

DialogueHGH

OCTOBRE | OCTOBER 2019

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DU PATIENT | QUALITY AND PATIENT SAFETY

CÉLÉBRONS NOS RÉUSSITES EN AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET SÉCURITÉ DU PATIENT

La qualité et la sécurité des patients vont de pair. Au cours des dernières années et dans le cadre de Bâtir le nouvel HGH, nous avons résolument entrepris plusieurs initiatives en vue d'améliorer la qualité de tous nos services, améliorant par le fait même la sécurité et l'expérience des patients. Notre sceau *Agréé avec mention d'honneur* témoigne de notre engagement indéfectible à répondre aux besoins grandissants de notre communauté en matière de soins de santé.

Avec les nombreux changements à venir dans le système de santé, l'HGH est plus que jamais résolu à faire participer les patients et les familles à toutes les phases de soins, ce qui ne peut qu'engendrer de meilleurs résultats et améliorer la sécurité et l'expérience des patients.

À la conquête du silence est le thème de la Semaine de la sécurité des patients. C'est une invitation lancée à tous les professionnels de la santé ainsi qu'aux patients et leurs familles à s'impliquer afin que la sécurité des patients soit prioritaire et à s'exprimer au sujet de la qualité de nos services. L'HGH encourage une 'culture juste' de la sécurité des patients et votre voix est un élément important et essentiel pour y parvenir.

La sécurité des patients est une responsabilité collective dans laquelle les employés, les médecins, les gestionnaires, les bénévoles, ainsi que les patients et les familles ont tous un rôle important à jouer afin d'assurer de meilleurs résultats pour nos patients. Ce n'est qu'en mettant les problèmes en lumière que nous pourrons commencer à travailler ensemble pour les résoudre. Merci pour votre dévouement et votre engagement.



Marc LeBoutillier
Directeur général
Chief Executive Officer



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



Carolyne Sauvé
Directrice, Qualité et gestion
des risques
Director, Quality and Risk
Management

CELEBRATING OUR ACHIEVEMENTS IN QUALITY IMPROVEMENT AND PATIENT SAFETY

Quality and patient safety go hand-in-hand. In recent years and in the context of Building the New HGH, we have boldly undertaken a number of initiatives to improve the quality of everything we do, thereby improving patient safety and the patient experience. Our *Accredited with Exemplary Standing* is a testament to our steadfast commitment in meeting the evolving healthcare needs of our community.

With the many changes coming to the healthcare system, HGH remains more than ever committed to engaging patients and families in every phase of care, which can only lead to improved patient safety, better patient experience and better outcomes.

The theme of this year's Patient Safety Week is *Conquer Silence*. It is an invitation to all healthcare professionals as well as patients and their families to become involved in making patient safety a priority by using their voices to bring forward any concerns about the quality of our services. HGH promotes a 'Just Culture' of patient safety and your voice is an important and essential piece in realizing it.

Patient safety is a collective responsibility in which employees, physicians, managers and volunteers, as well as patients and families all play a key role in ensuring better outcomes for patients. Only by bringing issues to light can we begin to work together to solve them. Thank you for your dedication and engagement.

PATIENT SAFETY WEEK: CONQUER SILENCE!



Canadian Patient Safety Week | October 28 - November 1, 2019

The Patient Safety Week is an opportunity to highlight some of the remarkable work HGH employees and physicians have accomplished in the last year.

In preparation for the event, the Canadian Patient Safety Institute's vision comes to mind: *Canada has the safest healthcare in the world.* But did you know that thousands of Canadians die from preventable harm each year while receiving care in a healthcare facility?

According to CPSI, today in Canada, every 17 minutes, someone dies in a hospital from an adverse event. One out of 18 hospital visits results in preventable harm or even death. That's about 31,000 people each year.

This year's theme is #ConquerSilence, prompting patients and healthcare professionals to battle systemic silence in our collective efforts to reduce patient harm. **If something looks wrong, feels wrong, or is wrong – please speak up, in the moment. Your inner voice can save lives.**

HGH has adopted and promotes a 'Just Culture'. We are all human, and unfortunately humans make errors, and the systems we build are not infallible. We believe that no one comes in to work with the intention of making mistakes. But when mistakes do occur, it can be traumatic for all involved. The best thing to do is to speak up, learn from the mistake and find ways to improve the system to prevent a reoccurrence. Your inner voice can save lives. To report an error or a near-miss, speak with your manager and complete a RIMS incident report.

ACCÉDEZ À VOTRE DOSSIER MÉDICAL DANS MYCHART



MyChart est la portion accessible aux patients du système d'information santé Epic.

Votre compte MyChart vous permet de consulter votre dossier médical en tout temps, où que vous soyez et sur n'importe quel appareil. Vous pouvez aussi faire des changements à vos renseignements personnels comme votre adresse, numéro de téléphone, contact en cas d'urgence et autres dans MyChart.

Tout membre du personnel de l'HGH qui utilise les services de santé de l'hôpital ou d'un des partenaires du système doit utiliser MyChart pour consulter son propre dossier médical. Pour savoir comment créer votre compte, cliquez sur le bouton MyChart dans le menu du haut du site HGH.ca.

PRIVACY AND CONFIDENTIALITY

HGH is committed to protecting patient privacy and the confidentiality of personal health information. Our goal is to keep personal health information confidential and secure, while allowing for effective delivery of health care.

HGH is subject to the Personal Health Information Protection Act (PHIPA) and the Freedom of Information and Protection of Privacy Act (FIPPA).

- PHIPA establishes rules for the collection, use and disclosure of an individual's personal health information in order to protect information and privacy. It also provides individuals with access to their personal health information.
- FIPPA provides the public with access to government records. It also protects the privacy of individuals' personal information held by public institutions and provides individuals with access to that information.

Personal health information includes details such as the date of birth, health condition, medical history, treatments and exams, and health card number. HGH staff, physicians and volunteers must never disclose or discuss a patient's personal information with other employees, patients or anyone else other than in specific work-related situations.

Accessing information on yourself, family members, friends, children, husband, wife, or any loved one is not permissible. You may only access information on patients in your circle of care. If you need to access your personal health information, sign up to MyChart or request a copy from the HGH Medical Records Office.

We take privacy breaches very seriously. To ensure compliance with the laws, HGH has initiated several measures, including random and Break the Glass audits, daily reports through Epic, Patient Privacy Policy and Lock Box Policy, training, and more. If you have any questions or concerns on privacy, please contact the Chief Privacy Officer at cpo@hgh.ca.

QUALITY IMPROVEMENT FAIR

October 31, 2019 | 11:30 am to 1:00 pm
CASSELMAN-ROCKLAND ROOMS, B0

Quality improvement is part of our daily actions and ongoing initiatives at HGH. Do you know what our teams have been up to in the past year? Come and find out at the Quality Improvement Fair.

Enjoy a light snack and chat with co-workers about their projects:

- Mental Health and Addictions - New patient information flyers
- Cardiology - Improvement in ECG process
- Food Services - Nutritional values of homemade meals versus prepared foods
- Epic - New barcode scanner process
- Patient-centred care
- Material Management - Automated supply replenishment process with Logi-D

UNE INITIATIVE DE L'HGH DEVIENDRA UNE PRATIQUE EXEMPLAIRE EN ONTARIO

Le projet *Promouvoir le lavage des mains avant les repas* fut lancé en mai 2017 par les Champions de la sécurité des patients de l'hôpital. Ce projet a connu un grand succès à l'HGH et l'initiative a été soumise en septembre 2019 à Health Standards Ontario pour être reconnue comme une pratique exemplaire à adopter.

Le projet *Promouvoir le lavage des mains avant les repas* a pour but d'inciter les patients hospitalisés à s'engager dans leurs propres soins et sécurité. L'idée est venue d'une employée de l'entretien ménager et du personnel de la cuisine qui apporte les repas aux patients hospitalisés. Les plateaux contiennent une lingette désinfectante et le personnel rappelle aux patients l'importance de se laver les mains avant de manger pour réduire les risques de contracter une infection. Le taux de conformité au lavage des mains frôle désormais les 100% et le projet a permis de réduire le taux d'infection à la C. difficile.

Bravo à tous ceux et celles qui ont contribué à ce succès. L'amélioration de la qualité, c'est l'affaire de tous!



NOUVELLES DU CONSEIL CONSULTATIF DES PATIENTS ET DES FAMILLES

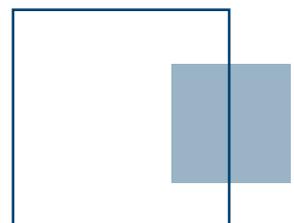
Créé en novembre 2016, le Conseil consultatif des patients et des familles (CCPF) a comme mandat de collaborer avec les gestionnaires et le personnel de l'hôpital afin d'améliorer l'expérience patient.

Le CCPF se réunit aux deux mois et compte près de dix membres patients et quatre membres du personnel. Certains membres patients siègent aussi aux Conseils de programme de l'hôpital. Pour devenir conseiller, les membres patients (ou un de leurs proches) doivent avoir reçu des soins à l'HGH dans le passé. Ces personnes peuvent ainsi mettre leur expérience à profit afin d'améliorer le fonctionnement de l'hôpital et veiller à ce que la perspective du patient soit prise en compte dans les politiques et les décisions.

En 2018-2019, le conseil a étudié de nombreux sujets et formulé des recommandations sur les points suivants.

- Plan d'amélioration de la qualité 2019-2020 - Un conseiller du CCPF siège désormais officiellement au comité du Plan d'amélioration de la qualité.
- Agrément 2018 - Deux membres patients ont participé au sondage de la visite d'agrément.
- Cadre de prise de décisions sur des questions d'éthique clinique - Mise à jour du cadre.
- Droits et responsabilités des patients et des familles - Le comité a créé ce document.
- Déclaration des valeurs des patients - Un conseiller siège à ce comité.
- Guide du patient - Révision du guide en comité.
- Code de conduite de l'HGH - Révision du code en comité.
- Mandat du CCPF - Révision du mandat en comité.
- Équipes Santé Ontario - Participation d'un conseiller à un webinaire provincial pour les francophones et au processus de présentation de la candidature de l'HGH.
- Comité des Champions de la sécurité du patient - Un conseiller siège à ce comité.

Les membres du CCPF sont des bénévoles qui jouent un rôle essentiel dans nos initiatives d'amélioration de la qualité et de la sécurité des patients. Nous les remercions pour leur contribution et nous tenons à souligner leur engagement et leur générosité.



QUI EST VOTRE SUPER HÉROS?

À l'occasion de l'Halloween, le jeudi 31 octobre, costumez-vous à l'image de votre super héros préféré! Des prix pour les meilleurs costumes seront remis. Vous êtes aussi invités à décorer votre aire de travail.



WHO IS YOUR FAVOURITE SUPERHERO?

For Halloween, on October 31st, dress up as your favourite superhero! Prizes for best costumes will be awarded. You are also invited to decorate your work area.

NOUVELLES DU PROJET DE RÉAMÉNAGEMENT

Service d'urgence

- Tous les travaux d'agrandissement de l'Urgence sont maintenant terminés.
- L'Urgence régulière et les services ambulatoires d'urgence sont tous deux pleinement fonctionnels.
- Nous avons maintenant trois fois plus d'espace que dans les anciennes installations ainsi qu'un plus grand stationnement à l'Urgence.

Service d'imagerie médicale

- Le nouveau tomodensitomètre (CT scan) est maintenant installé et prêt à l'utilisation.
- Nous avons relocalisé l'ultrason, la mammographie et la densitométrie osseuse dans des locaux rénovés au début d'octobre 2019.
- Les travaux de rénovation du service se poursuivront jusqu'en juillet 2020.

Nouvelle entrée principale permanente

- La nouvelle entrée ainsi qu'une nouvelle zone de débarcadère ouvriront d'ici la fin de l'année 2019.

NEWS OF THE REDEVELOPMENT PROJECT

Emergency Department

- All construction work for the expansion of the Emergency is complete.
- The regular Emergency and EDAS (Emergency Department Ambulatory Services) are both fully operational.
- There is three times more space in the new Emergency than in the old premises, as well a larger parking lot.

Medical Imaging Department

- The new CT scan has been installed and is ready for patient exams.
- Ultrasound, mammography and bone density have been relocated into their renovated premises in early October 2019.
- Renovation work of the department will continue until July 2020.

New Permanent Main Entrance

- The new entrance and a new drop-off area will open by the end of 2019.

[Aller à la première page](#)