

DialogueHGH

MARS | MARCH 2014



MOT DU VICE-PRÉSIDENT, SOINS COMMUNAUTAIRES, QUALITÉ ET PERFORMANCE

La nouvelle direction Soins communautaires, qualité et performance résulte d'un changement organisationnel qui vise à accentuer l'orientation de l'hôpital vers la qualité et la performance. Les soins aux patients, la sécurité et la performance seront au premier rang des activités de l'hôpital et les services de soutien s'aligneront dans la même direction.

Bruce Kennedy
M.Sc., MHA,
Cert. Mental Health Law

Depuis mon arrivée à l'HGH, je vois une culture organisationnelle forte et considère que ceci fait partie des plus grands actifs d'un hôpital. La nouvelle orientation stratégique d'une organisation centrée sur la qualité et la performance sera appuyée par une solide culture d'entreprise qui valorise les soins au patient. Les changements importants dans la façon dont l'HGH est structuré et géré peuvent être préoccupants pour le personnel et les médecins. En vivant ces changements organisationnels, il est important que nous restions axés sur le patient et que notre forte culture soit maintenue.

WORD FROM THE VICE-PRESIDENT, COMMUNITY CARE, QUALITY AND PERFORMANCE

Community Care, Quality and Performance is a new division and the result of an organizational transformation that aims at enhancing the hospital's focus on quality and performance. Patient care, safety and performance will be at the forefront of the Hospital's activities, with support services being aligned to help drive that focus.

Since arriving at HGH, I see a strong organizational culture, and consider this among any hospital's greatest assets. The new strategic direction of a quality and performance-based organization can be best supported by having a strong corporate culture that values patient care. The significant changes in how HGH is organized and managed can have a disquieting effect on staff and physicians. As we're going through this organizational change, it's important that we remain patient-oriented and strive to maintain such a strong culture.


Bruce Kennedy



MEILLEUR ACCÈS À DES SERVICES À CLARENCE-ROCKLAND

À compter du mois de mars, l'HGH offrira un meilleur accès à des soins en santé mentale et toxicomanie dans la région de Rockland. En effet, le Centre satellite de Clarence-Rockland a récemment emménagé dans de nouveaux locaux au 1905, rue Laurier et les Services communautaires de santé mentale et toxicomanie y offriront une gamme de programmes et de traitements.

« On offrait déjà des services en santé mentale et toxicomanie depuis de nombreuses années à Rockland, mais grâce au nouveau centre, on peut offrir encore plus de services et diminuer les listes d'attente. Aussi, le volet communautaire prend beaucoup plus d'ampleur et on peut maintenant rejoindre plus efficacement tout le monde dans Prescott-Russell. Nos professionnels livrent des services adaptés à la clientèle et dans leur milieu de vie : à domicile, dans des résidences ou établissements de soins de longue durée ou au bureau », explique Dre Suzanne Filion, directrice des Services communautaires de santé mentale et toxicomanie à l'HGH.

Natalie Strangelove gère le Centre satellite de Clarence-Rockland et coordonne l'ECTI. La clinique à plusieurs volets compte six intervenants professionnels et comprend les services suivants :

- Équipe communautaire de traitement intensif de Prescott-Russell (ECTI);
- Équipe de crise de Prescott-Russell;
- Service de toxicomanie de Prescott-Russell;
- Service de gérontopsychiatrie de Prescott-Russell;
- Centre Royal-Comtois.

L'ouverture officielle du centre aura lieu en mai prochain, mois de la santé mentale, lors d'une journée portes ouvertes. Au fil du temps, d'autres soins s'ajouteront pour en faire un site multiservice.



Dre Suzanne Filion

IMPROVED ACCESS TO SERVICES IN CLARENCE-ROCKLAND

As of March, the HGH will provide better access to mental health and addiction services in the Rockland area. Indeed, the Clarence-Rockland Satellite Center recently moved into new premises at 1905 Laurier Street, where Community Services Mental Health and Addictions will offer a range of programs and treatments.

"For many years, we had been providing mental health and addiction services in Rockland, but thanks to the new center, we can now offer even more services and reduce waiting lists. Also, with a wider community component, we can reach everyone more effectively in Prescott-Russell. Our professionals deliver services tailored to clients and right into their living environment: at home, in residential or long-term care facilities or at the office", says Dr. Suzanne Filion, Director of Community Services Mental Health and Addictions at HGH.

Natalie Strangelove is the manager of Clarence-Rockland Satellite Centre and ACTT Coordinator. The team includes six professionals and the clinic offers these services:

- Assertive Community Treatment Team of Prescott-Russell (ACTT);
- Crisis Team of Prescott-Russell;
- Addiction Service of Prescott-Russell;
- Geriatric-psychiatry Service of Prescott-Russell;
- Royal-Comtois Center of Prescott-Russell.

An open house will be held in May to mark the official opening of the center and the Mental health month. Over time, the site will become a multiplex service center as other treatments are added.

INNOVATION À L'HGH - AFFICHAGE DES TEMPS D'ATTENTE POUR UNE CHIRURGIE

À partir du 3 mars, les temps d'attente pour une chirurgie générale à l'HGH seront accessibles sur le site internet du ministère de la Santé et des soins de longue durée de l'Ontario. Cette initiative fait partie de la stratégie ontarienne de réduction des temps d'attente lancée en 2005 et dont l'objectif est d'améliorer l'accès à cinq services de santé clés pour réduire les temps d'attente pour des chirurgies du cancer, des chirurgies cardiaques, des chirurgies de la cataracte, des arthroplasties de la hanche et du genou ainsi que pour l'IRM et la tomodensitométrie.

« Nous travaillons sur ce projet depuis septembre 2013. Après la programmation des systèmes informatiques et la formation du personnel, nous procédons maintenant à des tests de conformité des données. Une cinquantaine de types de chirurgies générales sont effectuées à l'HGH, par exemple des chirurgies intestinales, dentaires, cervico-faciales, pour des hernies, des appendicites, etc. Tous les temps d'attente pour ces chirurgies seront maintenant disponibles. Les chirurgies mineures ne sont pas comprises dans les données. Quant aux temps d'attente pour un examen par CT scan (tomodensitogramme) et ceux de la salle d'urgence, ils sont déjà affichés »,

DES INFIRMIÈRES EN FORMATION À L'HGH

Depuis janvier 2013, l'HGH accueille les étudiants inscrits aux programmes de Préposé aux services de soutien personnels et de Soins infirmiers auxiliaires du collège La Cité pour des stages en milieu clinique.

« Comme site d'enseignement affilié à La Cité, nous accueillons des stagiaires pendant toute l'année, sauf l'été. À date, 18 étudiants du collège ont entrepris leur formation pratique à l'HGH et une étudiante de l'Université d'Ottawa a choisi de faire son préceptorat ici », explique Sophie Périgny, responsable de l'enseignement en stages cliniques. Madame Périgny est infirmière autorisée et travaille à la salle d'urgence de l'HGH depuis 2004.

Le programme de Préposé aux services de soutien personnels dure une année et les étudiants font un stage clinique de trois jours par semaine pendant six semaines. Le programme de Soins infirmiers auxiliaires dure deux ans et comporte six périodes de stage clinique. Les stages sont de deux jours par semaine, pendant huit semaines chacun.

Pendant la première année, les étudiantes accomplissent des tâches comme prodiguer les soins de base, vérifier les signes vitaux et donner des médicaments simples. Ensuite, elles font des stages en médecine-chirurgie, puis vont vers les spécialisations comme la salle d'urgence ou les soins spéciaux et sont exposées à l'étendue du champ de pratique des infirmières auxiliaires. Le dernier stage

explique Martin Chartrand, directeur des Services informatiques.

COMMENT MESURE-T-ON LES TEMPS D'ATTENTE?

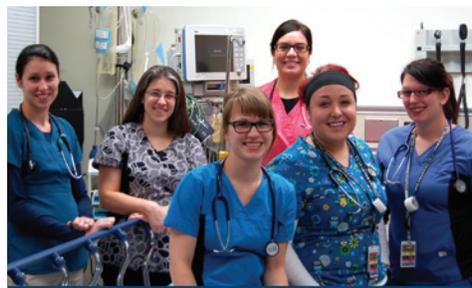
Les temps d'attente sont calculés à partir du moment où la décision d'effectuer une chirurgie est prise ou l'examen CT scan prescrit, et celui où la chirurgie ou l'examen ont effectivement lieu. Ces données sont entrées dans un logiciel, compilées et envoyées à la province.

QUELS SONT LES AVANTAGES DE MESURER ET D'AFFICHER LES TEMPS D'ATTENTE?

À l'HGH, ce nouveau système permettra de mieux suivre l'évolution des patients et de produire de meilleurs rapports et statistiques de performance. Aussi, l'hôpital pourra mieux évaluer son niveau d'atteinte des temps cibles et comparer ses résultats à ceux des autres hôpitaux de l'Ontario. Pour le patient, il peut demander à recevoir son traitement (chirurgie ou examen) à un hôpital où les temps d'attente sont plus courts. Pour la province, le système permet d'évaluer l'efficacité des services et d'apporter les ajustements requis, d'accroître le nombre d'interventions pratiquées, d'améliorer le transfert des patients et de faciliter la prise de décisions.

est le préceptorat; à ce stade, on confie un plus grand nombre de patients à l'infirmière-étudiante, qui s'acquitte d'environ 80 % de la charge normale de travail d'une infirmière. Le travail de l'étudiante est supervisé par une infirmière auxiliaire.

« À date, les étudiantes aiment leur expérience de stage à Hawkesbury et veulent y faire leur préceptorat. Elles apprécient l'ambiance de l'hôpital et l'accueil des employés de tous les services. Le personnel aime aider les jeunes en formation et collabore beaucoup. C'est avantageux pour l'HGH d'être un site d'enseignement puisque ça va aider au recrutement. Avec le projet d'agrandissement de l'hôpital, nous aurons besoin d'un plus grand nombre d'infirmières. Les étudiantes du premier groupe d'infirmières auxiliaires obtiendront leur diplôme au printemps 2014 et on espère que plusieurs d'entre elles choisiront l'hôpital de Hawkesbury pour y faire carrière », ajoute Mme Périgny.



Groupe d'infirmières en stage : Valérie Chamaillard, Sophie Périgny (enseignante), Dominique Jean-Louis, Marie-Pier Hupé, Natacha Brunette et Marjolaine Dugré

UNE BELLE TRADITION DE GÉNÉROSITÉ INSTAURÉE PAR LA FRIPERIE DE HAWKESBURY

Depuis 1992, la Friperie de Hawkesbury organise un dîner de Noël pour les personnes seules ou démunies de Hawkesbury et des environs. Le repas est servi à la cafétéria de l'HGH par des bénévoles. Murielle Ménard et Claire Diamond ont lancé l'événement ensemble. « On sentait que plusieurs personnes étaient seules à Noël, n'avaient pas les moyens de s'organiser une fête ou la capacité de se cuisiner un bon repas. Le jour de Noël peut être triste quand on n'a personne avec qui le partager », raconte Claire Diamond, organisatrice bénévole depuis le début et employée retraitée de l'HGH.

Murielle Ménard est bénévole à la Friperie de Hawkesbury depuis de nombreuses années. « On accueille habituellement de 60 à 100 personnes pour le dîner traditionnel de Noël. Les premières années, il y avait beaucoup d'enfants. Maintenant, notre clientèle a vieilli et les gens apprécient le côté amical de la rencontre. Ils aiment se retrouver et jaser. Les invités apprécient les choses toutes simples comme se faire servir un bon repas. Nous livrons les repas à ceux qui ne peuvent malheureusement pas se déplacer. Aussi, le Père-Noël vient faire son tour et tout le monde repart avec un cadeau », explique-t-elle.

Le dîner de Noël est l'affaire de toute une communauté. Aux dires des organisateurs, même si les marchands sont sollicités de toutes parts, ils sont généreux et chaque année, ils réussissent à obtenir des commandes pour la nourriture et les cadeaux. Au fil des ans, des groupes communautaires comme les Chevaliers de Colomb et les Filles d'Isabelle ont aussi aidé en faisant des dons en argent pour aider à payer des repas. L'HGH fournit la salle à manger pour les invités et les cuisines pour la préparation du repas.

Yves Chabot est préposé à l'entretien ménager à l'HGH et aide à l'organisation du dîner depuis plusieurs années. « Même si c'est le jour de Noël et que les gens fêtent habituellement en famille, on ne manque jamais de bénévoles pour aider, c'est remarquable. Des jeunes viennent aussi faire du bénévolat et apprennent de cette expérience. Une compagnie de taxi locale fournit même le transport gratuitement pour aller chercher et reconduire les invités », dit-il. Plusieurs employés et membres de leurs familles, des bénévoles de la Friperie ainsi que des Amis de l'HGH donnent de leur temps pour tout organiser, préparer, servir et nettoyer.

Madame Ménard passera le flambeau à d'autres bénévoles en 2014. Elle tient à remercier Claire Diamond, Yves Chabot et l'HGH pour leur précieuse collaboration au fil des ans.

BONJOUR MIMI

Quand on parle de Mimi à l'HGH, on ne parle pas de Mireille, Micheline ou Michèle, mais plutôt du système Mon intranet/My Intranet. Créé en 2011, Mimi se veut la source d'information centrale et principale des 500 usagers du réseau informatique de l'hôpital. Tous les employés, les médecins et les bénévoles y ont accès et trouveront de l'information essentielle à l'accomplissement de leur travail.



Isabelle Frigon est archiviste médicale à l'HGH. « Je consulte Mimi une ou deux fois par semaine. J'aime y lire les dernières nouvelles. J'y trouve aussi les numéros de postes téléphoniques, les politiques et les procédures dont j'ai besoin ainsi qu'une foule d'autres renseignements utiles. C'est très pratique, facile à utiliser et l'information est à jour. C'est un très bon outil de communication! »

Regroupés sous différents onglets, Mimi contient tous les mémos, des nouvelles, un calendrier d'événements, la liste des formations à venir, des guides, des rapports de performance, les conventions collectives, les postes affichés, les documents liés à la santé et la sécurité, les fiches signalétiques SIMDUT, le Dialogue et beaucoup plus. Les adjointes administratives sont les gestionnaires du contenu de Mimi. Un usager peut demander à ajouter de l'information en remplissant une demande via Octopus.

« Mimi ressemble à un site internet. Nous en sommes à la deuxième version et nous avons amélioré son look afin d'être plus convivial. Avec Mimi, on vise à réduire le flux des courriels, surtout ceux avec des pièces jointes, ainsi que l'impression de documents. Les usagers sont plutôt invités à aller chercher l'information qui leur est pertinente et nécessaire sur Mimi. C'est un autre pas en direction d'un hôpital sans papier », explique Heidi Salib, directrice de Qualité et sécurité des patients.

HELLO MIMI

At HGH, when talking about Mimi, we're not referring to Michelle, Miranda or Mireille, but rather to Mon intranet/My Intranet system. Created in 2011, Mimi is set to be the central and main source of information for the 500 users of the hospital's computer network. All employees, physicians and volunteers have access to Mimi, where they will find essential information to the accomplishment of their work.

Isabelle Frigon is a medical archivist at HGH. "I check Mimi once or twice a week. I like to read the latest news. I also find the telephone extensions, policies and procedures I need and a host of other useful information. It's very convenient, easy to use and the information is up-to-date. This is a great communication tool."

Grouped under different tabs, Mimi contains all memos, news, an event calendar, a list of upcoming trainings, guides, performance reports, collective agreements, job postings, health and safety documents, WHMIS data sheets, the Dialogue and much more. Administrative Assistants are Mimi's content managers. A user may ask to add information by completing an Octopus request.

"Mimi is designed like a website. We're on the second version and we've improved its look to be more user-friendly. With Mimi, the aim is to reduce the volume of e-mails, especially those with attachments, and the printing of documents. Network users are encouraged to go to Mimi to get the information that is relevant and necessary to them. Mimi is another step towards a paperless hospital", says Heidi Salib, Director of Quality and Patient Safety.

MARCH IS NATIONAL COLORECTAL CANCER AWARENESS MONTH

Colorectal cancer is the second leading cause of cancer death and the third most common form of cancer among men and women in Canada. It is estimated that this year alone, about 20,000 Canadians will be diagnosed with colorectal cancer and that 8,500 will die from it. Colorectal cancer is a preventable, treatable and beatable disease, so talking about it and being aware of the signs and symptoms can save lives.

HGH is part of the Ontario ColonCancerCheck program, which recommends that all Ontarians aged 50 and over be screened for colorectal cancer. To increase the number of screenings and reduce deaths, the program provides funding to hospitals to perform colonoscopies in a timely manner. For those at average risk for colorectal cancer, a simple at home test once every two years is recommended. Colonoscopy is advised for those at increased risk because of a family history with a diagnosis of colorectal cancer.

HGH joined the ColonCancerCheck program a few years ago. "The hospital must meet specific time targets to remain in the program, so we had to reorganize the workflow. Now, approximately 3,000 screening and diagnostic colonoscopies are performed every year at HGH", explains Hélène Cousineau-Ouellette, Director by interim of Perioperative Services. "With the new endoscopy unit, state-of-the-art equipment and several doctors performing the procedures, we're happy to say that we're reaching the time targets. The ColonCancerCheck program is working well, as more people are being screened and referred by family doctors for exams. Also, most people aren't thrilled by the idea of a colonoscopy, so for the patient's comfort, we offer sedation during the procedure at HGH", says Dr. Byron Friesen, Surgeon.

For information about the ColonCancerCheck program, visit www.health.gov.on.ca

MARS EST LE MOIS NATIONAL DE LA SENSIBILISATION AU CANCER COLORECTAL

Au Canada, le cancer colorectal est la deuxième cause de mortalité par cancer et la troisième forme la plus commune de cancer chez les hommes et les femmes. Le programme ontarien ContrôleCancer-Colorectal recommande aux personnes de 50 ans et plus de faire un test de dépistage par recherche de sang occulte dans les selles (RSOS) tous les deux ans. Pour les gens qui ont des antécédents familiaux de cancer colorectal, on recommande un dépistage par coloscopie.

Pour plus d'information sur le programme ContrôleCancer-Colorectal, visitez le www.health.gov.on.ca.



Dr. Byron Friesen and Hélène Cousineau-Ouellette

POSTES OUVERTS CHEZ LES AMIS DE L'HGH



Madame Mireille Lauzon-Dauth,
présidente des Amis de l'HGH

« Il n'est pas nécessaire de changer notre vie pour aider...mais aider peut changer notre vie! » Ainsi va le slogan des Amis de l'HGH dont la mission est de prodiguer des services bénévoles aux patients, d'amasser des fonds, de promouvoir de bonnes relations avec toute la collectivité et d'aider l'hôpital à améliorer la qualité de vie hospitalière et des patients. En 2013, les 104 bénévoles actifs et 15 étudiants du secondaire ont effectué 20 220 heures de bénévolat. La moyenne d'âge des Amis est de 69 ans et la moyenne d'années de service est de 8 ans.

« Les Amis de l'HGH est un organisme sans but lucratif très bien structuré et géré par un conseil d'administration. Nous avons des directeurs de secteur pour les soins palliatifs, la pastorale, la boutique, l'accueil, les services aux patients et l'appui administratif. Tous ces postes sont occupés par des bénévoles », explique Mireille Lauzon-Dauth, présidente des Amis de l'HGH. À l'assemblée

générale annuelle prévue en mai, tous les postes de l'exécutif et les postes de direction seront ouverts. « Ce sont des postes motivants et très valorisants. Les membres du conseil d'administration se rencontrent quatre fois par année pour discuter des projets en cours et prendre des décisions sur les orientations de l'organisme. Quant aux directeurs de secteur, leur travail consiste à préparer les horaires des membres de leur équipe afin de répondre aux besoins de l'hôpital », ajoute-t-elle.

On retrouve les bénévoles un peu partout dans l'hôpital et les occasions de mettre les talents de chacun à contribution sont nombreuses. Les quarts de travail sont d'au moins 4 heures et les bénévoles reçoivent de la formation et des avantages comme des repas ainsi que le stationnement gratuit. Les personnes intéressées à devenir bénévole doivent appeler ou se présenter au bureau des Amis et remplir un formulaire de demande, sur lequel ils peuvent indiquer leur préférence pour un secteur d'activité.

QU'EN PENSEZ-VOUS?

Le Dialogue HGH fera relâche en avril et sera remplacé par un bulletin communautaire diffusé dans toute la région. Vos commentaires sont toujours les bienvenus. Envoyez-les par courriel à :

Contact Dialogue
Lynn Lemay-Sabourin
llsabourin@hgh.ca

WHAT DO YOU THINK?

Dialogue HGH will take a break in April. Instead, a Community Newsletter will be published and distributed throughout the region. Your comments are always welcome. Send an email to:

Contact Dialogue (above).

NOUVEAU VISAGE À L'HGH



Harminder Kaur-Singh

Harminder Kaur-Singh occupe le poste d'agente de la qualité et du risque aux Services communautaires de santé mentale et toxicomanie depuis juillet 2013.

QUELLES SONT TES FONCTIONS?

Il y a un programme d'amélioration de la qualité pour tout l'HGH. En santé mentale et toxicomanie, nos programmes ont des normes à respecter et des cibles à atteindre, par exemple pour les temps d'attente. Le but du programme de qualité est d'offrir le meilleur service possible au client, tout en diminuant les risques pour l'hôpital. C'est un processus continu, selon les indicateurs de rendement, on ajuste le système pour améliorer la qualité.

QU'EST-CE QUI T'A ATTIRÉE À L'HGH?

It was fate! Auparavant, je travaillais dans le même domaine, mais à Toronto et je voulais retourner à Montréal, d'où je suis originaire. Ce poste s'est présenté au bon moment. C'est exactement le travail que je voulais faire et dans un environnement bilingue.

QUELS SONT LES ASPECTS POSITIFS DU MILIEU?

J'aime le milieu de travail. C'est très respectueux. Tout le monde travaille ensemble pour accomplir quelque chose de bien et offrir le meilleur service au client. Je suis très contente de faire partie de cette équipe.

SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES | HUMAN RESOURCE SERVICES

BIENVENUE À L'HGH | WELCOME TO HGH

Greg Renouf
Infirmier autorisé
Salle d'urgence

Dawn Rooney
Registered nurse
Reserve team

Richard Watt
Registered nurse
Reserve team

Dominique Descoeurs
Technologue enregistrée
Imagerie diagnostique

Martine Normand
Commis multidisciplinaire
Information

Natalie Strangelove
Coordonnatrice
Équipe communautaire
de traitement intensif
(ECTI)

Sylvie Fournier
Aide
Medical Device
Reprocessing

Mandip Pooni
Registered technologist
Diagnostic imaging

Martin Levert
Aide
Hygiène et salubrité

Michèle Joly St-Amour
Acheteuse adjointe
Gestion du matériel

BONNE RETRAITE À | HAPPY RETIREMENT TO

Diane Charbonneau
Infirmière autorisée
Salle d'opération

André St-Pierre
Intervenant
Équipe communautaire
de traitement intensif (ECTI)

Nicole Dumont
Infirmière auxiliaire
autorisée
Aile nord

Claire Conway
Secrétaire médicale
Équipe communautaire
de traitement intensif (ECTI)