



DialogueHGH

SEPTEMBRE | SEPTEMBER 2014



Marcel Leclair
MBA, CPA, CMA

MOT DU VICE-PRÉSIDENT, FINANCES ET SERVICES CORPORATIFS

Dans le cadre du projet de réaménagement de l'hôpital, la nouvelle direction des Finances et services corporatifs a comme mandat d'établir un mode de gestion basée sur la performance. Le nouvel HGH verra le jour dans un contexte économique complexe où règnera une nouvelle formule de financement axée sur les coûts par patient.

Depuis mon arrivée à l'HGH, nous avons concentré nos efforts à préparer l'hôpital pour tous ces changements, en vue d'optimiser les processus et d'améliorer la performance à tous les niveaux, tout en préconisant une approche axée sur le patient. Ainsi, nous travaillons de concert avec les unités de soins et toutes les unités opérationnelles afin de développer des indicateurs de rendement, de mesurer notre performance, de noter nos améliorations et d'obtenir la meilleure valeur pour tous nos achats. En améliorant sa performance globale, l'HGH pourra mieux relever les défis et gérer efficacement sa croissance future.

WORD FROM THE VICE-PRESIDENT, FINANCE AND CORPORATE SERVICES

As part of the hospital redevelopment project, the mandate of the new division of Finance and Corporate Services is to establish a performance-based management system. The new HGH will come to life in a complex economic environment and within a new funding formula based on costs per patient.

Since arriving at HGH, we have focused on preparing the hospital for all the changes to come with the goal of optimizing processes and improving performance at all levels, while keeping a patient-centred approach. Thus, we are working with nursing units and all operational divisions to develop performance indicators, track our results, take note of our improvements and get the best value for all our purchases. By improving its overall performance, HGH will be in a better position to meet the challenges and effectively manage future growth.

Marcel Leclair
Marcel Leclair



NOUVEAU MODÈLE DE PRESTATION DES SOINS

Avec le début de notre projet de réaménagement, l'HGH réexamine la façon dont nous fournissons les meilleurs soins aux patients pendant cette période de transformation. Le nouveau modèle de prestation des soins va redéfinir la façon dont les membres de l'équipe HGH travaillent ensemble pour livrer des soins axés sur le patient, d'une manière coordonnée, concertée et efficiente.

Pour l'HGH, le nouveau modèle de prestation des soins signifie un système de collaboration interdisciplinaire impliquant le personnel clinique et non clinique. Ceci n'inclut pas seulement la profession infirmière, mais aussi tous les médecins et les employés de l'HGH qui contribuent à offrir d'excellents soins axés sur le patient : médecins, infirmières, thérapeutes, techniciens, préposés à l'entretien ménager et autres travailleurs de soutien.

La refonte de notre modèle existant de prestation de soins ne fait que commencer. Nous n'avons pas une solution prédéfinie. Toutefois, le nouveau modèle de prestation de soins :

- sera conçu en fonction des meilleures pratiques issues des hôpitaux de premier plan;
- intégrera des normes de qualité bien définies (soins axés sur le patient, accessible, équitable, efficace, efficient, intégré et sécuritaire);
- offrira une performance optimale et préparera l'hôpital aux changements à venir dans les modes de financement;
- sera adapté à chaque secteur de l'hôpital, un modèle unique ne fonctionnera pas dans tous les secteurs, mais tous les secteurs devront avoir un modèle défini; et
- répondra aux besoins futurs alors que nous nous dirigeons vers un hôpital régional à service complet offrant plus de lits et de services médicaux spécialisés, dans un nouvel édifice construit à cet effet avec de l'équipement médical à la fine pointe. *(suite à la page 2)*

NEW CARE DELIVERY MODEL

With the start of our redevelopment project, HGH is working to re- envision how we provide the best care for patients during this time of transformation. The new care delivery model will redefine how HGH team members work together to ensure that patient-centred care is delivered in a coordinated, collaborative and efficient fashion.

For HGH, the new care delivery model refers to a collaborative, interdisciplinary care delivery model involving clinical and non-clinical staff. It is not solely looking at the nursing profession, but at all HGH physicians and employees that assist in providing excellent patient-centred care and support: physicians, nurses, therapists, technicians, housekeeping and other support workers.

The redesign of our existing care delivery model is just getting underway. We do not have a predefined solution. The new care delivery model will however:

- Be designed based on best practices from other leading hospitals;
- Incorporate well-defined quality standards (patient-centred care, accessible, equitable, effective, efficient, integrated and safe);
- Deliver optimal performance and prepare the hospital for changes in funding practices;
- Be customized for different areas of the hospital. The identical model will not work in all areas, but all areas should have a defined model; and
- Meet our future needs as we move to a full-service regional hospital with more beds and more specialized medical services, in a new, purpose-built facility, with state-of-the-art medical equipment. *(continues on page 2)*

NOUVEAU MODÈLE DE PRESTATION DES SOINS (SUITE)

Mariëlle Heuvelmans, vice-présidente, Soins aigus et chef de direction des soins infirmiers, et Bruce Kennedy, vice-président, Soins communautaires, qualité et performance codirigent ce projet de refonte. Les médecins, les infirmières, les autres professionnels de la santé et les membres de soutien de tous les secteurs feront aussi partie d'équipes de travail.

Si vous n'êtes pas membre d'une équipe de refonte, le membre de votre unité de travail sollicitera votre opinion et rétroaction. Alors s'il vous plaît, partagez vos idées et vos connaissances.

NEW CARE DELIVERY MODEL (CONTINUED)

Mariëlle Heuvelmans, VP Acute Care and Chief Nursing Executive, and Bruce Kennedy, VP Community Care, Quality and Performance are the co-leads guiding the redesign efforts. Physicians, nurses, other healthcare professionals and support members from all areas will be part of the design teams.

If you are not on a design team, the member of your work unit will solicit your opinions and feedback. So please, share your ideas and your knowledge.

CLINIQUE DU DIABÈTE POUR PATIENTS EXTERNES

La Clinique du diabète de l'HGH compte deux diététistes et deux infirmières. On y offre :

- Cours de groupe pour les patients atteints de diabète de type 2
- Counseling individuel pour le pré-diabète, le diabète de type 1, type 2 et gestationnel

«Tous nos patients ont reçu un diagnostic de diabète. Environ 90% sont référés par des médecins de famille ou les médecins de l'Urgence. Les personnes diabétiques peuvent aussi s'adresser directement à la clinique pour obtenir nos services. Nous avons environ 600 patients, dont certains consultent chaque mois et d'autres à chaque trimestre. Lorsque la situation est bien contrôlée, ils viennent pour une visite annuelle. On fait beaucoup d'éducation auprès des patients et on travaille en collaboration avec les médecins. D'ailleurs, on fait des ajustements d'insuline pour les patients dont le médecin a signé une directive médicale. Si le patient souffre d'autres problèmes de santé qui découlent du diabète, on s'en occupe aussi. On traite la personne dans son ensemble», explique Nancy Lajeunesse, diététiste.

À venir à l'automne 2014 et en 2015 :

- Sessions d'information de groupe sur des sujets comme les matières grasses et le sel dans l'alimentation, le soin des pieds, etc.

DIÉTÉTISTE, DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

Depuis quatre ans, l'HGH accueille des étudiants finissants du baccalauréat spécialisé en nutrition de l'Université d'Ottawa pour des stages cliniques. Le programme de quatre ans comprend un stage obligatoire dans un hôpital et de la consultation auprès de patients hospitalisés. Les diplômés doivent ensuite réussir un examen pour adhérer à l'Ordre des diététistes de l'Ontario et porter le titre de diététiste.

En mai dernier, Maryse Reinhardt a fait un stage de six semaines à la Clinique du diabète et à l'unité d'hémodialyse, sous la supervision de Nancy Lajeunesse et Sandy Corriveau, diététistes. Parmi les activités d'apprentissage, Maryse a participé aux cours de groupe offerts aux patients, mené des consultations individuelles, écrit un article sur les OGM (organismes génétiquement modifiés), révisé des documents et fait une présentation aux employés de l'HGH sur les diètes à la mode. «Eh non, il n'y a pas de diète miracle. Tout repose sur une alimentation équilibrée et de l'exercice», explique-t-elle. «Ce stage était vraiment utile et j'ai beaucoup appris. Pour la première fois, j'ai eu l'occasion de faire des rencontres d'évaluation avec des patients et de travailler en dialyse. C'est vraiment différent de l'école et c'est une adaptation intéressante. Je dois maintenant appliquer mes connaissances et tout devient du cas par cas. Je dois m'adapter à chaque patient, répondre à ses besoins et l'aider».

«Un des objectifs du stage est que l'étudiante soit seule avec le patient pendant la dernière semaine. À la fin du stage, on s'attend à ce que la stagiaire soit autonome et qu'elle puisse effectuer une charge de travail similaire à celle d'une diététiste. Comme professionnelle, c'est intéressant et valorisant de partager notre expérience avec les étudiants. C'est aussi très intéressant d'avoir un regard nouveau qui vient parfois confronter la théorie et la pratique», ajoute Nancy Lajeunesse.



Maryse Reinhardt, stagiaire

INNOVATION - A NEW 3D CAMERA IN OR

Since spring, surgeons at HGH rely on a 3D camera for abdominal surgeries (laparoscopy). The recent acquisition is part of a global equipment purchase intended for the operating suite of the new HGH.

“Although 3D technology has been around for quite some time, it took a while for practical

uses to be developed for the operating room,” says Dr. Byron Friesen, Surgeon. The use of the 3D camera makes a big difference for surgeons. “The images we see on the screen are really good and the camera gives us the ability to be more precise with our movements, as we now have depth perception of the inner tissues. At the hospital level, it allows us to do more

complex surgeries. For medical students, it gives them the opportunity to see internal organs and tissues in a way that they would not see otherwise,” adds Dr. Friesen.

“Patients also benefit from this innovative technology. Even though a patient would not feel the difference between a 2D and a 3D camera during a procedure, the increased movement precision allows for safer surgeries,” explains Hélène Cousineau-Ouellette, Perioperative Services Coordinator.



Dr. Byron Friesen and Hélène Cousineau-Ouellette



MADAME R  JEANNE CLERMONT, BÉNÉVOLE DE L'ANNÉE

Reconnue comme Bénévole de l'année à l'HGH, Madame R  jeanne Clermont œuvre à l'hôpital depuis 27 ans, dont 9 au conseil d'administration et 15 aux soins palliatifs. « Je le fais parce que j'aime   a, pas pour les honneurs. Pour moi, c'est un privil  ge d'être bénévole, je ne vois pas   a comme du travail. Le bénévolat, c'est tellement motivant. On rencontre beaucoup de gens et on n'arrête jamais d'apprendre », raconte Madame Clermont.

Madame Clermont occupe le poste de directrice des soins palliatifs. « C'est un secteur où   a peut être dur sur le moral, ce n'est pas pour tout le monde. Notre travail est d'accompagner les patients en fin de vie et leurs familles. On est là pour aider ou pour écouter, tout simplement. On rend visite aux patients, on les aide à se nourrir, on va dehors avec eux si c'est possible. On aide selon les directives des infirmières ». Sa tâche de directrice comprend aussi la préparation des horaires. En semaine, les bénévoles sont habituellement présents de 9 h à 20 h 30 et quelques heures pendant les fins de semaine. «   a fait beaucoup de shifts à remplir et beaucoup de bénévoles à trouver! Il y a un grand besoin ».

Le bénévolat est un mode de vie pour Madame Clermont. « J'ai commencé avec les Guides et les Jeannettes, j'ai aussi aidé avec les Loisirs, amassé des fonds pour le t  l  phon de l'hôpital, le cancer et le cœur. Je si  ge au conseil de la Maison Interlude. Parce qu'on est tellement bien ici au Canada, je crois que c'est important de redonner à notre communauté ». Sa famille aussi est engagée à faire du bénévolat. C'est d'ailleurs son fils a  n   qui l'a incitée à participer à un projet d'aide humanitaire.

« Mon fils est enseignant et depuis 15 ans, il organise un voyage humanitaire annuel en Jamaïque. Avec ses élèves, on a construit de petites maisons là-bas. Pendant la semaine, on visite aussi des écoles et des orphelinats et on apporte des fournitures scolaires et de la nourriture. Après le départ des jeunes, je reste une semaine de plus pour aider un groupe de médecins et d'infirmières bénévoles. On se rend dans les bidonvilles et on voit environ 500 personnes qui ont besoin de soins médicaux ».    ceux qui hésitent à donner de leur temps, elle n'a que ce conseil à offrir : « Si vous faites du bénévolat,   a va enrichir votre vie! »



Madame R  jeanne Clermont

A PATIENT SAYS THANK YOU

In November 2013, Mr. James Thibodeau from Niagara, Ontario stopped in the Hawkesbury area for gas. Moments after stepping out of his car, he experienced a sudden health problem. The attendant called an ambulance and the man was rushed to HGH.

Mr. Thibodeau recalls the experience: "Being sick and 8 ½ hours away from home and my wife was a bit scary for both of us. But they put me in a bed and took very good care of me! They couldn't do enough for me and they kept close contact with my wife the whole time. I feel that everyone really went out of their way to help me. I was very pleased. I spent four days at HGH. The staff consulted with the Niagara Hospital and made all the arrangements for me to return to Niagara by air ambulance. I then spent one more week in the hospital back home." Mr. Thibodeau and his wife Diane thank all doctors and hospital staff for their kindness.

POUR NOUS JOINDRE | CONTACT US

Contact Dialogue
Lynn Lemay-Sabourin
lsabourin@hgh.ca

JOURNÉE MONDIALE DE PRÉVENTION DU SUICIDE

Le 10 septembre 2014

À l'occasion de la Journée mondiale de prévention du suicide, les Services communautaires de Santé mentale et toxicomanie de l'HGH offriront une session d'information aux employés de l'hôpital. Le but est de sensibiliser et de renseigner le personnel au sujet des services offerts à l'HGH aux patients en situation de crise. Les détails de l'événement sont affichés sur Mimi.

L'Équipe de crise en santé mentale a développé un processus de prise en charge du patient à partir de la salle d'urgence. Une crise est définie comme une situation qui amène la personne à être instable ou vulnérable. «Lorsqu'un patient en situation de crise arrive à l'Urgence, l'infirmière de triage ou le médecin appelle l'Équipe de crise pour qu'on évalue le risque suicidaire ou d'homicide. On prépare un plan ou on fait une recommandation pour que le médecin puisse établir un diagnostic ou référer le patient ailleurs au besoin. Selon le niveau d'intensité de la crise,

le patient est hospitalisé, admis à un «lit de crise» dans la communauté ou retourne chez lui», explique Benoît St-Jean, coordonnateur de l'Équipe de crise et service de toxicomanie.

L'Équipe de crise travaille présentement en collaboration avec le Bureau de la qualité et de la sécurité des patients pour le développement d'une méthode de fonctionnement uniformisée afin d'assurer un meilleur suivi du patient après qu'il a reçu son congé de l'hôpital. «Nous développons un processus qui va faire le pont entre l'Urgence et les autres services en Santé mentale et toxicomanie. Nous voulons aussi faciliter la communication en établissant un langage commun qui va aider à cerner le risque suicidaire. Cette méthode uniformisée sera ensuite appliquée à tout l'HGH», explique Harminder Kaur-Singh, agente de la qualité et du risque aux Services communautaires de santé mentale et toxicomanie.



NHL PLAYOFF FEVER

Hockey Fans were invited to wear their favourite team's jersey to show sporting spirit on June 5th during the playoffs. Many employees happily showed support for their team! A special meal was served at the cafeteria for the occasion.



MUD HERO

Une bande de joyeux sportifs, des employés de l'HGH et des amis, ont complété l'épreuve Mud Hero le 14 juin dernier au Mont St-Bruno. Vive les gens en forme et le travail d'équipe!