



Hay River Health & Social Services Authority | Administration des services de  
santé et des services sociaux de Hay River  
37911 MacKenzie Highway | 37911, route MacKenzie  
Hay River, NT X0E 0R6

## Hay River Health and Social Services Authority

November 4, 2019

We want to build a health system you can fully trust.

Serving as the CEO for HRHSSA, I have heard from you - patients, clients, as well as staff and our partners, about what is working and what can be improved upon in our system.

All high performing health organizations have one thing in common: a drive to always do better. In our effort to become a high performing system, we have an opportunity to work collaboratively to achieve better health, provide better care and create a better future by implementing a management system.

A management system is how an organization behaves in order to achieve its objectives, or how it gets things done. We need to make a fundamental change to the way we as leaders have been managing the system.

The management system HRHSSA is interested in adopting is based on best-in-practice approaches from across the globe, centred on the science of quality improvement coupled with a leadership commitment to engaging staff and citizens in seeking and solving problems, or the science of quality improvement.

We want to better understand your perspectives and viewpoints so you feel you are respected and active partners in care and that we are working together across health, social services and other areas to create a better future for our people.

Over the next several months, our Management team will focus on developing new leadership and quality improvement approaches that will help each and every person in our community. We all want to see a system that ensures residents have access to quality care and one that meets their needs.

To get there, we will need your support and involvement, and we look forward to working with you as we move forward.

Thank you.

Erin Griffiths  
Chief Executive Officer  
Hay River Health and Social Services Authority



Hay River Health & Social Services Authority | Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River  
37911 MacKenzie Highway | 37911, route MacKenzie  
Hay River, NT X0E 0R6

## **Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River**

Le 4 novembre 2019

Nous souhaitons bâtir un système de santé dans lequel nous pouvons avoir une confiance totale.

À titre de chef de la direction de l'Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River (l'Administration), j'ai été informée par vous, patients et clients, ainsi que par nos employés et nos partenaires, de ce qui fonctionne et de ce qu'il faut améliorer.

Tous les organismes de santé à rendement élevé ont une chose en commun : la volonté de toujours faire mieux. Pour obtenir un rendement élevé, nous devons collaborer à la mise en place d'un système de gestion qui nous permettra d'améliorer l'état de santé des gens et d'offrir des soins optimaux pour un avenir en santé.

Un système de gestion reflète le comportement qu'un organisme doit adopter pour atteindre ses objectifs ou la façon dont on accomplit le travail. Nous devons apporter un changement fondamental à la façon dont nous, les dirigeants, gérons le système.

Le système de gestion que l'Administration souhaite adopter est fondé sur les pratiques exemplaires du monde entier. Il est centré sur la science de l'amélioration de la qualité jumelée à un engagement de la direction à mobiliser les employés et les citoyens pour relever et résoudre les problèmes (ce que l'on appelle la science de l'amélioration de la qualité).

Nous souhaitons mieux comprendre votre opinion et votre point de vue afin que vous sentiez que vous êtes des partenaires de soins respectés et actifs et que nous travaillons ensemble dans les domaines de la santé, des services sociaux et autres en vue d'offrir un avenir meilleur aux Ténos.

Au cours des prochains mois, notre équipe de gestion se concentrera sur l'élaboration de nouvelles approches de leadership et d'amélioration de la qualité qui aideront tous les membres de notre collectivité. Nous voulons tous bénéficier d'un système qui répond aux besoins des résidents et qui offre un accès à des soins de qualité.

Pour y arriver, nous avons besoin de votre soutien et de votre participation. Nous espérons avoir la chance de travailler avec vous bientôt.

Merci,

Erin Griffiths  
Chef de la direction  
Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River