



# DialogueHGH

OCTOBRE | OCTOBER 2016

## MOT DU VICE-PRÉSIDENT, FINANCES ET SERVICES CORPORATIFS

Septembre 2016 marquait mon deuxième anniversaire à l'HGH. L'organisation traverse une période intense de croissance et vit une importante transformation à plusieurs niveaux, des infrastructures physiques aux processus internes.

À la Gestion du matériel, nous avons implanté le système Logi-D dans l'aile est, l'Unité des soins intensifs, l'Urgence et plus récemment aux Services péri-opératoires. Avec le système Logi-D, le processus de commande des fournitures est maintenant informatisé. Le système comprend deux casiers bien identifiés pour chaque article et tout y est bien rangé. Lorsque le premier casier est vide, l'employé place une étiquette électronique sur un lecteur qui envoie une demande de réapprovisionnement à la Gestion du matériel. La quantité de chaque casier a été déterminée en analysant l'historique de consommation, puis en y ajoutant une marge afin d'éviter les ruptures de stock. Avant l'installation du système, la Gestion du matériel devait physiquement faire un décompte des quantités en inventaire et calculer les quantités requises pour le réapprovisionnement. Ce nouveau système favorise une meilleure rotation des fournitures, réduit le gaspillage et élimine les déplacements du personnel.

Les Services financiers et soutien décisionnel ont appliqué de nouvelles procédures en matière de rapports. Grâce à la production d'information en temps opportun, nous avons acquis une meilleure compréhension de la position financière de l'hôpital. Nous avons amélioré le système de vérification de la paie et signé le Plan de fonctionnement postérieur à la construction (PFPC) qui nous aidera à gérer les nouvelles dépenses liées au projet de réaménagement.

En 2015-2016, l'HGH entreprenait un plan de réduction des dépenses de 3,9 millions de dollars échelonné sur trois ans ou de 1,3 millions par année. Grâce à la collaboration de toute l'organisation, nous avons atteint l'objectif de la première année et sommes sur la bonne voie pour 2016-2017. Nous avons réussi en faisant un examen systématique des contrats et des pratiques d'achats, en réduisant le gaspillage de fournitures et en optimisant les ressources humaines des secteurs administratifs. La prochaine phase du 3,9 millions de dollars exigera une étude approfondie de la prestation des soins de base afin d'assurer l'équilibre entre les ressources et le flux des patients.

Le projet de réaménagement est une belle opportunité d'améliorer tous nos systèmes pour les rendre plus performants. Par exemple, l'automatisation des systèmes mécaniques des nouveaux bâtiments les rendront énergétiquement plus efficaces et réduiront les coûts d'énergie.

Tournés vers l'avenir, nous devons continuer à innover, à améliorer la qualité des services et augmenter nos volumes. En améliorant le coût moyen par cas, nous augmenterons les revenus de l'HGH, ce qui nous permettra d'améliorer le niveau et la quantité des services offerts. En améliorant la qualité des soins, nous améliorerons la satisfaction des patients. Voilà notre défi sur notre route vers un hôpital régional à service complet.



**Marcel Leclair**

Vice-président, Finances et services corporatifs | Vice-President, Finance and Corporate Services

## WORD FROM THE VICE-PRESIDENT, FINANCE AND CORPORATE SERVICES

September 2016 marked my two year anniversary at HGH! The organization is progressing through an exciting period of growth and undergoing a significant transformation on many levels from the physical infrastructure to the internal processes.

In Materials Management, for example, Logi-D system was implemented on the East Unit, Intensive Care Unit (ICU), Emergency Department, and most recently in the newly opened Perioperative Services. The Logi-D system automates the ordering process for supplies. With this system the supplies are neatly organized in properly sized and labeled bins. There are in fact two

bins for each product and when the first bin is empty the user places a label on the electronic board, which sends a signal to Materials Management indicating the need for replenishment. The quantities in the two bins were determined by studying historical consumption patterns and a margin of safety is added to avoid running out of stock. Prior to the installation of this system, Materials Management had to physically go through the stockrooms to determine the quantities on hand and calculate the quantities required for replenishment. This new Logi-D system promotes better product rotation, reduces waste and eliminates staff movement.

In Finance and Decision Support Services, we implemented new reporting procedures. With information produced on a timely basis, we have gained a better understanding of our hospital's financial position. We improved controls in Payroll and concluded the Post Construction Operating Plan (PCOP), which will help us manage the new expenses related to the redevelopment project.

In 2015-16, HGH embarked on a three-year journey to reduce costs by \$3.9 million or \$1.3 million per year. Thanks to an organization-wide collaborative effort, we achieved the first year objective and we are on track for 2016-17. We met the targets through a systematic review of contracts and procurement practices; a reduction in wastage of supplies and the optimization of staffing levels in administrative areas. The next component of the \$3.9 million will require greater attention to fundamental care delivery processes to ensure a proper balancing of resources with patient flows.

The redevelopment project also provides a great opportunity to optimize all of our systems and become more efficient. For example, automated building systems make the new buildings more energy efficient and result in savings on energy costs.

Looking ahead, we must continue to innovate and improve service levels, both in quality and volume. By improving our cost per case, we will increase revenues for HGH, which in turn will enable us to improve service levels and offer a greater range of programs and services. By improving our quality of care, we will enhance overall patient and client satisfaction. This is an exciting challenge on our way to becoming a full-service regional hospital.

**Marcel Leclair**

## THE FAMILY BIRTHING CENTRE RECEIVES TWO AWARDS

The Family Birthing Centre (FBC) team members were delighted to receive two recognition awards for their performance this year.

In May, the FBC received a "Recognition award for outstanding performance in application of knowledge communication and team work in order to make patient safety the priority and everyone's priority" from Salus Global, MORE OB Program.

MORE OB Program is a comprehensive patient safety improvement and professional development program for healthcare professionals working in birthing units. More than 300 North-American hospitals and 13,000 caregivers and administrators have followed the program provided by Salus Global. HGH has implemented MORE OB in 2007.

In August, the Champlain Maternal Newborn Regional Program recognized the FBC's outstanding performance in meeting and maintaining a green status in five of six key performance indicators of the BORN program. The program is an audit and feedback tool that measures quality in maternal-newborn care and monitors improvements in best practices. Nearly 500 women give birth at HGH every year.

"We are very proud of these two awards. They are a testimony to the dedication of every team member towards the improvement of quality care and patient safety in all aspects of the FBC. We are now considered leaders in maternal-newborn care within the Champlain Local Health Integration Network," says Sylvie Lefebvre, Director, FBC, In-patient Services and Pharmacy



Members of the FBC team receive their award from MORE OB representative Hélène Langlois.

## LA PHARMACIE DE L'HGH RE OIT UN AGR EMENT

Le 1er ao t dernier, la pharmacie de l'HGH a re u l'agrément de l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario. Cette réussite est le fruit de près d'une année de travail par tous les membres de l'équipe de la Pharmacie.

En 2013, la province a donné le mandat à l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario d'accréditer et d'inspecter les pharmacies des hôpitaux de la même manière qu'il accrédite et inspecte les pharmacies communautaires. Ce nouvel agrément avait comme but d'améliorer la qualité des soins, de renforcer la sécurité et d'établir des normes uniformes pour les pharmacies en milieu hospitalier. La demande d'agrément faisait suite à des problèmes d'approvisionnement et de dosage de médicaments contre le cancer rencontrés dans certains hôpitaux de l'Ontario.

Des représentants de l'Ordre des pharmaciens ont visité l'HGH en octobre 2015 et ont formulé des recommandations afin d'améliorer la qualité des services et la sécurité du patient.

«Nous avons établi un plan d'action et nous avons réussi à répondre à tous les critères et implanter toutes les recommandations de l'Ordre des pharmaciens. Le processus est exigeant et étudie toutes les facettes de la pharmacie : achats, manipulation, préparation et entreposage des médicaments, formation, politiques et procédures internes. Cette accréditation démontre l'engagement de notre équipe envers la sécurité du patient et les soins de qualité. Nous en sommes très fiers et nous serons prêts pour le prochain niveau qui comptera 384 critères», explique Sylvie Lefebvre, directrice, Centre familial des naissances, Soins hospitalisés et Pharmacie.

L'accréditation de la pharmacie améliore la performance de l'hôpital. Le déménagement prochain apportera plusieurs autres changements, dont du nouvel équipement et de nouvelles mesures pour la distribution des médicaments et le contrôle des narcotiques.



L'équipe de la Pharmacie



### A HAPPY TEAM IN THE NEW PERIOPERATIVE SERVICES

“We made it!” said Joanne Hurtubise, Director of Perioperative Services about the department’s move, which occurred on September 15th, 19th, and 20th. Perioperative Services was the first clinical service to move into their newly built space.

“The team’s strategic planning resulted in a smooth transition to the new space. The year-long preparation and team commitment were key factors to the successful move of such a specialized service. Every detail was meticulously planned. Partners, resources and support were also available on site to help and prepare everything. A biomedical technician from CHEO spent an entire week prior to the move testing equipment and ensuring that every piece was functional and safe for our patients. Vendors were also on site answering staff questions and making final adjustments to installations and equipment. In addition, we had full commitment and support from our staff, medical team, material management, housekeeping, security, IT/IS, maintenance as well as the project management office.

We began the moves on Thursday evening September 14th after our scheduled operating room cases and were ready to greet our first patient on Monday September 19th at 8:00 am. We’re extremely happy and proud to have had such a successful move,” adds Joanne.

The new OR features large and bright work areas and is equipped with the most advanced technology. The fully integrated surgical boom is the first of its kind in the region. There are two new OR booms in each of the operating room theaters. One boom is used by the anesthetists and contains all the necessary medical gases, electrical plugs and computer. The second boom is for the surgeon and nurse. It contains specialized lighting, monitor screens and a tower for all the equipment required for the surgical procedure. This new state of the art technology houses all the electrical wiring and medical gases resulting in a safer environment for the team.

“Everything in our new OR is better: the equipment, the inventory system for supplies, the automated drug dispensing system, the lighting, the facilities for patients, everything! We had an open house for staff on the 14th and 15th of September and employees were in awe of our new environment. It made them excited about their own future move into new facilities,” said Hélène Cousineau-Ouellette, Manager of Perioperative Services.

The Perioperative Services team includes five anaesthetists, five surgeons, two gastroenterologists, two urologist, two ENT, one OB-GYN, one dentist, one charge nurse, twenty operating room nurses, one RNFA, one OR aid, one booking clerk, one housekeeper, one manager and one director.

### NOUVELLES DE LA FONDATION - LA CAMPAGNE ACCÈS 2018 BAT SON PLEIN

Lancée en octobre 2015, la campagne Accès 2018 a comme objectif de soutenir l’HGH à se procurer deux pièces d’ equiperment à la fine pointe de la technologie : un tomodensitomètre (CT scan) 64 coupes et un appareil d’imagerie par résonance magnétique (IRM). En moins de 12 mois, la Fondation HGH a confirm e plus d’un million de dollars en promesse de dons!

Pour atteindre son but, la Fondation travaille avec un cabinet de campagne comptant 10 personnes et pr esid e par Dr Jean Fairfield. «Les membres du cabinet sont des gens respect es et engag es dans leur communauté. Ils accomplissent un travail précieux pour la Fondation puisque dans la première phase de la campagne, leur mandat principal est ax e sur la recherche de dons majeurs. C’est avec enthousiasme qu’ils approchent les gens de leurs réseaux et les sensibilisent aux besoins de l’HGH. Ils font des visites de l’hôpital avec les donateurs potentiels et sont en mesure d’expliquer comment les dons seront utilis es et de démontrer quels seront les impacts pour les patients et la communauté», explique Pierre-Luc Byham, directeur exécutif de la Fondation HGH.

Depuis le lancement de la campagne, les membres du cabinet et le personnel de la Fondation ont fait plus d’une centaine de présentations auprès de donateurs potentiels, avec des résultats éloquents. La Fondation peut aussi compter sur la grande générosité de donateurs fidèles dont la Soci ete d’investissement industriel de Hawkesbury, les Amis de l’HGH, les Radiologistes de l’HGH et la famille Champagne.

Parall eliquement aux activités du cabinet, le personnel de la Fondation travaille au renforcement des liens avec les donateurs actuels et sensibilise les patients qui ont utilis e les services de l’hôpital par le biais de la campagne annuelle et d’envois postaux. En plus des  v enements phares de la Fondation comme le téléthon qui aura lieu à l’automne 2017, de nombreuses activités communautaires feront partie de la phase 2 de la campagne.



En juin dernier, Deloitte Hawkesbury a fait un don de 25 000 \$ à la Fondation HGH dans le cadre de la campagne Accès 2018.



# Project Info projet HGH

OCTOBRE / OCTOBER 2016

## UNE SAISON DE DÉMÉNAGEMENT

L'automne sera occupé à l'HGH avec le déménagement de plusieurs services dans leurs nouveaux locaux. Le déménagement d'un service est une opération planifiée dans ses moindres détails et qui exige beaucoup de coordination. De nombreuses équipes internes et externes y participent, dont le personnel du service, des consultants, les technologies de l'information et systèmes d'information, l'entretien ménager, le Bureau de gestion de projets, des travailleurs de la construction et des déménageurs.

Le premier déménagement d'un service clinique a été celui des Services péri-opératoires entre le 15 et le 18 septembre. Ce fut une opération réussie, puisque dès le 19 septembre, tel que prévu, on pratiquait la première chirurgie dans le nouveau bloc opératoire. Le déménagement a occasionné l'interruption des chirurgies pendant seulement une journée et des mesures étaient prévues en cas de chirurgie d'urgence.

Le service d'endoscopie a déménagé temporairement dans l'ancien bloc opératoire pour permettre des réparations à la dalle de béton et au plancher de cette unité. Vers la fin octobre, lorsque le service d'endoscopie retournera dans ses locaux, on rénovera l'ancien bloc opératoire y pour accueillir les services ambulatoires de l'urgence.

Le prochain déménagement sera celui du Centre familial des naissances. Ensuite, le pavillon des cliniques ambulatoires accueillera ses premiers occupants avant l'hiver. Les différentes cliniques déménageront sur une période de 30 jours, en suivant une séquence prédéterminée. Les cliniques ambulatoires et les services d'hémodialyse, physiothérapie, cardiologie et oncologie seront les premières à occuper leurs nouveaux espaces, suivis de l'administration et des ressources humaines.

Le quai de chargement et la nouvelle cuisine sont pleinement fonctionnels depuis le mois de juin et tous les corridors de l'hôpital sont ouverts. De plus, nous avons commencé à installer et tester la nouvelle signalisation interne comportant un système de couleurs, de lettres pour l'identification de blocs et de numéro de pièce. L'ancienne et la nouvelle signalisation se côtoieront jusqu'à la fin des travaux de construction.

## MOVING SEASON

Fall will be a busy season at HGH with several departments moving into their new facilities. Moving a whole department requires a lot of coordination and detailed planning. Internal and external teams are involved and include, among others, the department's staff, consultants, IT/IS, Maintenance, Project Management Office, construction workers and movers.

The first clinical department to move was the Perioperative Services, from September 15th to the 18th. The process was successful and on September 19th, the first surgery was performed as planned in the new operating room. The move caused a scheduled service interruption for only one day and measures had been taken in case an emergency surgery was required.

Endoscopy services temporarily moved into the former operating room to allow repair work to the unit's concrete slab and floor. Endoscopy services should return to their unit near the end of October. Renovation work will then start in the former operating room, where Emergency Department Ambulatory Services will move.

The next department to move will be the Family Birthing Centre. Then, the Ambulatory Clinics Pavilion will welcome their first occupants before the winter. The clinics will move following a predetermined sequence over a 30-day period. Ambulatory clinics, Hemodialysis, Physiotherapy, Cardiology and Oncology will move first, followed by Administration and Human Resources.

The loading dock and the kitchen have been fully operational since June and all hospital corridors are open. We also started to install and test the new internal signage that includes a colour system, letters to identify hospital blocks and room numbers. The old signage and the new system will coexist until the end of construction work.

