles. C'est une démarche tellement logique; je suis vraiment heureuse d'y participer. »

Rachel Blaquière, RN



Aller à la première page