

# DialogueHGH

MAI | MAY 2018

## LA PRÉVENTION DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

L'HGH s'engage à offrir un environnement sain et sécuritaire à tous les employés, les médecins, les bénévoles, les patients et leurs familles. Nous sommes en processus de révision et d'amélioration de notre Programme de prévention de la violence au travail afin d'assurer la sécurité de tous et de renforcer notre politique de tolérance zéro à l'égard de l'abus physique et verbal en milieu de travail. Ce processus est dirigé par Chantal Tétreault, coordonnatrice, Gestion de la santé et de la présence au travail en collaboration avec le Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail.

La sécurité au travail est un élément important de votre engagement et de votre bonheur au travail. Le sondage 2017 sur l'engagement des employés révélait que 91% des employés de l'HGH « ne sentent pas qu'ils subissent d'abus physique de la part des patients et des visiteurs » et 87% estiment que « des mesures sont prises si le personnel est attaqué ». Ces résultats sont positifs et indiquent un environnement de travail sécuritaire; nous devons toutefois continuer à faire preuve de vigilance.

Tous les employés ont un rôle à jouer dans la prévention de la violence au travail. Aucun employé, médecin ou bénévole ne devrait se sentir menacé, lésé ou harcelé dans le cadre de son travail. Et personne ne devrait subir d'attaques ou de blessures physiques. Si vous êtes victime ou témoin de violence ou d'abus, dites-le et avisez votre superviseur. Apprenez quelles sont vos responsabilités et comment signaler un cas en lisant la Politique ADM-12-102 Prévention de la violence au travail.

Au cours de la dernière année, nous avons adopté plusieurs mesures afin de réduire les risques, par exemple, les boutons Code blanc et les clignotants bleus installés dans certains nouveaux locaux et qui permettent aux employés de signaler une personne agressive et d'obtenir de l'aide rapidement. Nous avons aussi complété l'évaluation des risques dans les nouveaux locaux et nous établissons une procédure pour l'identification d'individus ayant un historique de violence afin de mieux protéger les employés.

Au cours des prochaines semaines, vous recevrez plus d'information concernant la formation, les outils, les politiques révisées et les autres mesures prises afin de prévenir la violence en milieu de travail et de réduire les risques.



**Gisèle Larocque**

Vice-présidente, Ressources humaines et Relations communautaires  
Vice-President, Human Resources and Community Relations



**Chantal Tétreault**

Coordonnatrice, Gestion de la santé et de la présence au travail  
Occupational Health and Attendance Management Coordinator

## WORKPLACE VIOLENCE PREVENTION

HGH is committed to providing a safe and healthy environment for all employees, physicians, volunteers, patients and their families. We are currently reviewing and enhancing our Workplace Violence Prevention Program to ensure the safety of everyone and to reinforce our policy of zero tolerance relating to verbal and physical abuse in the workplace. These revisions and enhancements are being led by Chantal Tétreault, Occupational Health and Attendance Management Coordinator in collaboration with the Joint Occupational Health and Safety Committee.

Workplace safety contributes to your engagement and happiness at work. The 2017 Employee Engagement Survey indicated that 91% of HGH employees "do not feel that they are subjected to physical abuse from patients and visitors" and 87% feel that "action is taken if staff is attacked". While these results are favourable and demonstrate a safe working environment, we need to continue to be vigilant.

Each and every employee has a role to play in workplace violence prevention. No employee, physician or volunteer should feel threatened, harmed or harassed in the course of their work. And no one should suffer attacks or physical injuries. If you are a victim or a witness of abuse or violence, speak up and advise your immediate supervisor. Learn more about your responsibilities and how to report by reading policy ADM-12-102 Workplace Violence Prevention Program.

During the past year, several measures have been taken to reduce risks, including new Code White buttons and blue flashing lights installed in some new premises allowing staff to report an aggressive person and to get help quickly. We completed risk assessments in new premises and we are formalizing a process for flagging individuals with a history of violence.

We will be sharing more information with you in the coming weeks regarding training, revised policies and other measures in order to increase awareness and enable you to have the right training and tools to minimize the risks in the workplace.

**Gisèle Larocque**

**Chantal Tétreault**

## NEWS FROM PROJECT FUSION

Fusion is the name of the project bringing change to patient safety and care through the implementation of the Epic Health Information System. Epic will connect patients and their medical records to care providers in six Eastern Ontario health care organizations.



### A DAY IN ANN'S LIFE WITH EPIC

Epic will be a life-changing experience for health care staff. While the foundation of compassionate quality care will not change, Epic will bring major changes in many workflows. See what will happen in Ann's life\* after Epic goes live in June 2019.

*\*Ann's name and picture have been changed to reduce the risk of her lunch disappearing.*

**6:00 am** - Ann wakes to her alarm.  
- **No change**



Gets her two kids up and ready for the day. - **No change**

Grabs lunches prepared by husband who has already left for work. - **No change**

Family leaves home and Ann drops kids at daycare. - **No change**

**7:15 am** - Ann arrives at GHG for the start of her 7:30 am shift in Med/Surg. - **No change**

**7:30 am** - Ann checks in at the nurses' station to get her assignment. - **No change**

Logs into Epic and assigns herself to her patients. - **Welcome change**  
- **makes Ann's life easier!**

Reviews patient information.  
- **No change**

Plans her day using her workstation on wheels (WOW).  
- **Fun change - no more paper Kardex!**

Sees that two patients require medication now. - **No change**

**7:45 am** - Ann enters her first patient's room with her WOW.  
- **Small change**

Greets Mrs. Johnson by name, with a smile.  
- **No change**

Introduces herself and explains why she's there (AIDET).  
- **No change**

Takes Mrs. Johnson's vitals.  
- **No change**

Checks results automatically imported by monitor into the Epic patient chart. - **Wonderful change**  
- **no need to scribble notes and enter data!**

Scans Mrs. Johnson's wristband using the scanner on her WOW prior to administering medication.  
- **Smart change**  
- **improves patient safety!**

Receives confirmation from Epic that she is dispensing the correct medication to Mrs. Johnson.  
- **Nice change - safer and easier!**

Confirms the medication was dispensed in Epic's e-Mar. Mrs. Johnson's chart is automatically updated. - **Welcome change**  
- **easier and safer!**

Wishes Mrs. Johnson a good day and tells her when she will return at her bedside. - **No change**

**7:55 am** - Ann prepares for her second patient. - **No change**

Accesses Mr. Boivin's e-Mar with the computer in the med room because he needs medication mixed into an IV solution.  
- **Another nice change**  
- **improves patient safety!**

Scans the IV bag and the medication before mixing it.  
- **Positive change**  
- **safer and easier!**

Applies a sticker with the unique bar code to the bag.  
- **Small change**

Picks up a Rover (smart hand held device) - **Smart change**  
- **increases Ann's mobility!**

Enters Mr. Boivin's room and does her AIDET with Mr. Boivin.  
- **No change**

Scans his bracelet and the new sticker on the IV bag with the Rover.  
- **Easy change**  
- **and improves safety!**



Confirms the start of the IV bag, which will automatically sign the medication and the IV solution.  
- **Positive change**  
- **improves patient safety!**

Receives a notification on her Rover that one of her patient has new orders, while she is still in Mr. Boivin's room.  
- **Positive change**  
- **improves patient care!**

Reviews, acknowledges and activates the new orders.  
- **Welcome change**  
- **no transcription needed!**

Sets in the alcove and uses her WOW to write her notes and update each patient's chart.  
- **No change**

### Day goes on

Ann cares for her six patients according to her care plan in Epic.  
- **Small change**

Has roasted red pepper soup, aged cheddar, roasted ham on a croissant and decadent triple

fudge brownies for lunch. Sits with Josée and Ariel \*Names changed to protect Ann's identity.  
- **No change**

**1:30 pm** - Ann is concerned with Mrs. Potvin's wound healing while changing her dressing.  
- **No change**

Documents her assessment and concerns and uses Rover to take a picture. Sends it to Mrs. Potvin's attending physician along with her concerns. - **Positive change**  
- **improves patient care!**

**3:00 pm** - Before the end of her shift Ann uses Epic to check her list of tasks and required documentation to make sure she did not forget anything.  
- **Positive change - faster, easier and improves patient safety!**

**3:15 pm** - Ann transfers patient accountability to Michel who starts his shift at 3:30 pm.  
- **No change**

**3:25 pm** - Ann returns the Rover to the nurses' station for recharging and disinfection.  
- **Small change**

**3:35 pm** - Ann leaves works. Had a good day. - **No change**

Wonders what they will have for dinner while driving to pick up the kids. - **No change**



## QUESTIONS ABOUT EPIC?

To learn more about Epic and how it will change your work life, speak to your supervisor or any member of the Change Management Team. You may also check out the Project Fusion page on Mimi.

# MOMENTS DE RÉJOUISSANCE ET DE RECONNAISSANCES À L'HGH



Soirée des bénévoles

Le 19 avril dernier, la Soirée de reconnaissance des bénévoles de l'HGH avait lieu au Club de golf La Cité dans le cadre de la Semaine de l'action bénévole. Plusieurs membres du conseil d'administration ainsi que des employés de l'HGH ont rendu hommage et remercié les bénévoles pour leur importante contribution à notre hôpital.

## L'HGH CÉLÈBRE LA SEMAINE DES SOINS INFIRMIERS DU 14 AU 18 MAI 2018

Merci à nos 250 infirmières et infirmiers qui veillent jour et nuit au bien-être de nos patients et de leurs familles.

**Le personnel infirmier de l'HGH :**  
une équipe vouée aux soins de qualité axés sur le patient et la famille!



*Soirée*  
DE *reconnaissance*  
des employés, des médecins et des retraités

Le nouvel HGH, mon hôpital!

**31 Mai 2018**  
17 h à 20 h

Centre communautaire de Vankleek Hill | 36, rue Mill



**RSVP**  
avant le 18 mai

Par courriel | [idrouin@hgh.ca](mailto:idrouin@hgh.ca)



# Project Info

## projet HGH

MAI / MAY 2018

### VIVE LE PRINTEMPS!

Après un hiver ponctué de déménagements, c'est avec joie que nous avons accueilli le printemps confortablement installés dans des locaux flambant neufs des Blocs B et D. Les patients et leurs familles ont désormais accès à des locaux plus spacieux, confortables et lumineux et s'habituent à la nouvelle disposition ainsi qu'aux entrées, aux guichets d'inscription et aux bornes de paiement du stationnement.

Nous avons récemment installé plusieurs plans de l'hôpital au niveau 1 pour aider les gens à se retrouver. Nous avons aussi installé des murales décoratives et de la signalisation vers l'Urgence et l'Entrée principale dans les corridors de service que les patients empruntent maintenant de façon régulière. Les murales servent également à promouvoir les services de l'HGH.

Depuis le début d'avril, nous avons offert près de 40 visites guidées des nouveaux locaux aux employés, aux médecins et aux bénévoles de l'HGH. Ces visites de 45 minutes visent à améliorer l'expérience patient puisque des gens bien informés seront en mesure de mieux diriger nos patients et de leur éviter des déplacements inutiles. Les visites se poursuivront jusqu'à la fin mai et il est encore temps de vous inscrire auprès de François Séguin au poste 21415 ou par courriel à [fseguin@hgh.ca](mailto:fseguin@hgh.ca).

### Déménagements récents

- Le Bureau des bénévoles a déménagé dans l'ancienne aile administrative.
- La Centrale d'inscription et de rendez-vous a déménagé dans l'ancien EDAS.
- Le Programme de réadaptation pour enfants et la Fondation HGH ont déménagé au 750 Laurier.

### Travaux en cours

Des travaux de restauration de la dalle de béton sous l'ancien édifice sont en cours et causent quelques incon vénients temporaires comme du bruit et la fermeture occasionnelle du corridor au bout des Cliniques ambulatoires. Ces travaux devraient se poursuivre jusqu'à la fin du mois de mai 2018.

Les travaux de rénovation des futurs locaux de Retraitement des dispositifs médicaux (RDM), des Archives médicales et l'agrandissement de l'Imagerie médicale et des unités de soins de Médecine/Chirurgie au 2<sup>e</sup> étage sont également en cours.

### Travaux à venir

L'excavation pour les nouveaux appareils d'imagerie par résonance magnétique (IRM) et le tomodensitomètre au sud de la propriété commencera prochainement.

### Prochaine ouverture

La salle d'attente et le vestiaire de l'endoscopie seront disponibles vers la mi-mai.

Merci pour votre patience et votre collaboration.

### HAPPY SPRING!

After a move intense winter, we happily welcomed spring comfortably settled in brand new premises in Blocks B and D. Patients and their families now enjoy larger, brighter and more comfortable facilities, while getting used to the new layout, entrances, registration kiosks and parking pay stations.

We have recently installed several hospital plans on Level 1 to help people find their way. We also installed decorative murals and directional signage in service corridors now regularly used by patients to guide them to and from the Emergency and the Main Entrance, and to promote HGH services.

Since April, we have offered nearly 40 guided tours of the new facilities to HGH employees, physicians and volunteers. These 45-minute tours aim at improving the patient experience by having knowledgeable people giving clear directions to patients and visitors to avoid unnecessary movement. Tours will be offered until the end of May and you may still register for a visit with François Séguin at extension 21415 or by email at [fseguin@hgh.ca](mailto:fseguin@hgh.ca).

### Recent moves

- The Volunteers' Office is now located in the former Administration wing.
- Central Registration and Booking have moved into former EDAS.
- Children Rehab Program and HGH Foundation have moved to 750 Laurier.

### Work in progress

Remediation work on the concrete slab under the old building is underway and causes temporary inconveniences such as noise and the occasional closure of the corridor at the end of Ambulatory Clinics. This work is expected to continue until the end of May 2018.

Renovation works of future facilities for Medical Device Reprocessing (MDR) and Medical Records as well as the expansion of Medical Imaging and Medical/Surgical Care Units on the second floor are underway.

### Upcoming work

Excavation for the new MRI and CT scanner south of the property will soon begin.

### Next opening

The waiting room and change room in Endoscopy will open in mid-May.

Thank you for your patience and collaboration.

