

**AMÉLIORER
LES SOINS ET LA QUALITÉ
À L'URGENCE**

**IMPROVING
EMERGENCY DEPARTMENT
QUALITY AND CARE**



ALLER À LA PREMIÈRE PAGE



RAPPORT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2016-2017, le conseil d'administration de l'HGH a entamé la mise à jour de son modèle de gouvernance par politiques en place depuis déjà 20 ans. Ce modèle délimite clairement les rôles du conseil et de l'administration et requiert une structure bien établie, des politiques bien documentées, des pratiques exemplaires et des mécanismes rigoureux de reddition de comptes afin d'être efficace. Cette mise à jour nous permettra d'être pleinement conformes aux normes de gouvernance d'Agrément Canada, dont la visite est prévue pour novembre 2018.

Au cours de l'année, nous avons intégré six nouveaux membres élus au conseil, ce qui représente un renouvellement de 50% de la membricité. Nous avons accéléré l'apprentissage des nouveaux venus en facilitant leur participation active dans toutes les activités du conseil.

Le plan stratégique 2016-2021, aussi solide qu'audacieux, vise essentiellement à réaliser le plein potentiel de notre institution. Nous avons veillé à ce que tous les niveaux et tous les secteurs de l'hôpital soient bien alignés sur les orientations stratégiques du plan. À cette fin, un cadre stratégique permet de guider, de structurer et d'aligner tout le travail en cours pour *Bâtir le nouvel HGH*.

Sur le plan des infrastructures, les Services péri-opératoires ont emménagé dans leurs nouveaux locaux en septembre 2016 et le nouveau Centre familial des naissances en mai 2017. Ces programmes opèrent maintenant dans de grands espaces ultramodernes, bénéficiant d'installations techniques et d'équipements biomédicaux de pointe. L'hôpital a également consolidé tous les services externes de santé mentale et de toxicomanie au sein du nouveau Centre régional de santé mentale et toxicomanie de l'HGH, auquel un programme innovateur de cyberpsychologie s'est ajouté récemment.

Sur le plan de la technologie de l'information, nous avons approuvé un projet de partenariat pour l'achat d'une plateforme informatique commune avec L'Hôpital d'Ottawa. Notre nouveau système d'information hospitalier sera opérationnel dès 2019 et nous permettra de déployer le dossier patient électronique complet. Le système représente un investissement de plus de 16 millions de dollars sur 10 ans.

Sur le plan de la qualité et de l'accès aux services, nous avons suivi deux projets d'amélioration qui ont permis à l'hôpital de réaliser d'importants progrès : Expérience 2018 et le Projet d'amélioration de l'Urgence. D'autres initiatives ont aussi permis d'augmenter les volumes tout en réduisant les temps d'attente en Imagerie diagnostique, Chirurgie d'un jour et Endoscopie. Présentement, nos temps d'attente en chirurgie et en tomodensitométrie sont parmi les meilleurs de l'est de l'Ontario.

Enfin, tous les investissements en infrastructure et en équipement ne pourraient se concrétiser sans l'apport de la Fondation HGH. De nombreuses activités de délibération conjointe se sont tenues de façon à soutenir le travail de la Fondation et d'assurer un meilleur alignement entre les deux conseils d'administration.

En terminant, je félicite et je remercie tous les employés, les médecins et les bénévoles pour leur immense contribution dans la réalisation de notre mission qui est de promouvoir la santé et prodiguer des soins avec compassion aux gens de nos communautés tout au long de leur vie.



FRANÇOIS BERTRAND

Président du conseil d'administration
Chair of the Board of Directors

REPORT OF THE CHAIR OF THE BOARD OF DIRECTORS

In 2016-17, the HGH Board of Directors started the process of updating its policy governance model that has been in place for the past 20 years. This model clearly defines the role of the Board and the role of the administration; and requires a formal structure, well-documented policies, best practices and rigorous accountability mechanisms to be effective. This update will enable us to fully comply with the governance standards of Accreditation Canada, who will visit us in November 2018.

During the year, we incorporated six new elected Board members, representing a 50% renewal of our membership. We have accelerated the learning of new members by facilitating their

active participation in all Board activities.

The 2016-21 Strategic Plan is as solid as it is bold; and essentially aims at achieving the full potential of our institution. We have ensured that all levels and sectors of the hospital are aligned with the strategic directions of the plan. To this end, a strategic framework is used to guide, structure and align all efforts undertaken in *Building the New HGH*.

With respect to infrastructure, Perioperative Services have moved into their new premises in September 2016 and the Family Birthing Centre in May 2017. These programs now operate in large and modern facilities, and benefit from cutting-edge technology and biomedical equipment. The hospital also consolidated all outpatient mental health and addiction services within the new HGH Mental Health and Addiction Regional Centre where an innovative cyberpsychology program was recently added.

On the information technology level, we have approved a partnership project with The Ottawa Hospital for the procurement of a joint IT platform. Our new hospital information system will be operational in 2019 and will enable us to deploy a comprehensive electronic medical record. The system represents an investment of more than \$16 million over 10 years.

On the quality and access to services level, we have followed two improvement projects that enabled the hospital to make significant progress: ED Intensive and Experience 2018. Other initiatives also allowed us to increase volumes while decreasing wait times in Diagnostic Imaging, Day Surgery and Endoscopy. Actually, our wait times for surgeries and CT scan exams are among the best in Eastern Ontario.

Finally, all investments in infrastructure and equipment could not materialize without the contribution of the HGH Foundation. Numerous joint deliberation activities were held to support the work of the Foundation and to ensure better alignment between the two Boards.

In closing, I wish to congratulate and thank all employees, physicians and volunteers for their huge contribution in fulfilling our mission to promote health and provide compassionate care for our communities through the cycle of life.

François Bertrand

RAPPORT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'HGH est en voie de devenir un hôpital régional à service complet d'ici 2020 ainsi qu'un hôpital communautaire modèle en Ontario sur le plan de la qualité, de l'innovation et de la technologie.

Il y a deux ans, nous lançons deux grands chantiers : la construction des nouvelles infrastructures de l'hôpital et un chantier interne visant à moderniser et à optimiser le fonctionnement de notre organisation. Ces deux chantiers sont complexes et mobilisent toutes nos équipes, en plus d'apporter une vague de changements jamais vécue auparavant par notre personnel.

Comme hôpital à service complet, le nouvel HGH offrira une gamme étendue de programmes. Tous les services élargiront la portée de leurs activités et travailleront dans des locaux conçus pour répondre aux besoins avec des équipements et de la technologie de pointe. Par exemple, l'Imagerie diagnostique comprendra un nouveau tomomodensitomètre, l'imagerie par résonance magnétique et la médecine nucléaire. Les Services péri-opératoires et les Cliniques ambulatoires offriront de nouvelles spécialités. Le Service d'urgence offrira un nouveau programme de soins aux victimes d'agression sexuelle et violence conjugale avec un volet pour les personnes âgées. Tous les travaux de préparation, les plans opérationnels, la formation du personnel et l'achat d'équipement sont presque complétés et nous serons prêts à occuper les nouveaux locaux au cours de la prochaine année fiscale.

Nous avons entrepris plusieurs initiatives afin d'améliorer l'accès aux services et l'expérience de nos patients, dans tous les secteurs et à toutes les étapes des soins. Nos projets d'amélioration visent également l'atteinte ou le dépassement des normes et des indicateurs de qualité et de performance dans l'ensemble des programmes.

En juin 2016, l'hôpital lançait le Projet d'amélioration de l'Urgence, un projet fructueux et continu. Au troisième trimestre, notre Service d'urgence figurait parmi les hôpitaux ontariens ayant connu les plus grandes améliorations quant aux cibles des temps d'attente et des indicateurs de qualité.

Le projet Expérience 2018 vise à améliorer l'accès aux soins pour les patients de Prescott et Russell en facilitant le processus de références médicales pour les médecins de famille et les fournisseurs de soins primaires.

En développement organisationnel, nous avons favorisé l'engagement du personnel par l'encadrement, le développement et la reconnaissance. Un comité consultatif composé de gestionnaires et d'employés a comme mandat d'élaborer un plan d'action pour combler les lacunes identifiées dans le sondage organisationnel de 2016.

En 2014, nous avons obtenu le niveau le plus élevé d'agrément décerné par Agrément Canada : *Agréé avec mention d'honneur*. Afin de maintenir ce niveau, nous avons lancé un plan d'action pour le prochain exercice d'agrément prévu en 2018.

Plus tard en 2017, le Service d'urgence, l'Unité des soins intensifs et les Cliniques ambulatoires intégreront leurs nouveaux locaux. Ces déménagements seront une occasion de revoir tous les processus dans le but de les améliorer.

En tant qu'hôpital modèle en Ontario, les employés, les médecins et les bénévoles de l'HGH offriront des services de haute qualité ainsi qu'une excellente expérience patient. Ils appliqueront nos valeurs de Respect, Qualité, Collaboration, Intégrité et Compassion. C'est ainsi que l'HGH assumera pleinement sa mission et réalisera sa vision pour 2020.



MARC LEBOUTILLIER
Directeur général | Chief Executive Officer

REPORT OF THE CHIEF EXECUTIVE OFFICER

HGH will become a full-service regional hospital by 2020 and a model community hospital in Ontario in terms of quality, innovation and technology.

Two years ago, we launched two major projects: the construction of new hospital infrastructure and an organizational transformation aiming at modernizing and optimizing our operations. Both projects are complex and mobilize all of our teams while creating a level of change never before experienced by our staff.

As a full-service regional hospital, the new HGH will deliver a broad range of programs and services. Every department will expand the

scope of its activities and operate within purpose-built facilities using state-of-the art technology and equipment. For example, Diagnostic Imaging will include a new CT scanner, magnetic resonance imaging (MRI) and nuclear medicine. Perioperative Services will add new surgical specialties and the Ambulatory Clinics will offer more types of consultations with specialists. The Emergency Department will offer a new trauma, sexual assault and elder abuse program. All the preparatory work, operational plans, staff training and equipment procurement are nearing completion and we will be ready to occupy the newly built areas over the next fiscal year.

We have launched several initiatives to improve access to care and patient experience, in all sectors and at every stage of patient care. Our improvement projects also aim at reaching or surpassing standards, as well as quality and performance indicators in all programs.

In June 2016, we launched ED Intensive, a successful continuous improvement project. During the third quarter, our Emergency Department was among Ontario hospitals showing the greatest improvements in terms of wait times and quality indicators targets.

Experience 2018 aims to improve access to care for Prescott and Russell patients by easing the medical reference process for family physicians and primary care providers.

In organizational development, we promoted employee engagement through management support, professional development and recognition. An advisory committee including managers and staff is tasked with developing an action plan to address gaps identified in the 2016 organizational survey.

In 2014, we have achieved the highest award from Accreditation Canada: *Accredited with Exemplary Standing*. In order to maintain this level of accreditation, we have launched a readiness plan for the next accreditation review in 2018.

Later in 2017, the Emergency Department, the Intensive Care Unit and Ambulatory Clinics will move into their new facilities. These moves will offer an opportunity to review all processes in order to improve them.

As a model hospital in Ontario, HGH employees, physicians and volunteers will provide high quality services and an excellent patient experience. They will demonstrate our values of Respect, Quality, Collaboration, Integrity and Compassion. This is how HGH will fulfill its mission and achieve its vision for 2020.


Marc LeBoutillier

RAPPORT DU MÉDECIN-CHEF

En entamant mon deuxième mandat de trois ans, je suis fière des réalisations de notre équipe médicale en voie de *Bâtir le nouvel HGH*. Le taux d'engagement des médecins atteint un taux record de 86%. Au-dessus de la moyenne, ce taux se traduit par une amélioration de la qualité des soins et des résultats pour l'hôpital.

Expérience 2018 et le Projet d'amélioration de l'Urgence sont deux initiatives qui découlent de la direction stratégique Développer l'accès régional aux programmes et services de santé. Le Projet d'amélioration de l'Urgence est codirigé par Dr Yacine Adjaoud, Chef du Service de l'urgence. Sous sa direction et grâce au recrutement de nouveaux médecins, nous avons ajouté un quart de travail, ce qui a grandement amélioré des indicateurs comme les temps d'attente avant d'être vu par un médecin et la durée du séjour. Le Projet d'amélioration de l'Urgence est un processus continu et les changements seront transposés à la nouvelle Urgence lors du déménagement.

Expérience 2018 vise à améliorer l'expérience pour les patients et les fournisseurs de soins. À la suite de consultations avec les médecins et les partenaires communautaires, nous avons affiché en ligne les formulaires de requêtes médicales, créé une liste détaillée des programmes et des services et amélioré le système de rendez-vous aux cliniques ambulatoires. D'autres initiatives comme l'affichage en ligne des biographies des médecins par spécialité et des temps d'attente sont en développement.

Notre équipe est fermement engagée envers le perfectionnement professionnel. Dr Richard McCall, chef des Services péri-opératoires a récemment complété le programme de Leadership pour cadres supérieurs du RLISS de Champlain à l'École de gestion Telfer, Université d'Ottawa. De plus, tous nos médecins ont maintenant complété le programme de compétences avancées R3.

Dre Marie-Ève Lizotte a été nommée chef de l'Unité des soins intensifs (USI). Son mandat est de voir à l'augmentation constante des volumes et de la complexité des cas, tout en préparant l'unité au déménagement prochain. La plupart des médecins de l'USI sont maintenant des spécialistes en médecine interne.

Le nombre de références à notre programme de gynécologie a augmenté considérablement avec l'arrivée de Dre Stéphanie Paquette. Grâce au nouvel équipement RAD pour colposcopie, nous pouvons évaluer et traiter les patientes présentant des résultats anormaux aux tests PAP directement à l'HGH plutôt que de les référer à un hôpital de la ville. Ainsi, nous améliorons l'accès aux services, plus près du domicile. Deux autres obstétriciens-gynécologues se joindront bientôt à l'équipe.

En coopération avec une équipe multidisciplinaire, nous avons créé plusieurs ensembles d'ordonnances modélisées fondées sur des preuves afin de normaliser les diagnostics, les procédures, le traitement et les soins aux patients. Les POS améliorent les résultats des patients, l'efficacité et les coûts. Aux Services péri-opératoires, nous avons mis en place une solution vocale pour créer des comptes rendus d'examen et les chirurgiens ont désormais accès à des dossiers médicaux précis en temps réel.

Nos initiatives de recrutement portent fruit et 17 nouveaux médecins et spécialistes se sont récemment ajoutés à notre équipe. Nous travaillons en partenariat avec l'Hôpital d'Ottawa afin d'obtenir les services de spécialistes en chirurgie générale, urologie, orthopédie et médecine nucléaire. Notre affiliation avec l'Université d'Ottawa est toujours profitable et nous avons accueilli 74 étudiants en 2016.

Nous avons amélioré la transparence et la communication interne à l'aide d'un bulletin de nouvelles pour les médecins et des nouveaux Conseils pour la prestation des programmes dans lesquels les chefs médicaux travaillent en collaboration avec les directeurs cliniques. Au Conseil des médecins, Dr Michel Thibodeau est toujours président, Dr Richard McCall est vice-président et Dre Stéphanie Paquette a remplacé Dre Marie-Claude Auger comme secrétaire.



DRE JULIE MARANDA
Médecin-chef | Chief of Staff

REPORT OF THE CHIEF OF STAFF

As I embark on my second 3-year term, I'm proud of the accomplishments of our medical team on our way to *Building the New HGH*. Our physicians' engagement is at 86%, an all-time high. This above average level of engagement translates into improved quality care and positive results for the hospital.

As part of the strategic direction of Building regional access to health programs and services, we implemented two new initiatives: Experience 2018 and ED Intensive, co-led by Dr. Yacine Adjaoud, Chief of the Emergency Department (ED). Under his leadership and through the successful recruitment of physicians, we added an extra shift which led to significant improvements in indicators such as

physician initial assessment (PIA) and length of stay (LOS). ED Intensive is an ongoing project and improvements will be carried over as we move into the new ED.

Experience 2018 aims at improving the patient and care provider experience. We implemented new online referral forms for physicians, created a detailed list of programs and services and enhanced the scheduling system for Ambulatory Clinics appointments in response to consultations with family physicians and community partners. Other initiatives such as online biographies of physicians by specialty and the availability of wait times in key programs are in development.

Our team is strongly committed to professional development. Dr. Richard McCall, Chief of Perioperative Services, recently completed the Champlain LHIN Senior Leadership Program at Telfer School of Management, University of Ottawa. Furthermore, our ED physicians are now all trained in PGY-3 Enhanced Skills Emergency Medicine.

Dr. Marie-Ève Lizotte has been appointed Medical Chief of the Intensive Care Unit (ICU). Her mandate is to address the continuous increase in volumes and complexity of cases, and prepare the unit for the upcoming move. Most ICU physicians are now specialists in internal medicine.

We have seen a significant increase in the number of referrals to our gynaecology program since the arrival of Dr. Stéphanie Paquette. Thanks to the new colposcopy LEEP equipment, we can evaluate and treat patients with abnormal Pap test results at HGH instead of sending them to a city hospital. This is improving access to care, closer to home. Two more obstetrician/gynaecologists will soon join our team.

In collaboration with a multidisciplinary team, we developed and implemented several evidence-based patient order sets (POS) to standardize the diagnosis, procedure, treatment and care orders. The POS improve patient outcomes, efficiency and cost. In Perioperative Services, we implemented a new voice recognition system for electronic medical documentation. Surgeons now have access to clear medical records in real-time.

Our recruitment efforts are ongoing and 17 new physicians and specialists recently joined the HGH team. We're also developing partnerships with The Ottawa Hospital to bring more specialists in general surgery, urology, orthopaedics and nuclear medicine. Our affiliation with the University of Ottawa is still going strong with the placement of 74 students in 2016.

We have improved transparency and internal communications with an electronic newsletter for physicians and the newly formed Program Councils whereby medical chiefs work with clinical directors. At the Medical Staff Association, Dr. Michel Thibodeau remains President, Dr. Richard McCall is Vice-President and Dr. Stéphanie Paquette is Secretary, replacing Dr. Marie-Claude Auger.

Dre Julie Maranda

PROJET D'AMÉLIORATION DE L'URGENCE (ED INTENSIVE)

En juin 2016, nous avons lancé le Projet d'amélioration de l'Urgence afin d'améliorer la qualité des soins, l'expérience des patients et l'accès aux services. Avec le déménagement prévu dans de nouveaux locaux, nous devons revoir tous nos processus et devenir plus efficaces afin de transposer ces améliorations au nouveau Service d'urgence.

L'analyse des activités de l'Urgence nous a permis de définir les améliorations requises et les solutions applicables. Nous avons d'abord modifié le processus de triage et la signalisation, ce qui a amélioré la sécurité et le flux des patients. Nous avons également amélioré la communication au sein du service à l'aide de rassemblements d'équipes qui permettent de discuter ouvertement et de mettre l'accent sur les succès et les opportunités d'amélioration.

Nous avons fixé des cibles d'amélioration et développé un plan d'action. Depuis, nous mesurons nos progrès à l'aide de 18 indicateurs de rendement affichés mensuellement sur un tableau de bord. En quelques mois seulement et malgré l'augmentation du nombre de visites, nous avons grandement amélioré les résultats et réduit les temps d'attente de l'évaluation initiale du patient par un médecin et du nombre de patients qui quittent sans avoir été vus par un médecin. Nous avons défini les rôles et les responsabilités du personnel et déployé un nouvel éventail des compétences du personnel infirmier.

Le comité directeur du projet est une équipe multidisciplinaire coprésidée par les chefs cliniques et médicaux de l'Urgence et auquel siège la vice-présidente des Soins aux patients, des représentants des services de soutien et des unités de soins, des médecins et des gestionnaires. L'atteinte des objectifs repose sur la collaboration avec les autres services de l'hôpital. Le projet est un processus d'amélioration continue. Les prochaines initiatives porteront sur la planification du fonctionnement de l'équipe et la trajectoire des patients dans le nouveau département.

IMPROVING EMERGENCY SERVICES (ED INTENSIVE)

In June 2016, we launched the ED Intensive project to improve access to services, quality of care and patient experience. With the planned move to new premises, we needed to review all of our processes and become more efficient to eventually transfer these improvements into our new Emergency Department.

The analysis of the Emergency's activities enabled us to identify required improvements and applicable solutions. We first modified the triage process and signage, which improved patient flow and safety. We also improved communication within the department through team huddles that allow for open discussion and to focus on successes and opportunities for improvement.

We have set targets for improvement and developed an action plan. Since then, we have been measuring our progress with 18 performance indicators posted monthly on a dashboard. In just a few months, and despite the increased number of visits, we have significantly improved our results and reduced wait times for initial physician assessment and the number of patients who left without being seen by a physician. We defined staff roles and responsibilities and rearranged the skills set of our nursing staff.

The ED Intensive Steering Committee is a multidisciplinary team co-chaired by the Emergency Clinical and Medical Chiefs and includes the Vice-President of Patient Care; representatives of support services and care units; physicians and managers. Objectives are achieved through cooperation with other hospital departments. ED Intensive is a continuous improvement process. Future initiatives will focus on planning the team's operating mode and patient flow within the new department.

CONSEIL D'ADMINISTRATION BOARD OF DIRECTORS



GAUCHE À DROITE/LEFT TO RIGHT: François Bertrand, Président/Chair (Hawkesbury) | **Jo-anne Lavolette**, Vice-présidente/Vice-Chair (Casselman) | **Daniel Gatién**, Trésorier/Treasurer (Rockland) | **Suzanne Quesnel-Gauthier**, Présidente sortante/Past Chair (L'Original) | **Yvan Brousseau** (Crysler) | **Nicole Deland** (North Lancaster) | **Nicole Lafrenière-Davis** (L'Original) | **Marco Lalonde** (Plantagenet) | **Judith Anne LaRocque** (Hawkesbury) | **Sylvette Leroux** (L'Original) | **Neil Levac** (L'Original) | **Sylvain Levac** (Casselman) | **Laurent Souigny** (St-Isidore)

MEMBRES D'OFFICE/EX-OFFICIO MEMBERS: Marc LeBoutillier, Directeur général et secrétaire/CEO and Secretary | **Dre Julie Maranda**, Médecin-chef/Chief of Staff | **Denise Picard-Stencer**, Vice-présidente, Soins aux patients/Chef de direction des Soins Infirmiers/Vice-President, Patient Care and Chief Nursing Executive | **Dr Michel Thibodeau**, Président du Conseil des médecins/President of Medical Staff | **Sébastien Racine**, Président de la Fondation de l'HGH/President of HGH Foundation | **Suzanne Sauvé**, Gestionnaire des activités du conseil/Manager, Board Operations

SERVICES PÉRI-OPÉRATOIRES À LA FINE POINTE DE LA TECHNOLOGIE

En septembre 2016, l'équipe des Services péri-opératoires accueillait les patients dans un nouveau bloc opératoire équipé à la fine pointe de la technologie. Les deux nouvelles salles d'opération mises en service ont été conçues pour améliorer le flux et la sécurité des patients et sont parmi les plus avancées au Canada.

Nos nouvelles installations et nos équipements reflètent les normes de sécurité les plus élevées. Chaque salle est munie d'un bras plafonnier ajustable auquel s'attache l'équipement, les gaz chirurgicaux et l'électricité. Nos patients ont toujours accès à des chirurgies par laparoscopie, ce qui diminue la durée de leurs séjours à l'hôpital. Nous avons également amélioré l'expérience des patients en leur offrant des locaux plus vastes, lumineux et confortables ainsi que plus d'options pour le contrôle de la douleur.

Les nouveaux espaces plus fonctionnels ainsi que plusieurs changements au mode de fonctionnement du service nous ont permis de faire d'importants gains d'efficacité. Nous avons revu nos processus, modifié les horaires des chirurgiens et le modèle de soins infirmiers, amélioré la communication et clarifié les rôles. Ces améliorations se traduisent par une augmentation du nombre de chirurgies pratiquées et la réduction des temps d'attente.

Éventuellement, deux autres salles d'opération seront mises en service afin d'effectuer un plus grand nombre de chirurgies générales, en gynécologie, urologie et oto-rhino-laryngologie et d'accueillir de nouvelles spécialités telles l'orthopédie.

Au cours des prochaines années, nous anticipons une augmentation importante du nombre de chirurgies pratiquées à l'HGH. Le nouveau bloc opératoire améliore l'accès aux soins, plus près du domicile et fait diminuer les temps d'attente.

PERIOPERATIVE SERVICES AT THE CUTTING EDGE OF TECHNOLOGY

In September 2016, our Perioperative Services team welcomed patients into a new state-of-the-art surgical unit. The two new operating rooms have been designed to improve patient flow and safety; they are among the most technologically advanced in Canada.

Our new facilities and equipment meet the highest safety standards. Each room features adjustable anesthetic and surgical booms that secure equipment, surgical gases and electrical outlets. We continue to provide our patients with laparoscopy procedures that contribute to a decrease in the lengths of stay. We have improved the patient experience through larger, brighter and more comfortable rooms, as well as more options for pain control.

The new and more functional rooms along with operational changes have enabled us to make significant efficiency gains. We reviewed our processes; changed surgeons' schedules and the nursing care model; improved communication and clarified roles. These improvements translate into an increase in the number of procedures and a decrease in wait times.

Eventually, two more operating rooms will open and enable us to perform more gynecology, urology, otorhinolaryngology and general surgeries and accommodate new specialties such as orthopedics.

Over the next few years, we anticipate a significant increase in the number of surgeries performed at HGH. The new surgical unit improves access to care, closer to home.



Services péri-opératoires | Perioperative Services

OUVERTURE DU NOUVEAU CENTRE FAMILIAL DES NAISSANCES

Le nouveau Centre familial des naissances (CFN) a accueilli ses premières patientes, leurs poupons et leurs familles le 31 mai 2017. Comme tous les nouveaux locaux aménagés dans le cadre du projet de réaménagement, le CFN a été conçu expressément pour répondre aux besoins actuels et futurs de la clientèle et est doté d'équipements et de technologies de pointe.

Le centre comprend cinq chambres TARP spécialisées et équipées pour le travail, l'accouchement, la récupération et la période postpartum ainsi que trois chambres ordinaires. Ces chambres tiennent compte des besoins de la mère, du bébé, de la famille et du personnel. Les chambres TARP sont spacieuses et lumineuses. Elles comprennent tout l'équipement médical requis ainsi qu'une salle de bain privée, un bain thérapeutique pour le confort de la maman et un petit bain pour le bébé. De leur arrivée jusqu'à leur départ, les familles restent dans la même chambre, ce qui améliore grandement l'expérience des patientes. De plus, l'aménagement et la décoration chaleureuse permettent aux gens de se sentir comme à la maison.

Le Centre familial des naissances offre un environnement sécuritaire comprenant un accès restreint à l'unité et un système électronique de protection des poupons. Chaque année, près de 450 familles choisissent l'HGH pour la naissance de leurs nouveau-nés.

OPENING OF NEW FAMILY BIRTHING CENTRE

The new Family Birthing Center (FBC) welcomed its first patients, babies and families on May 31, 2017. Like all facilities built within the redevelopment project, the FBC was designed to meet our clients' actual and future needs and is outfitted with cutting edge equipment and technology.

The centre includes five LDPR rooms equipped for labour, delivery, recovery and postpartum; as well as three regular patient rooms. The new facilities cater to the needs of mothers, babies, families and staff. The rooms are spacious and bright. They include all required medical equipment and feature private bathrooms, a therapeutic bath for the mother's comfort and a small tub for the baby. Families stay in the same room from arrival to departure, which really improves the patient experience. The layout and warm décor makes families feel at home.

The Family Birthing Centre is a closed access area and features an electronic infant protection system. Every year, close to 450 families choose HGH for the birth or their babies.



Centre familial des naissances | Family Birthing Centre

RAPPORT DU PRÉSIDENT DE LA FONDATION HGH

La campagne Accès 2018 va bon train et nous sommes maintenant à mi-chemin de notre objectif. En effet, plus de 2,1 millions de dollars en promesses de dons ont été confirmés pour l'acquisition d'un nouveau CT scan et d'un appareil d'imagerie par résonance magnétique (IRM). Nous remercions chaleureusement nos donateurs et nos partenaires. Par leur générosité, ils démontrent l'importance qu'ils accordent à doter l'HGH d'équipement médical de pointe. Ces équipements amélioreront l'accès aux soins pour nos patients et leurs familles et leur éviteront des déplacements vers les hôpitaux des grandes villes.

Au cours de la dernière année, nous avons reçu le témoignage de plusieurs patients et membres de leurs familles au sujet des bons soins qu'ils ont reçus à l'HGH. Pour plusieurs d'entre eux, l'expérience vécue à notre hôpital est la source de leur motivation à faire un don à la Fondation. Nous saluons l'excellence et la compassion du personnel, des médecins et des bénévoles de l'HGH.

L'an dernier, l'équipe de la Fondation a organisé plusieurs activités de collectes de fonds dont la Soirée Tapis Rouge, le Tournoi de golf, la Marche et Course du Père Noël à Casselman, l'événement Caution demandée et la Dégustation de vins et fromages. Nous remercions chaleureusement notre équipe de 83 bénévoles qui ont grandement contribué au succès de ces activités.

En 2018-2019, nous redoublerons d'efforts et lancerons la phase communautaire de la campagne Accès 2018. Toute la communauté sera alors invitée à participer en vue d'atteindre notre objectif ultime de 4 millions de dollars. Le conseil d'administration, le cabinet de campagne et le personnel de la Fondation œuvrent sans relâche afin de recueillir des dons puisque le fruit de notre travail contribue à transformer l'HGH en un hôpital régional à service complet.



SÉBASTIEN RACINE
Président | Chair

REPORT OF THE CHAIR OF THE BOARD OF DIRECTORS

The Access 2018 campaign is progressing well and we are halfway towards reaching our objective. In fact, more than \$2.1 million have been pledged already for the acquisition of a new CT scanner and an MRI (magnetic resonance imaging) machine. We sincerely thank our donors and partners. Through their generosity, they demonstrate the importance they attribute in providing HGH with cutting-edge medical equipment. The new equipment will improve access to care for our patients and their families; and avert travels to city hospitals.

During the past year, we have received testimonies from several patients and members of their families about the quality care they received at HGH. For many of them, their experience at our hospital

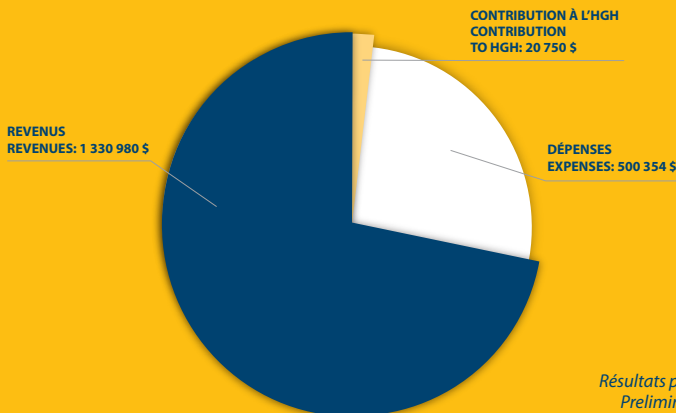
was the motivation for making a donation to the Foundation. We applaud the excellence and compassion of all staff, physicians and volunteers at HGH.

Last year, the Foundation team organized several fundraising activities, including the Red Carpet Evening; the Golf Tournament; the Casselman Santa Walk & Run; a Bailout event and a Wine and Cheese Tasting. We sincerely thank our team of 83 volunteers for their major contribution to the success of these activities.

In 2018-19, we will continue our efforts and will launch the community phase of our Access 2018 campaign. The whole community will be invited to participate and help us reach our \$ 4 million target. The Board of Directors, the Campaign Cabinet and the staff work tirelessly to collect donations as our results contribute to transforming HGH into a full-service regional hospital.

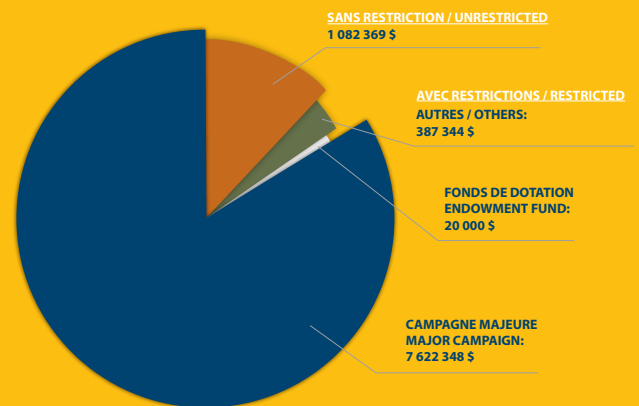
Sébastien Racine

ÉTATS FINANCIERS 2016-2017 2016-2017 FINANCIAL STATEMENT



Résultats préliminaires / Preliminary results

ACTIFS NETS AU 31 MARS 2017 NET ASSETS AS OF MARCH 31, 2017



CONSEIL D'ADMINISTRATION | BOARD OF DIRECTORS

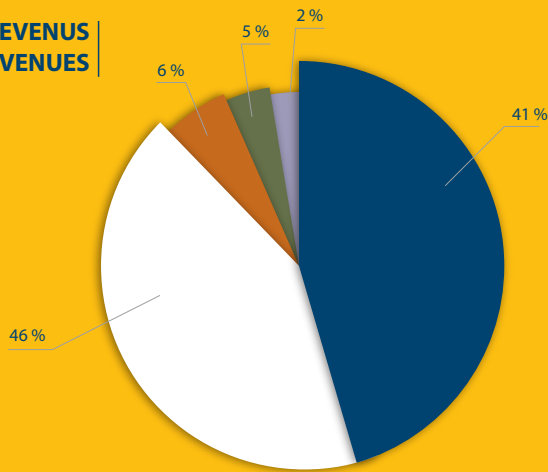
Sébastien Racine, Président/Chairman (Casselman) | Pierre-André Duchemin, Vice-président/ Vice-Chairperson (Hawkesbury) | Don Hay, Trésorier/Treasurer (Champlain)

MEMBRES/MEMBERS : Mireille Lauzon-Dauth (Hawkesbury) | Yves Jubinville (Champlain) | Lorraine Larivière (Hawkesbury) | Jeannine Lefebvre (Champlain) | Sylvie Lefebvre (Champlain) | Anik Léveillé (Hawkesbury) | Jacques Parisien (Champlain) | Rachel Proudfoot (Nation) | Micheline Sauvé (Champlain)

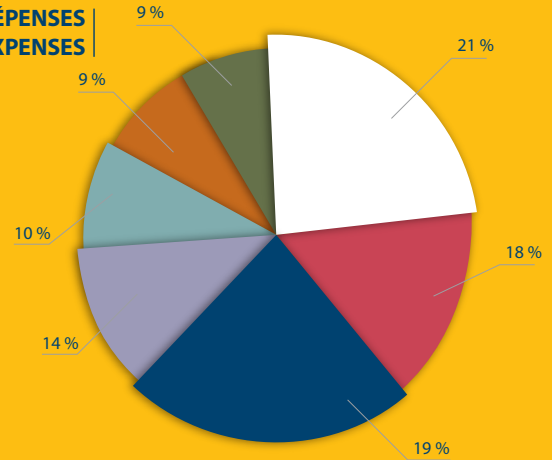
MEMBRES D'OFFICE/EX-OFFICIO MEMBERS : Pierre-Luc Byham, Secrétaire/Secretary | François Bertrand, Président du conseil d'administration de l'HGH/HGH Chair of the Board of Directors

BILAN FINANCIER HGH 2016-2017 HGH FINANCIAL STATEMENT

REVENUS REVENUES



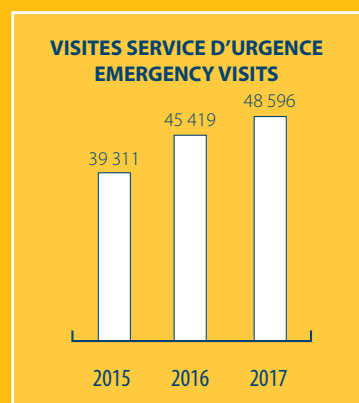
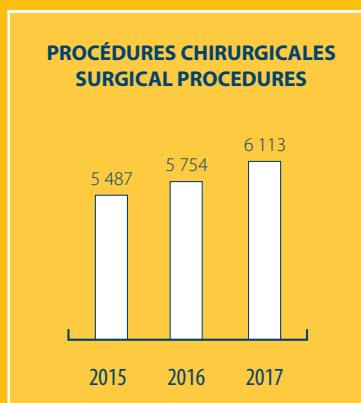
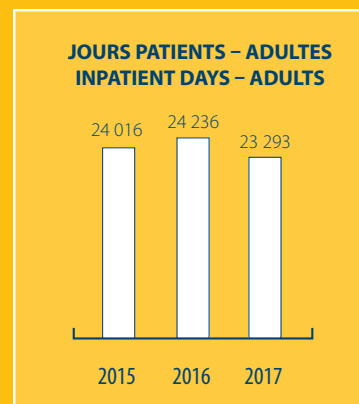
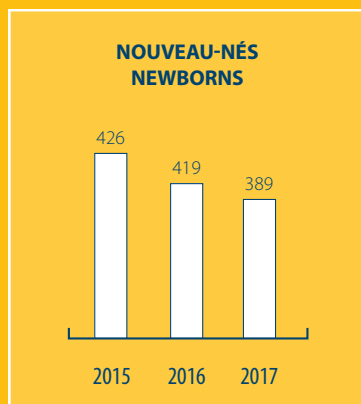
DÉPENSES EXPENSES



| REVENUS (EN 000\$) / REVENUES (IN \$M) | \$ |
|---|---------------|
| MINISTÈRE DE LA SANTÉ DE L'ONTARIO / MINISTRY OF HEALTH OF ONTARIO | 31 686 |
| AUTRES FINANCEMENTS / OTHER SOURCES | 35 264 |
| RÉGIME D'ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO / ONTARIO HEALTH INSURANCE PLAN | 4 882 |
| RECouvreMENTS ET AUTRES REVENUS / RECOVERIES AND OTHER REVENUES | 3 585 |
| AUTRES / OTHERS | 1 720 |
| TOTAL REVENUS / TOTAL REVENUES | 77 137 |

| DÉPENSES (EN 000\$) / EXPENSES (IN \$M) | \$ |
|--|---------------|
| PATIENTS HOSPITALISÉS / INPATIENTS | 14 902 |
| SERVICES DIAGNOSTIQUES ET THÉRAPEUTIQUES / DIAGNOSTIC AND THERAPEUTIC SERVICES | 12 405 |
| SOINS AMBULATOIRES / AMBULATORY CARE | 13 628 |
| SERVICES DE SOUTIEN / SUPPORT SERVICES | 9 622 |
| SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES / COMMUNITY HEALTH AND SOCIAL SERVICES | 7 376 |
| ADMINISTRATION | 6 282 |
| AUTRES / OTHERS | 6 146 |
| TOTAL DÉPENSES / TOTAL EXPENSES | 70 361 |

STATISTIQUES | STATISTICS



RETOUR À LA PREMIÈRE PAGE

