

INFO Evolution

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

Un plan stratégique de 3 ans pour FacilicorpNB

Le plan stratégique 2010-2013 de FacilicorpNB été élaboré par l'équipe de direction après consultation auprès de la Régie régionale de la santé A, du Réseau de santé Horizon et du ministère de la Santé. Il vise à orienter les actions de FacilicorpNB qui mèneront à la réalisation de son mandat.

Rappelons que le mandat de FacilicorpNB est de réduire les coûts et d'accroître l'efficacité de certains services non cliniques au sein de notre système de santé, de réinvestir les fonds excédentaires (économies) dans des technologies du domaine de la santé en appui au plan provincial de la santé à long terme, et de concentrer ses efforts sur les services non cliniques à la Régie régionales de la santé A, au Réseau de santé Horizon, au ministère de la Santé et à leurs agences respectives.

Quatre priorités stratégiques se dégagent du document.

D'abord, l'équipe de direction doit établir des relations solides avec nos clientes, c'est-à-dire les régies régionales de la santé. Ces relations seront développées en partie en tenant des séances de consultation permanente et en fournissant des services de qualité qui dépassent les attentes des clientes.

« Nous sommes de nouveaux acteurs dans le système de santé et il est important que nous établissions des relations saines avec nos partenaires dès le départ, explique le président-directeur général, Gordon Gilman. Pour y arriver, nous misons sur un dialogue continu avec nos clients et partenaires. Cela nous permet de connaître et de comprendre leurs besoins et leurs priorités, qui sont en constante évolution. »

Le plan stratégique de trois ans nous amènera aussi à produire des efficacités grâce à l'excellence opérationnelle. Cela se fera par le regroupement, l'uniformisation et l'amélioration des processus et des services regroupés.

De plus, FacilicorpNB répondra de ses activités auprès des différents intervenants du système de santé et de son actionnaire (le gouvernement du Nouveau-Brunswick) en établissant des systèmes et des rapports de performance de l'organisation.

Enfin, FacilicorpNB souhaite devenir un employeur de choix en attirant, en formant et en retenant les gens les plus motivés et les plus qualifiés. Divers programmes internes seront développés d'ici 2013 pour y arriver.

« Il est clair dans notre esprit que notre personnel est notre atout le plus précieux, ajoute le directeur exécutif des Ressources

RÉALISER NOTRE MANDAT



Automne 2009

FacilicorpNB – Plan stratégique
2010 – 2013

Ce plan stratégique guidera les efforts de FacilicorpNB en vue de réaliser des économies grâce à un partage efficace et rentable des services, dans le but d'investir ces sommes dans des améliorations technologiques prioritaires pour le système de santé du Nouveau-Brunswick.

humaines, David Dumont. Avec une culture axée sur la clientèle, il nous est indispensable d'avoir le personnel adéquat pour fournir des services de qualité. »

Une brochure est disponible sur notre site Web au www.FacilicorpNB.ca/Planstrategique.html. Ce document contient nos objectifs stratégiques et un aperçu des actions qui seront posées pour les atteindre.

Dans ce numéro

- Éditorial.....page 2
- Nouvelles.....pages 3-4
- Notre équipe.....page 5

Mot du président-directeur général



Jeudi prochain (le 1^{er} avril), nous procéderons à la transition des services de l'Ingénierie clinique.

Premièrement, je peux assurer à

tous les travailleurs de la santé du Nouveau-Brunswick que cette transition n'aura pas d'impact sur leur travail quotidien. Le tout se fera en douceur. La transition des services d'ingénierie clinique aura un impact positif sur tout le système de santé. Nous allons uniformiser certains processus et générer des économies en regroupant certains contrats de service externes.

La sécurité des patients est importante pour nous. Il est de notre mission d'offrir des services de soutien innovateurs, sécuritaires et rentables, qui apportent une valeur ajoutée et dépassent vos attentes.

Une page d'information sur les services de l'Ingénierie clinique sera mise en ligne le 1^{er} avril, dans la section « Nos services » de notre site Web.

Si vous avez des questions ou des préoccupations à l'égard de cette transition, n'hésitez pas à nous contacter à Transition@FacilicorpNB.ca ou au 1-888-480-4404.

Par ailleurs, comme vous pouvez le voir à la première page, je suis heureux de vous présenter notre Plan stratégique 2010-2013. Ce plan a été élaboré à la suite de consultations auprès des dirigeants de votre région et du ministère de la Santé.

Cette planification guidera nos actions et nous mènera vers l'accomplissement de notre mandat. Je vous invite à prendre connaissance du dépliant à ce sujet qui sera distribué par courriel et disponible sur notre site Web au début d'avril.

Gordon Gilman
Président-directeur général

Notre équipe de direction

- **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 générales
Robert.McAleese@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2502
- **Derrick Jardine**
Vice-président aux Technologies de l'information et 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
- **Kathy Greenbank**
Directrice des Finances
Kathy.Greenbank@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2508
- **John McNair**
Avocat général et secrétaire général
John.McNair@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2506

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 24 Juin 2010. Pour toute question ou commentaire, contactez-nous par courriel à Communications@FacilicorpNB.ca.

Nouveau système téléphonique pour les centres de dépannage

Les centres de dépannage informatique des différentes zones ont récemment adopté un nouveau système de gestion des appels afin d'offrir un meilleur service à la clientèle et d'assurer l'efficacité des ressources humaines des Technologies de l'information et des Télécommunications.

Un système automatisé de distribution des appels et de gestion de la messagerie vocale a été instauré dans cinq des huit zones qui n'avaient pas ce dispositif. Ainsi, le système est maintenant disponible sur les 17 lignes utilisées par les centres de dépannage dans les huit zones.

Maintenant, lorsqu'un client appelle au centre de dépannage informatique de sa zone, un message d'accueil automatisé est déclenché et son appel est traité par un système de file d'attente qui permet de diriger l'appel à un analyste de soutien. Par exemple, le choix est offert d'attendre qu'un technicien soit disponible ou de laisser un message.

Ce changement permet de mieux évaluer la qualité de notre service à la clientèle et d'y apporter des améliorations lorsque c'est nécessaire. « Cela nous permet de gérer les statistiques des appels entrants, soit ceux qui sont traités, manqués, etc., et de voir quelle est la durée moyenne des appels. Ça aide aussi à éviter de perdre certains appels qui finissent dans les boîtes vocales lorsqu'un technicien est occupé », explique le directeur exécutif de la gestion des services informatiques, Jean-Marie Godin.

Un tel système comporte plusieurs options qui permettent d'offrir à la clientèle un service flexible.

« Nous pouvons aussi, par exemple, programmer un message d'accueil qui dit que nous sommes au courant d'une panne dans un logiciel et que nous y travaillons. De cette façon, nous pouvons éviter un délai d'attente à notre clientèle », ajoute Jean-Marie Godin.



D'autres améliorations seront apportées au système de service à la clientèle des centres de dépannage informatique au cours des prochains mois, notamment en ce qui a trait à la gestion des demandes.

Si vous avez des questions ou des commentaires concernant ce changement, vous pouvez communiquer avec Jean-Marie Godin au (506) 544-2534 ou à Jean-Marie.Godin@FacilicorpNB.ca.

La Buanderie Fundy Linen fait maintenant partie de FacilicorpNB



Fundy Linen Service, de Saint John, a officiellement fait la transition à FacilicorpNB le 1^{er} janvier 2010 pour devenir une composante de sa division Buanderie et Lingerie. La transition, qui a touché plus de 50 employés et gestionnaires, s'est faite en douceur. Cette transition était la première étape de la création d'un système provincial de buanderies.

Au cours des prochains mois, un groupe de travail étudiera différents scénarios sur les changements qui sont requis pour régler les problèmes causés par l'augmentation du volume de linge et la piètre condition de l'équipement actuel dans les buanderies de nos hôpitaux. Le groupe de travail tirera profit de l'expertise de la Buanderie Fundy Linen. Le groupe de travail produira un plan de secours à court terme et un calendrier pour la transition des buanderies des hôpitaux.

Passage à Meditech 5.63 dans la Zone 3 – Fredericton

Par Michael Pope, gestionnaire de projet

Le 19 janvier 2010, une mise à jour à Meditech 5.63 a été réussie tôt le matin dans la Zone 3 – Fredericton. Cette mise à jour était nécessaire pour permettre à la zone de se doter d'un Système centralisé de gestion des allergies. Le module des allergies aux médicaments sera ajouté cette année.

C'était la première fois qu'une mise à jour du système Meditech était menée en dehors des heures de travail. Le système a été mis hors service à 4 h et est revenu en fonction comme prévu à 7 h, ce qui a grandement réduit l'impact sur les opérations quotidiennes des établissements de la zone.

Voici des commentaires reçus dans le Réseau de santé Horizon à propos de cette mise à jour :

« La plus récente mise à jour de Meditech était bien planifiée et exécutée. Les commentaires que j'ai reçu du personnel ont été très positifs et ils ont apprécié que le changement ait eu lieu au courant de la nuit pour minimiser les impacts. »

- Nicole Tupper, directrice générale, Hôpital régional Dr-Everett-Chalmers

« Du point de vue clinique, nous sommes reconnaissants de la flexibilité de l'équipe d'implantation et de leur volonté de faire la mise à jour aux petites heures du matin. Cette mise à jour s'est faite en douceur de notre côté et il n'y a pas eu de heurts dans le service de première ligne. Merci pour votre bel effort d'équipe! »

- Bettina Kennah, directrice administrative, programme de chirurgie

« Je n'ai reçu que des commentaires positifs de la part du personnel à propos de la récente mise à jour et j'ai été très impressionné de voir à quel point le tout s'est déroulé en douceur. Tout était en place à temps alors que la plupart du personnel est



Voici l'équipe du projet Meditech 5.63. De gauche à droite : Shelly Knorr, Lauren Harvey, Shauna Curtis, Dave D'Entremont, Judy Penney et Michael Pope.

arrivé à 7 h et ils n'ont pas eu de problème. Je suis d'accord pour dire que les mises à jour futures devraient être faites aux petites heures plutôt que le jour. Le personnel des TI a fait de l'excellent travail!

- Bernie Porter, gestionnaire régionale des Archives cliniques, de l'Admission et de la Transcription

L'équipe du projet Meditech 5.63 souhaite remercier tous ceux et celles qui ont fait de ce projet un succès!

Comment surveiller nos offres d'emploi

- <http://www.FacilicorpNB.ca/opportunitiesfr.html>
- http://www.CareerBeacon.com/corpprof/FacilicorpNB/index_f.html
- twitter.com/FacilicorpNB

Bienvenue!

Kathy Craig a été nommée à titre de directrice de la division Buanderie et Lingerie de FacilicorpNB.

Dans ce rôle, Kathy supervisera les activités de la division Buanderie et Lingerie, incluant le développement et la mise en place d'un service provincial de buanderie. Cela inclura l'amalgamation des buanderies actuelles des hôpitaux en un service central de buanderie à la fine pointe.

Kathy possède une expertise en soins infirmiers et une maîtrise en Administration des affaires de l'Université du Nouveau-Brunswick. Elle a 22 ans d'expérience dans l'industrie des buanderies. Elle a commencé chez Fundy Linen Service Inc. en tant que coordonnatrice du service à la clientèle puis est éventuellement devenue la PDG de l'entreprise.



Cynthia Bonner a été nommée au poste de directrice de la Buanderie Fundy Linen.

Dans ce rôle, Cynthia supervise les activités de la buanderie de Saint John.

Cynthia possède une formation en soins infirmiers et elle complète actuellement une maîtrise en administration des affaires à l'Université du Nouveau-Brunswick. Elle compte 17 ans d'expérience dans l'industrie des buanderies en tant qu'agente de liaison du service à la clientèle et infirmière à la santé et sécurité au travail chez Fundy Linen Service Inc.



Ronald Sturge a été nommé au poste de directeur régional de l'Ingénierie clinique affecté aux zones du Réseau de santé Horizon (RSH) pour FacilicorpNB. Ron entrera en fonction dans ce nouveau rôle le 1er avril 2010.

Dans ce rôle, Ron fera partie de l'équipe qui assurera la transformation des services d'ingénierie clinique en un service provincial. Il sera aussi responsable de la planification, de la gestion et de l'innovation des services d'ingénierie clinique dans le RSH tout en appuyant la vision, la mission et les objectifs de FacilicorpNB.

Ron est un diplômé en génie électrique de l'Université Memorial de Terre-Neuve et il est ingénieur immatriculé membre de l'Association des ingénieurs et des géoscientifiques du Nouveau-Brunswick. Ron a débuté ses 13 années d'expérience dans les domaines de l'ingénierie et de la conception. Il a été technicien d'entretien pour la compagnie Westinghouse Industrial Services et il a passé plusieurs années chez Siemens Medical Services Canada. Depuis 2007, Ron est gestionnaire de l'Ingénierie clinique pour le RSH – Zone 1 - Moncton. Il est actuellement président du Comité conseil provincial en technologie d'équipement médical (CCTEM).

Daniel Thériault a été nommé au poste de directeur régional de l'Ingénierie clinique affecté aux zones de la Régie régionale de la santé A (RRS A) pour FacilicorpNB. Daniel entrera en fonction dans ce nouveau rôle à compter du 1er avril 2010.

Dans ce rôle, Daniel fera partie de l'équipe qui assurera la transformation des services d'ingénierie clinique en un service provincial. Il sera aussi responsable de la planification, de la gestion et de l'innovation des services d'ingénierie clinique dans les zones de la RRS A tout en appuyant la vision, la mission et les objectifs de FacilicorpNB.

Daniel est diplômé du RCC Institute of Technology de Toronto. Il est membre agréé de la Société des techniciens et des technologues agréés du génie du Nouveau-Brunswick. Il possède 24 années de service en gestion des technologies médicales et de l'ingénierie clinique. Il a été membre de plusieurs équipes de projets technologiques provinciaux et gestionnaire de projet pour la phase initiale de l'initiative télé-14. Daniel est actuellement gestionnaire des technologies médicales et de l'ingénierie clinique pour la RRS A, Zone 6 - Acadie-Bathurst.

Notre équipe des Ressources humaines

- **David Dumont**
Directeur exécutif
David.Dumont@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2522
- **Joanie McGraw**
Conseillère, RRS A, Zone 1 - Beauséjour, et Réseau de santé Horizon, Zone 1 - Moncton, Buanderie Fundy Linen
Joanie.McGraw@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2521
- **Josée Pelletier**
Conseillère, RRS A, Zone 4 - Nord-Ouest et Zone 5 - Restigouche, et Réseau de santé Horizon, Zone 2 - Saint John
Josee.Pelletier@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2504
- **Susan Watters**
Conseillère, Réseau de santé Horizon, Zone 3 - Fredericton et Vallée et Zone 7 - Miramichi, et RRS A, Zone 6 - Acadie-Bathurst
Susan.Watters@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2518
- **Melissa Bochar**
Adjointe administrative de direction
Melissa.Bochar@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2531
- **Natalie Worth**
Coordonnatrice des ressources humaines et du recrutement
Natalie.Worth@FacilicorpNB.ca
(506) 663-2524