



DialogueHGH

FÉVRIER | FEBRUARY 2017

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

En observant les travaux de construction du nouvel hôpital qui progressent, je partage un sentiment d'accomplissement et de fierté avec toute la famille de l'HGH. Le projet de réaménagement a son importance, mais la mission de l'HGH doit rester au centre de nos actions.

COMPASSION

Nous allons recentrer tous nos efforts sur les patients, leurs familles et la communauté de Prescott et Russell que nous desservons. Nous allons nous assurer de leur offrir une expérience positive dans tous les secteurs et à toutes les étapes. L'HGH doit atteindre ou dépasser les normes clés et les indicateurs de qualité et de performance dans l'ensemble des programmes et services. Nous comptons sur les contributions de chaque employé et de chaque médecin ainsi que celles des équipes interdisciplinaires pour améliorer les processus afin d'assumer notre mission d'offrir des soins de haute qualité avec compassion à tous nos patients et à leurs familles.

INNOVATION

L'HGH a prouvé sa capacité d'innover dans plusieurs programmes et services. L'ouverture récente du nouveau Centre régional de santé mentale et toxicomanie en est un bel exemple. Avec le projet de réaménagement, nous allons bénéficier d'installations modernes, d'équipement médical de pointe et d'un nouveau plateau technologique pour un dossier médical électronique pleinement fonctionnel. Nous serons ainsi mieux équipés pour poursuivre nos efforts d'amélioration et d'innovation.

EXCELLENCE

Nous sommes fiers d'avoir obtenu le niveau *Agréé avec mention d'honneur* d'Agrément Canada en 2015. Nous prenons des mesures dès aujourd'hui pour la prochaine revue d'agrément qui aura lieu en 2018. Cette année, nous allons favoriser l'engagement du personnel par l'encadrement, le développement et la reconnaissance. Au mois de février, nous partagerons les résultats du sondage organisationnel d'engagement effectué à l'automne 2016. Un comité consultatif composé de gestionnaires et d'employés sera mis sur pied avec le mandat d'élaborer un plan d'action afin de combler les lacunes identifiées et de renforcer les fondations de l'HGH dans le but d'offrir la meilleure expérience-patient et d'atteindre un niveau optimal de rendement dans un climat de travail sain et sécuritaire.

VERS 2020

Au cours des prochaines années, nous commencerons à déployer les nouveaux programmes et services qui feront de l'HGH un hôpital régional à service complet. Nous poursuivrons avec enthousiasme notre projet interne *Bâtir le nouvel HGH* qui vise à transformer notre organisation et atteindre des niveaux plus élevés de qualité et de performance. Ainsi nous pourrions devenir un hôpital communautaire modèle en Ontario.

J'espère que tout comme moi, vous serez emballés par les opportunités croissantes qui s'offrent à l'HGH.



Marc LeBoutillier
Directeur général | Chief Executive Officer

WORD FROM THE CEO

As I watch the extensive activity around the construction of our new and expanded hospital, I share a sense of pride and accomplishment with the whole HGH family. However, as important as the hospital redevelopment project is, we have a higher goal to pursue: HGH's mission.

COMPASSION

We will refocus all our efforts on patients and their families, as well as the communities of Prescott and Russell that we serve. We are committed to create a caring environment that will ensure for all of them

a positive experience in all departments and at every step along the way. HGH must reach and surpass standards and indicators of quality and performance in all programs and services. We rely on the professional commitment of all employees and physicians as well as all interdisciplinary teams to improve processes in order to fulfill our mission to provide high quality care and compassion to our patients and families.

INNOVATION

HGH has demonstrated its capacity to innovate in many programs and services. The new Regional Mental Health and Addiction Centre is a tangible example. With its redevelopment, HGH will benefit from modern facilities, leading-edge medical equipment and a new technology platform for a fully functional electronic medical record. We will leverage this capital to pursue innovation and improvement.

EXCELLENCE

We are proud to have achieved the highest award from Accreditation Canada in 2015 *Accredited with Exemplary Standing*. We are embarking immediately on work plans to build our readiness for the next accreditation review in 2018. This year, we are going to promote employee engagement through management support, professional development and recognition. In February, we will share the results of the organizational survey, which was completed in the fall of 2016. An advisory committee will be created with membership from front line staff and management. The group will be tasked with developing action plans to address gaps and build stronger foundations so HGH can deliver the highest possible patient experience and improve care outcomes in a work environment that is safe and healthy.

ON THE WAY TO 2020

Over the next few years, we will deploy new programs and services that will allow HGH to become a full-service regional hospital. We are going to pursue with enthusiasm our internal project *Building the New HGH*, which aims to help us transform our organization to reach higher levels of quality and performance. And so we can aspire to become a model community hospital in Ontario.

I hope that you will share my excitement about the growing opportunities available to HGH.

Marc LeBoutillier

MOVING INTO THE DIGITAL AGE WITH NEW HOSPITAL INFORMATION SYSTEM

Imagine: a health-care system that puts patients at the centre of care, streamlines your work, and propels our patient care into the digital age. Thanks to a new Hospital Information System (HIS), this will become a reality by 2019.

The HIS is not a simple software purchase; it is an investment in enabling technology that will bring important changes to our regional health system. Through HIS, we will build a regionally shared electronic health record (EHR) and infrastructure, allowing effective and efficient collaboration, coordination and transition of care, as well as integration of services among hospitals.

“The new HIS will effectively link our hospital’s clinical services to electronic medical records, family physicians, families and our partner hospitals. We’re taking a 20-year leap in technology. The impacts on patient care and work organization will be just as exciting and drastic as the world of possibilities opened up by smartphones only a few years ago,” says Marcel Leclair, VP, Finance and Corporate Services.

The HIS system will help HGH reinforce its regional hospital mandate, drive quality improvement and provide patient and family-centred care. For example, nurses taking vital signs or distributing medication will no longer have to record them on paper, then copy them to a patient’s chart, as devices will communicate results directly to the patient’s electronic medical chart. The elimination of paperwork will leave more time for interacting with patients. Electronic whiteboards and devices, as well as bedside and distance access to electronic medical records will provide healthcare professionals with timely and accurate information about the

patient and his/her medical history. For staff, the system will be mobile and user-friendly.

The integration across the continuum of care – acute, community, primary and long-term care is an important element of the HIS. The system will create a seamless transition between HGH, The Ottawa Hospital (TOH) specialists and family physicians through the sharing of clinical patient information.

“The HIS is a priority project for HGH and ties into the redevelopment project and expansion of services. In January 2016, after exploring different options, we elected to partner with TOH, the University of Ottawa Heart Institute and Renfrew Victoria Hospital in the purchasing process. This partnership allows us to buy a world-class health information system that we could not afford on our own,” adds Marcel Leclair.

The Request for Supplier Quotes (RFSQ) were sent to six vendors and the two finalists are Cerner and EPIC. In October 2016, an RFP was issued to these two vendors. In December, both vendors held two days of presentations and demonstrations for all HGH staff. Selected staff and physicians participated in the detailed review and evaluation of specific modules and functionality over a six weeks period.

HGH and the partnering hospitals are currently doing the final assessment of the bids, and the final negotiations with the selected vendor should be completed by the end of March. There will be a 2-year development process before the system goes live in 2019. HGH will be the first partner to implement this technology.

ED INTENSIVE : AMÉLIORATION CONTINUE À L'URGENCE

En juin 2016, l'hôpital lançait l'initiative ED Intensive en partenariat avec le Groupe Studer, spécialisé dans le coaching d'établissements de soins de santé. Le projet vise ces trois résultats : améliorer l'accès aux services d'urgence régionaux, améliorer la qualité des soins et améliorer l'expérience des patients.

La première étape d'ED Intensive comprenait l'évaluation des activités de l'Urgence pour mieux déterminer les améliorations requises et les solutions applicables. Le flux des patients, la salle d'attente, le triage, la communication interne et les interactions avec les autres services font partie des premiers éléments analysés.

Les premières interventions visaient l'amélioration de la sécurité du patient dans la salle d'attente et au triage. « Désormais, les portes du triage demeurent ouvertes, sauf lorsqu'un patient est évalué, afin que l'infirmière puisse visualiser les patients qui se présentent à l'urgence. L'infirmière responsable fait aussi une tournée des deux salles d'attente chaque heure et on a amélioré la signalisation. Ces mesures visent aussi à réduire le nombre de patients qui quittent l'Urgence sans avoir vu un médecin », explique Francis Sheehan, gestionnaire clinique, Service d'urgence et des soins intensifs.

Les progrès sont mesurés à l'aide d'indicateurs de rendement et sont affichés sur un tableau de bord, qui comprend des données telles que le nombre de visites quotidiennes, les temps d'attente et le nombre de patients qui quittent sans être vus par un médecin.

Le comité directeur d'ED Intensive est une équipe multidisciplinaire coprésidée par les chefs cliniques et médicaux de l'urgence et auquel siège la vice-présidente des Soins aigus, des représentants des services de soutien et des unités de soins, des médecins et des gestionnaires.

« La collaboration avec les autres services de l'hôpital est essentielle. Ensemble, nous cherchons des solutions pour maximiser l'efficacité de nos services, diminuer les engorgements, accélérer les processus et améliorer la qualité des soins. Notre comité fixe des cibles et a développé un plan d'action, que nous mettons à jour à chaque réunion mensuelle », ajoute Sylvie Denise Nault, directrice clinique, Service d'urgence et des soins intensifs. « La communication au sein du service a aussi été améliorée. Un rassemblement a lieu deux fois par jour à l'urgence et permet aux membres d'équipes de discuter des événements du dernier quart de travail, focalisant sur les succès et sur les opportunités d'amélioration ».

Le projet ED Intensive est un processus d'amélioration continue. La standardisation des processus, le dossier patient, la formation, ainsi que la définition des rôles et responsabilités sont des sujets présentement à l'étude. Le Service d'urgence est l'une des trois priorités organisationnelles et compte 32 médecins, 34 infirmiers et infirmières et 3 commis.



Membres de l'équipe de l'Urgence

LES CLINIQUES AMBULATOIRES RÉUNIES DANS UN PAVILLON

Le tout nouveau Pavillon des cliniques ambulatoires accueillera ses occupants en 2017. Les déménagements prévus en séquence s'étendront sur six semaines. Dans le nouvel édifice, ce qu'on appelle aujourd'hui le C-Orange deviendra officiellement les Cliniques ambulatoires, comme en témoigne la nouvelle signalisation interne dévoilée à l'automne 2016.

Comme pour toutes les unités qui déménageront, l'expérience est beaucoup plus qu'une simple opération de remplissage de boîtes. C'est une occasion de revoir les méthodes de travail, les processus et les équipements dans le but de les améliorer. Chaque élément devra s'intégrer harmonieusement au nouvel HGH et répondre efficacement aux besoins des patients.

«Avec la collaboration de Diane Poirier, conseillère, Planification organisationnelle, la refonte des cliniques ambulatoires nous a permis de réviser nos procédures, de créer de nouvelles requêtes de consultation et des formulaires de travail dans le but d'améliorer l'accessibilité aux médecins de la communauté et leurs patients. Il sera désormais plus simple pour les médecins de la région de référer un patient à l'HGH et nous serons en mesure de répondre plus efficacement aux besoins des patients. Le site web affichera bientôt le profil des spécialistes et leurs champs de pratique afin de mieux connaître les services offerts», explique Guylaine Raymond, gestionnaire clinique, Soins ambulatoires et réadaptation. Ce travail se fait sous la direction de Dre Julie Maranda, médecin-chef de l'HGH et responsable du groupe de travail Expérience 2018.

«Nos services comptent au-delà de 75 employés et 26 médecins. Le regroupement des équipes dans un même secteur facilitera le travail et améliorera l'expérience du patient», ajoute Manon Parisien, directrice des Soins ambulatoires et réadaptation. La superficie occupée par nos services doublera, nous permettant ainsi d'augmenter le nombre de visites avec nos spécialistes et de réduire les temps d'attente. La refonte nécessite l'ajout de nouveaux postes (ex. infirmière auxiliaire et agent de coordination) afin d'améliorer le flux de travail, l'assistance aux médecins et la qualité des soins aux patients.

«Le personnel participe activement à tout ce qui entoure la transition vers le nouvel HGH et les changements à venir. Nous sommes fières de ce travail d'équipe et nous en profitons pour remercier les équipes pour leur implication, » concluent Manon et Guylaine.

Les Cliniques ambulatoires et réadaptation comprennent la Chimiothérapie, l'Unité médicale de jour, la Clinique du diabète, la Clinique de soins des pieds, l'Unité de télémedecine, la Cardiologie, l'Hémodialyse, les spécialités (ex. chirurgie générale, gynécologie, orthopédie, médecine interne, etc.) et le Programme de réadaptation pour enfants et pour adultes. Un nouveau service de chirurgie mineure sera éventuellement développé.



Unité médicale de jour / Oncologie (en construction)
Medical Day Unit / Oncology (in construction)

NEWS FROM THE HGH FOUNDATION - SANTAS GALORE IN CASSELMAN

The annual Santa Walk & Run held on December 4th during the Casselman Christmas Festival attracted 325 participants. Dressed in Santa suits, adults, children and whole families enjoyed a sunny day while walking or running distances of 3 km, 5 km or 10 km.

"This new partnership between HGH Foundation and the Christmas Festival seemed natural, as the objective of the run is to promote the health benefits of running and walking. The profits of the run were approximately \$5,000 and will go to HGH Mental Health and Addiction Regional Program," says Diane Matichak, Philanthropic Project Coordinator at the Foundation.

The event received good media coverage though Bell Let's Talk Campaign and interviews with HGH's Dr. Suzanne Filion. More than 20 HGH employees and board members participated in the Santa Walk and Run.



Barbara Crawford Newtown and Denise Picard-Stencer ran with Santa.



Project Info projet HGH

FÉVRIER / FEBRUARY 2017

En 2017, plusieurs unités dont le Centre familial des naissances (CFN), l'Urgence, l'Unité des soins intensifs et les Cliniques ambulatoires intégreront leurs nouveaux locaux. Ces services bénéficieront alors de nouvelles salles conçues expressément pour répondre aux besoins de la clientèle et dotées de nouveaux systèmes, ainsi que de technologies et d'équipements de pointe.

Les nouvelles chambres du CFN sont conçues en tenant compte des besoins de la mère, du bébé, de la famille et du personnel. Par exemple, les nouvelles salles TARP (travail-accouchement-récupération-postpartum) sont beaucoup plus spacieuses et comprennent une salle de bain privée, un bain thérapeutique pour le confort de la maman et un petit bain pour le bébé. L'aménagement et la décoration chaleureuse permettent aux gens de se sentir comme à la maison.

À l'Urgence, le système de télémétrie numérique qui permet de surveiller les signes vitaux des patients a été amélioré. De plus, la nouvelle salle de trauma est équipée de bras plafonniers et de consoles murales comprenant tous les équipements et les dispositifs nécessaires afin de pouvoir traiter simultanément deux patients. La salle est suffisamment grande pour contenir tout le matériel médical nécessaire à portée de main du personnel. Ces équipements et l'aménagement des lieux faciliteront le travail du personnel et des médecins.

L'Unité d'hémodialyse augmente sa capacité et connaît aussi des améliorations notables dans ses nouveaux locaux, dont la plus récente technologie en système de traitement de l'eau par osmose inversée et de nouvelles salles d'isolation. L'expérience-patient sera améliorée grâce à une nouvelle salle d'attente à même l'unité.

Ces nouveautés ne sont qu'un aperçu des nombreuses améliorations que nous procure le projet de réaménagement. Tout au long des activités de construction, notre objectif reste le même : assurer la continuité des services et la sécurité des patients.

In 2017, several departments including Family Birthing Centre (FBC), Emergency, Intensive Care Unit and Ambulatory Clinics will move into their new facilities. These departments will enjoy new premises specifically built to meet clients' needs and outfitted with new systems and leading-edge technology and equipment.

The new FBC rooms are designed to meet the needs of the mother, baby, family and staff. For example, the new LDRP rooms (labour, delivery, recovery, postpartum) are much larger and feature a private bathroom, a therapeutic bath for the mother's comfort and a small tub for the baby. The layout and warm decoration will make families feel at home.

In the Emergency Department, the digital telemetry system that monitors patients' vital signs was improved. In addition, the new trauma room is equipped with ceiling and wall units that contain all the equipment and devices required for the simultaneous treatment of two patients. The room is also large enough to keep all medical material at hand for the staff. The new equipment and layout will facilitate the work of staff and physicians.

The Hemodialysis Unit is increasing its capacity and will also see notable improvements such as the latest technology in reverse osmosis water treatment system and new isolation rooms in its new facilities. The patient experience will be improved thanks to a new waiting room located within the unit.

These innovations provide a quick overview of the many improvements resulting from the redevelopment project. Throughout the construction, our goal remains the same: to ensure the continuity of services and patient safety.



Centre familial des naissances - Family Birthing Centre



Unité d'hémodialyse - Hemodialysis Unit

