



# DialogueHGH

JANVIER | JANUARY 2014



**Marc LeBoutillier,**  
Directeur général  
CEO

## MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'HGH est en mutation. Nous portons fièrement un héritage de plus de 100 ans de soins personnalisés et de qualité. Notre réputation repose sur l'innovation. Nous sommes axés sur les besoins de notre communauté. Nous sommes en voie de devenir un centre hospitalier régional plein service avec une gamme complète de services médicaux. Nous tous, les 543 employés, 95 médecins et 100 bénévoles de l'HGH, devons nous ajuster à ces changements et même en devenir les agents. Au cours de cette transformation, il est essentiel d'améliorer les communications internes et externes. Ainsi, une nouvelle image de marque, deux nouveaux bulletins d'information, de la nouvelle signalisation extérieure et de nouvelles murales intérieures seront bientôt visibles. Merci à tous ceux qui ont collaboré à ce premier numéro du nouveau Dialogue HGH.

## WORD FROM THE CEO

HGH is changing. We carry a legacy of over 100 years of personalized and quality care. We have built a reputation for innovation. We are focused on the needs of our community. And now we are getting closer to becoming a full service regional hospital with a comprehensive range of medical services. All of us at HGH, the 543 employees, 95 doctors and 100 volunteers, have to adjust to these changes and even become agents of change ourselves. During this transformation, it is essential to improve internal and external communications. Thus, a new corporate image, two new bulletins, new exterior signage and internal mural displays will soon be visible. Thanks to all who contributed to the first issue of the new HGH Dialogue.

*Marc LeBoutillier*  
**Marc LeBoutillier**



## SERVICE AMBULATOIRE DE L'URGENCE

Comment diminuer les temps d'attente et améliorer le flux des opérations d'une Urgence qui reçoit 40 000 visites par année alors qu'elle était conçue pour 12 000? En revoyant tous les processus de fonctionnement et en créant une deuxième urgence. Localisée près de l'entrée principale, on y redirige les patients dits ambulatoires entre 10 h et 18 h. On a ainsi deux secteurs d'opération : l'urgence traditionnelle réservée aux cas plus complexes et l'urgence ambulatoire. Ce nouveau système est en place depuis le 13 novembre.

Sylvie Lefebvre, directrice de l'Urgence et Dr Jeffrey Sirzyk, consultant de l'Urgence, s'entendent pour dire : « Nous sommes très heureux des changements. Les patients sont vus plus rapidement, ils ont plus de confort et d'intimité. Aussi, l'organisation des lieux facilite le travail du personnel et améliore le suivi des patients ».

Environ 75 % des visites à l'Urgence sont des cas ambulatoires qui peuvent être traités assez rapidement et qui ne nécessitent pas d'hospitalisation. Le nouveau service est bénéfique pour tous : il répond mieux aux besoins des patients, les ressources sont mieux utilisées, les temps d'attente s'améliorent et la pratique professionnelle devient plus motivante.



Dr Jeffrey Sirzyk dans une des nouvelles salles d'examen

## EMERGENCY DEPARTMENT AMBULATORY SERVICE

How to reduce wait times and improve the workflow of an Emergency Department that receives 40,000 visits per year when it was designed for 12,000? By

reviewing all processes and creating a second Emergency, located near the main entrance and where ambulatory patients are redirected between 10:00 am and 6:00 pm. There are now two areas of operation: conventional emergency reserved for more complex cases and ambulatory emergency service. This new system is in place since November 13.

Sylvie Lefebvre, Director of Emergency and Dr. Jeffrey Sirzyk, Emergency Consultant agree: "We're very happy with the changes. Patients are seen more quickly, they have more privacy and comfort. The layout eases the workflow and improves the patients' follow-up".

Approximately 75 % of the visits to the ER are ambulatory cases that can be treated fairly quickly and do not require hospitalization. The new service is to everyone's advantage, as it better meets patients' needs, resources are better utilized, wait times improve and professional practice becomes more motivating.

## NOUVEAU SERVICE À L'HGH, LA DENSITOMÉTRIE OSSEUSE

En septembre dernier, le Service d'imagerie diagnostique de l'HGH a fait l'acquisition d'un ostéodensitomètre. Cet appareil à rayons x mesure la densité osseuse et permet d'évaluer la fragilité des os. Les technologues en radiation médicale pratiquent des examens d'ostéodensitométrie deux fois par semaine à l'HGH. Grâce à ce nouveau service, nous pouvons mieux satisfaire les demandes des médecins référents.

### À QUOI SERT L'EXAMEN?

L'examen de densitométrie osseuse permet de diagnostiquer l'ostéoporose et l'ostéopénie et d'en surveiller l'évolution. L'ostéoporose est une maladie caractérisée par une faible masse osseuse et une détérioration du tissu osseux. Cette condition entraîne une plus grande fragilité osseuse et des risques de fractures, particulièrement de la hanche, de la colonne vertébrale et du poignet. Grâce aux résultats de l'examen, on peut aussi évaluer les risques de fractures et prescrire des mesures préventives au patient.

### COMMENT SE DÉROULE L'EXAMEN?

Le patient est allongé sur une table et un bras muni d'un tube à rayons x se déplace pour prendre des mesures au niveau de la hanche et du rachis lombaire. L'examen dure environ 15 minutes et n'est pas douloureux.

### QUE FAIT L'OSTÉODENSITOMÈTRE?

L'ostéodensitomètre mesure la transmission de petites doses de rayons X à travers les os. Contrairement à une radiographie standard où l'on obtient une image des os, la densitométrie produit des résultats chiffrés, analysés par le radiologue pour établir la densité des os. Puisqu'il est normal de perdre de la densité osseuse en vieillissant, les résultats du patient sont comparés avec la valeur de référence de groupes témoin de même âge et même sexe.

### À QUI S'ADRESSE CET EXAMEN?

Les patients en consultation externe et les patients hospitalisés peuvent bénéficier de cet examen et doivent être référés par un médecin. Les personnes qui présentent des facteurs de risque à l'ostéoporose comme des antécédents familiaux d'ostéoporose, des fractures antérieures, une ménopause précoce, le tabagisme, la consommation

abusive d'alcool, une alimentation pauvre en calcium, la sédentarité ou le traitement prolongé par des corticostéroïdes devraient consulter un médecin.



Guylaine Dubé, technologue, devant l'ostéodensitomètre

## A NEW SERVICE AT HGH BONE DENSITY MEASUREMENT

Last September, the Diagnostic Imaging Department acquired a densitometer, which uses x-rays to measure bone density and evaluate bone fragility. Bone mineral density (BMD) exams are performed twice a week at HGH.

BMD tests are used to diagnose osteoporosis and osteopenia and monitor its progress. Osteoporosis is a disease characterized by low bone mass and deterioration of bone tissue, which can lead to increased bone fragility and risk of fracture, particularly of the hip, spine and wrist. The test takes about 15 minutes and is not painful. The patient lies on a table and an arm with an x-ray tube moves to take measures at the hip and lumbar spine. Test results are also used to assess the risk of fractures and prescribe preventive measures to the patient.

Outpatients and hospitalized patients may benefit from BMD test and must be referred by a doctor. People with risk factors for osteoporosis such as family history of osteoporosis, previous fractures, early menopause, smoking, alcohol abuse, a low calcium diet, physical inactivity or prolonged corticosteroid treatment should consult a doctor.

## NATIONAL NON-SMOKING WEEK SEMAINE NATIONALE SANS FUMÉE

January 19 - 25 janvier

## WEEDLESS WEDNESDAY MERCREDI SANS TABAC

January 22 janvier

### SMOKE CESSATION PROGRAM AT HGH

Based on the Ottawa Model, the HGH smoking cessation program is tailored for inpatients and ensures all smokers are identified and offered counselling. A nurse runs the program three days a week. Patients are offered support and resources: education material, advice strategies for withdrawal, nicotine replacement therapy (gum, patch, inhaler) and medication. Follow-up support is also offered. As illness and hospitalization often motivate smokers to quit, the program is quite successful.



Diane Tourangeau, Registered Nurse

## LA QUALITÉ À L'HONNEUR AU SERVICE DE LABORATOIRE DE L'HGH

En octobre dernier, l'équipe du laboratoire de l'HGH a réussi avec une note presque parfaite une simulation d'exercice d'agrément. « C'est à notre demande et pour nous préparer au prochain exercice d'agrément prévu en avril 2014 qu'une équipe de cinq personnes de l'Association des laboratoires régionaux de l'Est de l'Ontario (ALREO) est venue inspecter notre site. Nous avons investi beaucoup de temps et d'efforts dans la préparation et nous sommes très fiers des résultats obtenus », explique Chantal Tremblay, technologue responsable.

Les laboratoires de l'ALREO, dont celui de l'HGH, doivent détenir un agrément de l'Ontario Laboratory Accreditation (OLA qui doit être renouvelé aux quatre ans et qui comprend 530 normes à respecter. Félicitations aux technologues de laboratoire médical (TLM) et aux techniciens de laboratoire médical de l'HGH!

## NOUVELLES DES SERVICES MÉDICAUX

Le recrutement de médecins est un processus continu à l'HGH. De nouvelles stratégies et plus de ressources consacrées au recrutement ont porté fruit en 2013. Dre Julie Maranda, médecin chef, est heureuse de confirmer la récente embauche ou l'entrée en fonction très prochaine de dix nouveaux médecins, dont six en médecine d'urgence et quatre spécialistes. Cinq autres médecins ont confirmé leur arrivée en 2014-2015 : un anesthésiste, un gynécologue, un hospitaliste et deux urgentologues. Des discussions sont aussi en cours avec d'autres spécialistes en otorhinolaryngologie, ophtalmologie, psychiatrie, médecine familiale, urgentologie et anesthésie.



Dr Rory O'Sullivan



Dre Valérie Dumais

## NOUVELLES INITIATIVES DE FORMATION À L'HGH

### SOINS PÉDIATRIQUES AVANCÉS

En décembre dernier, quatre infirmières et deux médecins de l'Urgence ont suivi une formation en Soins pédiatriques avancés (Pediatric Advanced Life Support) qui comprenait un module de traumatologie pédiatrique. Les nouveaux détenteurs de cette certification deviendront des instructeurs en mesure d'offrir la formation aux autres membres du personnel de l'HGH. Cette initiative s'inscrit dans le Plan de formation d'éducation continue pour le personnel des soins infirmiers de l'Urgence.

### CENTRE D'ÉDUCATION PERMANENTE, DE RECHERCHE ET DES AFFAIRES ACADÉMIQUES

Ce nouveau projet de formation est initié par l'Urgence dans le but de préparer le personnel et de s'adapter aux changements prévus par l'arrivée du nouvel hôpital. « Avec le nouvel hôpital régional, nous anticipons une augmentation marquée des cas critiques et nous devons être prêts. Nous évaluons présentement les besoins individuels et de groupe afin d'établir un calendrier de formation pour 2014 », explique Sylvie Lefebvre, directrice de l'Urgence.

Sylvie Lefebvre et Robert Brunet, adjoint aux médecins, travaillent en collaboration avec de nombreux partenaires professionnels comme L'Hôpital d'Ottawa, le Centre hospitalier pour enfants de l'Est ontarien, l'Hôpital Montfort et l'Hôpital Civic pour faciliter l'implantation du programme académique qui vise à augmenter le niveau de compétence et garder à jour les certifications du personnel qui doit traiter des cas de soins critiques. Les sessions de formation offertes aux infirmières, mais aussi à toutes les équipes multidisciplinaires auront lieu à l'HGH. L'objectif est que l'ensemble du personnel de l'Urgence soit formé d'ici la fin de 2015. Le projet prévoit également le transfert de connaissances, dans un système où les formés deviendront formateurs.

### CALENDRIER DE FORMATION

À compter de janvier, une série de formations en traumatologie, soins cardiaques avancés et soins pédiatriques, en plus d'exercices de simulation d'intervention en cas d'arrêt cardiaque auront lieu. Un calendrier de formation pour 2014 sera également publié.

### BIENVENUE AUX MÉDECINS D'URGENCE :

Dr John Maunders  
Dr Rory O'Sullivan  
Dre Marie-Christine Charette  
Dr Gabriel Gervais  
Dr Daniel Vincent  
Dre Melissa Guindon

### BIENVENUE AUX MÉDECINS SPÉCIALISTES :

Dre Valérie Dumais (chirurgienne)  
Dr Pierre Antoine Brown (néphrologue)  
Dre Deanna Mercer (psychiatre)  
Dre Renée Givari (interniste)

## SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES | HUMAN RESOURCE SERVICES

### BIENVENUE À L'HGH - WELCOME TO HGH

**Cassandra Durocher**  
Patient Care Aide, Clinical Programs

**Julie Bouchard**  
Aide aux soins des patients,  
Programmes cliniques

**Guyline Durocher**  
Infirmière autorisée,  
Unité médicale de jour

**Jessica Rouleau**  
Ward Clerk, East Wing

**Hollie Lafontaine**  
Commis multidisciplinaire,  
Information

**Jenna Bates**  
Junior Clerk II, Staffing Office

**Danielle Cotnoir**  
Infirmière autorisée,  
Aile Est

**Jenna M. Bates**  
Registered Nurse,  
Clinical Programs

### PRIX D'EXCELLENCE DE L'HGH 2014

Votre collègue vous impressionne par l'excellence de son travail? Proposez sa candidature à un Prix d'excellence! Information et formulaires de nomination disponibles sur le babillard à côté de la cafétéria et sur le babillard du deuxième étage.

### HGH EXCELLENCE AWARDS FOR 2014

Are you impressed with the excellence demonstrated by a co-worker? Nominate him or her for an Excellence Award! Information and nomination forms are available on the bulletin boards near the cafeteria and on the second floor.

## LES BÉNÉVOLES, UNE RESSOURCE PRÉCIEUSE

On les voit un peu partout dans l'hôpital, fièrement vêtus de leur veste bleue. Ces personnes généreuses et dévouées enrichissent la qualité de vie des usagers par leur présence et leur écoute active. Les Amis de l'HGH jouent un rôle important dans plusieurs secteurs, dont les services aux patients, les soins palliatifs, la pastorale, les services administratifs et l'accueil. De plus, grâce aux profits de leur boutique, les Amis ont remis à ce jour plus d'un demi-million de dollars à la Fondation de l'HGH  
**Merci aux bénévoles!**

## VOLUNTEERS, A PRECIOUS RESOURCE

We see them everywhere in the hospital, proudly wearing their blue jacket. These generous and dedicated people enrich the users' quality of life with their presence and active listening. Friends of HGH play an important role in several areas, including patient services, palliative care, pastoral, administrative services and hospitality. Also, with the profits from their boutique, the Friends have given to this day half a million dollars to the HGH Foundation. **Thank you volunteers!**



Yolande Mullin, bénévole

## NOTRE BÉNÉVOLE DU MOIS

### Madame Yolande Mullin

Mme Yolande Mullin, doyenne des Amis de l'HGH, entame sa trentième année de bénévolat. « J'ai appris de ma mère et de ma tante. Elles faisaient beaucoup de bénévolat et donnaient sans rien attendre en retour. C'est donc tout naturel pour moi d'aider les autres », raconte-t-elle.

Mme Mullin faisait aussi partie de l'équipe des bénévoles à l'ancienne Clinique Smith sur la rue McGill. Elle est fière de l'évolution du rôle des bénévoles au fil des ans. « Autrefois, on s'occupait

surtout de donner de l'eau aux patients. Maintenant, nous sommes impliqués dans plusieurs départements et l'hôpital nous offre l'opportunité d'apprendre et de grandir. On fait partie d'une grande équipe ».

Mme Mullin aime étudier et apprendre. Elle a d'ailleurs reçu plusieurs certificats, diplômes et reconnaissances pour la formation reçue et le travail effectué à l'HGH. Elle a occupé le poste de directrice des relations humaines et directrice des bénévoles en soins palliatifs.

« Avec les patients et leurs familles, il n'y a pas de formule magique, il faut être à leur écoute. Il faut sentir leurs besoins et respecter leur état. C'est important de choisir les bons mots et d'avoir beaucoup de délicatesse. L'intuition et l'expérience nous aident beaucoup, tout comme la formation donnée par l'hôpital. Être bénévole est un beau défi et c'est valorisant. L'hôpital reconnaît notre travail et c'est bien plaisant », conclut-elle.

## QU'EN PENSEZ-VOUS?

Le Dialogue HGH - nouveau look et nouveau format. Aimez-vous? Qu'aimeriez-vous y lire? Envoyez vos commentaires par courriel à :

**Contact Dialogue**  
**Lynn Lemay-Sabourin**  
[llsabourin@hgh.ca](mailto:llsabourin@hgh.ca)

## WHAT DO YOU THINK?

Dialogue HGH - new look and new format. How do you like it? What would you like to see in it? Send your comments to **Contact Dialogue** (above).

## NOS BÉNÉVOLES EN ACTION



Lisette Charest au service d'accueil du laboratoire



Les bénévoles Jocelyne Massé, Huguette L. Poirier et Denise Desjardins dans l'esprit des fêtes!

## LE COIN DU PERSONNEL

Le party de Noël organisé par le club social de l'HGH a eu lieu le 7 décembre dernier au Club de Golf La Cité à Hawkesbury. Merci à la centaine de personnes qui ont participé, ainsi qu'à l'organisatrice Diane Côté.

