



DialogueHGH

SEPTEMBRE | SEPTEMBER 2018

ÉDITION SPÉCIALE – VISITE D'AGRÉMENT | SPECIAL EDITION – ACCREDITATION SURVEY

Nous sommes officiellement à moins de deux mois de la visite d'agrément qui aura lieu du 13 au 16 novembre. Il est donc important de nous rappeler les raisons pour lesquelles notre organisation participe à cette évaluation approfondie. L'agrément est un outil d'amélioration continue qui nous permet d'évaluer nos processus et de rehausser le niveau des soins que nous offrons à nos patients, nos clients et leurs familles. L'agrément nous aide aussi à améliorer la sécurité du patient, à prioriser les initiatives d'amélioration de la qualité, à mesurer l'efficacité de nos programmes et processus de qualité ainsi qu'à promouvoir la communication et l'engagement du personnel et des médecins. Mais surtout, l'agrément favorise l'émergence d'une culture centrée sur la qualité, la sécurité et les soins axés sur le patient et la famille.

La visite d'agrément a lieu tous les quatre ans et les visiteurs évaluent de nombreuses pratiques de l'hôpital en mettant l'accent sur la sécurité du patient et l'amélioration de la qualité. Les évaluateurs examineront de façon rigoureuse toutes les sphères d'activités de l'HGH, en passant par les pratiques administratives et les soins et la sécurité des patients.

Au cours du processus d'accréditation, il y aura beaucoup d'interactions entre les évaluateurs et le personnel de première ligne, les gestionnaires, les médecins et les employés du campus principal de l'HGH ainsi que du Centre régional de santé mentale et toxicomanie. Les évaluateurs discuteront également avec des membres du conseil d'administration, des bénévoles et des patients choisis au hasard et leur poseront des questions dans le but d'évaluer la qualité et la sécurité à l'HGH. L'examen porte sur tout, y compris les pratiques de communication et de gouvernance, l'utilisation des médicaments, la gestion des risques et le contrôle des infections. Les évaluateurs chercheront des preuves des différentes priorités et étudieront les processus.

À l'approche de la visite d'agrément de novembre, nous vous invitons à prendre quelques minutes pour réfléchir aux changements effectués par votre service ou l'organisation afin d'améliorer les services et les processus ainsi qu'aux résultats positifs obtenus pour nos patients et leurs familles.

Nous sommes fiers du travail accompli à ce jour et des commentaires positifs que nous avons reçus pendant les visites simulées de novembre 2017 et d'avril et septembre 2018. Nous avons besoin de votre appui, de votre rigueur et votre engagement pour être fin prêt à l'agrément.

We are officially less than two months away from our November 13th-16th Accreditation Survey and as we approach this significant review, it is important to remember why we participate in this journey as an organization. Accreditation is about continuous quality improvement and allows us the opportunity to review our practices and processes to enhance the level of care we provide to our patients, our clients and their families. It improves patient safety, helps us prioritize quality improvement initiatives, measures the effectiveness of our quality and safety programs and processes, promotes staff and physician engagement and communication, and most importantly helps us foster a culture of quality, safety and patient and family centred care.

Taking place every four years, the accreditation survey assesses a vast range of the hospital's practices with a focus on quality improvement and patient safety. The surveyors will conduct rigorous audits of every element of HGH's activities ranging from administrative practices to patient safety and care.

Over the course of the accreditation process there will be a great deal of interaction between the surveyors and front-line staff, managers, physicians and employees at HGH's main campus and the Mental Health and Addiction Regional Centre. Surveyors will also be speaking randomly with members of the Board of Directors, community volunteers and patients posing questions to assess HGH's focus on safety and quality. The review looks at everything from governance and communication practices to medication use, risk management and infection control. Surveyors will look for evidence of different priorities and examine processes.

As we approach our Accreditation survey in November, we encourage you to take a few minutes and think about ways that your department or the organization as a whole has made changes to improve services, processes and the positive outcome that this has had on our patients and their families.

We are proud of the work completed to date and the positive feedback received during the mock surveys held in the November 2017, April and September 2018. We need your commitment, attention to detail and support as we complete the last preparations.



Marc LeBoutillier
Directeur général
Chief Executive Officer



Dr. Julie Maranda
Médecin-chef
Chief of Staff



Imrana Jeffrey
Vice-présidente, Soins ambulatoires,
Qualité et Performance
Vice-President, Ambulatory Care,
Quality and Performance

SOINS CENTRÉS SUR LE PATIENT ET LA FAMILLE

Les soins centrés sur le patient et la famille (SCPF) est une approche dans laquelle les professionnels de la santé collaborent avec les patients et leurs familles à la planification, l'offre, l'évaluation et l'amélioration des soins de santé. Les soins centrés sur le patient et la famille sont fondés sur le respect et la compassion et sont adaptés à la culture, aux valeurs, aux croyances et aux préférences des patients. Les SCPF s'appuient sur des partenariats mutuellement bénéfiques entre les patients, les familles et les prestataires de soins de santé.

Démontrez votre engagement aux soins centrés sur le patient et la famille

- Portez votre épinglette À VOTRE ÉCOUTE
- Portez votre carte d'identité en tout temps
- Utilisez AIDET, avec chaque patient, membre de la famille ou visiteur, à chaque interaction
- Gardez à jour les tableaux de communication avec le patient

À l'automne 2016, dans le cadre de sa Stratégie de soins centrés sur le patient et la famille, l'HGH a créé le Conseil consultatif des patients et des familles. Ce conseil est composé de sept personnes qui ont reçu des soins ou dont un des proches a reçu des soins à l'HGH. Les conseillers nous aident à élaborer et à promouvoir des politiques, des programmes et des pratiques qui ont une incidence directe sur les soins et les services aux patients. Nous remercions les membres du conseil pour leurs précieuses contributions à nos divers projets de préparation à l'agrément.

Le concept de soins centrés sur le patient et la famille est profondément ancré dans les normes d'Agrément Canada et sera un élément important de la visite de novembre. L'épinglette À votre écoute démontre notre engagement aux SCPF. Nous vous invitons à la porter tous les jours. Si vous n'avez pas reçu votre épinglette, veuillez communiquer avec l'Équipe de préparation à l'agrément.

PATIENT AND FAMILY-CENTRED CARE

Patient and Family-Centred Care (PFCC) is a philosophy that embraces health-care professionals working together with patients and their families to plan, deliver, evaluate and improve health care. PFCC is about providing respectful, compassionate and culturally responsive care that meets the needs, values, beliefs and preferences of patients and their family members. It is grounded in mutually beneficial partnerships amongst patients, families and healthcare providers.

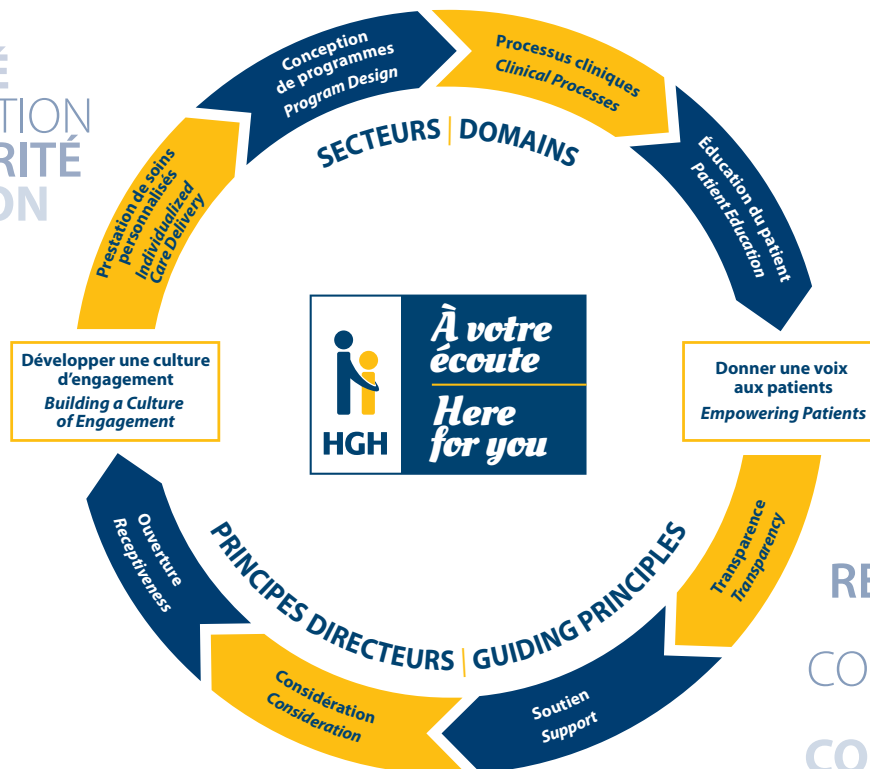
How can you demonstrate your commitment to Patient and Family Centred Care

- Wear your "HERE FOR YOU" pin
- Wear your ID badge at all times
- Use AIDET, every patient, family member or visitor, every time
- Update patient Communication Boards

In in the fall of 2016, as part of the Patient and Family-Centred Care Strategy, HGH formed its Patient and Family Advisory Council. This council consists of seven advisors that have either been HGH patients, or are the family member of a patient. They use their experiences at our hospital to help us develop and promote hospital policies, programs and practices that directly impact patient care and services. We'd like to thank our Patient and Family Advisory Council for their valuable contributions and feedback during our various readiness projects!

Patient and Family-Centred Care is deeply anchored in the Accreditation Canada standards and will be an important focus of the November survey. The "Here for you" pins demonstrate our commitment to PFCC. We encourage you to wear your pin every day. If you have not yet received yours, please contact the Accreditation Readiness team.

RESPECT
QUALITÉ
COLLABORATION
INTÉGRITÉ
COMPASSION



RESPECT
QUALITÉ
COLLABORATION
INTÉGRITÉ
COMPASSION



RÉSULTATS DES VISITES SIMULÉES

Nous avons reçu trois visites simulées d'évaluateurs experts d'Agrément Canada en novembre 2017, ainsi qu'en avril et septembre 2018. Le but de ces visites était d'analyser nos processus et nos procédures afin d'évaluer nos forces et les opportunités d'amélioration. Les visites n'étaient pas des évaluations de la performance des équipes.

Les conseillers à l'agrément ont visité presque tous les services et les programmes :

- Prévention et contrôle des infections
- Services de réadaptation
- Services péri-opératoires
- Équipements et appareils médicaux
- Imagerie diagnostique
- Soins aux patients hospitalisés (Médecine/Chirurgie, SCC)
- Urgence
- Obstétrique
- Unités des soins critiques et flux des patients
- Planification des catastrophes
- Gestion des ressources
- Environnement physique
- Gestion des médicaments
- Programmes de santé mentale et toxicomanie
- Communications

MOCK SURVEY RESULTS

We held three simulated practices led by Accreditation Expert Advisors in November 2017, April and September 2018. The objective of these mock surveys was to observe processes and procedures to assess strengths and opportunities for improvement. It is not an evaluation of the individual teams' performance.

The Accreditation Advisors reviewed nearly all department and programs:

- Infection Prevention and Control
- Rehabilitation Services
- Perioperative Services
- Medical Devices and Equipment
- Diagnostic Imaging
- Inpatient care (Med/Surg, CCC)
- Emergency Department
- Obstetrics
- Critical Care Unit and Patient Flow
- Disaster Planning
- Resource Management
- Physical Environment
- Medication Management
- Mental Health and Addictions Program
- Communications

FORCES	OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION
Propreté de l'environnement physique, malgré le projet de construction	Standardiser les outils d'évaluation et les tableaux de bord
Culture de l'amélioration continue de la qualité	Standardiser l'information transmise lors des transferts de soins
Procédures standardisées et mise en œuvre de tableaux de bord de type LEAN	Continuer la révision des politiques et des procédures
Sensibilisation accrue du personnel concernant l'agrément	Continuer à promouvoir les Conseils de programmes
Très bonne collaboration entre les employés et les médecins	Suivre les résultats et partager les rapports

STRENGTHS	AREAS OF IMPROVEMENT
Cleanliness of physical environment despite construction project	Standardize assessment tools and huddle boards
Culture of continuous quality improvement	Standardize information transferred at care transitions
Standardized workflows and Implementation of LEAN-type huddle boards	Continue policy and procedure revisions
Staff awareness regarding accreditation is heightened	Continue to promote Program Councils
Very good collaboration between employees and physicians	Monitor results and share reports

MESSAGE DU BUREAU DE LA QUALITÉ ET PERFORMANCE

En février 2017, l'Équipe de préparation à l'agrément de l'HGH a lancé le projet *Préparation à l'agrément : le chemin vers novembre 2018*. Au cours des 19 derniers mois, le personnel et les médecins ont eu l'occasion de participer à des jeux-questionnaires sur les Pratiques organisationnelles requises (POR), des diners-conférences, des rassemblements d'équipes, des visites simulées et des sondages d'autoévaluation.

Nous avons créé du matériel éducatif pour faciliter l'apprentissage. De plus, nos Conseils de programmes comprenant des employés et des médecins ainsi que des membres du Leadership et du conseil d'administration ont travaillé intensément à la révision de leurs normes respectives. Ils ont aussi élaboré et mis en œuvre des plans d'actions afin d'assurer que notre organisation soit en mesure d'offrir des soins sécuritaires et de la plus haute qualité, axés sur le patient et la famille.

Les livrets *Le chemin vers l'agrément 2018* et le *Guide 2018 pour l'agrément* sont complémentaires. Ce sont d'excellentes ressources que tout le personnel, les médecins et les bénévoles peuvent utiliser au cours des derniers mois de préparation. Gardez-les sous la main comme outil de référence rapide pendant la visite d'agrément.



MESSAGE FROM QUALITY AND PERFORMANCE OFFICE

In February 2017, the Accreditation Readiness Team launched "HGHS Accreditation Readiness Project: The Road to November 2018". Over the last 19 months, staff members and physicians have had the opportunity to participate in biweekly Required Organizational Practices (ROP) Quizzes, Lunch and Learns, Team Huddles, Mock Accreditation Surveys and Self-Assessment Surveys.

Educational materials were created to help focus our learning. Moreover, our Departmental Program Councils comprised of employees and physicians, Leadership Team and Board of Directors have worked extensively on reviewing their respective standards sets, have developed action plans and have worked at implementing these action items to ensure that we as an organization are providing safe patient and family-centred care of the highest quality.

These booklets: *Road to Accreditation Readiness Guides* and *Accreditation 2018 Handbooks* should be used together and are a great resource for all staff members, physicians and volunteers in these last few months of preparation. Keep them on hand during the survey as a quick reference tool!

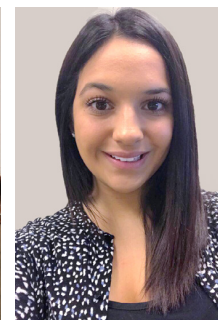
ÉQUIPE DE PRÉPARATION À L'AGRÈMENT ACCREDITATION READINESS TEAM



François Séguin



Carolyne Sauvé



Rayanne Gazdar

FOIRE DES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES REQUISES (POR) POUR L'HALLOWEEN

Les 29 et 31 octobre ainsi que le 1^{er} novembre, l'équipe de préparation à l'agrément et le sous-comité des POR tiendront une foire des POR sur le thème de l'Halloween. Venez célébrer nos réalisations!

Il y aura des bonbons et d'autres friandises. Apprenez-en davantage sur les POR et le genre de questions que les évaluateurs poseront lors de la visite. À chaque kiosque visité, vous recevrez un coupon de participation pour gagner l'un des prix offerts.

HALLOWEEN CELEBRATION ROP FAIR

On October 29th, 31st and November 1st, the Accreditation Readiness Team and the ROP subcommittee will be organizing a Halloween Themed ROP Fair. Come celebrate our accomplishments!

There will be candy and other goodies. Learn about all the ROPs and see what types of questions surveyors will be asking when they are on site. At each kiosk that you visit you will receive a ballot to be entered into a draw to win one of three prizes.