

# DialogueHGH

AVRIL | APRIL 2016

## LES SOINS AIGUS SE PRÉPARENT AU DÉMÉNAGEMENT

Les objectifs et le plan d'action du secteur des Soins aigus sont alignés aux trois priorités essentielles à la mission critique de l'HGH pour 2016-2017.

### Projet de réaménagement

Afin de bien préparer les déménagements, les équipes cliniques planifient la transition pour chaque département en tenant compte de tous ces éléments : le flux des patients, les équipements, les heures d'ouverture, la technologie, les services de soutien et la formation du personnel et des médecins.

### Service de l'urgence

Sous la direction de Sylvie Denise Nault, nous évaluons le processus au triage afin de diminuer les temps d'attente et d'améliorer la qualité des soins et l'expérience du patient. Par exemple, grâce à des ordonnances préapprouvées, les infirmières de triage peuvent demander des prises de sang ou des radiographies pour les patients avant même qu'ils voient le médecin, ce qui augmente l'efficacité du processus. Malgré une augmentation de 14 % du nombre de visites à l'Urgence, les temps d'attente pour les patients non admis ont diminué grâce aux nouveaux processus et à l'excellent travail de l'équipe multidisciplinaire de l'Urgence.

### Accès aux patients

Pour les Services péri-opératoires, nous révisons le processus de consultations et de demandes de procédures en endoscopie et colonoscopie afin de mieux prioriser toutes les requêtes pour améliorer l'accès au service pour les patients. De plus, nous réévaluons les horaires du personnel infirmier et l'allocation des ressources en entretien ménager.

Aux soins intensifs, grâce à un partenariat avec L'Hôpital d'Ottawa, nos infirmières ainsi que l'éducatrice en soins infirmiers ont reçu une formation avancée de cinq semaines pour nous préparer à offrir des soins critiques plus avancés. En collaboration avec Dre Marie-Ève Lizotte, nous travaillons à créer des ordonnances d'admission à l'Unité des soins intensifs.

Cette période de préparatifs au déménagement est exigeante, mais aussi très stimulante. Merci à nos équipes professionnelles qui contribuent constamment à l'amélioration de la qualité des soins et de l'expérience du patient.



**Denise Picard-Stencer**  
VP Soins aigus et Chef de direction  
des soins infirmiers | VP Acute Care  
and Chief Nursing Executive

## ACUTE CARE SECTOR PREPARING FOR THE MOVE

The objectives of the Acute Care sector are aligned with HGH's three mission critical priorities for 2016-17.

### Redevelopment Project

In preparation for the moves of our services, clinical teams are working on transitional plans for each department. We are taking into account factors such as patient flow, equipment, service hours, technology, support services and training of staff and physicians.

### Emergency Department

Under Sylvie Denise Nault's direction, we are reviewing the triage process in order to reduce wait times and improve the quality of care and patient experience. For instance, the triage nurses are now using pre-approved medical orders to send patients for blood tests or X-rays, even before they see a physician, making the whole process more efficient. Thus, despite a 14% increase in the number of visits to the Emergency Department, wait times for non-admitted patients have decreased due to new processes and the excellent work of our multidisciplinary team.

### Patient Access

In the operating room, we are reviewing the process for consultations and all requests for endoscopy and colonoscopy procedures to prioritize them in a more efficient way to improve patient access. We are also reviewing scheduling and housekeeping resources.

In the Critical Care Unit, thanks to a partnership with The Ottawa Hospital, our Nursing Educator and a few nurses have received a five-week advanced critical care training, which will enable us to provide more advanced care in the future. In collaboration with Dr. Marie-Ève Lizotte, we are also working on admission orders for the Intensive Care Unit.

This planning phase for the moves can be demanding, however it's an exciting time. Many thanks to all our professional teams who contribute on a daily basis to the improvement of the patient experience and the quality of care.

*Denise Picard-Stencer*

**Denise Picard-Stencer**

## SEMAINE NATIONALE DES SOINS INFIRMIERS

### Le personnel infirmier : toujours à vos côtés

Du 9 au 15 mai, soyez des nôtres pour souligner la Semaine nationale des soins infirmiers à l'HGH.

- Trois sessions *Lunch and Learn*
- Concours de dessins pour enfants
- Soirée de quilles - le 12 mai
- BBQ pour tous les employés, bénévoles et médecins de l'HGH - le 12 mai

Consultez MIMI pour plus d'information sur les événements.

## NATIONAL NURSING WEEK

### Nurses: With you every step of the way

Join us in celebrating the National Nursing Week from May 9<sup>th</sup> to the 15<sup>th</sup> at HGH.

- Three Lunch and Learn sessions
- Kids Drawing Contest
- Bowling Night - May 12<sup>th</sup>
- BBQ for all HGH staff, volunteers and physicians - May 12<sup>th</sup>

Go to MIMI for more information about the events.

## L'ECTI VISE LA RÉADAPTATION PSYCHOSOCIALE

L'équipe communautaire de traitement intensif (ECTI) offre des services aux personnes de 16 ans et plus aux prises avec des troubles sévères et récurrents en santé mentale. Le bureau principal de l'ECTI est à Casselman et les 10 intervenants professionnels de l'équipe se déplacent dans toute la région pour rencontrer leurs clients dans leur milieu de vie : à domicile, en résidence ou en milieu supervisé.

L'ECTI fait partie du programme de Santé mentale et toxicomanie de l'HGH, dirigé par Geneviève Arturi. «Toutes nos interventions visent la réadaptation psychosociale, l'intégration et le maintien du client dans la communauté. En 2015, nous avons effectué près de 6 000 interventions et 75 sessions de groupe auprès d'une soixantaine de clients. Près de 75 % de nos clients sont atteints de schizophrénie et leurs besoins sont complexes. Nous travaillons aussi avec les familles et l'entourage des clients, comme les employeurs, les résidences et les organismes communautaires», explique Geneviève.

«En général, nous accompagnons nos clients sur une assez longue période, qui peut varier de 6 à 8 ans, ou plus. Notre but est toujours de favoriser la réintégration. Nous travaillons à développer des habiletés et des intérêts chez nos clients, afin qu'ils redeviennent actifs et productifs dans la société, à chaque jour», explique Natalie Strangelove, gestionnaire clinique.

L'approche des intervenants de l'ECTI est holistique et multidisciplinaire et le plan de soins est adapté aux besoins de chaque client. L'infirmière, l'ergothérapeute, les travailleurs sociaux, au soutien des pairs, en toxicomanie et vocationnel aident les clients dans toutes les facettes de leur vie : santé physique, hygiène, repas, activités et rendez-vous. L'ECTI travaille aussi en collaboration avec les familles, les hôpitaux et les médecins de famille, qui peuvent référer les clients.

L'ECTI mise sur les forces de ses clients et l'entraide entre les pairs. « Par exemple, nous avons récemment lancé un petit groupe de couture que plusieurs de nos clients apprécient beaucoup. L'idée est venue d'une intervenante qui a du talent dans ce domaine et d'un de nos clients, passionné de couture et qui possède de l'équipement. En aidant ses pairs, ce client se sent utile et peut développer une capacité de leadership. Les autres apprennent des techniques de base et développent un nouvel intérêt ou un talent. Ça devient une occupation intéressante et productive pour eux.», ajoute Natalie. Malgré la complexité des cas, la majorité des clients de l'ECTI se rétablissent, réintègrent la société et occupent des emplois à temps plein ou à temps partiel.

## HOMMAGE AUX BÉNÉVOLES DE L'HGH

### Les bénévoles sont les racines qui ancrent les collectivités

Le 14 avril dernier, dans le cadre de la Semaine nationale de l'action bénévole, l'HGH rendait hommage à ses bénévoles lors d'un souper servi au Club de golf La Cité.

Près d'une centaine de personnes ont participé à la soirée où 17 bénévoles ont reçu un cadeau ou un certificat de reconnaissance.

Les Amis de l'HGH regroupent 115 bénévoles qui consacrent au-delà de 21 000 heures de leur temps à l'hôpital, chaque année.

## PAYING TRIBUTE TO HGH VOLUNTEERS

### Volunteers are the roots of strong communities

On April 14<sup>th</sup>, as part of the National Volunteer Week, HGH paid tribute to its volunteers during a dinner served at La Cité Golf Club.

Close to 100 people enjoyed the evening and 17 volunteers received a gift or a recognition certificate.

The Friends of HGH include 115 volunteers who collectively devote over 21,000 hours of their time to the hospital each year.

## MERCI! - THANK YOU!

**100 HEURES - 100 HOURS :** Huguette Beauchamp, Francine Belle-Isle, Diane Charbonneau, François Charbonneau, Mario Demers, Martine Dupuis, Christiane Gommier, Lise Hotte-Ouimet, Micheline Lefebvre et Carmen Rivers

**5 ANS - 5 YEARS :** Odette Dixon, Jean-Jacques Gareau, Patricia Lalonde, Jocelyne Massé et Danielle Rousseau

**10 ANS - 10 YEARS :** Jocelyne Carroll

**15 ANS - 15 YEARS :** Catherine Eberdt-Grasshoff



**Catherine Eberdt-Grasshoff** receives a gift and certificate from Suzanne Quesnel-Gauthier, Chair of HGH Board of Directors; Marcel Leclair, VP, Finance and Corporate Services; Karina Adam, Human Resources Director and Sébastien Racine, Chair, HGH Foundation Board of Directors.

## APRIL IS BE A DONOR MONTH

Organ and tissue donation and transplantation save and enhance lives. Currently, over 1,600 people in Ontario are waiting for a life-saving organ transplant. Sadly, many will die because the organ they need is not available in time.

Raising awareness about organ and tissue donation is important. Statistics show that most people are in favour of organ donation, but that they don't take the time to register their consent, leaving their families with the burden of making the decision and leading to missed life-saving opportunities.

"Sharing your decision to donate with your loved ones is important. If you believe in the importance of organ and tissue donation, we ask you to register your consent and inform your family. It only takes 2 minutes," says Denise Picard-Stencer, Vice President Acute Care/Chief Nursing Executive.

HGH became a Trillium Gift of Life Network (TGLN) designated hospital with level II critical capacity in April 2015. The hospital has the obligation to notify TGLN of a patient's death or pending death that meets certain criteria. Trillium will then determine if there is a potential for an organ or tissue donation and contact the family.

"Since last year, we had a number of cases where we transferred patients to a higher level of care and we notified TGLN, eventually leading to organ donation. We have also had many on-site tissue recoveries (eyes) and our first bone and tissue recovery performed by TGLN medical team," explains Lori Lazette, Patient Flow Coordinator and TGLN Operational Lead.

Any Ontario resident aged 16 or older can register their consent to donate their organs and tissues upon their death. Everyone is a potential organ and tissue donor, regardless of age, sexual orientation or health status.

## GIVE THE GIFT OF LIFE

**One organ donor can save 8 lives and improve up to 75 more through the gift of tissue.**

**More than 85% of Ontarians are in favour of organ donation. However, only one in four Ontarians have registered their consent to donate.**

**REGISTER YOUR CONSENT TODAY AT [BEADONOR.CA](http://BEADONOR.CA)**

**It only takes a moment to register with results that will be long lasting and positive.**



**Gift of Life Committee:** Lori Lazette, Caroline Schmidt, Denise Picard-Stencer, Joanne Hurtubise and Sylvie Lefebvre

**Absent:** Dr. John Mahoney, Debbie Hall, Hélène Cousineau and Louise Rock

## QUE DES ALIMENTS SAINS   L'HGH!

L'HGH offre désormais un plus grand nombre de choix alimentaires santé à sa clientèle.

L'HGH figure parmi les 20 hôpitaux de la région qui participent au programme Aliments sains lancé en 2014 par le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) Champlain. Ce programme comporte trois niveaux (Bronze, Argent, Or) et vise à faire diminuer les taux de maladies chroniques comme les maladies du c oeur, l'AVC et le cancer en facilitant des choix sains.



Mireille Lauzon-Dauth, Claire Belle-Isle, Jos e Laframboise et Lise Dugas

C'est avec fierté que l'HGH a reçu la désignation Bronze le 31 mars dernier. Cette distinction sera c l br e à l'été 2016 avec nos clients et notre partenaire du RLISS.

« Chacun des niveaux comprend différents critères et nous sommes déjà en train de planifier le niveau Argent pour l'automne 2017. Comme établissement hospitalier offrant des soins de santé, nous sentons le besoin d'être un ambassadeur et de promouvoir les aliments santé », explique Lise Dugas, directrice du Service alimentaire.

Le niveau Bronze comporte les critères suivants :

- Fournir la teneur en calories et en sodium des repas servis à la cafétéria
- Offrir davantage de produits céréaliers à grains entiers, de fruits et de légumes
-  liminer les aliments frits
- Réduire certains aliments comme le chocolat, les croustilles, les desserts, les friandises
- Réduire la teneur en sodium
- Réduire le format des boissons riches en calories

Comme la désignation s'applique à l'hôpital en entier, il fallait revoir toute la gamme d'aliments servis aux patients, à la cafétéria et par les Amis de l'HGH. Ce programme a été mis sur pieds avec les efforts et l'engagement de Jos e Laframboise, superviseuse du Service alimentaire et Claire Belle-Isle, bénévole.

« Pour les Amis de l'HGH, notre plus grand défi a été de trouver des substituts aux produits que nous vendions habituellement dans nos machines distributrices. Les nouveaux produits doivent répondre aux critères, tout en plaisant à la clientèle. Nos habitués ont trouvé le changement difficile au début, mais apprécient maintenant les nouveaux choix santé », explique madame Belle-Isle.

« Pour le Service alimentaire, le défi fut de trouver de nouvelles options santé pour la clientèle de la cafétéria. Par exemple, remplacer les frites, fritures et repas-minute exigeait une grande créativité afin de trouver des choix attrayants et avec bon goût, tout en respectant les critères santé », ajoute Jos e Laframboise.



# Project Info projet HGH

AVRIL / APRIL 2016

## LES TRAVAUX CONTINUENT

La majorité des travaux de construction se font dans les agrandissements et les nouveaux édifices et ne sont pas visibles ou incommodants pour la plupart des usagers.

### Mesures de continuité des opérations efficaces

Assurer la continuité des opérations est l'un des plus grands défis du projet de réaménagement. Ainsi, certains travaux sont effectués la fin de semaine pour éviter des interruptions de service. Récemment, l'installation de conduites de gaz pour le nouveau bloc opératoire nécessitait la fermeture du corridor donnant accès au bloc actuel pour une période de 48 heures. Comme il n'y a pas de chirurgies prévues les fins de semaine, cette période a été choisie pour effectuer les travaux.

« Nous avons un plan détaillé au cas où une chirurgie urgente devait avoir lieu. L'entrepreneur devait nous garantir l'accès au bloc opératoire sur un préavis de 15 minutes, en s'assurant que toutes les mesures de contrôles des infections, du bruit, de sécurité et de protection des incendies étaient respectées en tout temps. Et nous avons eu recours au plan avec succès. La chirurgie d'urgence s'est bien déroulée et les travaux ont été achevés dans le délai prévu », explique Diane Vaillant, directrice, Projet d'immobilisation.

### Planification des déménagements

Les premiers déménagements auront lieu à l'été. Plusieurs groupes de travail s'occupent de l'intégration des nouveaux équipements, de la formation du personnel et du flux des patients. Tous travaillent à planifier des déménagements organisés, sécuritaires et efficaces.

### Nouvel édifice presque achevé

La construction du nouveau Centre régional de santé mentale et toxicomanie situé au 580, avenue Spence est presque achevée. En mai, la phase de finition intérieure sera complétée et l'installation des meubles et des appareils fixes suivra en juin. Les inspections finales pour les systèmes électriques, de sécurité et les ascenseurs seront faites par la ville et la province en juin. Le déménagement est prévu pour le début de juillet.

« Nous avons visité l'édifice avec les employés et l'équipe médicale afin de nous assurer que les améliorations prévues aux opérations se concrétiseront. Les gens sont emballés par ce nouvel édifice construit pour répondre aux besoins et qui améliorera la synergie entre les différents programmes et services. Le style d'aménagement, l'intimité des lieux et les mesures d'atténuation du bruit rendront l'édifice très accueillant pour nos clients », explique David Kinsley, gestionnaire de projet.

L'édifice sera pleinement fonctionnel lorsque les 60 personnes de l'équipe du 480 McGill s'installeront dans leurs nouveaux locaux. La continuité du service sera assurée pour tous les clients pendant la période de transition. Les Services financiers et soutien décisionnel déménageront aussi au 580 Spence au cours de l'été.

## WORK CONTINUES

Although construction work is ongoing, it is barely noticeable for most users as it occurs in the new buildings and expansions.

### Effective operational continuity measures

One of the main challenges of the redevelopment project is to ensure operational continuity. To avoid service interruption, some work is carried on during the weekend. Recently, we had to close the corridor leading to the OR for a 48-hour period to install gas lines for the new surgical unit. Since no procedures are scheduled for the weekend, it was considered the best time to perform this work.

"We had a detailed plan in case we needed to use the OR for an emergency surgery. The contractor had to ensure access to the operating room upon 15 minutes notice while complying with all infection control, noise, safety and fire protection measures. And we did successfully deploy the plan. The emergency surgery went well and the work was carried out within the allocated timeframe," explains Diane Vaillant, Director, Capital Project.

### Planning the moves

The first moves will take place this summer. Several workgroups are planning the equipment integration, staff training and patient flow. All involved are preparing for some well-organized, safe and efficient moves.

### Final touches on MHA new building

The construction of the new Mental Health and Addiction Regional Centre at 580 Spence Avenue is almost complete. The interior-finishing phase currently underway should be done by the end of May, followed by the installation of furniture and fixtures in June. Final municipal and provincial building inspections for electricity, elevators and life safety systems are also set for June. The moving date is scheduled for early July.

"We started to tour the building with the staff and medical team to verify that the operations will in fact be optimized by the move. People are excited about this new purpose-built facility that will increase synergies between programs and services. With features such as sound attenuation measures, privacy measures and layout, the building will have a very welcoming feeling for clients," explains David Kinsley, Project Manager.

The building is expected to be fully operational when the 60-member team from 480 McGill Street moves and settles into their new surroundings by the end of summer. Provisions will be made to ensure service continuity for clients is maintained throughout the transition. The Financial Services and Decision Support Team will also move into 580 Spence Avenue later in the summer.

