



# DialogueHGH

AVRIL | APRIL 2019

## ÉDITION SPÉCIALE – SONDAGE D'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS ET DES MÉDECINS SPECIAL EDITION – EMPLOYEES AND PHYSICIANS ENGAGEMENT SURVEY

En décembre dernier, 403 d'entre vous avez répondu au sondage annuel d'engagement du personnel et des médecins. Merci d'avoir partagé votre opinion. Vos réponses nous aident à prendre le pouls de notre hôpital, à relever nos points forts et à prendre des mesures pour aborder les points à améliorer.

Mais qu'est-ce que l'engagement au travail et pourquoi est-ce important? Êtes-vous enthousiaste à l'idée de venir travailler? Sentez-vous que vos efforts donnent des résultats? Êtes-vous reconnu par vos collègues pour vos réalisations? Croyez-vous que l'HGH est une bonne organisation? Si vous répondez oui à ces questions - et plus de 80% des répondants l'ont fait - vous êtes synonyme d'engagement au travail. Globalement, un haut niveau d'engagement se traduit par un bon climat de travail, une réduction du taux d'absentéisme et une meilleure performance organisationnelle.

Ce bulletin vous présente un sommaire des résultats du sondage. Parlez à votre gestionnaire, vérifiez le tableau de communication de votre unité ou consultez Mimi dans la section RH pour obtenir les résultats complets.

Au cours des dernières années, nos projets majeurs et nos objectifs ambitieux ont provoqué de nombreux changements à l'HGH. Le grand projet de réaménagement de l'hôpital, la planification des programmes et des services dans de nouveaux locaux, les déménagements, la préparation à la visite d'agrément ainsi qu'au lancement du système Epic sont de grands défis qui ont tous été menés de front par des équipes talentueuses.

Les résultats du sondage nous indiquent que ces défis vous motivent. Les résultats nous indiquent aussi que nous devons continuer à travailler sur des éléments clés comme la communication et la reconnaissance du bon travail afin d'améliorer la confiance envers l'organisation et votre bien-être au travail. Ultiment, nos patients et leurs familles en bénéficieront. Merci de contribuer au succès de notre hôpital.



**Marc LeBoutillier**  
Directeur général  
Chief Executive Officer

Last December, 403 of you responded to the annual Staff and Physician Engagement Survey. Thank you for sharing your opinion. Your answers help us take the pulse of our hospital, identify our strengths and take action to address areas for improvement.

But what is engagement at work and why is it important? Are you excited about coming to work? Do you feel that your efforts make a difference? Are you recognized by your peers for your achievements? Do you believe that HGH is a good organization? If you answer yes to these questions - and more than 80% of respondents did - you are a model of engagement at work. Overall, a high level of engagement translates into a positive work environment, a reduced rate of absenteeism and better organizational performance.

This newsletter provides you with a summary of the survey results. Talk to your manager, check your unit's communication board or under the HR tab on Mimi for full survey results.

In recent years, our major projects and ambitious goals brought many changes at HGH. The major hospital redevelopment project, the planning of programs and services in new premises, the moves and the preparation for the accreditation visit and the launch of Epic are major challenges that have all been concurrently led by skilled teams.

The survey results tell us that you are motivated by these challenges. The results also indicate that we need to continue to work on key elements such as communication and recognition for good work in order to improve confidence in the organization and your well-being at work. Ultimately, our patients and their families will benefit. Thank you for contributing to the success of our hospital.



**Dre Julie Maranda**  
Médecin-chef  
Chief of Staff



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

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU SONDAGE D'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS ET DES MÉDECINS



### TAUX DE RÉPONSES EMPLOYÉS

371 participants (50,1 %)

### PARTICIPATION RATE EMPLOYEES

371 participants (50.1%)



### TAUX DE RÉPONSES MÉDECINS

32 participants (26,7 %)

### PARTICIPATION RATE PHYSICIANS

32 participants (26.7%)



## SUMMARY OF EMPLOYEES AND PHYSICIANS SURVEY RESULTS

### TAUX D'ENGAGEMENT | ENGAGEMENT RATE

	2016	2017	2018
Employés   Employees	69,2%	75,0%	77,8%
Médecins   Physicians	86,1%	87,5%	83,6%
Taux d'engagement = Total des réponses positives aux questions du sondage exprimé en %		Engagement Rate = Total of positive responses to survey questions expressed as a %	

### LES POINTS FORTS (EMPLOYÉS) - Plus de 80% des répondants

- Pensent que l'HGH est un bon endroit où travailler
- Sont fiers de dire qu'ils font partie de l'organisation
- Ont hâte de venir travailler
- Sont satisfaits de leur emploi



### TOP STRENGTHS (EMPLOYEES) - More than 80% of respondents:

- Feel that HGH is a good place to work
- Are proud to tell others they are part of the organization
- Look forward to going to work
- Are satisfied with their current job

### LES POINTS FORTS (MÉDECINS) - Plus de 87% des répondants

- Pensent que l'HGH est un bon endroit où pratiquer la médecine
- Ont des valeurs qui rejoignent celles de l'organisation
- Sont fiers de dire qu'ils font partie de l'organisation



### TOP STRENGTHS (PHYSICIANS) - More than 87% of respondents:

- Feel that HGH is a good place to practice medicine
- Have values similar to the organization's values
- Are proud to tell others they are part of the organization

THÈMES THEMES	EMPLOYÉS EMPLOYEES	MÉDECINS PHYSICIANS
Emploi Job	↑	N/D   N/A
Milieu de pratique Practice Environment	N/D   N/A	↓
Équipe de travail Team Unit	↑	↓
Soutien et ressources Support and Resources	N/D   N/A	↑
Superviseur Supervisor	↓	N/D   N/A
Organisation Organization	↑	↓
Prévention des infections Infection Control	↑	↓
Santé et sécurité Health and Safety	↓	N/D   N/A
Formation et perfectionnement Training and Development	↑	N/D   N/A
Soins aux patients Patient Care	↑	↑
Sécurité des patients Patient Safety	↑	↑
Services de soutien Support Services	↑	N/D   N/A

### THÈMES DU SONDAGE ET CHANGEMENTS DANS LE NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT À 2017

Globalement, le niveau de satisfaction des employés a augmenté dans tous les thèmes, sauf pour deux. Des projets comme la préparation aux déménagements, à l'agrément et au lancement d'Epic ont augmenté les opportunités de formation, encouragé le travail d'équipe ainsi qu'occasionné une plus grande conscientisation de nos rôles et responsabilités, ce qui peut expliquer en partie les augmentations. Des initiatives comme les tableaux de bord et les « *team huddles* » peuvent aussi contribuer à mieux faire connaître les orientations stratégiques et les buts de l'organisation.

En revanche, les contraintes d'espaces et les nombreux changements vécus par les patients et leurs familles ont pu être source d'anxiété. La campagne de sensibilisation de la prévention de la violence au travail aurait possiblement contribué à l'augmentation du nombre d'incidents rapportés. Ce qui peut expliquer en partie la diminution en Santé et sécurité.

Qu'en pensez-vous?

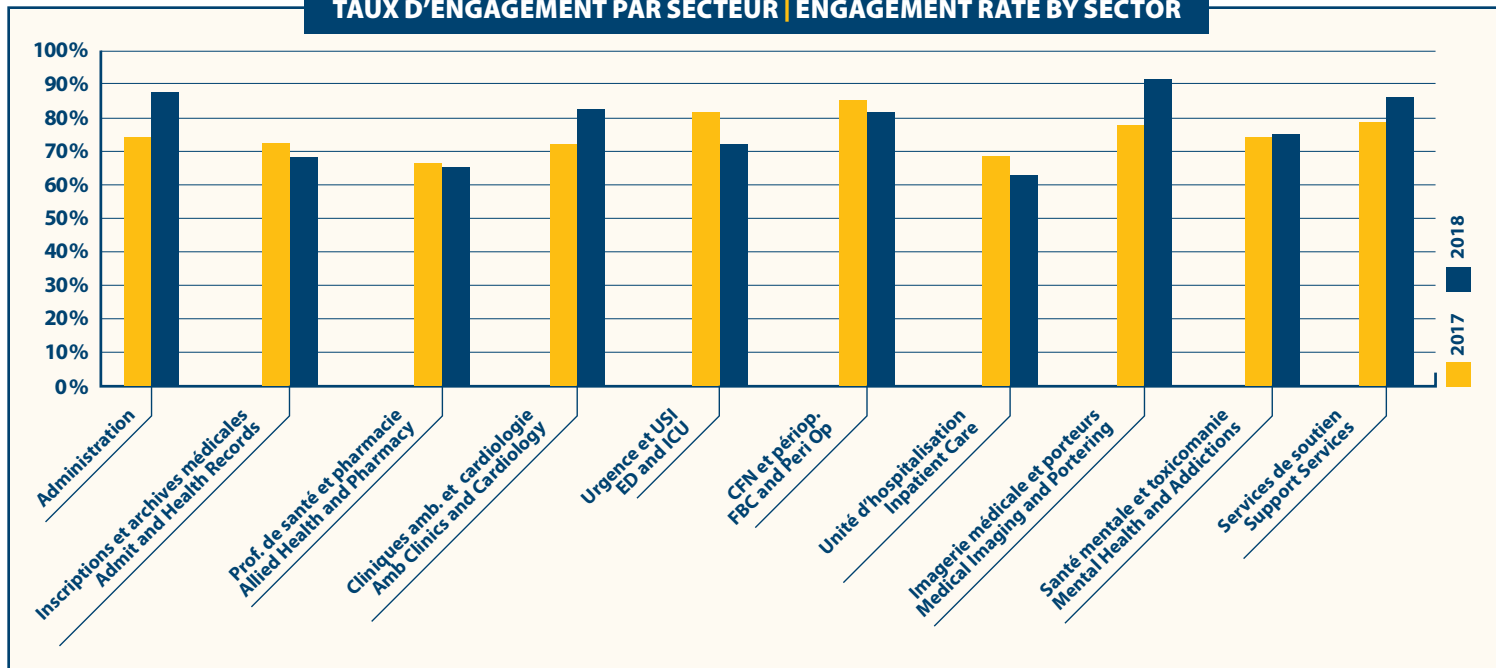
### SURVEY THEMES AND CHANGES IN SATISFACTION LEVELS COMPARED TO 2017

Overall, the level of employee satisfaction has increased in all but two themes. Projects such as move management, accreditation and the launch of Epic have increased training opportunities, encouraged teamwork and led to greater awareness of our roles and responsibilities, which may partly explain the increases. Initiatives such as dashboards and team huddles can also help raise awareness of the organization's strategic directions and goals.

On the other hand, space constraints and the many changes experienced by patients and their families may have caused anxiety. The awareness campaign for work place violence prevention may have contributed to the higher number of incidents reported. This may explain partly the decrease in Health and Safety.

What do you think?

## TAUX D'ENGAGEMENT PAR SECTEUR | ENGAGEMENT RATE BY SECTOR



### MEILLEURES NOTES AU SUJET DE VOTRE EMPLOI (EMPLOYÉS)

- Pouvoir décider de la façon de faire son travail
- Avoir des occasions d'utiliser ses compétences
- Avoir des buts et objectifs clairs



### ABOUT YOUR JOB HIGHEST RATINGS (EMPLOYEES)

- Having the ability to decide how to do their work
- Having the opportunity to use their skills
- Having clear job goals/objectives

### MEILLEURES NOTES AU SUJET DE VOTRE EMPLOI (MÉDECINS)

- Pouvoir décider de la façon d'offrir les soins aux patients
- Disposer d'assez de temps pour faire le travail clinique
- Avoir des buts et objectifs clairs



### ABOUT YOUR JOB HIGHEST RATINGS (PHYSICIANS)

- Having the ability to decide how to provide patient care
- Having sufficient time to carry out all clinical work
- Having clear job goals/objectives

### ÉLÉMENTS À AMÉLIORER (EMPLOYÉS)

Même si le taux d'engagement et la satisfaction globale ont augmenté, nous devons travailler à améliorer les points suivants qui ont reçu des notes plus basses.

(pas en ordre de priorité)

- Donner suite à la rétroaction du personnel
- Promouvoir la santé et le bien-être du personnel
- Faire confiance à l'organisation
- Reconnaître le bon travail
- Communications ouvertes et honnêtes
- Donner de la rétroaction sur le rendement
- Favoriser une culture « no blame, no shame »
- Aider à accéder à des occasions de formation et perfectionnement



### AREAS OF IMPROVEMENT (EMPLOYEES)

Even if the engagement rate and the overall satisfaction have increased, we still need to work on improving the following elements that have received lower scores.

(not in priority ranking)

- Acting on staff feedback
- Promote employees' health and wellness
- Trust the organization
- Recognize good work
- Open and honest communications
- Give feedback on job performance
- Promote a no blame, no shame culture
- Help in accessing training and development opportunities

### CE QUE NOUS FERONS

Nous souhaitons améliorer les choses principalement par des actions concrètes dans les sphères suivantes :

- Communication
- Reconnaissance
- Rendement
- Santé et sécurité
- Perfectionnement professionnel

Pour en savoir davantage, consultez la page 4.

### WHAT WE WILL DO

We wish to improve things mainly through concrete actions within these five areas:

- Communications
- Recognition
- Performance
- Health and Safety
- Professional Development

See page 4 for more information.

Les résultats du sondage d'engagement nous indiquent que l'équipe d'imagerie médicale et les porteurs se sont particulièrement démarqués en obtenant le plus haut taux d'engagement à l'HGH, soit 90,6 %. Ceci représente une augmentation de plus de 10 % par rapport à l'an passé et un taux d'engagement de 20 % plus élevé que les autres hôpitaux participants pour une équipe similaire. Entre autres, nous avons recensé une augmentation notable de la satisfaction liée à la formation et au développement professionnel ainsi qu'au soutien qu'ils obtiennent des autres équipes de l'organisation.

De par leurs réponses au sondage, les employés de ce secteur ont démontré qu'ils partagent les valeurs de l'HGH, qu'ils sentent que l'organisation inspire une performance optimale et qu'ils sont reconnus pour le travail accompli.

Des initiatives telles que le « *Rounding* », les « *Huddle Boards* » et les principes de gestion « *LEAN* » sont bien implantées dans ce secteur. La combinaison de ces initiatives ainsi que la collaboration des employés, des radiologues et de l'équipe de gestion sont sans aucun doute, la source de ces résultats remarquables.



Mai 2018 Équipe d'Imagerie médicale | May 2018, Medical Imaging Team

The engagement survey results indicate that the Medical Imaging and Porters teams have distinguished themselves by obtaining an engagement rate of 90.6%, the highest rate at HGH. This means an increase of 10% compared to last year and a 20% higher engagement rate than a similar team in other participating hospitals. Amongst other factors, we have identified a notable increase in satisfaction linked to training and professional development as well as the support received from other HGH teams.

The engagement survey responses have shown that employees in this sector share the organization's values, believe that HGH promotes and inspires optimal performance and feel that their work is recognized.

Initiatives such as Rounding, Huddle Boards and Lean Management principles are well established in this department. The combination of these initiatives as well as the collaboration between employees, radiologists and the management team are undoubtedly the source in the achievement of these outstanding results.

## RÉSULTATS DU SONDRAGE - LA SUITE

Les membres du Leadership et les gestionnaires ont reçu et analysé les résultats du sondage en février. Prochainement, les gestionnaires discuteront des résultats avec leurs équipes et mettront en place un plan d'action spécifique pour leurs unités de travail. Les résultats complets sont accessibles à tous les employés et les médecins sur les tableaux de communication des unités et sur Mimi dans la section RH.

Les taux d'engagement peuvent varier par groupe d'employés et par secteur, c'est pourquoi vous devriez en prendre connaissance et en discuter avec votre équipe. Que souhaitez-vous comme améliorations dans votre milieu de travail? Que pouvez-vous faire pour y contribuer? Avez-vous des idées pour un plan d'action?

Les résultats du sondage ainsi que les pistes de solutions seront également discutés lors des réunions des Conseils de qualité. De plus, le Service des ressources humaines travaille activement à l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme de mieux-être au travail inspiré des éléments soulevés dans le sondage.

Pour offrir vos idées ou d'autres suggestions, veuillez communiquer avec **Isabelle Drouin**.



**Isabelle Drouin**  
Conseillère principale -  
Ressources humaines  
Senior Advisor -  
Human Resources

Poste/Extension: 61010  
Courriel/Email:  
[idrouin@hgh.ca](mailto:idrouin@hgh.ca)

## SURVEY RESULTS - THEN WHAT?

The Leadership team and managers have received and analyzed survey results in February. In the near future, managers will discuss the results with their teams and establish an action plan for their work units. Full results are made available to all employees and physicians through their unit's communication board and under the HR tab on Mimi.

Engagement rates may vary for each group of employees and sectors; for this reason, you should analyze and discuss results with your team. What improvements would you like to see in your work environment? What can you do to help? Do you have ideas for an action plan?

The survey results and potential solutions will also be discussed at Quality Councils meetings. Moreover, the Human Resources Department is actively working on the development and implementation of a wellness at work program based on survey findings.

To share your ideas or other suggestions, please contact **Isabelle Drouin**.