

DialogueHGH

FÉVRIER | FEBRUARY 2020

PLAN STRATÉGIQUE HGH 2020-2024 STRATEGIC PLAN

Notre hôpital, tout comme le monde autour de nous, est en constante évolution. Aux progrès remarquables des dernières années s'ajoutent des défis complexes pour l'avenir : augmentation des besoins de la population, diminution du financement et réforme majeure du système de santé.

Pour faire face à ces défis, le Conseil d'administration a récemment adopté le *Plan stratégique HGH 2020-2024 : Des soins de qualité supérieure par un partenaire de confiance*. En lien avec notre mission, les objectifs ultimes du plan sont axés sur la communauté afin d'offrir aux gens un meilleur accès aux soins et aux services, une meilleure santé, une expérience positive et des transitions de soins réussies.

Quel sera l'impact de ce nouveau plan sur nos activités quotidiennes? Nous concentrerons nos ressources et nos efforts sur trois piliers interconnectés : Personnes, Service et Rendement, en mettant en œuvre des initiatives jumelées à des indicateurs de rendement visant l'atteinte de normes élevées et de résultats.

Par exemple, sous le pilier des Personnes, nous visons l'intégration d'une culture organisationnelle axée sur la performance. Le projet Employeur de choix et le Plan de recrutement et de formation nous aideront à améliorer le bien-être au travail et le taux d'engagement, à diminuer le taux de roulement ainsi que les frais associés à l'embauche de nouveau personnel.

Sous le pilier du Service, nous visons la finalisation et la consolidation de projets en cours comme le développement de nouveaux programmes et services ainsi que la mise en œuvre de l'Équipe Santé Prescott-Russell, ce qui nous permettra d'augmenter notre capacité et d'améliorer les normes de service.

Finalement, sous le pilier Rendement, nous visons le redressement financier requis pour assurer la viabilité du nouvel HGH. Par exemple, le projet Accès des patients nous permettra d'améliorer les procédés opérationnels, d'intégrer de nouvelles approches au travail d'équipe et de réduire les coûts, tout en améliorant la prestation des services aux patients. Au besoin, nous ajusterons la structure organisationnelle pour permettre une meilleure adaptabilité et mobilisation des ressources, faisant aussi évoluer la portée et l'imputabilité du rôle des gestionnaires. Il est également essentiel que tous nos employés et professionnels s'investissent dans cet effort collectif par leur souci de la qualité et leurs relations de bienveillance avec la clientèle.

Ces projets ne sont que quelques exemples découlant du nouveau plan, et d'autres initiatives motivantes suivront au cours des prochaines années. En cette période de changement, je vous invite toutes et tous à demeurer solidaires et résolument dévoués à faire de l'HGH un hôpital reconnu parmi les meilleurs.



Marc LeBoutillier
Directeur général
Chief Executive Officer

Our hospital, as the world we live in, is constantly evolving. The remarkable progress we have made in recent years is followed by complex challenges for the future: increasing population needs; decreasing funding levels and a major health system reform.

To address these challenges, the Board of Directors recently adopted the *HGH 2020-24 Strategic Plan: Exemplary Care from a Trusted Partner*. In keeping with our mission, the ultimate objectives of the plan are community-centred to provide our people with better access, better health, a positive experience and seamless transitions.

What impacts will this new plan have on our daily operations? We will focus our efforts and resources on three interconnected pillars: People, Service and Performance, by implementing initiatives associated with performance indicators aimed at achieving high standards and results.

For example, under the People pillar, we are aiming at the integration of an organizational performance-based culture. The Workplace of Choice project and the Recruitment & Education Plan will help us in increasing employee and physician engagement and their well-being, while decreasing turnover rates and costs of hiring new staff.

Under the Service pillar, our goal is to complete and consolidate current projects such as the development of new programs and services and the Prescott-Russell Health Team, which will allow us to increase capacity and service standards.

Finally, under the Performance pillar, our goal is to achieve the financial sustainability of the new HGH. For example, the Patient Access project will allow us to streamline operational processes; introduce new approaches to teamwork, and reduce costs while improving delivery of patient services. If required, we will adjust the organizational structure to allow better adaptability and mobilization of resources as well as evolving the scope and accountability of managers' role. It is also crucial that all employees and professionals engage in this collective effort through their commitment to quality and caring client relationships.

These projects are just a few examples stemming from the new plan, and other motivating initiatives will follow in the years to come. In this time of change, I invite all of you to stand together resolutely and remain dedicated to making HGH one of the best hospitals.

SONDAGE D'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS ET DES MÉDECINS

Merci aux 469 employés et aux 32 médecins qui ont répondu au sondage d'engagement de l'HGH en octobre dernier.

Nous avons obtenu le plus haut **taux de participation** des 4 dernières années, soit **61,9% au niveau des employés et 37,2% au niveau des médecins.**

L'engagement des employés et des médecins et leur satisfaction au travail demeurent une priorité organisationnelle, puisque c'est ce qui permet à nos gens de se réaliser pleinement et d'ainsi soutenir la réalisation de nos objectifs.

Isabelle Drouin

Directrice, Ressources humaines

EMPLOYEES AND PHYSICIANS ENGAGEMENT SURVEY

We thank the 469 employees and 32 physicians who completed the HGH Engagement Survey last October.

We achieved the highest **participation rate** in the last 4 years, **61.9% at the employee level and 37.2% at the physician level.**

Employee and physician engagement, and job satisfaction remain an organizational priority as they allow our people to reach their full potential and thus support the achievement of our objectives.

Isabelle Drouin

Director, Human Resources

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

TAUX DE PARTICIPATION | PARTICIPATION RATE

EMPLOYÉS | EMPLOYEES



2018 : 50,1 %

2019 : 61,9 %



TAUX DE PARTICIPATION | PARTICIPATION RATE

MÉDECINS | PHYSICIANS



2018 : 26,7 %

2019 : 37,2 %



LES POINTS FORTS AVEC DES AMÉLIORATIONS MARQUÉES

LA MAJORITÉ DES EMPLOYÉS :

- Comprennent bien les objectifs de l'HGH.
- Considèrent que le travail d'équipe au sein des unités est bon.
- Croient que les services de soutien non cliniques offrent de meilleurs services.
- Apprécient l'implication des patients dans la prise de décision en matière de soins.

LA MAJORITÉ DES MÉDECINS :

- Sont plus engagés envers l'HGH et satisfaits de leur environnement de travail.
- Croient que l'HGH a une bonne équipe de direction médicale et de haute direction.
- Apprécient les communications et rétroactions qu'ils reçoivent.
- Ont confiance dans l'organisation.
- Ont développé un sentiment d'appartenance à l'HGH.

SUMMARY OF EMPLOYEES AND PHYSICIANS ENGAGEMENT SURVEY RESULTS

TAUX D'ENGAGEMENT | ENGAGEMENT RATE

	2018	2019	
Employés Employees	77,8 %	77,2 %	-0,6%
Médecins Physicians	83,8 %	89,1 %	+ 5,3%
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 %	

STRENGTHS WITH MARKED IMPROVEMENT

THE MAJORITY OF EMPLOYEES :

- Understand the objectives of HGH.
- Consider that teamwork within units is good.
- Believe that non-clinical support services provide better quality services.
- Appreciate patient involvement in care decision-making.

THE MAJORITY OF PHYSICIANS:

- Are more committed to HGH and satisfied with their work environment.
- Believe that HGH has a good medical and senior leadership team.
- Appreciate the communication and feedback they receive.
- Trust the organization.
- Have developed a sense of belonging to HGH.

Les résultats spécifiques à votre unité ou département vous seront présentés et validés par votre gestionnaire. Un plan d'action sera élaboré pour répondre aux aspects ayant besoin d'attention.

Des suivis seront faits lors des caucus, tournées auprès des employés et lors des rencontres mensuelles de votre équipe. Votre participation et vos commentaires sont la clé du succès pour la mise en œuvre d'un plan d'action solide.

Partagez vos idées avec votre gestionnaire!

Your work unit or department specific results will be presented to you and validated by your manager. An action plan will be developed to address issues needing attention.

Follow-ups will be done during Huddles, Rounding and monthly team meetings. Your participation and comments are key to the successful implementation of a sound action plan.

Share your ideas with your manager!

FOIRE ACCÈS DES PATIENTS

Mercredi 26 février 2020 de 11 h 30 à 13 h
Salle Casselman-Rockland B0.221, B0.223

L'objectif du projet Accès des patients est que nos patients reçoivent les soins dont ils ont besoin au bon endroit et au bon moment. Pour y arriver, nous devons éliminer les facteurs qui nuisent à l'efficacité.

Depuis l'automne dernier, des équipes tactiques (SWAT) multidisciplinaires revoient nos processus, proposent des solutions concrètes et validées ailleurs, les testent, puis les appliquent.

Venez discuter des progrès et des travaux en cours avec des membres des équipes tactiques :

- Projet d'amélioration de l'Urgence
- Gestion des lits
- Mouvement des patients - Soins ambulatoires
- Entretien de l'équipement

Un diner sera servi.

Souper et soirée *DE reconnaissance* des employés, des médecins et des retraités

Réservez la date!

La soirée de reconnaissance des employés, des médecins et des retraités se tiendra le 28 mai à 17 h.



Pour l'occasion, le comité organisateur a besoin de votre aide. Prenez des photos de votre équipe et envoyez-les par courriel à ddrapeau@hgh.ca. L'équipe gagnante sera l'équipe qui soumettra les plus belles photos.

Soyez original!

Le comité organisateur



MIEUX-ÊTRE WELLNESS

Workplace wellness is the promotion of activities or practices designed to support a healthy lifestyle. Studies show that employees exposed to a Workplace Wellness Program report significantly greater rates of positive healthy behaviours. People with good health are most likely to perform well at work and are usually more appreciated by their colleagues which contribute to a good work environment.

HGH first launched its wellness program last spring by providing healthy snacks during the Epic Go-Live. Since then, we have developed a calendar of activities. We are revealing the new logo; keep looking for it in the upcoming communications.

The following is a list of activities for the next few months. Details will be posted on Mimi.

March 6	International Women's Day
March 20	International Day of Happiness
March 26	Nutrition Month—Lunch & Learn
April 7	World Health Day
April 22	Earth Day
April 22	Administrative Professionals Day

We wish to remind you that HGH provides support through its Employee and Family Assistance Program:

- Professional Counselling
- Legal Support
- Family Support
- Naturopathic Services
- Financial Support
- Nutrition Support
- Health Coaching
- Fitness Support

You can find all the details at www.workhealthlife.com or on Mimi/HR/useful Links/Access your EAP.

We look forward to your participation!

Chantal Tétreault RN
Occupational Health and Attendance
Management Coordinator

Benoit Daigneault
Senior Advisor – Labour Relations



BÉNÉVOLES À L'HGH, LA FORCE D'UNE ÉQUIPE EN ACTION!

De l'action, les bénévoles de l'HGH en ont connu au cours des dernières années. Tout comme le personnel et les médecins, les bénévoles ont vécu les nombreux changements apportés par le projet de réaménagement : déménagements, nouveaux services, nouvelles procédures, nouvelles technologies, apprentissage et formation.

Les Amis de l'HGH regroupent au-delà de 100 personnes engagées et animées du même désir de rendre service. « Notre force, c'est de travailler en équipe. Nos bénévoles donnent de leur temps sans autre attente que celle de savoir qu'ils aident les gens. Être bénévole, pour la plupart des Amis, c'est un choix de vie », raconte Mireille Lauzon-Dauth, présidente des Amis de l'HGH.

Les bénévoles évoluent au même rythme que l'hôpital agrandi. Revêtus de leurs sarraus bleus, on les rencontre dans presque tous les secteurs de l'hôpital : à la Boutique, à l'inscription, à l'accueil des différents services et aux unités de soins. Ils aident les patients à s'inscrire, leur donnent des indications et les accompagnent souvent jusqu'à leur destination; les longues marches font maintenant partie de leur quotidien.

Afin d'aider les bénévoles à s'adapter aux nouvelles réalités de l'établissement, l'hôpital et les Amis ont misé sur l'organisation et la formation au cours de la dernière année. « Nous avons travaillé en équipe pour bien outiller nos bénévoles. Nous avons mis à jour le Guide des bénévoles, défini les rôles et rédigé des descriptions de tâches en impliquant aussi les employés et les gestionnaires. Les bénévoles participent maintenant à plusieurs formations, par exemple sur AIDET, les mesures d'urgence ainsi que des formations spécifiques à certains postes comme en soins palliatifs. Nos bénévoles sont des personnes précieuses et engagées, et on veut les inclure dans tout ce qui se passe à l'hôpital », ajoute Sylvie Lefebvre, directrice, Intégration clinique et Services communautaires.

Les Amis de l'HGH font continuellement du recrutement, puisque les besoins sont constants. « Étudiants, personnes à la retraite et même travailleurs actifs, tous sont invités à venir enrichir leur vie avec les Amis », conclut Madame Lauzon-Dauth.

HGH VOLUNTEERS, THE STRENGTH OF A TEAM IN ACTION!

In recent years, HGH volunteers have been part of the action brought by the redevelopment project. Like staff and physicians, they were involved in moves, opening of new services, implementing new procedures, learning new technologies and training.

The Friends of HGH include more than 100 dedicated people sharing the spirit of helping others. "Our strength lies in teamwork. Our volunteers generously give their time and their only expectation is knowing that they are helpful. Volunteering is a way of life for most of the Friends," says Mireille Lauzon-Dauth, President, Friends of HGH.

Volunteers follow the hospital's evolution path. Whether at the Gift Shop, Registration, the reception of most departments or in care units, we'll see them at work all over the hospital with their blue smock on. They help patients with the registration process, give directions and often accompany them to their destination—long walks are now part of their daily routine.

Over the past year, to help volunteers adapt to the institution's new realities, the Hospital and the Friends focused on organizational and training activities. "We worked as a team to really equip our volunteers to do their job. We updated the Volunteer Guide, defined roles and wrote job descriptions, involving staff and managers along the way. Volunteers now take part in general training like AIDET and Emergency Preparedness, as well as more specific training, like in Palliative Care. Our volunteers are valued and dedicated. We want to involve them in all of the hospital's operations", adds Sylvie Lefebvre, Director, Clinical Onboarding and Community Outreach.

As the need for new volunteers is continuous, so is recruitment. "Students, retirees and active workers, we invite everyone to come and enrich their lives with The Friends of HGH," concludes Mrs. Lauzon-Dauth.

[Aller à la première page](#)