

INFO Evolution

Bulletin d'information de FacilicorpNB, l'Agence des services partagés

Les résultats des sondages sur les services des TI et de la GM sont positifs

Au cours des dernières semaines, les dirigeants des services des Technologies de l'information/Télécommunications ont pris connaissance des résultats des sondages réalisés entre avril et juillet.

Gestion du matériel

Le sondage sur la satisfaction de la clientèle des services de la Gestion du matériel a été réalisé du 22 juin au 19 juillet dernier. Tous les employés et les médecins des régies régionales de la santé du Nouveau-Brunswick étaient invités à participer à l'exercice. Un total de 760 personnes, en bonne partie des gens des services administratifs et des soins infirmiers, ont répondu à l'appel.

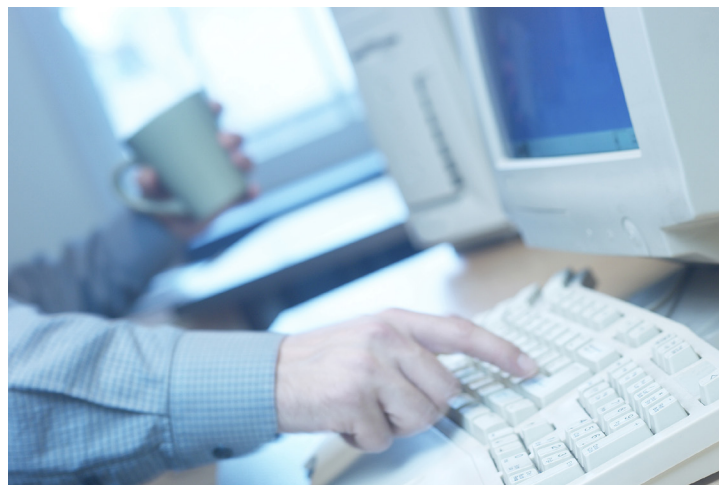
Les résultats sont très positifs. Dans l'ensemble, les répondants ont indiqué être satisfaits des services de courrier et d'imprimerie, de la qualité des fournitures et matériaux fournis, des équipements achetés et de la courtoisie et de la disponibilité des gens de la Gestion du matériel. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant « totalement insatisfait » et 10 étant « totalement satisfait », la plupart des résultats tournent autour de 8 dans toutes les catégories, ce qui représente un bon taux de satisfaction.

L'une des principales améliorations demandées par notre clientèle est d'avoir une meilleure participation dans le processus

d'évaluation des fournitures et autres produits fournis par FacilicorpNB.

Le vice-président exécutif à l'Exploitation et CO, Guy Léger, s'est dit très encouragé par les résultats obtenus lors du sondage. « Ça démontre que notre clientèle est satisfaite du travail accompli par nos employés et nous en sommes très fiers. Nous continuerons à satisfaire et à dépasser les attentes de nos clients en écoutant leurs commentaires et leurs suggestions. »

Les résultats détaillés du sondage de la GM seront partagés aux employés lors de séances d'information, en octobre, dont une partie sera consacrée au sondage.



Technologies de l'information/ Télécommunications

Les résultats sont aussi très bons quant au sondage sur la satisfaction des services des Technologies de l'information/ Télécommunications, réalisé du 27 avril au 20 mai 2009.

La moyenne de satisfaction des 1590 répondants pour l'ensemble du sondage est de 8,5 sur 10 selon la même échelle de 1 à 10 que pour le sondage de la Gestion du matériel.

Le vice-président aux Technologies de l'information/Télécommunications, Derrick Jardine, est heureux des résultats et des commentaires reçus à la fin du sondage. « Nos clients pouvaient laisser des commentaires à la fin du

sondage. Des remarques très pertinentes ont été faites et elles seront analysées par notre équipe. Parmi les commentaires reçus, plusieurs touchaient l'amélioration de l'accès au système de courriel pour le personnel clinique et nos heures de service. », a-t-il expliqué.

Les résultats détaillés seront partagés aux employés une fois que la traduction du document sera complétée, soit d'ici quelques semaines.

Dans ce numéro

- Mot du président-directeur généralpage 2
- Nouvelles pages 3-4
- Notre équipepage 5

Mot du président-directeur général

Au cours des derniers mois, nous avons travaillé de près avec les régies régionales de la santé et le ministère de la Santé afin de conclure les Accords sur les niveaux de service. Ces accords régissent les secteurs de la Gestion du matériel et des Technologies de l'information/ Télécommunications et devraient être signés d'ici la fin septembre, puis envoyés aux organisations touchées pour l'approbation finale.

En octobre, FacilicorpNB mènera un exercice de planification stratégique conjointement avec le conseil d'administration afin d'établir la base des principales actions qui seront menées par FacilicorpNB dans les trois à cinq prochaines années. Ce processus se tiendra à Mactaquac et inclura des représentants des RRS A et B et du ministère de la Santé. Ce plan, une fois complété, nous permettra d'élaborer un plan de travail annuel et notre budget pour 2010-2011.

Par ailleurs, nous participons activement au processus de planification conjointe dirigé par le sous-ministre de la Santé. Ce groupe comprend les RRS, AmbulanceNB et le Conseil de la santé du N.-B. et permettra aux acteurs du système de coordonner leurs activités et de continuer à accroître l'efficacité du système. Nous voyons d'un très bon œil le fait de travailler ensemble à une planification stratégique et de gérer les questions qui touchent nos diverses sphères de compétence.



Nous avons travaillé très fort durant tout l'été avec nos partenaires aux travaux de planification en prévision d'une pandémie de grippe A (H1N1) pour nous assurer que nous serons en mesure de subvenir aux besoins des RRS et du ministère de la Santé. À l'interne, nous avons développé des plans pour faire face aux défis qu'amènera la pandémie.

Au cours des mois à venir, l'équipe de FacilicorpNB aura beaucoup de pain sur la planche. Parmi les autres dossiers qui seront traités, il y a la création du Service de la paie pour nos employés, la transition de Fundy Linen en tant que division de FacilicorpNB et la préparation de la transition des services de l'Ingénierie clinique, qui se fera le 1^{er} avril 2010.

Comme c'est le cas depuis nos débuts, nous nous ferons un plaisir de travailler en collaboration avec nos partenaires pour faire avancer les dossiers et améliorer l'efficacité de notre système de santé.

Gordon Gilman
Président-directeur général

Notre équipe de gestion

- **Gordon Gilman**
Président-directeur général
Gordon.Gilman@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2503
- **Guy Léger**
Vice-président exécutif à l'Exploitation et chef des Opérations (CO)
Guy.Leger@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2512
- **Robert McAleese**
Vice-président aux Affaires corporatives
Robert.McAleese@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2502
- **Derrick Jardine**
Vice-président aux Technologies de l'information/ Télécommunications et chef principal de l'Information (CPI)
Derrick.Jardine@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2505
- **David Dumont**
Directeur exécutif des Ressources humaines
David.Dumont@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2522
- **Chantal Poulin**
Directrice des Communications et des Relations publiques
Chantal.Poulin@FacilicorpNB.ca
(506) 739-2995

Siège social

FacilicorpNB
1, rue Germain, bureau 902
Saint John, NB
E2L 4V1

INFO Evolution

INFO Evolution, le bulletin externe de FacilicorpNB, est publié en mars, juin, septembre et décembre de chaque année par le Service des communications et des relations publiques. Le prochain numéro sera publié le 10 décembre 2009. Pour toute question ou commentaire, contactez-nous par courriel à Communications@FacilicorpNB.ca.

Questions? Commentaires?

Nous écoutons.
1 888 480-4404
Info@FacilicorpNB.ca

Le Centre de réadaptation Stan Cassidy (CRSC) du Nouveau-Brunswick transforme la prestation de services spécialisés de réadaptation pour permettre de les offrir par télésanté

Le projet de démonstration de téléadaptation tertiaire du Nouveau-Brunswick, un partenariat entre le ministère de la Santé, les Régies régionales de la santé A et B et FacilicorpNB, est financé par le programme Accès des patients à des soins de qualité (APSQ) d'Inforoute Santé du Canada.

En se servant de technologies de l'information et des communications pour réduire les obstacles à l'expertise que sont le temps, la distance et le lieu, le Centre de réadaptation Stan Cassidy (CRSC) renforcera ses capacités à tenir des activités de consultation spécialisée, d'enseignement aux patients, de planification avant l'admission, de suivi après le congé, de conférence de cas, de relations externes et d'éducation permanente.

Le système de vidéoconférence actuel sera amélioré et de nouvelles technologies de portail pour les patients seront mises en place. Chaque patient pourra :

1. Poser des questions à ses fournisseurs de soins à l'aide de courriels protégés.

2. Avoir accès à du contenu spécialisé adapté à ses besoins de réadaptation, notamment du matériel d'enseignement aux patients en ligne, des rappels de rendez-vous et son plan de soins (soit en format vidéo, audio ou texte, selon les différents niveaux de capacités cognitives et physiques).
3. Se faire évaluer à la maison par des professionnels de la santé ayant accès à l'information en temps réel ou enregistrée à des fins de consultation ultérieure.
4. Entrer en contact avec ses professionnels de la santé du CRSC, à leur établissement de soins de santé local, en présence des membres de leur équipe de soins locale (s'il y a lieu).

Il y a de nombreux avantages potentiels. Notamment, les patients joueront un rôle plus actif dans leurs soins, les délais d'attente seront réduits, les patients auront accès aux soins en temps opportun et les services seront offerts à proximité.

Une évaluation par un tiers des résultats du projet sera réalisée afin d'illustrer dans quelle mesure ces avantages, entre autres, ont été obtenus.



FacilicorpNB gèrera bientôt son service de la paie

Une équipe de travail codirigée par le directeur exécutif des Ressources humaines, David Dumont, et par la chef principale des Finances, Kathy Greenbank, a été formée récemment afin de planifier et d'implanter le Service de la paie de FacilicorpNB. Ils sont appuyés par des employés des services des finances des régies régionales de la santé et par des spécialistes des logiciels financiers des Technologies de l'information/Télécommunications.

Présentement, les employés de FacilicorpNB reçoivent leur salaire grâce au système de la paie des diverses zones des régies régionales de la santé. Cette collaboration a permis à l'équipe de direction d'avoir le temps de bien préparer la mise en œuvre de son propre Service de la paie.

Le système sera construit par étapes et devrait entrer en fonction d'ici le 31 décembre 2009. Au cours de l'automne, l'équipe de travail coordonnera l'instauration du système informatique et le transfert des données en collaboration avec les régies. Des tests seront effectués en octobre et en novembre et le système devrait ensuite entrer en fonction après la transition.

Réorganisation aux services de la Gestion du matériel

L'équipe de la Gestion du matériel de FacilicorpNB a été très occupée, l'été dernier, alors qu'elle a procédé à une réorganisation. On prévoit le lancement d'un nouvel organigramme de la Gestion du matériel en septembre afin de refléter le mode d'opération de la division.

Aussi, des représentants de la Gestion du matériel, des régies et du ministère de la Santé continuent de se rencontrer régulièrement pour discuter du processus de planification en prévision d'une pandémie, dans le but de voir à ce que les fournitures requises soient disponibles en cas de nécessité.

Ce sera FacilicorpNB Buanderie Fundy

Dans le cadre du processus de transition de Fundy Linen Service Inc. à FacilicorpNB, le vice-président exécutif à l'Exploitation et chef des Opérations, Guy Léger, a rencontré des employés de Fundy Linen le 28 août pour discuter du nouveau nom qu'aura la division après le 1^{er} janvier 2010, qui est la date ciblée pour la transition juridique officielle.

Après une séance de brassage d'idées, les participants se sont entendus sur la dénomination

« FacilicorpNB Buanderie Fundy ». Le nouveau nom sera soumis au conseil d'administration de FacilicorpNB pour approbation. Une fois la transition complétée, la nouvelle appellation fera son apparition graduellement sur le bâtiment, les véhicules et les documents. Sur la photo, on aperçoit Kathy Craig (debout, à droite), directrice exécutive de Buanderie et Lingerie, et Guy Léger (assis, au centre), vice-président exécutif à l'Exploitation et chef des Opérations.



Réussite de l'amélioration d'un processus dans la zone 3!

Le personnel des Technologies de l'information/Télécommunications de la zone 3 a contribué à l'amélioration d'un processus lié aux ordonnances à l'Hôpital régional D' Everett Chalmers, amélioration que la direction de la RRS B a qualifiée de très positive.

L'initiative a débuté par une demande de service faite au Service des technologies de l'information, ce qui a entraîné la création d'un groupe de travail interdisciplinaire composé de Karla Sheffroth et Bobbi Hartt, des TI, Shauna Curtis, coordonnatrice des TI en pharmacie, Glenn Whiteway, directeur de l'Exploitation des pharmacies du bas de la vallée, et Dawn Torpe, directrice de la Pratique des soins infirmiers pour la zone 3 et présidente du Comité de communication des pharmacies.

Les travaux initiaux du groupe se sont d'abord concentrés sur le développement d'une solution rentable qui éliminerait la nécessité pour les médecins de transcrire les renouvellements

d'ordonnance à la main sur une feuille d'ordonnance. Cela s'est traduit par des modifications au sommaire de renouvellement des ordonnances et par des changements aux procédures d'ordonnance. Après avoir examiné la solution sous tous les angles, un essai pilote a été mené, suivi d'une mise en œuvre complète et, enfin, d'une évaluation du projet.

Dawn Torpe est d'avis que la coopération active d'une équipe professionnelle et dévouée et l'engagement à inclure

le retour d'information offert par les utilisateurs comptent parmi les facteurs clés de ce succès. Le groupe de travail envisage maintenant la possibilité de transposer la réussite de ce projet à d'autres processus.

On croit que ce changement contribuera à améliorer la sécurité et l'efficacité du processus de renouvellement des ordonnances. « Ce groupe a réussi à développer un mécanisme qui permet d'améliorer la qualité et l'efficacité du processus de renouvellement des ordonnances, explique la

vice-présidente aux Soins infirmiers de la RRS B, Geri Geldart. C'est fantastique de voir une équipe travailler ensemble dans un tel esprit de collégialité. Cette initiative a non seulement permis d'améliorer les soins offerts aux patients, mais également d'épargner du temps et des frustrations pour les infirmières, les médecins et les pharmaciens. »

Félicitations à tous les intervenants!

N.B. – Certaines parties de cet article sont tirées d'un message envoyé par Dawn Torpe, directrice de la Pratique des soins infirmiers de la RRS B, pour la zone 3.



De gauche à droite : Karla Sheffroth, Dawn Torpe, Glenn Whiteway et Shauna Curtis. Absente : Bobbi Hartt.

Notre équipe des Ressources humaines

- **David Dumont**
Directeur exécutif
David.Dumont@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2522
- **Joanie McGraw**
Conseillère, RRS A, Zone 1, et RRS B, Zone 1
Joanie.McGraw@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2521
- **Josée Pelletier**
Conseillère, RRS A, Zones 4 et 5, et RRS B, Zone 2
Josée.Pelletier@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2504
- **Susan Watters**
Conseillère, RRS B, Zones 3 et 7, et RRS A, Zone 6
Susan.Watters@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2518
- **Melissa Bochar**
Adjointe administrative
Melissa.Bochar@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2531
- **Natalie Worth**
Coordonnatrice des ressources humaines et du recrutement
Natalie.Worth@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2524

Nomination

John McNair a été nommé au poste d'avocat général et secrétaire général de FacilicorpNB.

À ce titre, John agira comme représentant et conseiller de FacilicorpNB et de son conseil d'administration pour toute question d'ordre juridique.

John détient un baccalauréat en droit de l'Université du Nouveau-Brunswick, à Fredericton. Il a été associé dans divers cabinets d'avocats de Saint John pendant quelques années, où il

a surtout exercé le droit corporatif, le droit commercial, le droit bancaire, le droit des sécurités et le droit du travail. Il a été procureur général adjoint et sous-ministre de la Justice du Nouveau-Brunswick en 1998-1999. John est également engagé activement au sein de sa collectivité et a exercé divers rôles, comme ceux de fiduciaire de l'ancienne Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique et de fiduciaire et membre du comité exécutif de la Saint John School of Nursing.

À la recherche de personnel occasionnel

FacilicorpNB recherche des candidatures pour des emplois dans les domaines des **Technologies de l'information/ Télécommunications** et de la **Gestion du matériel** (Distribution, Magasins et Achats).

Les gens intéressés par un emploi occasionnel futur chez FacilicorpNB peuvent soumettre leur curriculum vitae par télécopieur au **(506) 663-2501** ou par courriel à **Job@FacilicorpNB.ca** et indiquer le code d'emploi **FNB-CE-09**.

