



**LES MEILLEURS SOINS POUR LA VIE THE BEST CARE FOR LIFE**

RAPPORT ANNUEL 2003-2004 ANNUAL REPORT



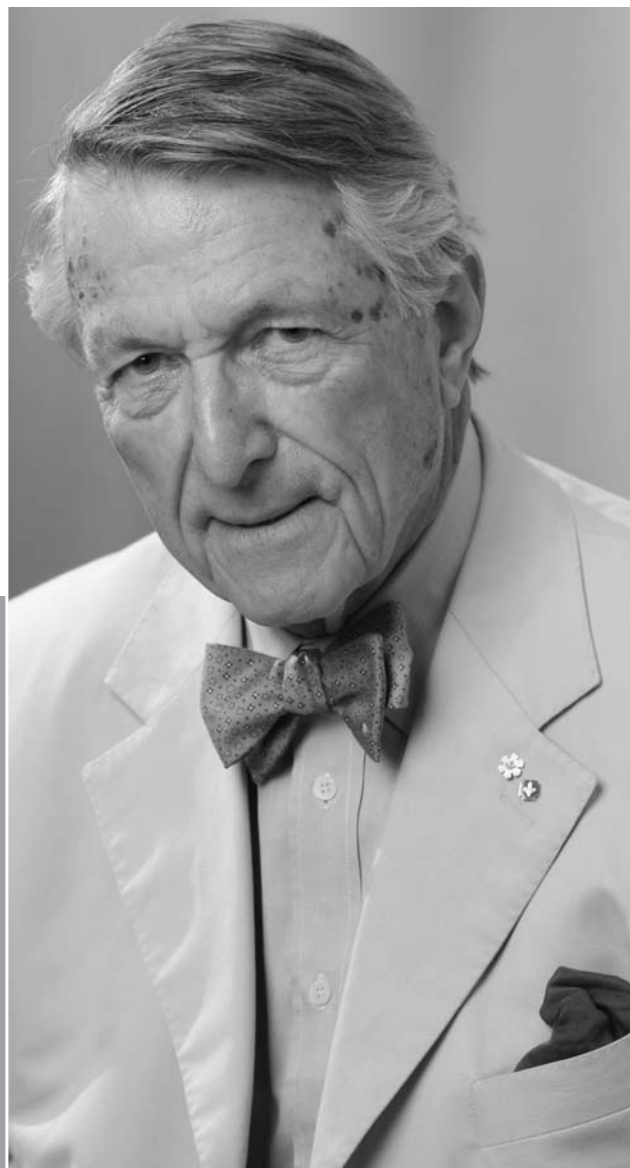
Centre universitaire de santé McGill  
McGill University Health Centre





<b>INTRODUCTION</b>	
INTRODUCTION .....	02
<b>SOINS AUX PATIENTS ADULTES</b>	
ADULT PATIENT CARE .....	07
<b>SOINS AUX PATIENTS ENFANTS ET ADOLESCENTS</b>	
CHILD AND ADOLESCENT PATIENT CARE .....	17
<b>SERVICES GÉNÉRAUX DU CUSM</b>	
MUHC CORPORATE SERVICES .....	26
<b>ENSEIGNEMENT</b>	
TEACHING.....	32
<b>SERVICES DE BÉNÉVOLAT</b>	
VOLUNTEER SERVICES .....	35
<b>UNITÉ D'ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES DE LA SANTÉ</b>	
TECHNOLOGY ASSESSMENT UNIT .....	39
<b>INSTITUT DE RECHERCHE</b>	
RESEARCH INSTITUTE .....	41
<b>CODE DE DÉONTOLOGIE DU CUSM</b>	
MUHC CODE OF ETHICS .....	44
<b>MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CUSM</b>	
MUHC BOARD MEMBERS .....	48
<b>RÉSULTATS FINANCIERS ET D'EXPLOITATION</b>	
FINANCIAL AND OPERATIONAL REPORT .....	49

David M. Culver



## LETTRE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CUSM

Toutes les activités du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) ont pour objectif ultime d'assurer les meilleurs soins de santé possible aux patients et de contribuer à l'avancement des connaissances et des pratiques médicales pour l'avenir.

Sous l'angle de cet engagement si affirmé à l'égard de la prestation de soins optimaux aux patients, l'année 2003-2004 a été marquée par un grand nombre de belles réalisations. Des médecins de l'Hôpital neurologique de Montréal ont été les premiers au Canada à recourir à une nouvelle technique de réparation des anévrismes cérébraux. Soutenue par la générosité de donateurs privés, une clinique de l'autisme a vu le jour à l'Hôpital de Montréal pour enfants. Elle renforce notre capacité de traiter ces patients tout en constituant un axe de recherche. L'Association des infirmières et infirmiers du Canada a reconnu le CUSM et son service des soins infirmiers pour leur appui au perfectionnement professionnel du personnel infirmier dans les

>

## LETTER FROM THE CHAIRMAN OF THE MUHC BOARD OF DIRECTORS

The ultimate goal of every activity at the McGill University Health Centre (MUHC) is to provide the best possible health care to patients and to help advance medical knowledge and practice for the future.

As we are so committed to delivering the very best patient care, 2003-04 is marked by many wonderful accomplishments. Physicians at the Montreal Neurological Hospital were the first in Canada to use a new repair technology to treat patients with brain aneurysms. An autism clinic, generously supported by private donations, opened at The Children's, expanding our capacity to care for patients and providing a focus for research. The Canadian Nursing Association recognized the MUHC and our Nursing Department for our outstanding support of registered nurses who continue their studies in nursing specialties.

>

diverses spécialités infirmières. Tournés vers l'avenir, le CUSM ainsi que ses homologues du Centre hospitalier de l'Université de Montréal ont accueilli le 3<sup>e</sup> Congrès mondial du design et de la santé, rencontre où des experts internationaux ont discuté des effets de l'environnement bâti sur la guérison et la santé.

En outre, les chercheurs du CUSM ont publié des articles qui ont fait avancer la science médicale dans la compréhension et le traitement de maladies comme la tuberculose, la sclérose en plaques, les apnées du sommeil, la maladie de Lou Gehrig, les pathologies cardiaques, le cancer, l'obésité, le paludisme, la cécité et le « mal des bureaux », parmi beaucoup d'autres. Ces exemples témoignent du pouvoir du dévouement et de l'innovation réunis, gage d'un avenir toujours meilleur pour les soins de santé.

Il ne faut pas oublier les nombreux services de soutien du CUSM, sans lesquels l'établissement ne saurait fonctionner. Un bel exemple de leur contribution en 2003-2004 est la première étape d'un projet d'efficacité énergétique, qui a modernisé les

systèmes de chauffage et de refroidissement de l'Hôpital Royal Victoria et de l'Hôpital de Montréal pour enfants. L'initiative a réduit la consommation énergétique du CUSM de 30 pour cent, soit une économie annuelle de 1,1 million de dollars. Des économies de cette nature peuvent être réinjectées dans les soins aux patients, notre raison d'être.

L'un de nos défis a été de fournir de manière soutenue et efficiente des soins de santé de qualité. Pour la première fois depuis sa création, le CUSM a atteint ses cibles financières. On peut presque parler d'un exploit, car nous avons simultanément haussé le nombre des admissions en hospitalisation, des visites ambulatoires, des procédures de laboratoire et des interventions chirurgicales. Ces résultats de fin d'exercice sont incontestablement le fruit d'un travail d'équipe et d'un sens professionnel exemplaires.

Tous ceux qui sont associés au secteur des soins de santé au Québec vivent une période tout à fait passionnante. En ce qui nous concerne, en plus du défi de mener à bien le redé-

veloppement du CUSM, on nous a lancé celui d'implanter une approche innovatrice en soins de santé définie par le gouvernement du Québec. Nous acceptons ce mandat exigeant de bon cœur et avec optimisme.

Au nom du conseil d'administration du CUSM, je suis heureux de remercier le personnel, les bénévoles et les donateurs qui, tous ensemble, font du CUSM l'établissement exceptionnel que l'on connaît.

---

And with an eye on the future, the MUHC along with colleagues at the Centre Hospitalier de l'Université de Montréal hosted the third World Design and Health Conference, an event where experts from around the world discussed the impact of building environments on patient recovery and health.

Moreover, MUHC researchers published papers that helped to bring medical science closer to understanding and treating diseases such as tuberculosis, multiple sclerosis, sleep apnea, Lou Gehrig's disease, heart disease, cancer, obesity, malaria, blindness and "office sickness", among countless others. These examples are a testament to the combined power of dedication and innovation, which creates the promise of a constantly brighter future for health care.

And one must not forget the many support services of the MUHC, without which we could not operate. A fine example is the first phase of an energy efficiency project, which led to the

modernization of the heating and cooling systems at the Royal Victoria Hospital and The Children's. This project reduced our energy consumption by 30 percent, resulting in annual savings of \$1.1 million. Savings such as these can be directed back to patient care, our *raison-d'être*.

One of our challenges has been to deliver sustainable, quality health care efficiently. For the first time since the MUHC was created, we met our financial targets. This was quite a feat, because of an increase in the volume of in-patient admissions, ambulatory visits, laboratory procedures and surgeries. These year end results are clearly the result of exemplary teamwork and professionalism.

These are exciting times for anyone associated with health care in Quebec. In our case, in addition to the challenge of carrying out the redevelopment of the MUHC, we are also called upon to implement the innovative approach to health care that

the Quebec Government has outlined. We accept this challenge willingly and with optimism.

On behalf of the Board of Directors of the MUHC, it is my pleasure to thank the personnel, volunteers and donors who, together, make the MUHC the outstanding institution that it is.

Arthur T. Porter



## LETTRE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ET CHEF DE LA DIRECTION DU CUSM

J'ai été nommé directeur général et chef de la direction du Centre universitaire de santé McGill en janvier 2004 et j'ai assumé mes nouvelles responsabilités en mars. Le *Rapport annuel 2003-2004* présente donc le portrait de l'établissement à mon entrée en fonction. Il souligne également les raisons pour lesquelles je considère ma nomination comme une chance exceptionnelle de miser sur les forces de cet établissement de santé hors pair pour développer davantage des centres d'excellence tournés vers la prestation des meilleurs soins axés sur le patient et la famille.

Le rapport annuel réalisé par notre personnel et nos bénévoles est rempli des réussites innombrables, des objectifs et des défis de tous ceux qui contribuent à l'envergure et au calibre étonnants des soins aux patients, de la recherche, de l'enseignement et de l'évaluation des technologies biomédicales dans nos murs. Il donne également un aperçu de l'avenir, façonné par la passion de l'excellence qui anime tous ces collaborateurs dévoués dans leur rôle au CUSM. >

## LETTER FROM THE MUHC EXECUTIVE DIRECTOR AND CEO

Although I was named Director General and CEO of the MUHC in January 2004, I in fact assumed my new responsibilities in March. Therefore, the 2003-04 Annual Report represents the organization as I came to it. It also highlights why I see my appointment as a great opportunity to build on the strengths of this fine healthcare institution and further develop centres of excellence focused on delivering the very best patient — and family — centric care.

The Annual Report, prepared by our employees and volunteers, resonates with our many accomplishments, as well as the goals and challenges faced by all those who contribute to the astonishing breadth and calibre of patient care, research, teaching and technology evaluation that take place within our walls. It is also a beacon to the future, one shaped by the passion for excellence that these dedicated individuals bring to their roles at the MUHC. >

N'est-ce pas les assises sur lesquelles tout bâtisseur souhaite s'appuyer avant de porter les choses, en l'occurrence les soins de santé, à un niveau supérieur, ce à quoi s'emploie le CUSM ? S'il est vrai que de grands défis nous attendent au cours des prochaines années, il est tout aussi vrai que nous sommes à un point tournant crucial pour la santé au Québec.

Le gouvernement a mis en place une nouvelle structure qui définit clairement les responsabilités à l'égard du système de santé des quatre réseaux universitaires hospitaliers du Québec, dont le réseau McGill, qui nous concerne plus particulièrement. On nous a demandé de raffermir nos liens avec l'extérieur, localement et à l'échelle du Québec, de manière à soutenir le travail d'autres établissements et à remplir notre rôle, qui est de fournir à la population les bons soins, au bon moment et au bon endroit. De plus, en 2003-2004, le Comité indépendant de révision techni-

que, sous la présidence de Brian Mulroney et de Daniel Johnson, a évalué le plan de redéploiement du CUSM sur deux emplacements, le site Glen et le site centre-ville ou de la Montagne. Notre plan de redéploiement ainsi que le souhait du CUSM d'agir comme chef de projet ont reçu un aval ferme du Comité.

Je le répète, nous vivons une période passionnante pour les soins de santé au Québec et nous devons être très reconnaissants. Je crois fermement que nos patients et leur famille continueront de bénéficier de notre engagement indéfectible à l'égard de l'excellence dans les soins aux patients, la recherche et l'enseignement. Je crois aussi que nous continuerons de monter la barre de l'excellence chaque année.

---

This is exactly the kind of foundation that any builder would want before taking things — in our case health care — to a higher level, which is what the MUHC is striving to do. While it is true that we face some significant challenges in the years ahead, it is equally true that we are part of an important turning point for health care in Quebec.

The government has established a new structure that defines clear responsibilities for sustaining the healthcare system as a whole for the province's four university hospital networks, in our case the McGill network. We have been called upon to strengthen our ties, both locally and provincially, so that we are supporting the work of other institutions and fulfilling our own role for providing the patient population with the right care at the right time and in the right place.

Also in 2003-04, the independent Technical Review Committee, chaired by Brian Mulroney and Daniel Johnson, evaluated our plan for the redevelopment of the MUHC on two

sites — the Glen campus and a downtown or Mountain campus. Our plan, including the request that the MUHC be the project manager for this redevelopment, received a strong endorsement from the Committee.

Once again, this is an exciting time for health care in Quebec, and we have much to be grateful for. I firmly believe that our patients and their families will continue to benefit from our steadfast commitment to outstanding care, research and teaching, and that we will keep raising the bar of excellence higher with each new year.

(...) nous vivons une période passionnante pour les soins de santé au Québec et nous devons être très reconnaissants.

(...) this is an exciting time for health care in Quebec, and we have much to be grateful for.

## LE CUSM EN UN COUP D'ŒIL

■ Le CUSM comprend l'**Hôpital Royal Victoria** (HRV), l'**Hôpital général de Montréal** (HGM), l'**Hôpital de Montréal pour enfants** (HME), l'**Hôpital neurologique de Montréal** (HNM) et l'**Institut thoracique de Montréal** (ITM).

■ Le CUSM est axé sur six missions cliniques : l'**Hôpital de Montréal pour enfants**, la **médecine** (y compris la médecine d'urgence), la **chirurgie**, les **neurosciences**, la **santé mentale** et la **santé de la femme**.

■ Le CUSM enregistre chaque année près d'un million de visites ambulatoires, y compris les visites à l'urgence, et 40 000 hospitalisations.

■ Les hôpitaux constituant le CUSM comptent plus de 1 300 médecins et dentistes ainsi que 10 000 professionnels de la santé et autres employés.

■ En 2003-2004, quelque 2 000 personnes ont reçu de la formation au CUSM, notamment 815 résidents en médecine et en chirurgie, plus de 200 étudiants en médecine, 800 infirmières et infirmiers et des centaines d'étudiants dans les disciplines connexes à la santé.

■ L'Institut de recherche du CUSM est le plus grand établissement de recherche au Québec dans le domaine des sciences biomédicales. Il attire un financement public et privé de 70 millions de dollars par an.

---

## THE MUHC AT A GLANCE

■ The MUHC comprises the **Royal Victoria Hospital** (RVH), the **Montreal General Hospital** (MGH), the **Montreal Children's Hospital** (MCH), the **Montreal Neurological Hospital** (MNH) and the **Montreal Chest Institute** (MCI)

■ There are six clinical missions of the MUHC: The **Montreal Children's Hospital**, **Medicine** (including Emergency Medicine), **Surgery**, **Neurosciences**, **Mental Health** and **Women's Health**

■ Each year, the MUHC receives almost one million ambulatory visits, including emergency department visits and, 40,000 in-patient stays

■ There are over 1,300 physicians and dentists in the MUHC hospitals, and 10,000 healthcare and other personnel

■ During 2003-2004, approximately 2,000 people trained at the MUHC, including some 815 medical and surgical residents, over 200 medical students, 800 nurses and hundreds of allied-health students

■ The Research Institute of the MUHC is the largest medical and life sciences research facility in Quebec and it brings in \$70 million in government and industry funding annually





SOINS AUX PATIENTS ADULTES ADULT PATIENT CARE

## MÉDECINE

La mission Médecine comprend toutes les activités auprès des patients hospitalisés et ambulatoires de l'HGM, de l'HRV et de l'ITM au sein des divisions suivantes : allergie et immunologie, cardiologie, dermatologie, endocrinologie, gastro-entérologie, génétique médicale, gériatrie et soins de transition, hématologie, maladies infectieuses et immunodéficience, maladies respiratoires et rhumatologie, médecine interne, néphrologie et oncologie médicale.

### Oncologie

L'HRV a mis sur pied un programme d'oncologie pour le jeune adulte et consolidera les activités de greffe de moelle osseuse en vue d'améliorer les soins et d'obtenir l'agrément de la *Foundation for the Accreditation of Cellular Therapy*. Un nouveau centre intégré du cancer réunira les forces majeures des divers hôpitaux en un réseau pluridisciplinaire de cliniciens et de chercheurs.

### Cardiologie

La division a établi divers programmes de formation et de suivi des patients. Les patients ayant subi un cathétérisme cardiaque d'un jour sont surveillés par un programme de suivi téléphonique. Les laboratoires de cathétérisme cardiaque de l'HGM et de l'HRV ont normalisé l'usage de certaines fournitures, ce qui entraînera une économie annuelle prévue de près de 1 million de dollars.

### Gériatrie et soins de longue durée

Le Programme de sensibilisation-prévention relatif aux chutes mis en œuvre dans les unités d'hospitalisation a été suivi d'une baisse des chutes. Un protocole de prise de décision en fin de vie a été instauré dans les unités d'hospitalisation. L'Hôpital gériatrique de jour effectue l'évaluation pluridisciplinaire des patients, fournit du conseil et de la formation aux personnes soignantes ainsi que des soins continus et accessibles aux personnes âgées fragiles vivant dans la collectivité.

### Médecine respiratoire

La restructuration du programme d'assistance ventilatoire à domicile, service pluridisciplinaire qui effectue des évaluations de suivi et des visites à domicile auprès des patients ambulatoires atteints de graves maladies respiratoires, a éliminé la liste d'attente (de 78 à zéro patients). La division a également élaboré un dossier électronique du patient souffrant de maladies respiratoires, comme la tuberculose, l'asthme et la bronchopneumopathie chronique obstructive. L'ITM a fusionné ses deux unités de soins de longue durée et conçu un algorithme de préparation au SRAS pour la protection des patients et du personnel en cas d'épidémie.

### Hématologie

Une équipe du CUSM a remporté le prix régional du concours « Innovation clinique – 3M » de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec pour le transfert des patients souffrant de drépanocytose de l'HME à l'HRV. Le nouveau programme a réduit les visites à l'urgence, la durée de séjour, amélioré le soulagement de la douleur et la satisfaction des patients.

---

## MEDICINE

The Medical Mission is responsible for all of the in-patient and out-patient activities at the RVH, MGH and MCI within the following divisions: Allergy and Immunology, Cardiology, Dermatology, Endocrinology, Gastroenterology, Geriatrics and Transition Care, Hematology, Infectious Diseases/Immunodeficiency, Internal Medicine, Medical Genetics, Medical Oncology, Nephrology, Respiratory Diseases and Rheumatology.

### Oncology

The RVH site established a Young Adult Oncology Program, and will consolidate Bone Marrow Transplant activities to improve patient care and to earn certification by the Foundation for the Accreditation of Cellular Therapy. A new Comprehensive Cancer Centre will amalgamate the core strengths of the different sites into a multidisciplinary network of clinicians and researchers.

### Cardiology

The Cardiology division has developed several teaching and patient follow-up programs. Same-day cardiac catheterization patients are monitored through a telephone follow-up program. In addition, the Cardiac Catheterization Laboratories at the MGH and the RVH standardized their use of certain supplies for a projected annual savings of nearly \$1 million.

### Geriatrics and Long-term Care

The Falls Awareness and Prevention program was implemented in in-patient units, resulting in a decrease in falls. An end-of-life decision-making protocol was also implemented in our in-patient units. The Geriatrics Day Hospital provides a multidisciplinary assessment of patients, counselling and education to their caregivers and seamless and accessible care to the frail elderly living in the community.

### Respiratory Medicine

Restructuring of the home ventilatory assistance program — a multidisciplinary service that provides follow-up out-patient evaluations and home visits to patients with severe respiratory ailments — eliminated the waiting list (from 78 patients to zero). The division also developed an electronic patient chart for patients with respiratory diseases, such as tuberculosis, asthma and chronic obstructive pulmonary disease (COPD). The MCI merged two of its long-term care units and introduced a SARS Readiness Algorithm to protect patients and staff in the event of a SARS outbreak.

### Hematology

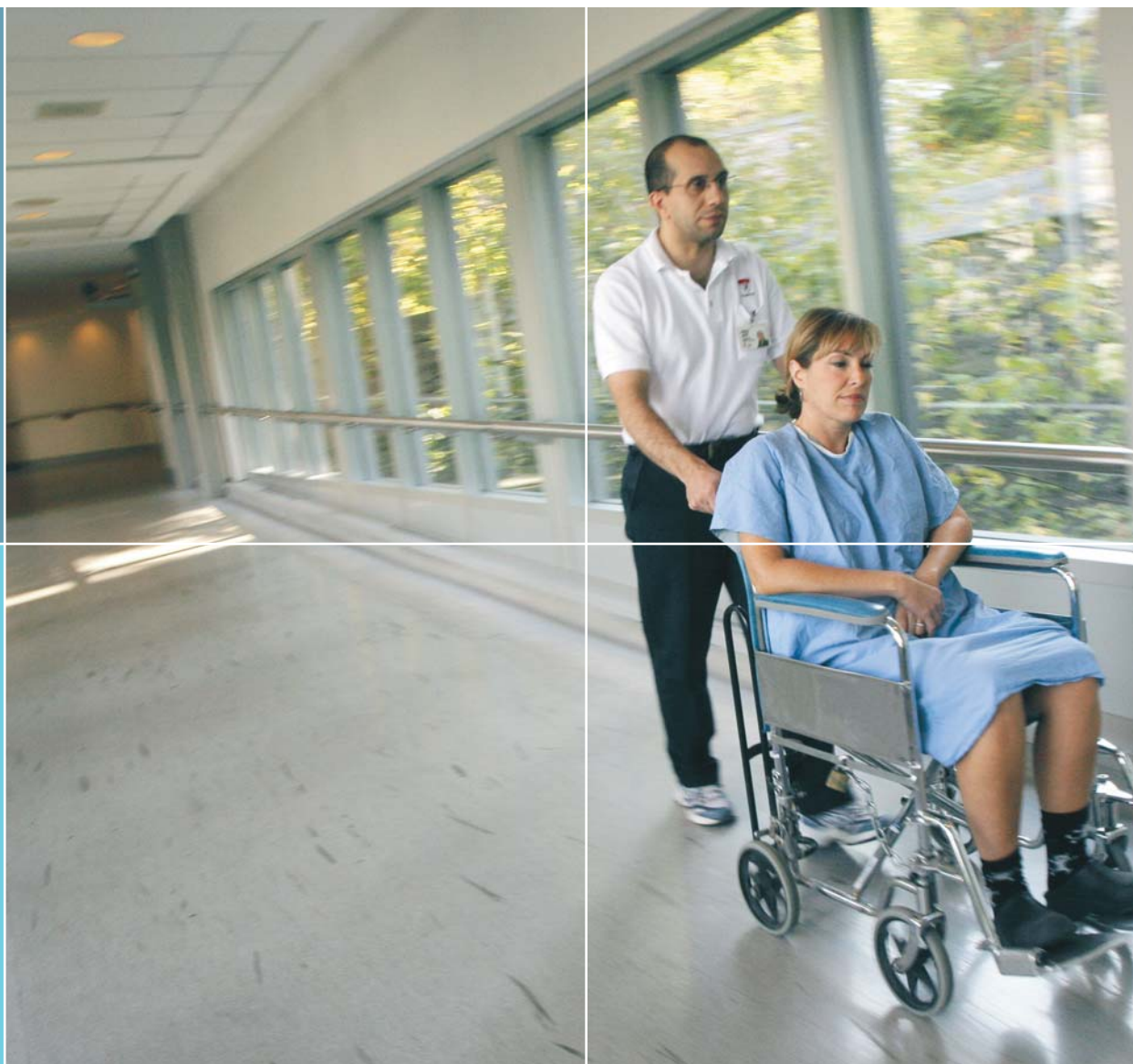
An MUHC team won the regional award in the "3M Concours Innovation Clinique" from the *Ordre des infirmières et infirmiers du Québec* for its work on managing the transfer of sickle cell anemia patients from The Children's to the RVH. The new program reduced the number of emergency room visits, improved pain management, decreased the length of patient stay and increased patient satisfaction.

#### STATISTIQUES CLÉS\*

- Hausse de 7,3 pour cent du total des admissions, passant de 7 967 à 8 546
- Baisse de 5,2 pour cent du total des jours-présence, passant de 150 527 à 142 682
- Réduction de la durée moyenne de séjour, passant de 13,5 à 12 jours
- Hausse de 2,3 pour cent des visites ambulatoires, passant de 273 437 à 279 707
- Hausse de 2 pour cent des visites à l'urgence, passant de 66 618 à 67 907
- Hausse de 3,8 pour cent des traitements de dialyse, passant de 41 766 à 43 341

#### KEY STATISTICS\*

- 7.3 percent increase in total number of admissions, from 7,967 to 8,546
- 5.2 percent decrease in total number of patient days, from 150,527 to 142,682
- Average length of stay decreased from 13.5 to 12 days
- 2.3 percent increase in ambulatory visits from 273,437 to 279,707
- 2 percent increase in Emergency Department visits from 66,618 to 67,907
- 3.8 percent increase in dialysis treatments from 41,766 to 43,341



\* En comparaison avec l'année 2002-2003. / Compared with 2002-2003.

## MÉDECINE D'URGENCE

Le Service de médecine d'urgence assure les soins d'urgence à la collectivité environnante dans deux hôpitaux, l'HGM et l'HRV. L'intégration des deux services d'urgence encourage l'échange des idées et améliore les soins aux patients. Chaque hôpital dispose d'un mandat qui reflète ses missions spécifiques.

## EMERGENCY MEDICINE

The Department of Emergency Medicine provides emergency care to the surrounding community at both the MGH and the RVH sites. The amalgamation of the emergency departments (ED) encourages the exchange of ideas and improves patient care. Each site has a mandate reflecting its specific missions.

Le nombre de patients séjournant plus de 24 heures à l'urgence de l'HRV a chuté de 46 pour cent. The number of patients spending more than 24 hours in the RVH's emergency departments has fallen 46 percent.

- L'an dernier, quelque 68 000 patients ont reçu des soins d'urgence à l'HGM et à l'HRV.
- Le nombre de patients séjournant plus de 24 heures à l'urgence de l'HRV a chuté de 46 pour cent.\*
- L'Unité de court séjour (UCS) de l'HRV a effectué 1 000 admissions l'an dernier. Elle permet de transférer des patients de l'urgence, de les traiter et de leur donner leur congé dans un délai moyen de 47 heures, ce qui réduit le volume à l'urgence et garde des lits libres pour les patients nécessitant un plus long séjour. Devant ce succès, on a décidé de construire une UCS à l'HGM pour 2005.
- L'urgence de l'HGM a obtenu de bons résultats sur des indicateurs de qualité en regard d'autres hôpitaux de Montréal.
- Le service participe activement à l'élaboration d'une réaction globale du CUSM à une catastrophe ou à une urgence extérieure (code orange). Le personnel et la direction ont revu et amélioré les procédures de réaction et mettent en œuvre les changements.

- Last year, approximately 68,000 patients received emergency care at the MGH and the RVH.
- The number of patients spending more than 24 hours in the RVH's ED has fallen 46 percent.\*
- The RVH Short Stay Unit (SSU) admitted 1,000 patients last year. The unit allows patients to be removed from the emergency area, treated and sent home in an average of 47 hours, easing ED traffic and keeping hospital beds open for patients requiring longer stays. Its success has prompted the construction of an SSU at the MGH, which will be completed by 2005.
- The MGH's ED scored well in quality indicators compared to other Montreal hospitals.
- The department is actively involved in developing the MUHC's global response to an external disaster (code orange). Staff and management reviewed and improved the response procedures and are implementing the changes.

## CHIRURGIE

La mission Chirurgie vise les activités touchant les patients hospitalisés et ambulatoires de l'HRV et de l'HGM dans les domaines suivants : chirurgie cardiaque, chirurgie colorectale, chirurgie de la transplantation, chirurgie générale, chirurgie orthopédique, chirurgie plastique, chirurgie thoracique, chirurgie traumatologique, chirurgie vasculaire, médecine dentaire, ophtalmologie, oto-rhino-laryngologie, soins intensifs pour adultes et urologie.

## SURGERY

The Surgical Mission is responsible for in-patient and out-patient activities at the RVH and MGH within the areas of Adult Critical Care, Cardiac Surgery, Colorectal Surgery, Dentistry, General Surgery, Ophthalmology, Otolaryngology, Orthopedic Surgery, Plastic Surgery, Thoracic Surgery, Transplant Surgery, Trauma Surgery, Vascular Surgery and Urology.



\* En comparaison avec l'année 2002-2003. / Compared with 2002-2003.

- En 2003-2004, 10 436 patients ont été admis dans les unités de chirurgie et de soins intensifs, soit une hausse de un pour cent par rapport à l'année précédente.
- L'HRV demeure l'un des grands centres de transplantation du Québec. Les activités de greffe ont connu une hausse de 11 pour cent pour l'année, surtout en raison de l'augmentation des dons de foie et de rein de la part de donneurs vivants apparentés.\*
- Les visites ambulatoires, en hausse de 11,4 pour cent, sont passées de 178 090 à 198 305 ; l'augmentation est particulièrement marquée en médecine dentaire, en orthopédie et en urologie (HGM) ainsi qu'en ophtalmologie, en oto-rhino-laryngologie, en chirurgie générale et en urologie (HRV).\*
- En chirurgie oncologique, un financement de plus de 1 million de dollars de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé a contribué à réduire les délais d'attente et permis d'effectuer 256 interventions supplémentaires.
- Deux nouveaux programmes, l'un en chirurgie colorectale et l'autre en chirurgie orthopédique, ont vu le jour l'an dernier.

- In 2003-04, 10,436 patients were admitted for care on the surgical wards and in the ICUs, a one percent increase over the previous year.
- The RVH continues to be one of the province's major transplant centres. Transplant activity increased by 11 percent this year, primarily due to an increase in the number of liver and kidney donations from living relatives.\*
- The number of ambulatory visits increased 11.4 percent, from 178,090 to 198,305, with significant increases in Dentistry, Orthopedics and Urology (MGH), and Ophthalmology, ENT, General Surgery and Urology (RVH).\*
- Over \$1 million of funding from the Régie has helped reduce wait times for cancer surgery by allowing us to perform 256 additional cancer surgeries.
- Two new surgical programs in Colorectal Surgery and Orthopedic Oncology were established over the last year.

## NEUROSCIENCES

La mission Neurosciences englobe toutes les activités neurologiques de l'HNM et de l'HGM pour les patients hospitalisés et ambulatoires. Des services de consultation sont aussi offerts à l'HRV. La mission assure des soins pluridisciplinaires et coordonnés selon huit programmes : épilepsie, tumeurs cérébrales, troubles moteurs, accident vasculaire cérébral, maladies rachidiennes, neurologie générale, sclérose latérale amyotrophique et sclérose en plaques.

## NEUROSCIENCES

The Neurological Mission is responsible for all in-patient and ambulatory activity at the MNH and MGH sites. It also provides consultation services to patients at the RVH. The mission offers multidisciplinary and coordinated care in eight programs: Epilepsy, Brain Tumour, Movement Disorder, Stroke, Spinal, General Neurology, ALS and Multiple Sclerosis.

En chirurgie oncologique, un financement de 1 million de dollars de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé a contribué à réduire les délais d'attente. Over \$1 million of funding from the Régie has helped reduce wait times for cancer surgery.

- La durée moyenne de séjour en neurologie et en neurochirurgie a beaucoup baissé à l'HGM, passant respectivement de 19,2 à 15,8 jours et de 24,2 à 15,8 jours.\*
- Les visites en clinique ambulatoire ont été au nombre de 32 874, soit une hausse de 1,5 pour cent.\*
- Une unité de soins infirmiers de l'HNM a été convertie pour accueillir les patients en attente d'admission dans un hôpital de rééducation ou de transfert vers des soins continus. Cette mesure a permis d'adopter une approche plus coordonnée à l'égard du traitement de ces patients.
- La mission a affecté 511 415 \$ au Programme des neurostimulateurs et des pompes. Ces appareils soulagent les patients souffrant de douleur chronique, de Parkinson et d'épilepsie.
- Les traitements à l'hôpital neurologique de jour Preston Robb ont été en hausse de 25 pour cent, s'élevant au nombre de 4 490.\*

- The average length of stay for both neurology and neurosurgical patients decreased dramatically at the MGH, from 19.2 to 15.8 days and from 24.2 to 15.8 days, respectively.\*
- The total number of ambulatory clinic visits increased 1.5 percent to 32,874.\*
- One of the MNH nursing units was converted to accommodate patients awaiting admission to rehabilitation hospitals or transfer to continuing care. This permitted a more coordinated approach to the management of these patients.
- The mission secured \$511,415 to support the Neurostimulator and Pump Program. These stimulators provide relief to patients suffering from chronic pain, Parkinson's disease and epilepsy.
- Treatments at Preston Robb Neurological Day Hospital rose by 25 percent, for a total of 4,490 treatments.\*

\* Statistiques données en comparaison avec l'année 2002-2003. / Statistics compared with 2002-2003.

## SANTÉ MENTALE

La mission Santé mentale comprend toutes les activités de l'Institut Allan Memorial (IAM) et les activités cliniques et administratives liées à la santé mentale de l'HGM. Des services de consultation sont également offerts aux patients de l'HRV.

## MENTAL HEALTH

The Mental Health Mission is responsible for all activity at the Allen Memorial Institute (AMI) as well as clinical and administrative activities related to mental health at the MGH. The mission also offers consultation services to all patients at the RVH.

■ Le Plan de développement des immobilisations du CUSM a garanti un financement de 2,8 millions de dollars au Plan d'intégration de la santé mentale, qui réunira les services cliniques et administratifs offerts dans le cadre de la mission. D'ici à décembre 2005, toute l'activité liée aux patients hospitalisés sera regroupée à l'HGM et l'essentiel de l'activité ambulatoire, à l'IAM. La psychiatrie sera organisée en service intégré dans les deux établissements.

■ Un programme de gestion des cas lourds à l'intention des patients souffrant de maladies mentales graves et longues a été lancé avec succès. Il devrait diminuer le taux de réadmission, améliorer le fonctionnement psychosocial et la qualité de vie du patient et soulager la charge des personnes soignantes.

■ L'emplacement des services psychiatriques pour adolescents a fait l'objet d'une réévaluation. Ces services seront transférés de l'IAM à l'HME à l'automne 2004.

■ La durée moyenne de séjour a baissé de 33,91 à 26,81 jours, ce qui se rapproche de la cible des 21 jours. De plus, le total des jours-présence a diminué de 17,1 pour cent.\*

■ The MUHC Capital Development Plan has allocated \$2.8 million towards the Mental Health Integration Plan, which will combine the mission's clinical and administrative services. By December 2005, all in-patient activity will be located at the MGH, and most ambulatory activity will be located at AMI. Psychiatry will function as an integrated department at both sites.

■ An Intensive Case Management program for patients suffering from severe and persistent mental illness was successfully launched to decrease the rate of readmission, improve psychosocial functioning and quality of life, and reduce caregiver burden.

■ The location of adolescent psychiatric services was re-evaluated and will be transferred from the AMI to The Children's in the fall of 2004.

■ Average length of stay declined from 33.91 days to 26.81 days, bringing the mission closer to its target of 21 days. Additionally, overall patient days declined by 17.1 percent.\*

\* Statistiques données en comparaison avec l'année 2002-2003. / Statistics compared with 2002-2003.

## SANTÉ DE LA FEMME

La mission Santé de la femme comprend le Centre des naissances, l'Unité de soins de maternité coopératifs, l'Unité de planning familial, les cliniques ambulatoires d'obstétrique et de gynécologie, l'Unité de soins intensifs néonataux (USIN), la gynécologie-obstétrique et le Centre de la reproduction de McGill.

Ensemble, ces unités assurent une continuité de services sans failles pour répondre le mieux possible aux besoins des patientes.

## WOMEN'S HEALTH

The Women's Health Mission is made up of The Birthing Centre, The Maternity Cooperative Care Unit, The Family Planning Unit, The Ob/GYN Ambulatory Clinics, The Neonatal Intensive Care Unit (NICU), Gynecology/Oncology and the McGill Reproductive Centre.

Together, these units provide a seamless continuum of services to best meet patients' needs.



■ *Centre des naissances.* Au total, 3 819 naissances ont été enregistrées. Le nombre de naissances multiples a augmenté de 53 pour cent, soit 138 couples de jumeaux et six triplés. Un nouveau système informatisé collecte les données statistiques au cours de l'accouchement, donnant un accès rapide aux renseignements sur les patientes.\*

■ *USIN.* L'unité a desservi 372 prématurés et nourrissons de faible poids de naissance. L'organisme de collecte de fonds *Kids for Kids* a donné plus de 200 000 \$ à l'USIN. L'unité a mis sur pied un groupe de soutien parental qui offre de la formation et du soutien aux parents des nouveau-nés.

■ *Centre de la reproduction.* Le taux de grossesses par fécondation *in vitro* pour 2003 a été de 55,7 pour cent par transfert d'embryon chez les patientes de 40 ans ou moins. Les dons d'ovocytes ont atteint 72 pour cent en raison d'un meilleur recrutement, de la fidélité au traitement et du suivi des patientes. Le Centre est actuellement le seul au Canada à offrir la maturation *in vitro*, la fécondation et la maturation *in vitro* avec recours au cycle naturel, le diagnostic génétique de préimplantation et la vitrification des ovocytes.

■ *The Birthing Centre:* A total of 3,819 babies were born, including 138 sets of twins and six sets of triplets — a 53 percent increase in the number of multiple births. A new computerized system collects statistical data during labour delivery, allowing a patient's information to be accessed quickly.\*

■ *NICU:* The unit provided care to 372 premature and low birth-weight infants. Kids for Kids donated over \$200,000. The unit initiated a Parent Support Group that offers education and support to parents with newborns in the NICU.

■ *Reproductive Centre:* The *in vitro* fertilization (IVF) pregnancy rate for 2003 was 55.7 percent per embryo transfer for patients up to 40 years old. Egg donations rose to 72 percent due to improved donor recruitment and good patient compliance and follow-up. The centre is currently the only centre in Canada to offer *in vitro* maturation (IVM), natural-cycle IVF and IVM, preimplantation genetic diagnosis and oocyte vitrification.

## SOINS AMBULATOIRES

Le CUSM joue un rôle très actif dans le réseau régional de la santé, qui regroupe les hôpitaux, les cliniques privées, les CLSC, les établissements de soins de longue durée, les centres de réadaptation et d'autres établissements. Comme le virage des soins de santé vers les services ambulatoires et communautaires se poursuit, les établissements de santé partenaires continuent de jouer un rôle clé dans la prestation des soins primaires.

## AMBULATORY CARE

The MUHC is an active part of the regional healthcare network that includes hospitals, private clinics, CLSCs, long-term care facilities, rehabilitation centres and other institutions. As health care continues to shift to ambulatory (out-patient) and community-based services, partner institutions continue to play a key role in providing primary care.

### NOMBRE DE VISITES AMBULATOIRES NUMBER OF AMBULATORY VISITS

	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004
<b>MÉDECINE</b> MEDICAL	317 227	322 137	313 456	312 130	318 724
<b>SANTÉ MENTALE</b> MENTAL HEALTH	79 677	76 457	68 000	69 929	68 985
<b>CHIRURGIE</b> SURGICAL	179 292	182 213	173 940	181 208	198 305
<b>SANTÉ DE LA FEMME</b> WOMEN'S HEALTH	56 682	42 521	43 205	43 624	61 258
<b>TOTAL DES VISITES</b> TOTAL VISITS	632 878	623 328	598 601	606 891	647 272

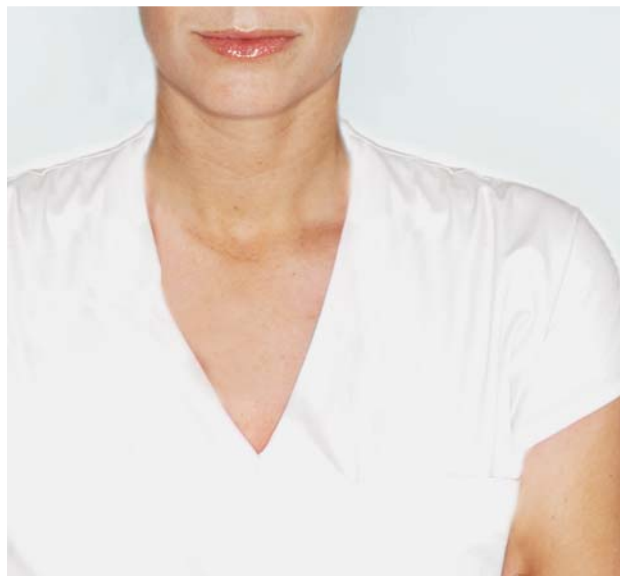
\* Statistiques données en comparaison avec l'année 2002-2003. / Statistics compared with 2002-2003.

## SOINS INFIRMIERS

La Direction des soins infirmiers du CUSM est chargée d'assurer des soins infirmiers de qualité dans les hôpitaux du CUSM et de définir l'orientation stratégique de la formation, de la recherche et du soutien administratif. Au total, 2 900 infirmières et infirmiers se consacrent aux soins cliniques dans les cinq hôpitaux et six missions du CUSM.

## NURSING

The MUHC Nursing Directorate is responsible for providing quality nursing care across the hospital sites and provides strategic direction for education, research and administrative support. There are 2,900 nurses involved in clinical care across the five sites and the six missions.



- Formation du personnel infirmier des soins ambulatoires pour adultes à la thérapie cognitivo-comportementale.
- Élaboration d'un document général de soins infirmiers en oncologie et d'un programme coordonné d'oncologie au CUSM.
- Établissement d'un système informatisé prédictif de la date du congé au Service de gériatrie, entraînant une réduction de 10 pour cent de la durée de séjour.
- Mise en œuvre d'un programme de suivi téléphonique en chirurgie cardiaque à l'HGM et pour les patients atteints d'un cancer de la tête ou du cou.
- Instauration d'un guide des pratiques exemplaires pour le soulagement de la douleur, la prévention des chutes et l'intégrité de la peau, en vue du monitoring dans tous les hôpitaux.
- Création d'un nouvel outil de formation sur l'épilepsie et d'un journal des crises intitulé *Bien vivre avec l'épilepsie*.

- Trained nurses in adult ambulatory care in cognitive behavioural therapy.
- Developed a comprehensive cancer care document and a coordinated MUHC Oncology Program.
- Established an automated system that predicts the Expected Date of Discharge in the Geriatrics department, resulting in a 10 percent reduction in length of stay.
- Implemented a telephone follow-up program in cardiac surgery at the MGH and for patients with head and neck cancers.
- Introduced the Best Practice Guidelines Project for pain management, falls prevention and skin integrity for monitoring across all sites.
- Created a new epilepsy teaching tool and seizure diary "Living Well with Epilepsy".

## SERVICES HOSPITALIERS

La Division des services hospitaliers fournit au CUSM les services suivants : la radio-oncologie, la radiologie, la médecine nucléaire, la technologie biomédicale, l'admission et les archives médicales. Elle coordonne aussi la planification et l'achat des équipements des hôpitaux pour adultes. Sa mission est d'offrir le service de la meilleure qualité possible dans un environnement sûr et chaleureux.

## HOSPITAL SERVICES

The Division of Hospital Services provides Radiation Oncology, Radiology, Nuclear Medicine, Biomedical Technology, Admitting and Medical Records services to the MUHC community. It also coordinates equipment-planning and acquisition activities for all adult hospitals. The division's mission is to offer the highest-quality service in a safe and caring environment.

Un guide des pratiques exemplaires a été instauré pour le soulagement de la douleur, la prévention des chutes et l'intégrité de la peau. The Best Practice Guidelines Project was introduced for pain management, falls prevention and skin integrity.



■ Un appareil de tomographie par émission de positons (TEP/CT) et un nouveau plateau d'angiographie ultra-moderne ont été installés à l'HGM. Ils apportent un renfort à la capacité diagnostique du CUSM et élargissent la gamme des actes d'imagerie médicale novateurs.

■ Le Service d'imagerie médicale de l'HME a fait l'acquisition d'un plateau d'angiographie biplan, de trois appareils d'échographie et d'une caméra gamma double tête.

■ On a poursuivi la mise en place à l'échelle du CUSM de la radiographie assistée par ordinateur et du système d'archivage et de transmission d'images, pour faire du CUSM un milieu sans film à 95 pour cent. Ces systèmes permettent la communication virtuelle des images et des rapports diagnostiques correspondants dans tous les hôpitaux du CUSM.

■ On a élaboré un programme de curiethérapie en radio-oncologie et fait l'acquisition de matériel spécialisé d'endoscopie, ce qui améliore le diagnostic et offre de nouvelles options thérapeutiques aux patients atteints de cancer du tractus gastro-intestinal.

■ A Positron Emission Tomography Unit (PET/CT) and a new state-of-the-art angiography suite were installed at the MGH, adding to the diagnostic potential and broadening the range of innovative medical imaging procedures available at the MUHC.

■ The Children's Medical Imaging Department acquired a biplane angiography suite, three ultrasound units and a dual head gamma camera.

■ Computed Radiography and a Picture Archiving and Communication System were further deployed throughout the MUHC to provide a 95 percent film-free environment. These systems allow for the virtual movement of images and related diagnostic reports across the MUHC.

■ The brachytherapy program in Radiation Oncology was enhanced by the acquisition of specialized endoscopy equipment, which improves diagnosis and provides alternative therapeutic options for patients with cancer of the gastro-intestinal tract.

## SERVICES PROFESSIONNELS

La Division des services professionnels dessert les médecins titulaires et les résidents. Relèvent également de la division le Programme de traumatologie, le Contrôle des infections, le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens et le Bureau des résidents. La division collabore avec les chefs des services cliniques pour le recrutement, le contrôle de la qualification et la réaffectation des médecins. Elle coopère de même avec la Direction des soins infirmiers pour assurer des soins de qualité aux patients.

## PROFESSIONAL SERVICES

The Division of Professional Services is responsible for attending and resident medical staff. The Trauma Program, Infection Control, the Council of Physicians, dentists and pharmacists and the Residents' Administrative offices also report directly to Professional Services. The division collaborates with the clinical department heads to manage issues of physician recruitment, credentialing and renomination. There is also a joint effort with the Nursing Directorate to assure the provision of quality care to our patients.

■ On a recruté 46 nouveaux médecins dans les diverses spécialités et mis en route un programme de recrutement pour le Service d'oncologie, qui a mené à l'engagement de quatre nouveaux oncologues.

■ Le Programme de traumatologie a obtenu une cote élevée lors de l'agrément en juin 2003.

■ Les Forces canadiennes ont choisi le CUSM comme lieu de formation du programme d'adjoint au médecin clinicien ; 20 personnes feront des stages dans sept spécialités au cours de l'année d'études.

■ Recruited 46 new physicians in all specialties and began a recruiting program for Oncology Services that resulted in the successful hiring of four new oncologists.

■ The trauma program received a high accreditation rating in June 2003.

■ The Canadian Armed Forces chose the MUHC as a training site for its Clinical Physician Assistant Program, which rotates 20 of its trainees through seven specialties over the academic year.

## SERVICES DIAGNOSTIQUES ET THÉRAPEUTIQUES

La Direction des services diagnostiques et thérapeutiques comprend le Service de médecine de laboratoire, les Services de santé associés (hôpitaux pour adultes), les Services respiratoires (hôpitaux pour adultes) et les Services alimentaires.

La direction se consacre à la prestation de soins de la plus haute qualité ainsi qu'à l'avancement de l'enseignement et de la recherche.

## DIAGNOSTICS AND THERAPEUTIC SERVICES

The Diagnostic and Therapeutic Services Directorate comprises Laboratory Medicine, Allied Health Services (adult sites), Respiratory Services (adult sites) and Food Services.

The Directorate is committed to providing the highest standard of care, as well as to the advancement of education and research.

■ Le Service de médecine de laboratoire du CUSM continue d'être mieux coté sur le plan de l'organisation et de la performance que ceux des autres établissements hospitaliers universitaires du Québec. L'HRV a été agréé au titre de laboratoire d'isolement de niveau 3 pour le traitement en sécurité des spécimens de la tuberculose, l'un des deux seuls au Québec. Les infections nosocomiales sont dépistées plus rapidement grâce à une technologie informatisée récemment mise en place. Le Service a économisé 1,65 million de dollars par l'intégration et la normalisation de ses activités.

■ Au sein des services de santé associés, les Services sociaux ont élaboré et instauré le programme Horizon, qui vient en aide aux personnes ayant subi des lésions cérébrales traumatiques. Le programme a reçu le prix Rock-Robertson de traumatologie. Le Service de physiothérapie a établi un programme d'intervention précoce à l'intention des patients de la chirurgie vasculaire.

■ Les Services respiratoires ont ramené à zéro la liste d'attente du Programme d'assistance ventilatoire à domicile au Québec par une réorganisation, de nouvelles recrues et l'achat de nouveau matériel.

■ Les Services alimentaires ont enrichi le choix des menus offerts aux végétariens ainsi qu'aux patients diabétiques ou souffrant de maladies rénales. Ils ont proposé des choix plus nutritifs pour les collations dans les cafétérias. Ils ont lancé une réorganisation d'envergure qui s'accompagnera d'une modernisation des cuisines et d'un concept de service aux chambres à l'HGM.

■ Laboratory Medicine continues to receive better ratings for organization and performance than other Quebec university hospitals. The RVH was certified as a Level 3 containment lab to permit the safe handling of tuberculosis specimens. It is one of two Level 3 labs in Quebec. Nosocomial infections are detected more quickly using recently introduced automated technology. The department saved \$1.65 million by consolidating and standardizing activities.

■ Allied Health Services: Social Services developed and implemented the Horizon project, a program that supports traumatic brain injuries, and won the Rock Robertson Award in trauma. Physiotherapy established an early intervention program for vascular surgery patients.

■ Respiratory Services eliminated the waiting list in the province-wide Home Ventilatory Assistance Program through reorganization, new hires and the purchase of new equipment.

■ Food Services broadened their menu choices for vegetarians and for renal and diabetic patients, and provided more healthier snack choices in the cafeterias. A major reorganization will renovate kitchens and introduce innovative room service program to the MGH by 2005.



SOINS AUX PATIENTS ENFANTS ET ADOLESCENTS CHILD AND ADOLESCENT PATIENT CARE

## L'HÔPITAL DE MONTRÉAL POUR ENFANTS

Les soins aux patients constituent l'objectif primordial de l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME) du CUSM. Le bien-être des patients est extrêmement important dans les soins extraordinaires et empreints de compassion qu'assurent les 500 membres du personnel infirmier, 273 médecins et 1 500 autres professionnels de la santé et membres du personnel. L'HME fournit des soins ultra-spécialisés dans de nombreux domaines, touchant notamment le cerveau, le comportement et le développement, la traumatologie, la génétique, les troubles musculo-squelettiques et les soins cardiaques. Au cours de l'année, plus de 185 000 patients pédiatriques de 0 à 18 ans ont été traités. On a pratiqué plus de 7 000 interventions chirurgicales, soigné 120 000 enfants dans les 70 cliniques ambulatoires et 64 000 à l'urgence.

### Cent ans de soins

Le 30 janvier 2004, l'HME célébrait son centenaire. Il a été le premier hôpital pédiatrique au Québec. Depuis ses modestes débuts d'hôpital de 12 lits situé sur la rue Guy à Montréal, l'HME a acquis une renommée internationale pour la qualité de ses soins. De nombreuses

manifestations ont ponctué le centenaire, dont une soirée de gala, un spectacle de variétés et des fêtes multiculturelles. Postes Canada a émis un timbre commémoratif en l'honneur de l'HME. En outre, l'HME a été l'hôte d'une série de conférences universitaires auxquelles ont participé des conférenciers venus du monde entier.

### Définir l'avenir

Le système de santé est en mutation, et l'HME reste en phase. Le Réseau de santé enfant, jeune et famille a été lancé récemment. Il coordonne et favorise l'établissement de liens avec les autres prestataires de soins au Québec, notamment les CLSC, les cliniques, les établissements de soins de longue durée, les hôpitaux, les écoles et les garderies. Il vise à ce que les enfants reçoivent, à proximité du domicile, tout l'éventail des soins et ceux de haute qualité.

### Leadership

Nous remercions sincèrement Eric Maldoff, qui a quitté la présidence du Conseil des services à l'enfance et aux adolescents (CSEA), pour son leadership exercé pendant de nombreuses années. Nous remer-

cions aussi les membres du CSEA de leur appui. Nous exprimons notre reconnaissance au Dr Nicolas Steinmetz, qui a été directeur général adjoint intérimaire, pour avoir encouragé la haute qualité de soins qui fait le renom de l'HME et pour son engagement à l'égard de l'excellence en pédiatrie.

### Réseaux de services cliniques intégrés

La configuration des services de l'HME en réseaux de services cliniques intégrés améliorera la prestation des soins. Ces réseaux faciliteront aussi la constitution d'équipes pluridisciplinaires fortes, la coordination des services, des flux de patients et de l'accès aux soins ainsi que la communication entre les équipes et les professionnels de la santé au sein de l'hôpital et avec les partenaires de la collectivité. Dans le cadre de son exercice de planification stratégique, l'HME a désigné cinq domaines fédérateurs des efforts : le cœur, les troubles musculo-squelettiques, la traumatologie, la génétique ainsi que le cerveau, le comportement et le développement. L'excellence dans ces domaines est assurée grâce au soutien de la recherche, des soins intensifs, des soins périopératoires et des services pédiatriques.

## THE MONTREAL CHILDREN'S HOSPITAL

Patient care is the primary focus of the MUHC's Montreal Children's Hospital. The well-being of our patients is paramount and is reflected in the extraordinary and compassionate care provided by the hospital's 500 nurses, 273 doctors and 1,500 other healthcare professionals and employees. The Children's provides ultra-specialized care in many fields including brain, behaviour and development, trauma, genetics, musculoskeletal care and cardiac care. This year, over 185,000 children — from newborns to 18-year-olds were treated. Over 7,000 operations were performed, 120,000 children were treated in our 70 ambulatory clinics and 64,000 children were cared for in our Emergency Department.

### One hundred years of caring

On January 30, The Children's turned 100, making it the oldest pediatric hospital in Quebec. From its humble beginnings as a 12-bed hospital on Guy Street, The Children's has earned an international reputation for its calibre of care. Numerous centennial events included a gala, variety show and multicultural festivities.

Canada Post honoured The Children's with a postage stamp. Throughout the year, The Children's hosted an Academic Lecture Series featuring speakers from around the world.

### Mapping the future

The healthcare system is changing and The Children's is keeping pace. The Child, Youth and Family Health Network was recently launched. This network coordinates, promotes and forges links with healthcare providers across Quebec including CLSCs, clinics, long-term care facilities, hospitals, schools and daycares. Its aim is to ensure children receive thorough, top quality care as close to home as possible.

### Leadership

We sincerely thank Eric Maldoff who recently resigned as Chairman of the Council for Services to Children and Adolescents (CSCA) for his guidance over the years. We also thank members of the CSCA for their support. In addition, we acknowledge the contributions of Dr. Nicolas Steinmetz, former interim Associate Executive Director,

in promoting the high standard of patient care The Children's is renowned for and for his commitment to pediatrics.

### Integrated Clinical Service Networks

The division of The Children's services into Integrated Clinical Service Networks will improve the delivery of care. Strong interdisciplinary teams facilitate the coordination of services, patient flow and patient access. These networks will also promote communication among teams and healthcare professionals within the hospital and with community partners. The Children's strategic planning exercise identified five areas of focus: Heart, Musculoskeletal, Trauma, Genetics, and Brain, Behaviour and Development. Excellence in these areas is ensured by the support of research, critical care, perioperative care and pediatric services.

## CŒUR

À l'HME, les soins cardiaques embrassent la cardiologie, la chirurgie cardiovasculaire et la perfusion clinique. Une équipe diversifiée traite les nouveau-nés, les nourrissons, les enfants et les adolescents présentant des pathologies cardiaques congénitales ou acquises, notamment des malformations congénitales et des arythmies cardiaques.

## HEART

Cardiac care at The Children's comprises cardiology, cardiovascular surgery and clinical perfusion. Our comprehensive team treats neonates, infants, children and teens with congenital or acquired heart disease, including congenital malformations and cardiac arrhythmias.

■ Le Service de cardiologie a acquis un nouvel équipement pour le laboratoire d'échographie et a été autorisé à mener divers projets, dont la rénovation du laboratoire de cathétérisme et l'aménagement d'un quatrième laboratoire d'échographie pour répondre à la croissance des besoins.

■ L'HME a participé à une étude coordonnée par un groupe de travail de l'Association canadienne de cardiologie pédiatrique visant à optimiser les ressources au Canada pour répondre le mieux possible aux besoins de patients pédiatriques aux prises avec des problèmes cardiaques.

■ L'HME dirige un projet international de normalisation terminologique des pathologies cardiaques pédiatriques.

■ L'HME a recruté des médecins pour son équipe de cardiologie et poursuivra l'expansion des services et de la recherche en cardiologie fœtale.



■ Acquired new equipment for the echo lab and received approval on several projects, including a renovation of the catheterization lab and the construction of a fourth echo lab to meet expanding needs.

■ Participated in a study coordinated by the Canadian Pediatric Cardiology Association task force that is looking into optimizing Canadian resources to best serve the needs of pediatric patients with heart problems.

■ Leading an international effort to standardize the terms used in describing heart disease in children.

■ Successfully recruited physicians to the Cardiology team, and will continue to expand fetal cardiology services and research.

L'Hôpital de Montréal pour enfants poursuivra l'expansion des services et de la recherche en cardiologie fœtale. The Children's continues to expand fetal cardiology services and research.

## GÉNÉTIQUE

Le Service de génétique assure l'évaluation avant la grossesse, prénatale et postnatale, l'évaluation des risques et le conseil génétique. Il effectue aussi le dépistage public de maladies comme la maladie de Tay-Sachs et la thalassémie ainsi que des analyses mutationnelles de certaines maladies, dont la mucoviscidose (fibrose kystique) et la déficience en méthylène-tétrahydrofolate réductase (MTHFR).

## GENETICS

Genetics provides preconception, prenatal and post-delivery evaluation, risk assessment and counselling. It also conducts community screening for diseases such as Tay-Sachs and thalassemia, and mutation analysis for a number of diseases including cystic fibrosis and methylene tetrahydrofolate reductase (MTHFR) deficiency.



■ Le service poursuit le dépistage de la maladie de Tay-Sachs et de la thalassémie dans les établissements d'enseignement secondaire de Montréal, à raison de 1 200 à 1 600 tests par an.

■ On effectue toujours des recherches en vue de découvrir un traitement plus facile à administrer pour la phénylcétonurie, maladie héréditaire du métabolisme.

■ The department continues to screen for Tay-Sachs and thalassemia in Montreal high schools. Between 1,200 and 1,600 tests are done yearly.

■ Research is ongoing to find a more palatable treatment for patients with the hereditary metabolic disease phenylketonuria.

## CERVEAU, COMPORTEMENT ET DÉVELOPPEMENT

Les unités de neurologie, de neurochirurgie, de psychiatrie, de psychologie et de pédiatrie du développement offrent des services de conseil, de recherche, de diagnostic et de traitement pour les maladies neurologiques et neuromusculaires, les maladies de la neurochirurgie, les problèmes et les troubles psychologiques et comportementaux et les problèmes de santé mentale liés à des maladies chroniques.

## BRAIN, BEHAVIOUR AND DEVELOPMENT

Neurology, Neurosurgery, Psychiatry, Psychology and Developmental Pediatrics provide consultative, investigative, diagnostic and treatment services for neurological and neuromuscular disorders, neurosurgical illnesses, emotional and behavioural problems and disorders, and mental health problems related to chronic medical conditions.

■ En mai 2003, le Programme des troubles du spectre de l'autisme a été lancé en collaboration avec les Services de santé associés. Il vise à réduire la liste d'attente à l'étape du diagnostic. Des cliniciens mènent des recherches en épidémiologie, en génétique et en intervention, entre autres domaines.

■ On a mis en route un projet destiné à l'amélioration de l'accessibilité des services aux patients souffrant du trouble de déficit d'attention avec hyperactivité.

■ L'HME compte l'équipe de neurochirurgie pédiatrique la plus importante et la plus sollicitée du Québec, forte de trois neurochirurgiens pédiatriques. Il comprend aussi l'un des programmes les plus avancés au monde en chirurgie pédiatrique de l'épilepsie, et il est l'un des rares centres au monde à pratiquer l'hémisphérotomie et l'ablation chirurgicale directe de l'hamartome hypothalamique.

■ Diverses publications et présentations ont contribué à la réputation internationale croissante des programmes de spasticité musculaire et de neuro-oncologie de l'HME.

■ In May 2003, the Autism Spectrum Disorders Program was launched. Initiated with Allied Health Services, the program aims to reduce waiting times for diagnoses. Clinicians conduct research in such areas as epidemiology, genetics and intervention.

■ A project to improve service accessibility to patients with Attention Deficit Hyperactivity Disorder (ADHD) was launched.

■ The Children's has the largest and busiest pediatric neurosurgical team in Quebec, boasting three pediatric neurosurgeons and one of the strongest pediatric epilepsy surgery programs in the world. It is one of the few centres in the world to perform functional hemispherectomies and direct surgical removals of hypothalamic hamartomas.

■ The Children's Spasticity and Neuro-oncology programs are gaining an international reputation thanks to various publications and presentations.

## TRoubles MUSCULO-SQUELETTIQUES

L'équipe des troubles musculo-squelettiques comprend les services d'orthopédie et de rhumatologie. Le Service d'orthopédie assure le traitement des fractures, luxations et lésions rachidiennes ainsi que des troubles acquis comme la luxation congénitale de la hanche et les maladies neuromusculaires. Le Service de rhumatologie traite les enfants souffrant de douleurs musculo-squelettiques, d'inflammations articulaires et de symptômes inflammatoires chroniques.

## MUSCULOSKELETAL

The Musculoskeletal team includes orthopedics and rheumatology. Orthopedics treats fractures, dislocations and spinal injuries and acquired conditions such as congenital dislocation of the hip and neuromuscular diseases. Rheumatology treats children with musculoskeletal pain, joint swelling and chronic inflammatory symptoms.

■ L'HME compte le seul programme de formation en rhumatologie pédiatrique du Québec. Il en existe seulement deux autres au Canada.

■ Le CUSM joue un rôle clé dans les efforts visant à garder l'Hôpital Shriners à Montréal.

■ The Children's has Quebec's only training program in pediatric rheumatology, one of only three such programs in Canada.

■ The MUHC is playing a key role in efforts to ensure the Shriners Hospital remains in Montreal.



## TRAUMATOLOGIE

Le Programme de traumatologie des enfants et des adolescents offre une expertise en traumatologie médicale, infirmière, psychosociale et en matière de rééducation. Il intègre l'enseignement, la recherche ainsi que la prévention et la sensibilisation en matière d'accidents. Il est désigné comme centre de traumatologie pédiatrique et centre de neurotraumatologie pédiatrique pour le Québec.

## TRAUMA

The Pediatric and Adolescent Trauma Program provides medical, nursing, psychosocial and rehabilitation trauma expertise. The program incorporates teaching, research, injury prevention and awareness. It is a provincially designated pediatric and adolescent Trauma Centre and a Neurotrauma Centre of Expertise.

■ Cette année, l'HME a observé une augmentation de huit pour cent des traumatismes. Plus de 800 enfants et adolescents ont été traités en traumatologie, dont 680 ont été hospitalisés.

■ L'équipe du Programme de traumatologie a travaillé de concert avec *SécuriJeunes Canada* à une campagne visant à éliminer les trotte-bébé. La réussite de cette initiative a pesé dans la décision de Santé Canada d'en interdire la vente.

■ Le programme participe à divers projets de recherche clinique, a élaboré des dépliants d'information, continue d'établir des ententes de transfert avec les partenaires du réseau de la traumatologie et est membre du Consortium du traumatisme craniocérébral du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, qui se penche sur les lésions cérébrales traumatiques.

■ Le programme est un chef de file dans son approche du traitement des traumatismes crâniens bénins.

■ Le programme a mis sur pied une série de formations en traumatologie très suivie, qui est désormais accessible par la télésanté aux partenaires à l'échelle du Québec.

■ The Children's experienced an eight percent increase in trauma cases this year. More than 800 children and adolescents were treated as trauma cases; 680 of them were hospitalized.

■ Worked with *SafeKids Canada* on a campaign to ban baby walkers. This successful initiative contributed to Health Canada's decision to make the sale of these walkers illegal.

■ Involved in several clinical research projects, has developed an educational series of pamphlets, continues to develop transfer ententes with partners in the trauma network and participates in the Ministry of Health's *Traumatisme Cranio-Cérébral* Consortium that addresses traumatic brain injuries.

■ A leader in its approach to the management of mild head injuries.

■ Developed a well-attended Trauma Educational Series now available to provincial partners via telehealth.

## PÉDIATRIE

L'équipe du Service de pédiatrie est un chef de file dans l'administration des soins tertiaires et quaternaires, l'enseignement et la recherche. Son personnel travaille au sein de l'HME, dans la collectivité et dans le cadre de projets internationaux. Les chercheurs de l'équipe améliorent les programmes existants et en créent de nouveaux en recherche clinique et fondamentale.

## PEDIATRICS

The Pediatrics team is a leader in the provision of tertiary and quaternary care, teaching and research. The staff work within the hospital and in the community and are involved in international projects. Our investigators enhance existing programs while developing new programs in clinical and basic science research.





- En partenariat avec l'Hôpital général du Lakeshore, l'HME a ouvert une clinique de l'asthme et une clinique de consultation pour l'enfant et l'adolescent à cet hôpital.
- Un programme de cessation du tabagisme a été établi à l'intention des adolescents atteints d'asthme (ou d'autres maladies respiratoires) et des adolescentes enceintes ou qui ont un jeune enfant.
- Le nombre de patients traités par perfusion d'insuline sous-cutanée a été porté à 40, ce qui a décuplé le volume de patients en trois ans.
- Des chirurgiens de l'HME ont réussi l'implantation de deux neurostimulateurs phréniques chez un enfant né sans la faculté de respirer. L'HME dirige le seul programme pédiatrique de neurostimulateurs phréniques au Canada.
- Le Service de pédiatrie exploite le seul laboratoire du Canada de dépistage des anticorps contre les sérotypes de pneumocoques chez les patients atteints d'immunodéficience.
- Des chirurgiens du service ont réussi une greffe de moelle osseuse sur un enfant atteint d'une immunodéficience totale.

- In partnership with The Lakeshore General Hospital, The Children's opened an Asthma Clinic and a Child/Adolescent Consultation Clinic at The Lakeshore General.
- Established a smoking cessation program to target teen smokers with asthma, who are pregnant or have a young child.
- Treated 40 patients with Constant Subcutaneous Insulin Infusion, a 10-fold increase in patient volume in three years.
- Surgeons at The Children's successfully implanted two phrenic nerve pacers in a child born without the ability to breathe. The hospital runs Canada's only pediatric Phrenic Nerve Pacer Program.
- The department operates Canada's only laboratory for the detection of antibodies against pneumococcal serotypes for immune deficiency patients.
- Pediatrics conducted a successful bone marrow transplant on a child with total immune deficiency.

## SOINS PÉRIOPÉRATOIRES

La Division des soins périopératoires embrasse les champs des soins primaires aux soins quaternaires, y compris en traumatologie. Les équipes chirurgicales traitent les patients souffrant de lésions congénitales ou acquises de la tête, du cou, du thorax et de l'abdomen. La division soigne également les patients qui présentent des problèmes oncologiques et les patients qui ont besoin d'une dialyse, d'une transplantation et d'une chirurgie plastique.

## PERIOPERATIVE CARE

Perioperative care provides primary to quaternary care, including traumatology care. The surgical teams treat patients with congenital and acquired lesions of the head and neck, thorax and abdomen. The division also treats patients with oncological problems and patients requiring dialysis, transplantation and plastic surgery.

L'HME dirige le seul programme pédiatrique de neurostimulateurs phréniques au Canada. The Children's runs Canada's only pediatric Phrenic Nerve Pacer Program.

- Plus de 7 000 interventions chirurgicales ont été pratiquées en 2003-2004 à l'HME, un sommet depuis 1997, ce qui a beaucoup aidé à réduire les listes d'attente dans certains domaines.
- La Division de la chirurgie générale continue d'effectuer de plus en plus de chirurgies laparoscopiques et thoracoscopiques, techniques entraînant un rétablissement plus rapide et des durées d'hospitalisation moins longues.
- Le Service de chirurgie plastique a instauré, pour les enfants qui ont une fente palatine, une procédure d'expansion osseuse palatine inédite pour améliorer les résultats fonctionnels sur le plan du langage.

- More than 7,000 surgeries were performed in 2003-04, which greatly helped reduce the surgical waiting lists in some areas. This was the greatest number of surgeries performed at The Children's since 1997.
- The division of General Surgery continues to perform an increasing number of laparoscopic and thoracoscopic surgeries resulting in faster recovery and shorter lengths of hospital stays.
- The division of Plastic Surgery developed a unique bony expansion procedure for the palate to improve functional speech in children with cleft palates.

## SOINS INTENSIFS

L'Unité des soins intensifs assure les services médicaux et chirurgicaux aux nouveau-nés, enfants et adolescents gravement malades ou blessés. Quarante-deux centres du Québec lui acheminent des cas, et elle accueille, en plus des patients du Québec, ceux des Territoires du Nord-Ouest, de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve.

## CRITICAL CARE

Critical Care provides medical and surgical treatment to critically ill or injured neonates, children and adolescents. Critical care has a referral base of 42 centres and accepts patients from the Northwest Territories, Nova Scotia and Newfoundland in addition to Quebec.

- Les admissions à l'Unité des soins intensifs néonataux (USIN) ont augmenté de près de 30 pour cent en 2002-2003.
- Au vu du nombre croissant de nouveau-nés nécessitant des soins intensifs, l'USIN a aidé à créer un site Web optimisant la communication et l'utilisation des lits dans la région de Montréal.
- L'USIN a instauré une échelle d'évaluation de la douleur chez les nouveau-nés.
- L'urgence de l'HME a traité plus de 64 000 enfants ; c'est l'urgence pédiatrique la plus fréquentée au Canada.
- L'urgence de l'HME a révisé son protocole de soins aux brûlés et adopté un nouveau traitement à l'aide de pansements à base de feuilles d'argent, procédure moins douloureuse.
- En collaboration avec le Service de psychiatrie, l'urgence de l'HME a adopté un outil d'évaluation du risque suicidaire pour s'attaquer à la hausse du nombre d'enfants en détresse psychologique.

L'urgence de l'HME a traité plus de 64 000 enfants; c'est l'urgence pédiatrique la plus fréquentée au Canada. The Children's emergency treated over 64,000 children, making it the busiest pediatric Emergency Room in Canada.



- Neonatal Intensive Care Unit (NICU) admissions increased almost 30 percent in 2002-2003.
- To address the growing number of newborns needing critical care, the NICU helped create a Web site to improve communication and optimize bed utilization in the Montreal region.
- The NICU introduced a pain scale for neonates to better judge a newborn's pain level.
- The Children's emergency treated over 64,000 children, making it the busiest pediatric Emergency Room in Canada.
- The Children's emergency revised its burn protocol and introduced a new treatment using silver leaf dressings, a less painful procedure.
- The Children's emergency, in cooperation with Psychiatry, introduced a suicidal risk tool to address the growing number of children in emotional distress.



## SOINS AMBULATOIRES

L'HME offre une vaste gamme de services ambulatoires. Plus de 70 cliniques ambulatoires permettent à des milliers d'enfants de recevoir des traitements en ambulatoire plutôt qu'en hospitalisation.

Le tableau ci-dessous présente le nombre des visites aux cliniques ambulatoires au cours des deux dernières années.

## AMBULATORY CARE

The Children's offers an extensive number of services on an ambulatory basis. Thanks to over 70 Ambulatory Clinics, thousands of children are treated on an out-patient basis rather than being admitted to the hospital.

The following chart shows the number of patient visits to various Ambulatory Clinics over the last two years.

NOMBRE DE VISITES AMBULATOIRES NUMBER OF AMBULATORY VISITS		
	2002-2003	2003-2004
<b>CLINIQUES MÉDICALES</b> MEDICAL CLINICS	50 370	50 848
<b>CLINIQUES CHIRURGICALES</b> SURGICAL CLINICS	57 379	57 256
<b>CENTRES DE JOUR</b> DAY CENTRES	16 239	17 109
<b>TOTAL CLINIQUES ET CENTRES DE JOUR</b> TOTAL CLINICS AND DAY CENTRES	123 988	125 213
<b>PSYCHIATRIE AMBULATOIRE (VISITES)</b> PSYCHIATRY OUT-PATIENTS (VISITS)	33 151	31 511
<b>PSYCHIATRIE AMBULATOIRE (PATIENTS)</b> PSYCHIATRY OUT-PATIENTS (PATIENTS)	873	913
<b>HÔPITAL DE JOUR EN PSYCHIATRIE</b> PSYCHIATRY DAY HOSPITAL	2 689	2 936
<b>TOTAL PSYCHIATRIE</b> TOTAL PSYCHIATRY	36 713	35 360
<b>URGENCE (VISITES)</b> EMERGENCY (VISITS)	64 851	64 176
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>225 414</b>	<b>224 749</b>

## CONSEIL DES SERVICES À L'ENFANCE ET AUX ADOLESCENTS

L'HME du Centre universitaire de santé McGill remercie sincèrement les membres du Conseil des services à l'enfance et aux adolescents pour leur soutien et leur dévouement indéfectibles à son endroit.

**Membres du conseil :** Graham E. Bagnall, président, John A. Coleman, Marc A. Courtois, Mary K. Decell, Mary Anne M. Ferguson, Beverly Fields, Eric Fombonne, Doyen Abraham Fuks, Harvey J. Guyda, Hugh G. Hallward, Jill K. Hugessen, Louise Lambert-Lagacé, Linda Morneault, Randy Robins, Rima Rozen, Marcie Scheim, Sharon Vance, Kathleen Weil, H. Bruce Williams

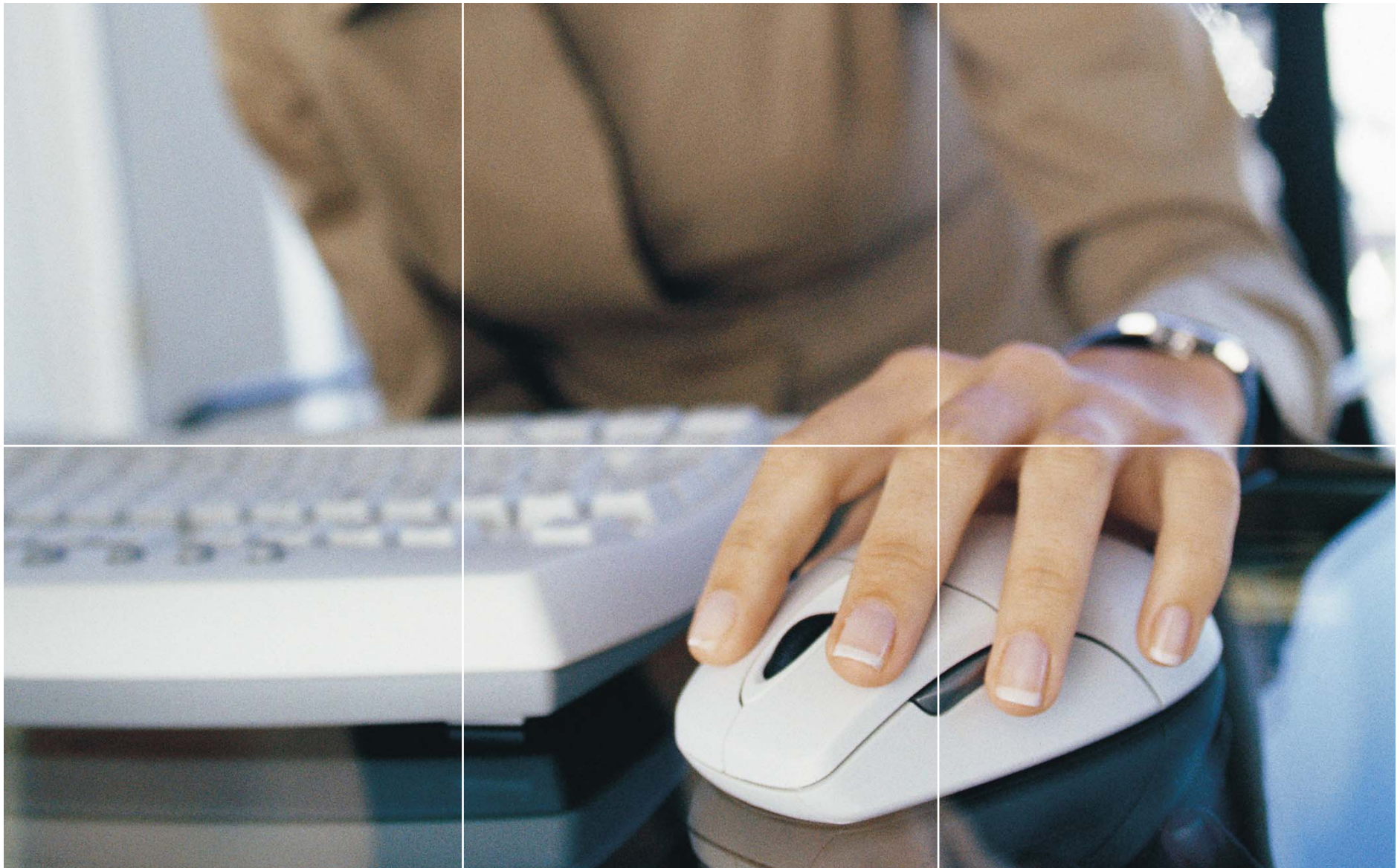
**Membres d'office :** Louise Déry-Goldberg, Diane Borisov, Arthur T. Porter, David M. Culver

## COUNCIL FOR SERVICES TO CHILDREN AND ADOLESCENTS

The Montreal Children's Hospital of the McGill University Health Centre wishes to sincerely thank the members of the Council for Services to Children and Adolescents (CSCA) for their unwavering support of and dedication to this hospital.

**CSCA Members :** Graham E. Bagnall, Chairman, John A. Coleman, Marc A. Courtois, Mary K. Decell, Mary Anne M. Ferguson, Beverly Fields, Eric Fombonne, Dean Abraham Fuks, Harvey J. Guyda, Hugh G. Hallward, Jill K. Hugessen, Louise Lambert-Lagacé, Linda Morneault, Randy Robins, Rima Rozen, Marcie Scheim, Sharon Vance, Kathleen Weil, H. Bruce Williams

**Ex Officio :** Louise Dery-Goldberg, Diane Borisov, Arthur T. Porter, David M. Culver



SERVICES GÉNÉRAUX DU CUSM MUHC CORPORATE SERVICES

## GESTION DE LA QUALITÉ

La Division de la gestion de la qualité a pour mission d'appuyer les équipes, les services, les programmes, les conseils professionnels, la direction, le personnel et les bénévoles du CUSM dans leur recherche de l'excellence et de l'innovation. Elle aide ces clients à assurer les meilleurs traitements et services possible pour atteindre des résultats optimaux avec un minimum de risques. La division est aussi chargée de la gestion des risques, de l'identification à la mise en œuvre de stratégies de prévention et de réduction de ces risques.

## QUALITY MANAGEMENT

Quality Management supports MUHC teams, departments, programs, professional councils, management, staff and volunteers in their search for excellence and innovation. It helps these clients provide the best possible treatment and services, to ensure the best outcomes with the least possible risk. Quality Management also includes risk management, the identification of risks and the implementation of strategies to prevent or reduce risks.

■ La Division de la gestion de la qualité a soutenu les 34 équipes qui ont participé au processus d'agrément 2004, qui déterminera si le CUSM satisfait aux normes du Conseil canadien d'agrément des services de santé et s'il fournit des soins de santé de qualité.

■ La division a réorganisé la Division de la sécurité radiologique et l'a assistée dans le renouvellement de tous les permis en instance devant la Commission canadienne de sûreté nucléaire.

■ La division a élaboré et mis en œuvre un sondage téléphonique pour donner aux dirigeants une mesure de la satisfaction des patients à l'égard de chaque mission.

■ La division a conçu un processus de suivi et de surveillance de la conformité pour le Programme de la date prévue du congé, qui permet aux équipes soignantes de contrôler la durée des séjours.

■ Dans un sondage sur le climat de travail au CUSM, la division a interrogé le personnel et les bénévoles sur leurs perceptions dans cinq grands domaines : l'emploi, le rôle, le leadership, le groupe de travail et l'organisation.

■ Supported the 34 teams involved in the 2004 accreditation process, which will determine if the MUHC is meeting the standards set by the Canadian Council of Health Services Accreditation (CCHSA) and providing quality health care.

■ Reorganized the division of Radiation Safety and assisted in the renewal of all outstanding CNSC (Canadian Nuclear Safety Commission) licenses.

■ Developed and implemented a phone survey allowing managers to measure patient satisfaction in each mission.

■ Developed a process for tracking and compliance monitoring of the Expected Day of Discharge Program, which permits healthcare teams to closely monitor length of stay.

■ Created an annual MUHC work climate survey that questioned employees and volunteers about their perception of five major areas – job, role, leadership, workgroup and organization.



## RELATIONS PUBLIQUES ET COMMUNICATIONS

Le mandat de la Division des relations publiques et des communications est de faire la promotion du CUSM, pour que les partenaires internes et externes soient informés des activités de soins aux patients, de recherche et d'enseignement au CUSM ainsi que des objectifs stratégiques de l'établissement.

## PUBLIC RELATIONS AND COMMUNICATIONS

The mandate of the Public Relations and Communications department is to promote the MUHC, ensuring that both internal and external stakeholders are aware of the patient care, research and teaching activities of the MUHC and of the organization's strategic goals.



■ Le nouveau site Web du CUSM ([www.cusm.ca](http://www.cusm.ca)) a été lancé en septembre 2003. Ses objectifs sont de communiquer de l'information aux patients, visiteurs, étudiants et chercheurs sur l'établissement, les carrières et de présenter les actualités.

■ Plus de 50 communiqués de presse sur les soins aux patients, l'activité hospitalière et la recherche au CUSM ont suscité une couverture médiatique locale, nationale et internationale.

■ La Division des relations publiques et des communications a collaboré avec la Fondation de l'HME à l'organisation des célébrations du centenaire de l'Hôpital de Montréal pour enfants, notamment au lancement d'un timbre commémoratif, à l'organisation de festivités multiculturelles, à la publication d'encarts dans *Le Journal de Montréal* et *The Gazette* et à la production d'un documentaire.

■ La division a diffusé 210 000 calendriers offrant des conseils de sécurité aux élèves des écoles primaires.

■ La division a modernisé *En bref*, le bulletin d'information du personnel, et créé un nouveau bulletin électronique, intitulé *E-en bref*.

■ La division a accompli des actions de communication ciblées, comme distribuer des affiches et des dépliants sur le contrôle des infections et des fiches d'information destinées aux patients en traumatologie de l'HME.

■ Launched a new MUHC web site ([www.muhc.ca](http://www.muhc.ca)) in September 2003 to provide information for patients and visitors, students and researchers, corporate and career information and news stories.

■ Issued over 50 press releases about patient care, hospital activities and research at the MUHC, attracting local, national and international media coverage.

■ Worked with the MCH Foundation to organize a year of celebrations to mark the 100th anniversary of The Children's including the launch of commemorative stamp, multicultural festivals, special inserts in *Le Journal de Montréal* and *The Gazette* and the production of a documentary.

■ Distributed 210,000 health tip calendars to elementary students.

■ Revamped the employee newsletter *En Bref* and instituted a new electronic bulletin *E-en Bref*.

■ Developed targeted communications initiatives including posters and brochures for Infection Control, and patient information brochures for the Trauma Department at The Children's.

## SERVICES D'INFORMATION

Les Services d'information sont responsables des systèmes et technologies d'information qu'utilise le CUSM dans ses activités cliniques, administratives, d'enseignement et de recherche. Leur mission consiste à soutenir le choix, la mise en œuvre, la maintenance et l'évolution des systèmes et technologies appropriés.

## INFORMATION SERVICES

Information Services (IS) is responsible for the information systems and technologies used at the MUHC in clinical, administrative, educational and research activities. Its mission is to support the selection, implementation, maintenance and evolution of appropriate information systems and technologies.



■ Le CUSM a lancé un nouveau système d'information des laboratoires, qui informatisera et rationalisera les services des laboratoires cliniques et anatomiques, en réduira les coûts, intégrera les activités des divers hôpitaux et facilitera la transition vers le CUSM redéployé.

■ Un guide de « thérapie téléphonique » a été conçu pour former le personnel à la messagerie vocale et améliorer ainsi la satisfaction et l'accès des patients aux services du CUSM.

■ Les Services d'information ont appuyé l'instauration de la télésanté entre le CUSM et d'autres établissements membres du Réseau de télécommunications socio-sanitaire.

■ Le serveur principal de l'HME a été remplacé, améliorant de façon marquée le délai de réponse des applications cruciales telles que l'inscription et l'admission.

■ Un millier d'ordinateurs personnels se sont ajoutés au parc du CUSM, qui en totalise maintenant 5 500, soit une progression de 25 pour cent dans l'accès aux dossiers des patients, aux services administratifs et au travail en réseau.

■ Vingt-trois serveurs Unix et Intel ont enrichi un parc qui en comptait 101, une hausse de 23 pour cent.

Les Services d'information ont appuyé l'instauration de la télésanté entre le CUSM et d'autres établissements membres du Réseau de télécommunications socio-sanitaire.

■ The MUHC launched a new laboratory information system to automate and streamline clinical and anatomic laboratory services, reduce costs, integrate multi-site operations and ease the transition to the future sites.

■ A telephone therapy guide was developed to educate employees about the voicemail system and how to improve patient satisfaction and access to MUHC services.

■ Provided support for the introduction of telehealth services between the MUHC and other RTSS member institutions.

■ Replaced the main server at The Children's, providing a significant improvement in response time to critical applications, such as registration and admitting.

■ Added 1,000 PCs to the MUHC network, which now totals 5,500 units, representing a 25 percent growth in access to patient records, administrative services and networking.

■ Twenty-three Unix and Intel servers were added to the existing 101 servers — a 23 percent increase.

Information Services provided support for the introduction of telehealth services between the MUHC and other RTSS member institutions.

## SERVICES TECHNIQUES

La Division des services techniques comprend les services suivants : entretien des bâtiments et des infrastructures, centre d'appels, entretien ménager environnemental, buanderie et lingerie, planification organisationnelle et matérielle, stationnement et terrains, gestion de projets, sécurité et mesures d'urgence, transport et services postaux.

## TECHNICAL SERVICES

The Technical Services division includes the departments of Building Services and Infrastructure, Call Centres, Enviro-Housekeeping, Laundry and Linen, Organizational and Physical Planning, Parking and Grounds, Project Management, Security and Emergency Measures, Transport and Postal Services.

■ Un projet d'efficacité énergétique de 7,2 millions de dollars a modernisé les systèmes de chauffage et de refroidissement de l'HRV et de l'HME. Ces améliorations feront économiser au CUSM plus d'un million de dollars par an et réduiront la consommation d'énergie de 30 pour cent. Le projet a reçu le Prix d'excellence en gestion de l'efficacité énergétique de l'Association des hôpitaux du Québec et un certificat de mérite du Bureau de l'efficacité énergétique du ministère des Ressources naturelles du Canada.

■ La Division des services techniques gère plus de 320 projets, estimés à 155 millions de dollars et financés par les dons généreux des fondations (96,4 millions), par l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et par d'autres sources (58,6 millions).

■ Le Service d'entretien ménager environnemental a continué de s'employer à rehausser la « première impression » que produit le CUSM. Plus de 75 pour cent des patients du CUSM se disent satisfaits du degré général de qualité de la propreté des hôpitaux.

■ Le Service de la buanderie a fait l'objet d'une réorganisation en vue d'améliorer l'efficacité, la productivité et la qualité générale du service. Le respect des quotas a été porté à 95 pour cent et le respect des calendriers de livraison, à 90 pour cent. On a acheté pour plus de 300 000 \$ de linge d'hôpital pour répondre aux besoins des unités médicales.

■ Les comités de stratégie et de planification des mesures d'urgence ont été restructurés pour élaborer, mettre en œuvre et maintenir le plan des mesures d'urgence et de réaction en cas de catastrophe. Ce dossier de haute priorité fera du CUSM un chef de file dans les mesures d'urgence des établissements hospitaliers.

Un projet d'efficacité énergétique a reçu un prix d'excellence de l'Association des hôpitaux du Québec. An energy project received a *prix d'excellence* from l'Association des hôpitaux du Québec.

■ A \$7.2 million energy project modernized the heating and cooling systems at the RVH and The Children's. The improvements will save the MUHC over \$1 million annually, and reduce energy consumption by 30 percent. This project was awarded the *Prix d'excellence en gestion de l'efficacité énergétique* from l'Association des hôpitaux du Québec, as well as a Certificate of Merit from Natural Resources Canada's Office of Energy Efficiency.

■ The Division is currently managing over 320 projects, valued at \$155 million and funded by generous Foundation contributions (\$96.4 million) the Regional Board and other sources (\$58.6 million).

■ The Enviro-Housekeeping Department continued to work towards enhancing "first impressions" of the MUHC. Over 75 percent of MUHC patients are satisfied with the facility's overall quality of cleanliness.

■ The Laundry Service was reorganized to improve efficiency, productivity and overall quality of service. Quotas are now

achieved at 95 percent and delivery schedules at 90 percent. More than \$300,000 of linen was purchased to meet medical departments' needs.

■ The Emergency Measures Strategic and Planning Committees were restructured to develop, implement and maintain the MUHC's emergency measures and disaster response plan. This high-priority dossier will establish us as a leader in the field of emergency measures in a hospital setting.



## RESSOURCES HUMAINES

La Direction des ressources humaines (RH) se compose des secteurs suivants : formation et développement de l'organisation, recherche et développement en RH, santé et sécurité du travail, services aux cadres et opérations RH. Chaque secteur d'activité contribue à la mission générale de la direction : encourager et faciliter la gestion du personnel et des équipes du CUSM.

## HUMAN RESOURCES

The Human Resources (HR) Directorate is made up of Training and Organizational Development, HR Research and Development, Occupational Health and Safety, Services to Managers and HR Operations. Each sector contributes to the directorate's overall mission, which is to promote and facilitate the management of MUHC people and teams.

■ Un nouveau programme de conseil en carrière pour le personnel infirmier récemment recruté a été lancé en août 2003. Il vise à préparer ce personnel à intégrer ses fonctions au CUSM, à choisir des perfectionnements soutenant l'atteinte des objectifs professionnels et à se préparer à de nouveaux postes. Au total, 86 pour cent des infirmières et infirmiers qui ont consulté un conseiller en planification de carrière ont choisi de rester au CUSM.

■ Le climat de travail continue d'être une priorité de la mission de la direction. Un programme de prévention de la violence en milieu de travail a été élaboré. Il comporte, entre autres, des dépliants d'information, le recrutement d'un conseiller en résolution des conflits et l'adoption d'une politique à l'échelle du CUSM.

■ Dans le cadre du Programme intégré de perfectionnement des compétences de gestion, les cadres ont pu suivre divers cours de perfectionnement des compétences. Le Programme de gestion de la performance a été étendu à tout le personnel. On a fixé des dates cibles pour l'évaluation du personnel et des cadres.

La direction a élaboré une fiche de résultats équilibrés pour suivre l'information relative aux indicateurs de volume, de satisfaction des clients, de mobilité du personnel, d'activités de relations de travail, d'assurance salaire et à d'autres indicateurs RH.

The Directorate developed a Balanced Score Card for tracking information on volume indicators, client satisfaction, manpower movement, labour relation activities, salary insurance and other HR indicators.

■ A new career-counselling program for newly hired nurses was launched in August 2003 to prepare nurses to move into new positions in the MUHC, make academic choices to meet professional goals and prepare for new professional opportunities. Overall, 86 percent of nurses who met with a Career Planning Consultant chose to stay at the MUHC.

■ Work climate continues to be a priority for the mission. A program to preventing violence in the workplace was developed, which included educational pamphlets, the hiring of a conflict resolution counsellor and the adoption of an MUHC policy.

■ The Integrated Management Skills Development Program hosted several skills development courses for managers.



ENSEIGNEMENT TEACHING

## ENSEIGNEMENT

Le CUSM vise également l'excellence dans l'enseignement et la formation. Il jouit d'une réputation internationale pour la qualité de ses programmes d'enseignement et de formation, ce qui lui permet d'attirer des étudiants et des professionnels de l'ensemble du Canada et de l'étranger.

L'an dernier, plus de 2 000 personnes ont été formées au CUSM, dont 597 résidents en médecine et en chirurgie, plus de 300 étudiants en médecine, 1 073 infirmières et infirmiers, et un grand nombre d'autres dans des domaines comme la pharmacie, la pastorale, les techniques de laboratoire médical, l'inhalothérapie, la médecine dentaire, le service social et l'imagerie médicale.

### Formation du personnel infirmier, des étudiants et des résidents en médecine

Les programmes offerts au CUSM attirent des étudiants de tout le Canada et de l'étranger. Les étudiants et les résidents approfondissent leur connaissance de leur profession par la combinaison de cours et de tournées d'enseignement. L'essentiel de la

formation se fait à proximité du patient. Le programme des externes en soins infirmiers permet aux étudiantes et étudiants qui comptent deux années d'études de passer l'été auprès du personnel infirmier du CUSM. Plus de 360 résidents en médecine et 310 moniteurs ont reçu une formation au CUSM dans l'année écoulée. La résidence, qui dure généralement de cinq à six ans, est souvent suivie par une spécialisation postdoctorale d'un an ou deux à titre de fellow.

### Formation des techniciens de laboratoire médical

Chaque année, des étudiants du programme des techniques de laboratoire médical du collège Dawson accomplissent leurs stages dans les hôpitaux du CUSM. Ces stages complètent leur formation en leur fournissant une expérience de terrain dans les divers laboratoires diagnostiques, notamment en microbiologie, en biochimie, en hématologie, à la banque de sang et en pathologie. Au cours de leurs stages, les étudiants analysent des échantillons cliniques aidant au diagnostic et au traitement des patients. En 2002-2003, 20 étudiants ont pris part à cette formation.

### Programme de formation en physique médicale

Ce programme est l'un des 11 programmes de formation agréés en Amérique du Nord. En 2003, le programme du CUSM a été agréé de nouveau par la *Commission on Accreditation of Medical Physics Education Programs (CAMPEP)* pour cinq ans. Il procure aux étudiants une formation en physique médicale au niveau de la maîtrise en sciences et du Ph. D. et offre la possibilité de se spécialiser en radiothérapie, en radiologie ou en médecine nucléaire. Le programme de résidence en physique radio-oncologique permet d'effectuer deux années d'expérience pratique au terme d'un diplôme universitaire supérieur en physique médicale. Il est l'un des six programmes agréés par la CAMPEP en Amérique du Nord et le seul au Canada. En 2003-2004, le CUSM a accueilli 30 étudiants des cycles supérieurs et deux résidents.

### Formation pastorale

Outre les médecins et de nombreuses catégories de professionnels de la santé, le CUSM forme des agents de pastorale par un programme de formation pastorale clinique. Ce programme, l'un des

>

## TEACHING

The MUHC strives for excellence in teaching and education. It has earned an international reputation for the quality of its education and training programs, and attracts trainees and professionals from across Canada and beyond.

Last year, over 2,000 people trained at the MUHC, including 597 medical and surgical residents, over 300 medical students, 1,073 nurses, and many others in areas such as pharmacy, pastoral services, medical laboratory technology, inhalation and respiratory therapy, dentistry, social work and medical imaging.

### Training of Nurses, Medical Students and Residents

Each year the MUHC programs attract students from all over the Canada and from the rest of the world.

Students and residents learn more about their professions through a combination of classes and teaching rounds, but most training is obtained at the bedside of patients. The Nursing Extern Program offers nursing students who have completed two years of school the opportunity to spend the summer with nursing staff

at the MUHC. Over 360 medical residents and 310 fellows trained at the MUHC this year. Residencies can last five to six years and are often followed by an additional one to two years of post-graduate speciality training as a fellow.

### Training of Medical Laboratory Technologists

Every year students from Dawson's Medical Laboratory Technology Program complete internships at different sites of the MUHC. The experience rounds out the students' education by providing them with practical training in a variety of different diagnostic laboratories, including microbiology, biochemistry, hæmatology, the blood bank and pathology. During the internship the students analyze clinical samples to aid in the diagnosis and treatment of patients. In 2002-03, 20 students participated in the training program.

### Medical Physics Training Program

The Medical Physics Training Program is one of only 11 such programs accredited in North America. In 2003, the Commission on

Accreditation of Medical Physics Education Programs (CAMPEP) reaccredited the program for a five-year period. The program provides students with graduate education in medical physics (MSc. and PhD), and offers specializations in radiation therapy, radiology and nuclear medicine. The residency program in radiation-oncology physics offers two years of practical experience following the completion of a graduate degree in medical physics. It is one of only six CAMPEP-accredited programs in North America and the only one in Canada. In 2003-04, the medical physics programs hosted 30 graduate students and two residents.

### Chaplaincy Training

In addition to training many types of health professionals and medical staff, the MUHC trains chaplains through the Clinical Pastoral Education (CPE) Program. The CPE program is one of four in Quebec, and has been operating at the RVH for 16 years. Students learn to assess and respond to the spiritual needs of patients and family members by listening with compassion, empathy and sensitivity. Each student is assigned to a clinical

>

quatre du Québec, est offert depuis 16 ans à l'HRV. On enseigne à évaluer et à satisfaire les besoins spirituels des patients et de leur famille, par une écoute empreinte de compassion, d'empathie et de sensibilité. Chaque stagiaire est posté dans un secteur clinique comme agent de pastorale et est disponible sur appel à tour de rôle.

Le programme comportait cette année deux modules : un programme d'été intensif et un programme annuel à temps partiel. Au nombre des diplômés, on compte un chef de section d'un hôpital suisse, deux pasteurs anglicans récemment ordonnés, deux prêtres catholiques et cinq étudiants en théologie.

#### **Formation des techniciens en imagerie médicale**

Depuis 1968, l'HRV, l'HGM et l'HME participent à la formation en imagerie médicale des étudiants du collège Dawson de Montréal. Au cours d'un internat de 33 semaines dans la dernière année de leur programme d'études collégiales de trois ans, les étudiants appliquent leurs connaissances théoriques en milieu hospitalier. Ils effectuent des stages successifs, notamment en radiographie mobile, au bloc opératoire, à l'urgence, en échographie, en fluoro-

scopie, en échographie obstétrique, en gastro-entérologie, en tomographie et en urologie. Ils étudient aussi la pathologie, l'anatomie et la physique. L'an dernier, 11 étudiants ont pris part au programme de formation du CUSM.

#### **Bibliothèques et centres de ressources pour les patients**

Il y a cinq bibliothèques hospitalières affiliées au CUSM et ouvertes à sa collectivité. Chacune possède une collection de documents électroniques, audiovisuels et imprimés couvrant de nombreux sujets. On y trouve également les centres de ressources pour les patients, qui fournissent au patient et aux membres de sa famille de l'information sur les maladies et états pathologiques, les médicaments, les analyses et les procédures médicales ainsi que des renseignements et coordonnées concernant les ressources communautaires et les groupes de soutien. Ces centres sont gérés par des bibliothécaires professionnels et plusieurs disposent de postes de travail informatisés, où l'on peut consulter des sources crédibles en santé sur un large éventail de sujets.

area where he or she functions as a chaplain and participates in on-call rotations.

This year, the CPE program offered two units of training: an intensive summer program and a yearlong, part-time program. Graduates included a supervisor at a Swiss hospital, two newly ordained Anglican priests, two Catholic priests and five theology students.

#### **Medical Imaging Technologist Training**

Since 1968, the RVH, MGH and The Children's sites have been involved in the training of medical imaging students from Montreal's Dawson College. Students participate in a 33-week internship during the final year of their three-year college program, applying their theoretical knowledge within the hospitals. The students move through several rotations, including mobile radiography, OR, ER, ultrasound, fluoroscopy, obstetrics ultrasound, gastrointestinal, CT and urology. They also study pathology, anatomy and physics. Last year, the MUHC welcomed 11 students into the training program.

#### **Libraries and Patient Resource Centres**

There are five MUHC-affiliated hospital libraries open to the MUHC community, each possessing an array of electronic, audio-visual and print materials covering a wide-range of topics. These libraries also house Patient Resource Centres. They provide patients and their families with access to information about diseases and conditions, medications, medical tests and procedures, as well as information about and contact numbers for community resources and support groups. They are staffed by professional librarians, and many of the centres also have computer workstations which provide links to reliable consumer health information on a wide range of topics.

L'an dernier, plus de 2 000 personnes ont été formées au CUSM, dont 597 résidents en médecine et en chirurgie, plus de 300 étudiants en médecine et 1 073 infirmières et infirmiers.

Last year, over 2,000 people trained at the MUHC, including 597 medical and surgical residents, over 300 medical students and 1,073 nurses.



SERVICES DE BÉNÉVOLAT VOLUNTEER SERVICES

## LES BÉNÉVOLES

L'an dernier, plus de 390 bénévoles ont donné au-delà de 25 600 heures de présence aux enfants et à leur famille à l'**HME**. Ils ont fourni du réconfort, de la tendresse et de l'aide dans une quinzaine de secteurs, dont les unités d'hospitalisation, les unités de soins intensifs néonataux et pédiatriques, la chirurgie d'un jour, le centre ambulatoire de pédopsychiatrie, les centres de traitement de jour en hémodialyse et en hématologie-oncologie et le programme de la terrasse d'été. Les bénévoles ont aussi contribué à diminuer le stress de l'hospitalisation. Ils ont câliné les nourrissons, joué avec les enfants, lu des histoires, offert du répit aux parents et prêté une oreille attentive aux adolescents dans les salles d'attente de l'urgence et des cliniques ambulatoires.

À l'**HRV**, à l'**ITM** et à l'**HNM**, environ 550 bénévoles dévoués et compétents, dont 150 étaient nouveaux, ont donné plus de 50 000 heures aux patients et aux familles. En 2003-2004, on a créé de nouveaux programmes de bénévolat en radiologie diagnostique et aux cliniques gynécologiques de l'**HRV**. Grâce à la générosité de la société Pfizer, le service a mis sur pied un

programme de formation-action pour les étudiants lequel vise à initier les jeunes à l'esprit du bénévolat et aux professions de la santé tout en leur apprenant des habiletés, comme la communication efficace et la gestion du deuil. Le service encourage aussi le bénévolat familial en incitant les familles à consacrer du temps à des projets altruistes. L'un de ces programmes est le Club du nounours, groupe d'enfants et de parents qui a organisé des actions de financement pour l'Unité des greffes, notamment le Concours des masques de l'Halloween, qui a recueilli 3 000 \$ en 2003-2004.

Le Service des bénévoles de l'**HGM** a connu une croissance du bénévolat étudiant et adulte. L'an dernier, 405 bénévoles étudiants et 400 bénévoles permanents ont donné plus de 67 000 heures de travail. L'intégration de l'Unité des soins palliatifs a entraîné le transfert de 60 bénévoles à l'HGM. Outre le réconfort et le soutien qu'ils apportent aux patients et aux familles, ces bénévoles ont fourni une assistance aux déplacements entre les cliniques et les services, aidé les patients ambulatoires à s'orienter et accompagné des patients confus ou fragiles dans leurs déplacements.

## VOLUNTEERS

Last year, over 390 volunteers donated more than 25,600 hours to the children and their families at **The Children's**. They brought comfort, warmth and assistance in 15 areas, including all the wards, the neonatal and the pediatric intensive care units, the day surgery, the in-patient child psychiatry center, the hemodialysis and hematology-oncology day treatment centers and the summer terrace program. The volunteers also contributed helping to make the hospital experience less stressful. They cuddled infants and played with children, read stories, offered respite to parents, and listened to teenagers in the waiting rooms of the emergency department and the ambulatory clinics.

At the **RVH**, the **MCI** and the **MNH**, approximately 550 volunteers donated more than 50,000 hours to the patients and families. About 150 of these dedicated and talented individuals were new volunteers. During 2003-04, new volunteer programs in diagnostic radiology and in the gynecology clinics at the **RVH** were created. Thanks to generous support from Pfizer, the department initiated the Student Training and Education Program for young volunteers

to introduce students to the spirit of volunteerism and to the healthcare professions, and to provide them with life skills, such as effective communication and how to deal with loss. The department is also promoting volunteering as a family activity by encouraging families to spend time together on projects that benefit others. One such program is the Teddy Bear Club, a group of children and parents who have organized fundraisers for the Transplant Unit, including the Masquerade Bowl at Halloween, which raised \$3,000 in 2003-2004.

The volunteer department at the **MGH** saw an increase in both student and adult volunteers. Last year, 405 student volunteers and 400 permanent volunteers contributed more than 67,000 hours of work. The consolidation of Palliative Care resulted in a transfer of approximately 60 dedicated volunteers to the **MGH**. In addition to providing comfort and support to patients and families, the volunteers helped move patients between clinics and departments, provided directions to outpatients and accompanied confused or frail patients to their destinations.

## LES AUXILIAIRES

Les auxiliaires du CUSM recueillent des fonds en vue d'améliorer la qualité des soins aux patients par des modernisations d'équipements et de locaux, et pour soutenir des organismes clés du CUSM et de la collectivité. Voici un aperçu du financement assuré par les auxiliaires en 2003-2004.

### Auxiliaires de l'Hôpital de Montréal pour enfants

Pour une cinquième année consécutive, les auxiliaires ont donné 250 000 \$ pour l'achat de matériel médical et de matériel pédagogique destinés aux enfants et adolescents soignés à l'**HME**, notamment pour les éléments suivants :

- Respirateur néonatal, humidificateur chauffant et mannequin d'intubation
- Services d'un(e) bibliothécaire, matériel pour la Bibliothèque des familles et ordinateur pour les enfants
- Gastroscope de petit calibre, appareils de laparoscopie et de thoroscopie
- Fauteuils de repos pour l'urgence >

## THE AUXILIARIES

The MUHC Auxiliaries raises funds to enhance the quality of patient care by upgrading equipment and facilities, and to support key MUHC and community organizations. Here is a sampling of some of the funds raised by the Auxiliaries.

### Montreal Children's Hospital Auxiliary

For the fifth year in a row, the Auxiliary donated \$250,000 to purchase medical equipment and provide educational material for children and adolescents cared for at The Children's, including:

- Neonatal ventilator, heated humidifier and intubation mannequin
- Services of a Librarian, material for Resource Library and computer for children
- Small diameter upper endoscope, instruments for laparoscopy and thorascopy
- Sleeper chairs for the ER
- Drama therapy and parent support group
- Mobile intra-oral X-ray unit for day surgery
- Improvements to the ICU family room >

- Dramathérapie et groupe de soutien des parents
- Appareil mobile de radiographie intra-orale pour la chirurgie d'un jour
- Améliorations à la salle familiale de l'Unité des soins intensifs
- Soutien aux familles à l'Unité des soins palliatifs
- Tire-lait électriques et salon d'allaitement

#### Auxiliaires de l'Hôpital général de Montréal

- Financement de 70 000 \$ accordé aux prix de recherche
- Don de 27 000 \$ aux unités de service social, de psychiatrie et de ludothérapie
- Don de 23 000 \$ aux organismes communautaires suivants : succursales de Montréal et de Sainte-Anne des Infirmières de l'Ordre de Victoria, Maison les Étapes et Centre d'action bénévole Ouest-de-l'Île
- Moniteur physiologique pour l'Unité des soins intensifs
- Appareils d'activation de la coagulation et réfrigérateurs pour les produits sanguins
- Moniteurs de pression artérielle muraux et mobiles
- Chariots pour la salle d'urgence

- 
- Support for families, Palliative Care Department
  - Electrical breast pumps and breast feeding room

#### Montreal General Hospital Auxiliary

- Funded \$70,000 in Research Awards
- Awarded \$27,000 to MGH Departments of Social Services and Psychiatry, Recreational Therapy
- \$23,000 in community grants to Victorian Order of Nurses (Montreal and St. Anne's branches), Forward House, West Island Volunteer Bureau
- Physiological Monitor for Critical Care Unit
- Activated clotting machines and refrigerators for blood products
- Wall mounted and mobile blood pressure monitors
- Emergency Room utility carts
- Electronic thermometers
- A Hyfreator electrosurgery device for Dermatology

- Thermomètres électroniques
- Appareil d'électrochirurgie à haute fréquence pour le Service de dermatologie

#### Auxiliaires de l'Hôpital Royal Victoria

- Don de 250 000 \$ pour l'achat d'un fluoroscope à l'intention du Service de cardiologie
- Don de 163 154 \$ au Service des soins infirmiers pour l'achat de matelas
- Don de 80 000 \$ pour la décoration des unités d'hospitalisation et des locaux pour les familles
- Don de 103 800 \$ pour un système de chauffage-refroidissement en chirurgie cardiothoracique
- Don de 110 000 \$ pour un ostéodensitomètre en médecine nucléaire
- Petit matériel pour les pavillons, pour un total de 10 000 \$
- Don de 15 000 \$ au Service des urgences
- Dons totalisant 31 000 \$ au Service des soins infirmiers et aux Services sociaux

#### Royal Victoria Hospital Auxiliary

- \$250,000 to purchase a fluoroscope for Cardiology
- Provided \$163,154 to the Department of Nursing for mattresses
- Spent \$80,000 to decorate the wards and family visiting areas
- \$103,800 for a Heater Cooler System for Cardio-Thoracic
- Donated \$110,000 for a bone densitometer for Nuclear Medicine
- Small equipment for Pavilions, totalling \$10,000
- Emergency Department donation of \$15,000
- \$31,000 in grants to RVH Departments of Nursing, Social Service
- Donations totalling \$5,000 to Forward House and the West Island Volunteer Bureau

## COMITÉS DE PATIENTS

Le Comité des patients du CUSM comprend des patients et des représentants de patients qui sont activement engagés dans la défense des droits collectifs des patients dans les cinq hôpitaux du CUSM. Il vise à promouvoir la meilleure qualité possible de soins par des efforts de coopération avec les directions des hôpitaux et les instances ou organismes gouvernementaux.

On trouve également des sous-comités du Comité des patients du CUSM dans chacun des quatre hôpitaux pour adultes, composés de patients, de représentants des patients et de membres du personnel. Ces sous-comités travaillent à la défense des préoccupations et intérêts particuliers des patients de chaque hôpital.

Il existe également à l'HME un forum consultatif de la famille, groupe composé de parents, de membres des familles et de personnes soignantes d'enfants qui sont ou ont été soignés à l'HME. L'objectif de ce groupe est l'amélioration des soins et des services offerts par l'hôpital.

## PATIENT COMMITTEES

The MUHC Patients' Committee comprises patients and patients' representatives who are active in defending the collective rights of the patients throughout the five site hospitals of the MUHC, and in promoting the best quality of care for them through cooperative efforts with hospital administration and the provincial government and its agencies.

Subcommittees of the MUHC Patients' Committee, including of patients, patient representatives and staff members, also function on each of the four adult sites to work closely on the specific interests and concerns of the patients at each respective site.

In addition, the Family Advisory Forum of the Montreal Children's Hospital is a group of parents, family members and caregivers of children who have been cared for or are being cared for at The Children's. The goal of the forum is to improve the care and services offered by the hospital.

## FONDATIONS

Les fondations continuent de jouer un rôle crucial dans la prestation de soins et de services de qualité aux patients du CUSM. Cinq fondations participent de manière dynamique à des activités caritatives. Elles reconnaissent le travail exceptionnel des professionnels de la santé en contribuant à la recherche et à l'amélioration des soins. Ces partenaires importants sont la **Fondation du CUSM**, la **Fondation de l'ITM**, la **Fondation de l'HME**, la **Fondation de l'HGM** et la **Fondation de l'HRV**.

De nombreux bénévoles et organismes communautaires participent au succès des fondations. Au cours de l'année écoulée, les fondations ont lancé la campagne « **Les meilleurs soins pour la vie** », dirigée vers les partenaires clés en vue de soutenir l'aménagement du nouveau CUSM sur les deux sites retenus. Les activités et les campagnes de financement de l'année ont connu un énorme succès. Elles ont répondu aux besoins d'un grand nombre de programmes du CUSM, permis l'achat d'équipement important et financé la recherche ainsi que d'autres projets essentiels.

## FOUNDATIONS

The Foundations continue to play a crucial role towards ensuring the provision of quality care and services to patients of the MUHC. There are five foundations actively engaged in philanthropic activities. These foundations recognize the outstanding work of healthcare professionals by contributing to research and improving patient care. These important partners are the **MUHC Foundation**, the **MCI Foundation**, the **MCH Foundation**, the **MGH Foundation** and the **RVH Foundation**.

Many volunteers and community organizations participate in the foundations' success. This year, the foundations began to implement the MUHC's **Best Care for Life** campaign, reaching out to the key stakeholders to help build the MUHC on two campuses. This year's activities and fundraising campaigns have been a resounding success. They have met the needs of many MUHC programs, purchased important equipment and funded research and other essential projects.

### FONDATION DU CUSM

- Don de 5 millions de dollars pour des équipements cruciaux dans les divers hôpitaux, visant spécialement les soins en cardiologie, la santé mentale, les soins palliatifs et la santé de la femme

- Apport de 10 000 \$ au programme de chirurgie peu invasive de l'HGM

### FONDATION DE L'HME

- Collecte d'un financement record de 14 millions de dollars pour l'hôpital

- Don de 1,2 million de dollars pour le matériel et les rénovations d'un plateau de fluoroscopie à l'HME pour le diagnostic d'environ 900 patients par an. La nouvelle technique de fluoroscopie numérisée est moins irradiante pour les jeunes patients

- Achat de trois cœurs-poumons artificiels pour la chirurgie cardiaque et les soins intensifs pédiatriques postopératoires

### FONDATION DE L'HRV

- Collecte de plus d'un million de dollars au tournoi de golf annuel de l'Institut des Cèdres contre le cancer pour l'achat d'équipement et le financement de priorités cliniques des programmes d'oncologie et de soins palliatifs du CUSM

- Don de 65 000 \$ issu du 9<sup>e</sup> Dîner annuel de la greffe hépatique pour la recherche et le traitement touchant la maladie hépatique

### MUHC FOUNDATION

- Donated \$5 million to support critical equipment needs across the sites, with special focus on cardiac care, mental health, palliative care and women's health

- Awarded \$10,000 in support to the MGH Minimally Invasive Surgery program

### MCH FOUNDATION

- Raised a record \$14 million for the hospital

- Gave \$1.2 million in equipment and renovations for a fluoroscopy suite, which will be used to diagnose approximately 900 patients annually. The new digital fluoroscopy technology reduces the dose of radiation young patients receive.

- Purchased three heart-lung machines for cardiac surgery and for Pediatric Intensive Care following cardiac procedures.

### RVH FOUNDATION

- Raised more than \$1 million through the Cedars Cancer Institute's annual golf tournament to purchase equipment and fund clinical priorities in the oncology and palliative care programs at the MUHC

- Achat de plus de 200 000 \$ d'équipement destiné à l'Unité des soins intensifs néonataux de l'HRV grâce aux sommes recueillies au *Bal de Kids for Kids*

- Don de plus de 2 millions de dollars pour l'aménagement de la nouvelle clinique du métabolisme osseux et du nouveau laboratoire de cathétérisme cardiaque ainsi que pour la rénovation des cliniques médicales de l'HRV

### FONDATION DE L'HGM

- Financement de plus de 7 millions de dollars pour les nouvelles salles de chirurgie peu invasive de l'HGM et une nouvelle unité de soins postanesthésiques

- Financement de plus de 7 millions de dollars pour le premier appareil TEP/CT à Montréal avec le concours de la Fondation Saku Koivu, de l'Institut des Cèdres contre le cancer et de la Fondation Molson

- Financement de plus de 1,3 million de dollars pour l'attribution de prix prestigieux de recherche clinique à 70 chercheurs cliniciens du CUSM

- Financement de 2 millions de dollars pour la reconstruction de la salle d'urgence de l'HGM en vue d'améliorer le service aux patients arrivant en ambulance et aux patients ambulatoires

- Donated \$65,000 from the ninth annual Liver Transplant Dinner towards liver disease research and treatment

- Purchased more than \$200,000 of equipment for the Neonatal Intensive Care Unit with funds raised from the annual Kids for Kids Ball

- Provided over \$2 million for the construction of the new Bone Metabolism Clinic and of the new Cardiac Catheterization Lab and the renovations of the medical clinics at the RVH

### MGH FOUNDATION

- Provided over \$7 million for new state-of-the-art minimally invasive operating rooms at the MGH and a new Post-Anesthesia Care Unit

- Contributed more than \$7 million for the first PET/CT scanner in Montreal with the leadership support of the Saku Koivu Foundation, the Cedars Cancer Institute and the Molson Foundation

- Gave over \$1.3 million to provide prestigious Awards in Clinical Research to 70 clinical researchers

- Bestowed \$2 million to reconstruct the Emergency Room to provide enhanced service to both ambulance and ambulatory patients





UNITÉ D'ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES DE LA SANTÉ TECHNOLOGY ASSESSMENT UNIT

## TECHNOLOGIE

L'Unité d'évaluation des technologies de la santé a été créée pour conseiller le CUSM sur les décisions touchant l'affectation des ressources. Elle publie des études de recherche dans les cas appropriés et contribue à la formation du personnel à l'évaluation des technologies biomédicales.

### L'Unité d'évaluation des technologies de la santé :

- élabore des évaluations de l'efficacité et du coût de technologies déterminées et des appréciations concernant les questions juridiques ou éthiques liées à leur acquisition ;
- élabore des recommandations de politiques et veille à ce que les professionnels de la santé jouent un rôle de premier plan dans le processus d'acquisition des technologies ;
- assure la publication de toutes les évaluations des technologies et recommandations de politiques, accompagnées des données à l'appui ;
- procède à des suivis réguliers des évaluations de technologies et recommandations de politiques afin d'en documenter les effets.

## TECHNOLOGY

The Health Technology Assessment Unit (TAU) was established to advise the MUHC on resource allocation decisions. The TAU also publishes research when appropriate and contributes to the training of personnel in health technology assessment.

### The TAU:

- develops assessments of the efficacy and costs of given technologies, and appraisals of legal or ethical issues relevant to their acquisition;
- develops policy recommendations and works to ensure healthcare professionals play a prominent role in the technology acquisition process;
- makes all technology assessments and policy recommendations public, together with supporting data;
- conducts regular follow-ups of technology assessments and policy recommendations to document their impact.

Au cours de la dernière année, les technologies suivantes ont fait l'objet d'évaluations :

- La spirale Matrix pour les anévrismes vasculaires cérébraux
- La procédure de pontage gastrique
- L'implant de carmustine (sachet-dose Gliadel) pour le gliome malin
- Le défibrillateur de resynchronisation cardiaque
- L'héparine à bas poids moléculaire dans la thrombose veineuse profonde
- La prothèse colorectale
- La capsule vidéo-endoscopique
- Le médicament Eprex et l'érythroblastopénie
- L'endoprothèse à élution médicamenteuse pour les interventions coronaires percutanées
- Le défibrillateur cardiaque implantable
- La prothèse métallique auto-expansible dans la sténose maligne de l'œsophage

### During the past year, the TAU reviewed the following technologies:

- matrix coils in cerebro-vascular aneurysms
- gastric banding procedure
- carmustine implants (GLIADEL wafer) in malignant glioma
- biventricular pacemakers
- low-molecular-weight heparin in deep vein thrombosis
- colorectal stents
- Video Capsule Endoscopy System
- Eprex and pure red cell aplasia
- drug-eluting stents for percutaneous coronary interventions
- implantable cardiac defibrillators
- self-expanding metallic stents in malignant esophageal strictures

L'Unité d'évaluation des technologies de la santé élabore des recommandations de politiques et veille à ce que les professionnels de la santé jouent un rôle de premier plan dans le processus d'acquisition des technologies.

The TAU develops policy recommendations and works to ensure healthcare professionals play a prominent role in the technology acquisition process.



**INSTITUT DE RECHERCHE RESEARCH INSTITUTE**

## L'INSTITUT DE RECHERCHE

L'Institut de recherche (IR), base de la recherche du CUSM, est le plus important établissement de recherche en santé au Québec. Sa mission fondamentale est de promouvoir la recherche menée à l'initiative des chercheurs et axée sur les découvertes qui élargissent le champ des connaissances.

Les activités de recherche de l'IR sont intégrées aux programmes prioritaires de soins aux patients du CUSM et aux programmes de sciences fondamentales des départements, instituts et centres de l'Université McGill.

L'IR embrasse un large spectre de domaines de recherche, notamment : la recherche biomédicale fondamentale ; la recherche clinique, axée sur le patient et appliquée ; la recherche sur les services et les systèmes de santé ; la recherche sur la promotion de la santé publique.

Les scientifiques de l'institut attirent environ 10 pour cent du financement soumis à l'examen des pairs des Instituts de recherche en santé du Canada.

Soucieux d'encourager l'esprit d'entreprise et l'innovation, l'IR est composé en personne morale dotée d'une constitution et d'un conseil d'administration, et il relève du conseil d'administration du CUSM. Cette structure reflète les réalités nouvelles d'une économie fondée sur le savoir.

**L'étroite relation entre la recherche et les soins cliniques constitue l'un des traits marquants du CUSM et de son institut de recherche. Les domaines d'études mobilisant l'action de l'IR sont les suivants :**

- Cancer
- Maladies cardiovasculaires et soins intensifs
- Endocrinologie et maladies rénales
- Recherche évaluative en santé
- Reproduction humaine et développement
- Infection et immunité
- Génétique médicale et génomique
- Santé mentale et toxicomanie

- Troubles musculo-squelettiques
- Neurosciences
- Santé respiratoire

**L'Institut de recherche du CUSM regroupe :**

- 549 chercheurs (au nombre desquels les chercheurs cliniciens) ;
- 214 étudiants de niveau postdoctoral ;
- 775 étudiants des cycles supérieurs ;
- 89 moniteurs cliniques.

## THE RESEARCH INSTITUTE

The Research Institute (RI), the research arm of the MUHC, is the largest health research institute in the province of Quebec. Its primary mission is to facilitate investigator-initiated and discovery-driven research that creates new knowledge.

Its research activities are integrated with priority patient-care programs at the MUHC as well as with academic programs at basic science departments, institutes and centres of McGill University.

The RI fosters a broad spectrum of research including fundamental biomedical research, patient-oriented and applied clinical research, research on health services and health systems, and population and health promotion research.

RI scientists regularly attract approximately 10 percent of all peer-reviewed funding from the Canadian Institutes of Health Research .

To encourage entrepreneurship and innovation, the RI is incorporated as a legal entity with its own constitution and Board of Directors, which reports to the MUHC Board of Directors. This structure reflects the new realities of the knowledge-based economy.

**The close tie between research and clinical care is a hallmark of the MUHC and its Research Institute. Active areas of study at the RI include:**

- Cancer
- Cardiovascular Diseases and Critical Care
- Endocrinology and Renal Diseases
- Health Outcomes
- Human Reproduction and Development
- Infection and Immunity
- Medical Genetics and Genomics
- Mental Illness and Addiction
- Musculoskeletal Disorders
- Neuroscience
- Respiratory Health

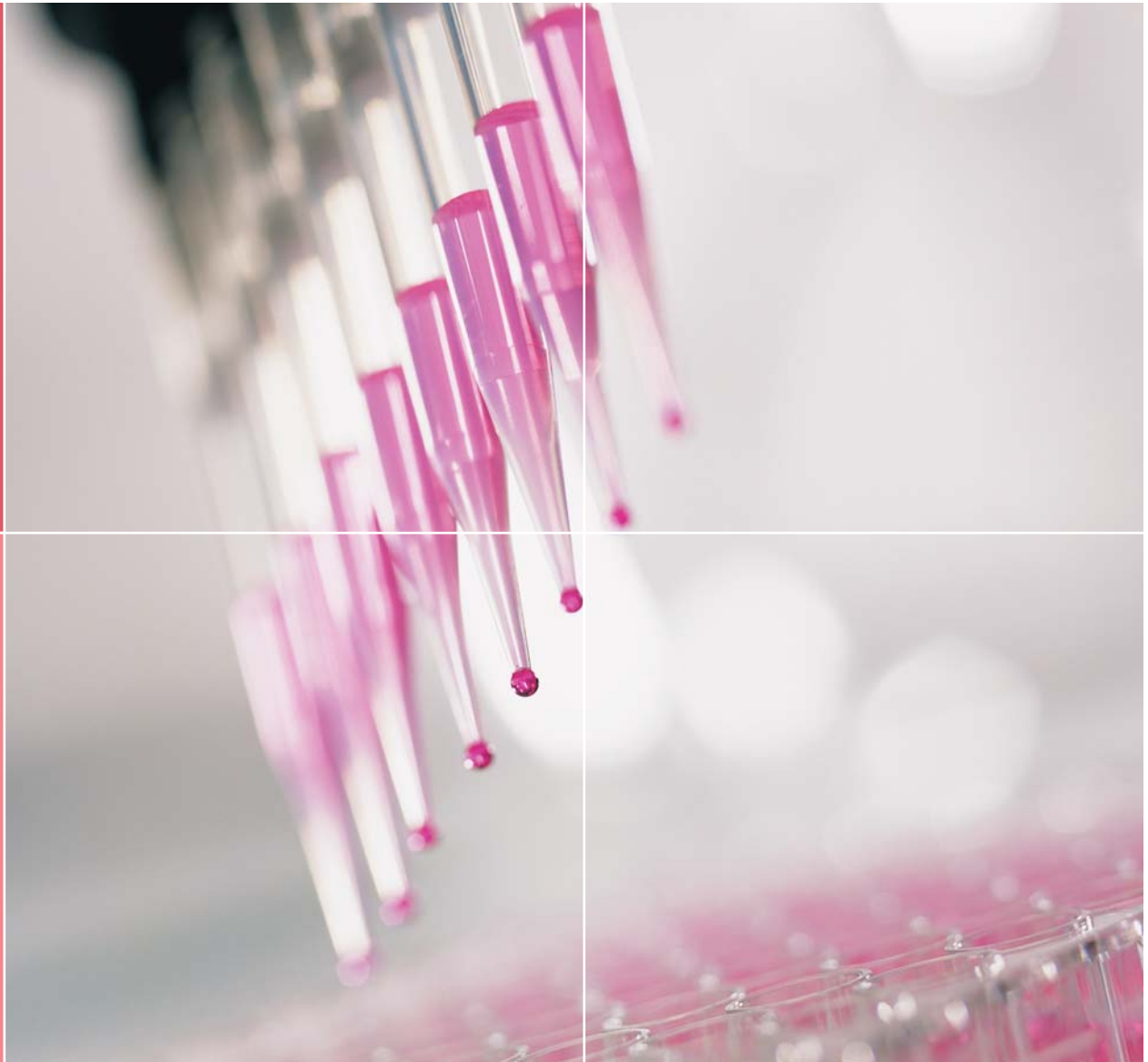
**The RI supports:**

- 549 researchers (including clinician-scientists)
- 214 post-doctoral students
- 775 graduate students
- 89 clinical fellows



- Les chercheurs de l'IR ont continué de diriger de grands réseaux scientifiques ou d'en être des membres actifs, notamment : le Fonds de recherche en santé du Québec; les réseaux de centres d'excellence; Valorisation-Recherche Québec; Génome Québec/Canada; les Instituts de recherche en santé du Canada.
- Les chercheurs de l'IR ont joué un rôle dans la tenue à Montréal de grands congrès internationaux sur le cancer, l'immunologie et la génétique humaine.
- L'IR maintient son leadership dans la formation du Réseau intégré pour la recherche en santé du Québec.
- L'IR, en collaboration avec le CUSM, a établi un centre d'évaluation de la technologie.
- L'IR a présenté son Plan de développement de la recherche 2004-2008 au Fonds de recherche en santé du Québec, le deuxième qu'il soumet à l'organisme qui lui fournit son budget d'exploitation annuel.

- RI scientists continued to lead or actively participate in major scientific networks including: Fonds de recherche en santé du Québec (FRSQ), Networks of Centres of Excellence, Valorisation-Recherche Québec, Genome Quebec/Canada, Canadian Institutes of Health Research
- Researchers at the RI were instrumental in bringing major international scientific congresses on cancer, immunology and human genetics to Montreal.
- The RI continued to play a leadership role in development of the Quebec-wide Integrated Health Research Network.
- The RI, together with the MUHC, established the Centre for Technology Evaluation.
- The RI submitted its second Plan of Development for Research 2004-2008 to the FRSQ, the organization that provides the RI with its annual operating budget.



## CODE DE DÉONTOLOGIE DU CUSM

Dans la réalisation de la mission du CUSM, le personnel s'emploie à intégrer les soins aux patients, l'enseignement et la recherche, tout en créant un milieu propice à l'investigation, à l'innovation et à l'auto-évaluation. Le CUSM cherche également à partager avec d'autres établissements et professionnels de la santé son expertise en matière de traitement des maladies, de prévention des maladies ou des accidents et de promotion de la santé, en vue de régler collectivement les problèmes de santé de la population. La collectivité du CUSM s'efforce de resserrer de façon constante ses relations avec les divers groupes qu'elle dessert, en misant sur la communication transparente, la compréhension et le soutien mutuels ainsi que le respect de la diversité culturelle et linguistique.

En conformité avec sa charte et ses traditions, le CUSM place au premier plan :

- sa préoccupation fondamentale pour le respect de l'autonomie des patients et de leurs proches ;
- les normes éthiques et juridiques de la plus haute rigueur en matière de pratique professionnelle ;
- sa recherche de l'excellence dans les soins cliniques, la recherche et l'enseignement ;
- la loyauté envers la collectivité ;
- son engagement à l'égard des principes fondamentaux de la justice et de la répartition équitable des ressources en matière de soins de santé.

Chaque membre de la collectivité du CUSM est solidairement responsable de traiter avec respect les personnes qui demandent l'aide du CUSM. Il doit tout mettre en œuvre pour réconforter et rassurer ces personnes. Le présent code de déontologie exprime cette responsabilité et l'engagement d'ancrer les pratiques et la conduite quotidienne de l'établissement dans ses valeurs et ses croyances.

Dans l'instauration d'un environnement propice à la guérison, le CUSM attache la plus grande importance aux principes directeurs suivants :

- le respect mutuel ;
- le respect de la vie privée ;
- la promotion d'une communication transparente ;
- le respect de la confidentialité ;
- des décisions éclairées sur les soins et les traitements ;

- une approche humaine et responsable dans la prestation des soins ;
- l'accessibilité des renseignements médicaux.

### Le respect mutuel

Toute personne doit être traitée avec respect. Ce principe se traduit dans l'attitude, les communications et les actes du personnel, des patients et des familles.

Le respect de la personne exige une sensibilité à l'égard des éléments suivants :

- le droit de la personne de prendre les décisions qui la concernent (droit à l'autodétermination) ;
- le droit à la dignité humaine et à la vie privée ;
- les efforts de la personne pour exprimer à sa façon la maladie, les malaises et les symptômes qu'elle éprouve.

Le personnel fait preuve de courtoisie, de justice et de compréhension à l'égard des patients et de leur famille. Le CUSM ne pratique aucune discrimination basée sur la race, l'origine ethnique, la culture, le statut social, le sexe, l'orientation sexuelle ou l'état de santé.

Le CUSM reconnaît la spécificité des besoins des enfants et des adolescents. Le personnel respecte ces besoins et cherche à y répondre, en conformité avec la mission de l'hôpital, les ressources disponibles et les besoins des autres enfants et de leur famille.

Chacun est collectivement responsable de faire en sorte que le CUSM constitue un milieu sécuritaire et courtois. Les membres du personnel, les patients et les visiteurs ne doivent pas subir de harcèlement ni de violence. Ils doivent se sentir libres de parler des incidents de violence, le cas échéant, sans crainte de représailles. Ils doivent disposer d'instructions claires sur les personnes auxquelles ils peuvent s'adresser pour parler de tels incidents.

### La confidentialité

La confidentialité est le droit au respect du caractère privé des renseignements. La notion de confidentialité s'applique à la fois au dossier médical écrit du patient et aux renseignements communiqués par le patient, la famille ou les tiers. La confidentialité est la règle, à moins que la communication particulière de renseignements soit autorisée par le patient, ses parents ou un tuteur (pour le mineur âgé de moins de 14 ans) ou encore par la loi.

Le patient doit autoriser au préalable l'étude de son cas par toute personne étrangère à l'équipe médicale. Si le patient n'est pas en mesure de communiquer cette autorisation, les renseignements médicaux peuvent être discutés avec les personnes suivantes :

- la personne désignée comme porte-parole du patient ;
- le plus proche parent du patient ;
- le mandataire du patient (le cas échéant).

Le respect de la confidentialité s'applique de même au dossier médical. Le personnel n'a accès au dossier médical qu'aux fins reliées à la prestation de soins de santé dans une perspective globale ou à des fins d'enseignement et de recherche approuvées par l'établissement. Si le dossier médical sert à l'enseignement ou à la recherche, toutes les précautions nécessaires sont prises pour réserver la vie privée du patient ou son anonymat.

Les renseignements relatifs au patient, à son état de santé et à ses soins sont considérés comme confidentiels par l'équipe traitante. Les membres du personnel peuvent discuter de l'état de santé du patient avec les membres de l'équipe traitante pluridisciplinaire ou avec d'autres membres du personnel dans la seule mesure nécessaire pour le diagnostic ou le traitement. Le même respect de la confidentialité est attendu de tout le personnel en contact avec le patient. Les renseignements doivent être communiqués à un établissement ou à un médecin de l'extérieur dans la mesure où l'exige la continuité des soins, mais toujours sous réserve d'un consentement écrit. Dans des circonstances exceptionnelles prévues par la loi ou par une ordonnance du tribunal, les renseignements peuvent être communiqués sans un consentement préalable exprès.

### L'accès au dossier médical

Sur demande, le patient peut avoir accès à son dossier médical à moins que, par exception, le médecin traitant estime que ce n'est pas dans l'intérêt du patient pour le moment. L'examen du dossier médical par le patient a lieu en présence d'un membre du personnel professionnel. L'accès de toute autre personne au dossier médical d'un patient n'est permis qu'avec l'autorisation appropriée ou sur ordonnance du tribunal. Dans certains cas, l'accès au dossier médical à des fins de recherche peut être autorisé par le comité d'éthique de la recherche. Les mesures appropriées de respect de la vie privée et de la confidentialité s'appliquent alors.

### **Le respect de la vie privée**

Ce principe s'entend du droit de la personne d'être à l'abri de toute intrusion inopportune dans sa vie privée. Le personnel reconnaît que tout patient a le droit au respect de sa dignité et de sa pudeur. Les traitements, investigations et soins intimes sont effectués d'une manière qui respecte la dignité et l'intimité du patient.

En contrepartie, on attend des enfants et des adultes, patients, membres de la famille ou visiteurs, qu'ils fassent preuve de considération pour la dignité et la vie privée de toutes les personnes avec lesquelles ils entrent en contact lors de leur présence à l'hôpital.

### **La communication transparente**

La communication transparente comporte plusieurs dimensions, de la plus simple, comme savoir à qui l'on s'adresse, à la plus complexe, comme comprendre parfaitement les avantages et inconvénients d'une intervention médicale donnée. Le personnel s'emploie à promouvoir une communication transparente par les moyens suivants :

- porter un badge d'identité et se présenter à l'interlocuteur ;
- expliquer le rôle du personnel de soins primaires ;
- prodiguer les soins en français, en anglais et en d'autres langues au besoin ;
- allouer un délai pour les décisions, sous réserve des impératifs de la situation clinique ;
- donner des renseignements sur les soins et services disponibles au sein de l'établissement et sur l'accès aux soins continus à l'extérieur après le congé de l'hôpital ;
- répondre aux questions et aux préoccupations du patient et des membres de la famille ;
- faciliter la prise de décision éclairée du patient ;
- assurer la présence d'un ombudsman et l'existence d'une procédure de traitement des plaintes des patients ;
- mettre en œuvre la politique de l'établissement sur l'information en cas de résultats non prévus : s'il se produit une erreur dans les soins prodigués au patient, le patient est informé de l'erreur, de ses conséquences probables et des mesures correctives qui seront adoptées ;
- promouvoir une communication efficace entre les unités, services, équipes et professionnels au sein du CUSM.

### **Des décisions éclairées sur les soins et les traitements**

Le principe du respect de la décision éclairée d'une personne apte à décider est au cœur du consentement éclairé. Le patient doit être aidé pour prendre la meilleure décision possible au sujet de ses soins de santé, ce qui implique :

- qu'il reçoive les renseignements nécessaires sur les points suivants : sa maladie, les investigations, traitements ou études de recherche disponibles, le but, les avantages, les risques et les effets secondaires possibles des investigations et traitements disponibles ou exposés dans les études de recherche, l'identité et le rôle des membres de l'équipe soignante, le droit de refuser une investigation ou un traitement, les conséquences probables du refus des traitements proposés, le droit de refuser de participer à une recherche, le droit de retirer son consentement à tout moment ;
- qu'il reçoive ces renseignements dans un langage clair, compréhensible et dans un climat où la discussion franche est possible. Au besoin, le patient peut demander et recevoir de l'aide pour faciliter sa compréhension de la situation et sa prise de décision ;
- qu'il dispose d'un délai de réflexion avant de prendre une décision ;
- qu'il participe aux discussions au fur et à mesure de l'évolution de sa situation ;
- qu'on lui demande le rôle qu'il souhaite voir sa famille jouer dans les décisions relatives à ses soins de santé, notamment s'il risque de devenir inapte ou incapable de s'exprimer par lui-même. Le patient doit recevoir de l'aide, s'il y a lieu, pour porter ces questions à l'attention de sa famille.

On reconnaît au patient le droit de choisir un mandataire comme porte-parole ou décideur dans le cas où le patient deviendrait inapte ou aurait besoin d'aide. Le droit du patient de revenir sur une décision ou de demander un second avis doit également être respecté. Dans l'application du principe de la décision éclairée, il faut tenir compte des circonstances particulières, notamment des cas suivants :

- les personnes inaptes ;
- les enfants et les adolescents ;
- les situations d'urgence ;
- le consentement délégué ;

- la communication aux tiers ;
- les directives préalables.

Dans ces cas, le personnel hospitalier cherche à respecter les principes fondamentaux exposés ci-dessus tout en tenant compte de la législation applicable. S'agissant des enfants et des adolescents, la participation des deux parties, la famille et le jeune patient, est importante pour le succès des soins et des traitements, car les deux jouent un rôle crucial dans la mise en œuvre de soins optimaux. Cette participation vise notamment toute décision touchant l'état de santé ou le bien-être du jeune patient.

### **Les précautions dans les soins cliniques et la recherche**

Le personnel du CUSM prend toutes les précautions nécessaires pour assurer la sécurité de toute personne se trouvant à l'hôpital et fait tout en son pouvoir pour mettre les enfants et leur famille à l'abri du danger. Conformément à la politique d'information de l'établissement, le patient est informé des résultats non prévus de procédures ou des erreurs qui peuvent survenir au cours des soins. La recherche clinique est menée dans le cadre des normes éthiques reconnues et uniquement après examen et approbation du comité d'éthique de la recherche concerné. Le patient peut refuser de participer à un projet de recherche ou s'en retirer à tout moment, sans craindre que sa décision influe sur ses soins ou ceux des membres de sa famille.

### **Les responsabilités des patients**

Le patient doit traiter avec respect les autres patients et le personnel. Il doit comprendre que l'excellence des soins cliniques de l'établissement dépend étroitement de sa mission d'enseignement et de recherche. Le patient doit participer le plus possible à ses propres soins de santé. Il doit notamment :

- poser des questions sur les sujets qui le concernent ou qu'il ne comprend pas ;
- prendre les meilleures décisions possible au sujet de ses soins de santé ;
- discuter avec le personnel de ses attentes, de ses préférences et de ses décisions ;
- participer à son plan de traitement ;
- se comporter en consommateur consciencieux des soins de santé.

## MUHC CODE OF ETHICS

In pursuing the mission of the MUHC, staff work to combine patient care, education and research, while creating an atmosphere of inquiry, innovation and self-evaluation. We also aim to share our expertise in the treatment of disease, in the prevention of illness or injury, and in the promotion of health with other institutions and professionals in a collective effort to address our society's health care problems. The MUHC community strives to continually strengthen relationships with all the different groups we serve, based on open communication, mutual understanding, support and respect for cultural and linguistic diversity.

In keeping with its charter and tradition, the MUHC emphasizes:

- its primary concern for respecting the autonomy of patients and their loved ones;
- the highest ethical and legal standards of professional practice;
- its commitment to excellence in clinical care, research and teaching;
- loyalty to its community;
- its commitment to basic principles of justice and the fair allocation of health care resources.

Every member of the MUHC community shares the responsibility for treating with respect those who turn to us for help. We should try to have them feel comforted and secure. This code of ethics reflects this responsibility, and our commitment to having our practices and daily conduct reflect the values and beliefs of our institution.

We consider the following guiding principles to be very important in the task of creating a healing environment:

- mutual respect;
- privacy;
- promoting open communication;
- preservation of confidentiality;
- informed care and treatment decisions;
- providing care in a compassionate, responsible manner;
- access to health information.

### Mutual Respect

Every person should be treated with respect. This should be reflected in the attitude, communications and actions of staff, patients and family.

Respect requires sensitivity to:

- every person's right to make decisions about himself or herself (the right to self-determination);
- the right to human dignity and privacy;
- people's attempts to communicate, in their own manner, their experience of their illness, ailments or symptoms.

Staff will treat patients and their families with courtesy, fairness and understanding. The MUHC does not discriminate on the basis of race, religion, ethnic origin, culture, social status, gender, sexual orientation or health status.

The MUHC recognizes that children and adolescents have particular needs. Staff will respect and attempt to meet those needs in accordance with the hospital's mission, available resources and the needs of other children and their families.

Everyone has a collective responsibility to ensure that the MUHC provides a safe, civil environment. Staff members, patients and visitors should not have to experience harassment or abuse. They must be made to feel they can discuss incidents of abuse without fear of reprisal. Clear directives must be available so people will know with whom they could discuss such incidents.

### Confidentiality

Confidentiality is the right to have information kept private. The notion of confidentiality is understood as covering the written medical record as well as any information disclosed by patients, their families or third parties. Confidentiality should be assumed unless specific release of information is authorised by the patient, the parents or guardian (in the case of a minor less than 14 years old) or the law.

The patient's permission is required to discuss their case with anyone outside of the medical team. If the patient is unable to communicate, health-related information may be discussed with:

- the person who has been chosen to speak on the patient's behalf;
- the closest family member, or;
- the patient's legal representative (if there is one).

Medical records will be treated with a similar respect for confidentiality. Staff will have access to the medical file only for the purposes related to the provision of comprehensive health care, or

when engaged in facility-approved education or research. In the case of chart use in education or research, every effort will be made to ensure appropriate privacy or anonymity.

Information about patients, their health status or their care will be considered confidential within the treating team. Staff may discuss information about their patients' health condition with either members of the multidisciplinary treating team or other staff as necessary for diagnosis or treatment. The same obligation to respect confidentiality is expected of all staff who have contact with the patient. Information should be released to an outside institution or physician as needed to ensure continuity of care, but again only upon signed consent. Information may also be released without specific consent in exceptional circumstances as is allowed by law or court order.

### Access to Medical Files

Patients may have access to their medical file upon request unless, by exception, the treating physician believes it is temporarily not in the patient's best interest. A professional staff member will be present when patients review their files. Access by any other party to a patient's medical record will be allowed only with appropriate authorisation or by court order. Access for research purposes may, under some circumstances, be granted by a Research Ethics Board. Appropriate safeguards for privacy and confidentiality must then be respected.

### Privacy

Privacy is understood to be the right to be free from inappropriate intrusion. Staff recognize that every patient has the right to have his or her dignity and modesty respected. Treatments, examinations and personal care will be conducted in a manner that respects the dignity and privacy of the patient.

In turn, it is expected that both children and adults, be they patient, family or visitor, show consideration for the dignity and privacy of all those with whom they come into contact during the time they spend in our hospital.

### Open Communication

Open communication is understood as including many dimensions, from something as simple as "whom am I speaking to" through something as potentially complex as being able to really



understand the pros and cons of a particular medical intervention. Staff will endeavour to foster open communication through:

- wearing ID's and introducing themselves;
- primary care staff explaining their roles;
- providing care in English, French, and other languages when necessary;
- allowing time for decisions, in keeping with the demands of the clinical situation;
- providing information about care and services in our institution, and how to access ongoing care when patients leave;
- addressing the questions and concerns of patients and family members;
- facilitating informed decision making by patients;
- the availability of an ombudsman and a patient complaints procedure;
- implementing the hospital policy of disclosure of "untoward events": if an error is made in the care of a patient, they will be informed of the error, its probable consequences, and what corrective action will be taken;
- promoting effective communication amongst different MUHC departments, branches, teams and professionals.

### **Informed Care and Treatment Decisions**

Central to informed consent is the principle that a competent person's informed decision should be respected. Patients should be assisted to make the best decisions they can about their health care. In order to do this they should:

- be given the information they need about: their illness, the range of tests, treatments or research studies available, the purpose, benefits, risks, possible side effects and consequences of any tests, treatments or research studies, the identity and role of those taking care of them, the right to refuse a test or treatment, the likely consequences of refusing offered treatments, the right to refuse to participate in research, the right to withdraw consent at any time;
- be given this information in clear, understandable language in an environment where open discussion is possible. If necessary, patients can request and receive assistance in order to understand and make decisions;
- be given time to think about this information before making a decision;

- be involved in ongoing discussions as the case evolves;
- be asked about the role they would like their family to play in matters of health-care decisions, particularly if there are concerns about them becoming incapacitated or unable to speak for themselves;
- be offered assistance in bringing these issues to the family's attention, if appropriate;
- have the right to choose someone else to speak for them and make decisions should they become unable or need assistance. Similarly, a patient's right to change his or her mind about a decision, or to request a second opinion shall be respected.

There are special circumstances surrounding informed decision making, including:

- incompetent persons
- children and adolescents
- emergency situations
- delegated consent
- informing third parties
- advance directives

When dealing with these situations, the hospital staff will endeavour to respect the basic principles outlined above, while taking into account relevant legislation.

In the case of children and adolescents, both the family and the child's involvement are important in successfully caring for and treating our patients, and they both play an important role when it comes to ensuring optimal care. This involvement includes participation in any decision affecting the state of health or welfare of the patient.

### **Clinical and Research Safeguards**

MUHC staff will take all necessary precautions to assure the safety of each person in our hospital and make every effort to protect children and their families from harm.

As per hospital policy, patients will be informed of untoward events which developed or occurred during their care.

All clinical research will be conducted within accepted ethical standards, and only after review and approval by the appropriate

Research Ethics Board. Patients may refuse to engage in a research project, or withdraw from participation in a project at any time without fear that this will influence their care or that of their family members in any way.

### **Responsibilities of patients**

Patients should treat other patients and staff with respect. Patients should understand that the hospital's excellence in clinical care is closely tied to its commitment to teaching and research.

Patients should be as involved in their own health care as much as possible. This includes:

- asking about things that concern them or that they do not understand;
- making the best decisions they can about their care;
- discussing their wishes, preferences and decisions with the staff;
- taking part in their care plan;
- being conscientious consumers of health care.

<b>GROUPES REPRÉSENTÉS</b> CONSTITUENCY	<b>REPRÉSENTANTS</b> REPRESENTATIVES
<b>POPULATION/COLLECTIVITÉ</b> THE POPULATION/COMMUNITY	Mary Anne Ferguson Don Wells
<b>COMITÉ DES PATIENTS</b> THE PATIENTS' COMMITTEE	Brenda McGibbon-Taylor
<b>CONSEIL DES MÉDECINS, DENTISTES ET PHARMACIENS</b> THE COUNCIL OF PHYSICIANS, DENTISTS AND PHARMACIST	Gary Pekeles
<b>CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE</b> THE MULTI-DISCIPLINARY COUNCIL	Bill Brodie
<b>CONSEIL DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS</b> THE COUNCIL OF NURSES	Diane Borisov
<b>FONDATIONS DU CUSM</b> THE FOUNDATIONS OF THE MUHC	Eric Maldoff Claude Forget
<b>CORPORATION DU CUSM</b> THE MUHC CORPORATION	Claudio Bussandri David M. Culver
<b>UNIVERSITÉ MCGILL</b> MCGILL UNIVERSITY	Abraham Fuks Heather Munroe-Bloom Sharon Wood-Dauphinee Kashif Baig
<b>AGENCE DE DÉVELOPPEMENT DE RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX</b> THE REGIONAL HEALTH BOARD	Jean-Claude Scraire Mance Cléroux
<b>MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX</b> THE MINISTRY OF HEALTH AND SOCIAL SERVICE	Gilles Duruflé
<b>DIRECTEUR GÉNÉRAL</b> THE EXECUTIVE DIRECTOR	Arthur T. Porter
<b>MEMBRES COOPTÉS</b> THE CO-OPTED BOARD MEMBERS	David Angus David Colman Barry Scott Bernard Shapiro
<b>BUREAU</b> OFFICERS	
David M. Culver, président ; Eric Maldoff, vice-président ; Barry Scott, trésorier ; Arthur T. Porter, secrétaire ; Barry Cappel, secrétaire adjoint. David M. Culver, Chair; Eric Maldoff, Vice-Chair; Barry Scott, Treasurer; Arthur T. Porter, Secretary; Barry Cappel, Assistant-Secretary.	

## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CUSM MUHC BOARD MEMBERS



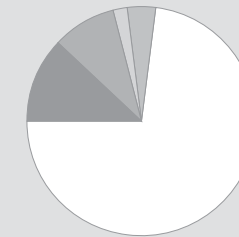
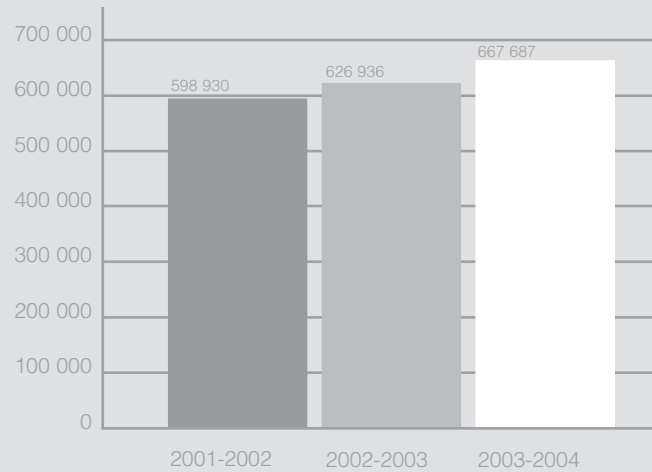
**RÉSULTATS FINANCIERS ET D'EXPLOITATION FINANCIAL AND OPERATIONAL REPORT**

## DONNÉES FINANCIÈRES

### Produits

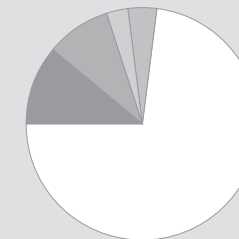
(Milliers de \$)

	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Régie régionale de la santé et des services sociaux	436 904	457 114	<b>479 504</b>
Ventes de services et recouvrements	23 538	22 900	<b>22 895</b>
Usagers	13 918	16 713	<b>19 409</b>
Recherche	53 235	59 295	<b>67 005</b>
Autres	71 335	70 914	<b>78 874</b>
<b>Total</b>	<b>598 930</b>	<b>626 936</b>	<b>667 687</b>



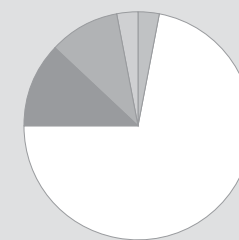
2001-2002

- 73 %, Régie régionale de la santé et des services sociaux
- 12 %, Autres
- 9 %, Recherche
- 4 %, Ventes de services et recouvrements
- 2 %, Usagers



2002-2003

- 73 %, Régie régionale de la santé et des services sociaux
- 11 %, Autres
- 9 %, Recherche
- 4 %, Ventes de services et recouvrements
- 3 %, Usagers



2003-2004

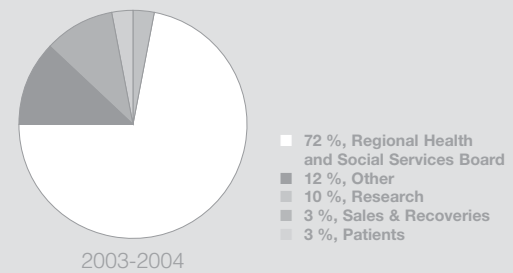
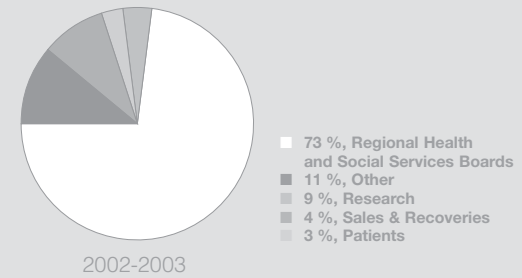
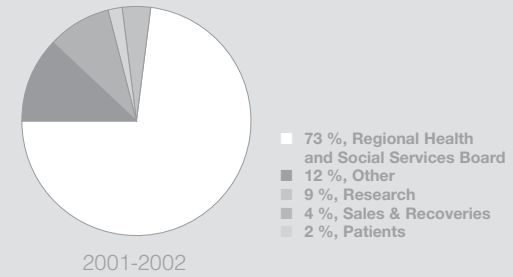
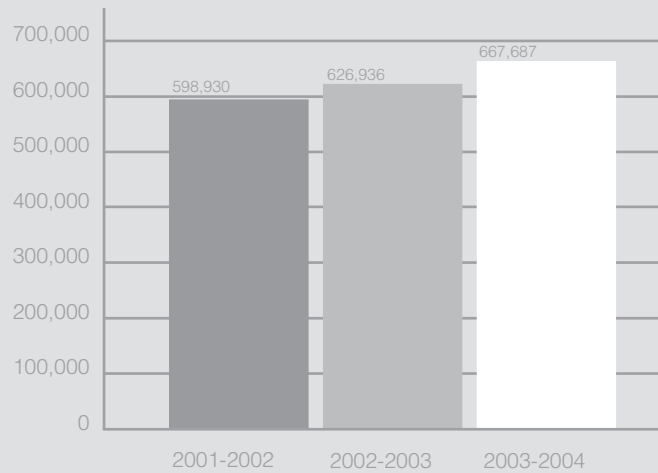
- 72 %, Régie régionale de la santé et des services sociaux
- 12 %, Autres
- 10 %, Recherche
- 3 %, Ventes de services et recouvrements
- 3 %, Usagers

## FINANCIAL DATA

### Revenue

(Thousands \$)

	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Regional Health and Social Services Board	436,904	457,114	<b>479,504</b>
Sales & Recoveries	23,538	22,900	<b>22,895</b>
Patients	13,918	16,713	<b>19,409</b>
Research	53,235	59,295	<b>67,005</b>
Other	71,335	70,914	<b>78,874</b>
<b>Total</b>	<b>598,930</b>	<b>626,936</b>	<b>667,687</b>

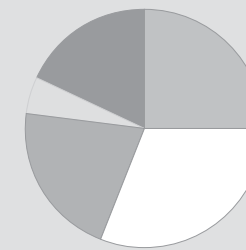
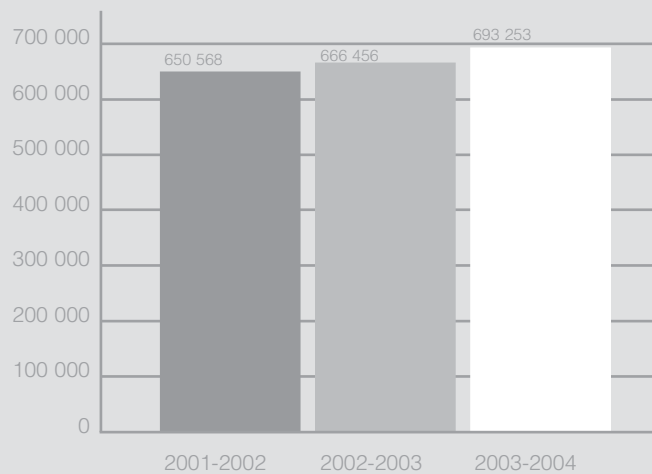


## DONNÉES FINANCIÈRES

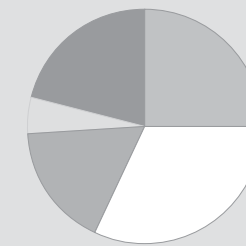
### Charges

(Milliers de \$)

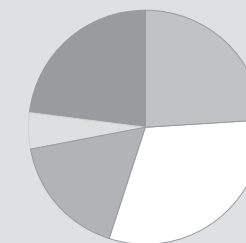
	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Soins infirmiers	162 868	166 149	<b>163 205</b>
Services diagnostiques et thérapeutiques	201 599	211 346	<b>221 811</b>
Services techniques et de soutien	116 334	116 076	<b>116 035</b>
Administration	33 718	33 294	<b>35 254</b>
Autres	136 049	139 591	<b>156 948</b>
<b>Total</b>	<b>650 568</b>	<b>666 456</b>	<b>693 253</b>



2001-2002



2002-2003



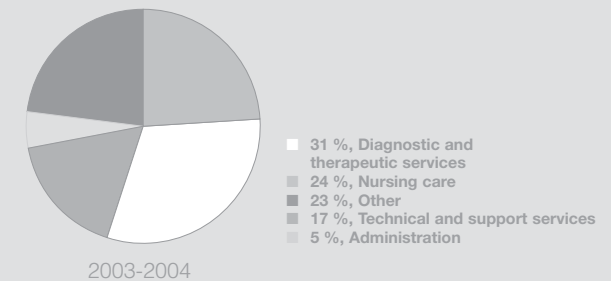
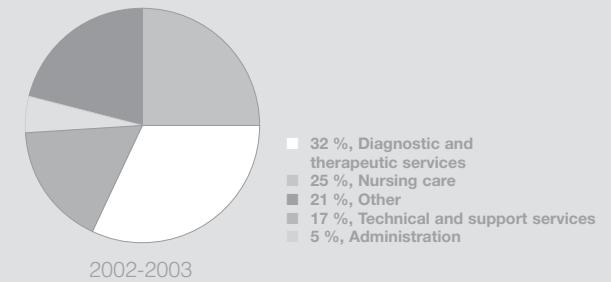
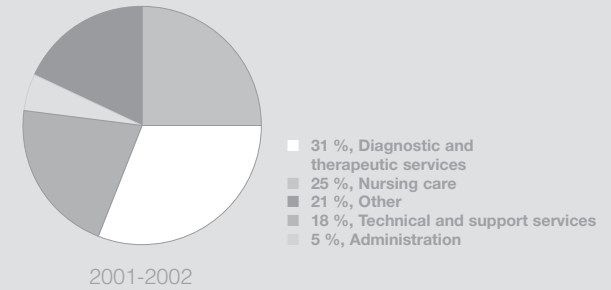
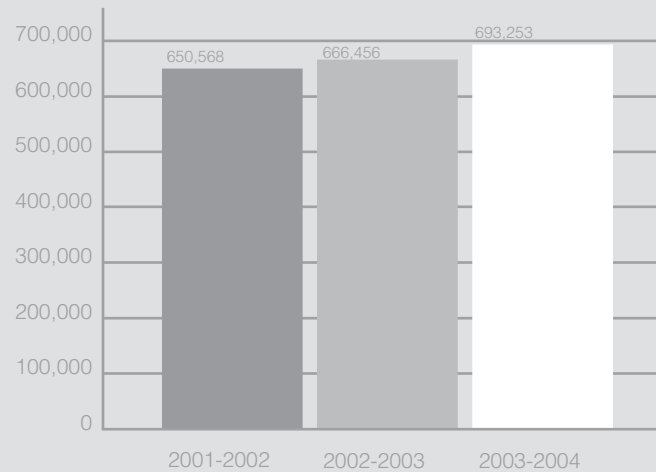
2003-2004

## FINANCIAL DATA

### Expenses

(Thousands \$)

	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Nursing care	162,868	166,149	<b>163,205</b>
Diagnostic and therapeutic services	201,599	211,346	<b>221,811</b>
Technical and support services	116,334	116,076	<b>116,035</b>
Administration	33,718	33,294	<b>35,254</b>
Other	136,049	139,591	<b>156,948</b>
<b>Total</b>	<b>650,568</b>	<b>666,456</b>	<b>693,253</b>

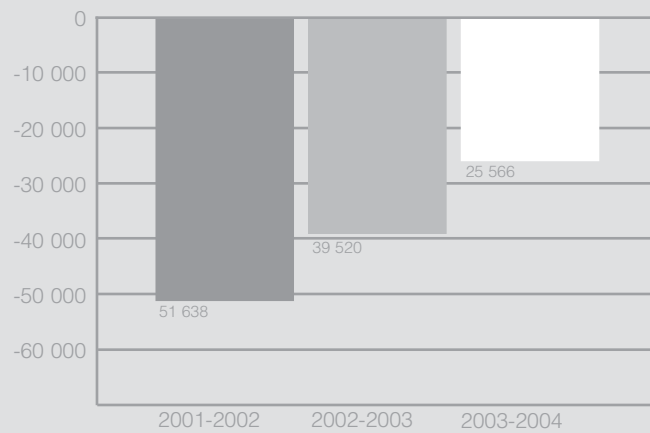


## DONNÉES FINANCIÈRES

### Surplus (déficit)

(Milliers de \$)

	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Produits	598 930	626 936	<b>667 687</b>
Charges	650 568	666 456	<b>693 253</b>
<b>Surplus (déficit)</b>	<b>(51 638)</b>	<b>(39 520)</b>	<b>(25 566)</b>



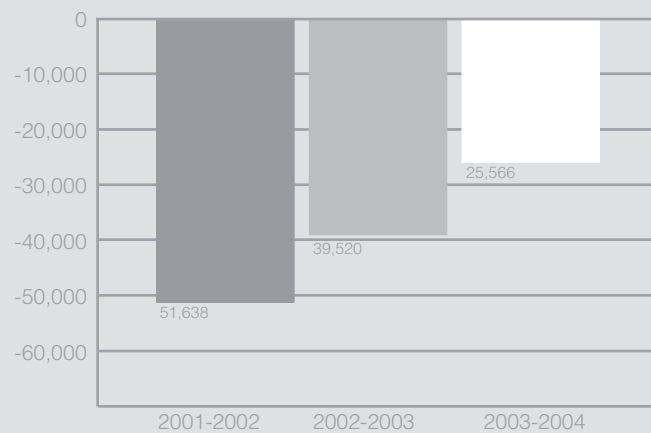


## FINANCIAL DATA

### Surplus (Deficit)

(Thousands)

	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Revenue	598,930	626,936	<b>667,687</b>
Expense	650,568	666,456	<b>693,253</b>
<b>Surplus (Deficit)</b>	<b>(51,638)</b>	<b>(39,520)</b>	<b>(25,566)</b>



## DONNÉES STATISTIQUES (au 31 mars 2004)

<b>Options à l'hospitalisation</b>	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004
<b>Services ambulatoires (visites)</b>					
Bloc d'urgence	132 731	133 171	133 821	131 619	132 083
Consultations externes	651 333	658 662	645 557	657 943	668 482
Planification familiale	18 261	18 362	21 333	20 757	22 625
<b>Total</b>	<b>802 325</b>	<b>810 195</b>	<b>800 711</b>	<b>810 319</b>	<b>823 190</b>
<b>Médecine de jour (jours-traitement)</b>					
Maladies physiques	48 492	46 938	57 960	62 758	67 002
Alimentation parentérale	4 489	4 932	6 693	7 045	6 293
Oncologie et hématologie	19 181	20 107	18 982	16 976	20 162
<b>Total</b>	<b>72 620</b>	<b>71 977</b>	<b>83 635</b>	<b>86 779</b>	<b>93 457</b>
<b>Hôpital de jour (présences)</b>					
Gériatrie	2 772	2 748	2 352	2 183	2 372
Santé mentale	14 848	16 161	13 582	12 949	13 458
<b>Total</b>	<b>17 620</b>	<b>18 909</b>	<b>15 934</b>	<b>15 135</b>	<b>15 830</b>
<b>Soins infirmiers de jour</b>					
Chirurgies d'un jour (usagers)	20 512	18 266	17 539	18 453	18 857
Endoscopies et cystoscopies (traitements)	20 694	20 844	19 987	19 861	20 917
<b>Total</b>	<b>41 206</b>	<b>39 110</b>	<b>37 526</b>	<b>38 314</b>	<b>39 774</b>
<b>Autres (traitements)</b>					
Hémodialyses	37 645	40 970	41 346	43 652	44 800
Dialyses péritonéales	23 192	22 392	23 137	24 543	20 107
Radiologies interventionnelles	8 127	6 730	7 023	7 255	8 713
Angiographies cardiaques	4 254	4 974	4 787	4 176	4 193
Lithotrities	1 895	2 347	2 239	807	711
<b>Total</b>	<b>75 113</b>	<b>77 413</b>	<b>79 132</b>	<b>80 433</b>	<b>78 524</b>

STATISTICAL DATA (March 31, 2004)

<b>Alternative Care to Hospitalization</b>	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004
<b>Ambulatory Services (visits)</b>					
Emergency	132,731	133,171	133,821	131,619	132,083
Outpatient Clinics	651,333	658,662	645,557	657,943	668,482
Family Planning	18,261	18,362	21,333	20,757	22,625
<b>Total</b>	<b>802,325</b>	<b>810,195</b>	<b>800,711</b>	<b>810,319</b>	<b>823,190</b>
<b>Day Care Medicine (treatment days)</b>					
Physical Disease	48,492	46,938	57,960	62,758	67,002
Parenteral Nutrition	4,489	4,932	6,693	7,045	6,293
Oncology and Hematology	19,181	20,107	18,982	16,976	20,162
<b>Total</b>	<b>72,620</b>	<b>71,977</b>	<b>83,635</b>	<b>86,779</b>	<b>93,457</b>
<b>Day Hospital (attendance)</b>					
Geriatrics	2,772	2,748	2,352	2,183	2,372
Psychiatry	14,848	16,161	13,582	12,949	13,458
<b>Total</b>	<b>17,620</b>	<b>18,909</b>	<b>15,934</b>	<b>15,135</b>	<b>15,830</b>
<b>Nursing Day Care</b>					
Day Surgery (patients)	20,512	18,266	17,539	18,453	18,857
Endoscopy and Cystoscopy (treatment)	20,694	20,844	19,987	19,861	20,917
<b>Total</b>	<b>41,206</b>	<b>39,110</b>	<b>37,526</b>	<b>38,314</b>	<b>39,774</b>
<b>Others (treatment)</b>					
Hemodialysis	37,645	40,970	41,346	43,652	44,800
Peritoneal Dialysis	23,192	22,392	23,137	24,543	20,107
Interventional Radiology	8,127	6,730	7,023	7,255	8,713
Cardiac Angiography	4,254	4,974	4,787	4,176	4,193
Lithotripsy	1,895	2,347	2,239	807	711
<b>Total</b>	<b>75,113</b>	<b>77,413</b>	<b>79,132</b>	<b>80,433</b>	<b>78,524</b>

## DONNÉES STATISTIQUES (au 31 mars 2004)

<b>Usagers admis</b>	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004
<b>Lits dressés</b>					
Courte durée – adultes et enfants	1 066	1 061	1 056	1 094	1 079
Nouveau-nés – soins généraux	26	26	26	26	26
Nouveau-nés – soins intensifs	55	55	55	55	55
Longue durée – adultes	115	115	115	115	115
<b>Total</b>	<b>1 262</b>	<b>1 257</b>	<b>1 252</b>	<b>1 290</b>	<b>1 275</b>
<b>Admissions</b>					
Courte durée – adultes et enfants	36 066	33 933	31 356	32 331	33 509
Nouveau-nés – soins généraux	3 307	3 344	3 340	3 378	3 497
Nouveau-nés – soins intensifs	722	650	702	664	740
Longue durée – adultes	384	399	336	400	422
<b>Total</b>	<b>40 479</b>	<b>38 326</b>	<b>35 734</b>	<b>36 773</b>	<b>38 168</b>
<b>Jours-présence</b>					
Courte durée – adultes et enfants	320 089	307 794	299 610	299 192	296 719
Nouveau-nés – soins généraux	7 694	8 025	8 350	8 295	8 485
Nouveau-nés – soins intensifs	14 074	13 811	12 889	13 627	15 327
Longue durée – adultes	46 700	44 725	42 475	48 152	42 930
<b>Total</b>	<b>388 557</b>	<b>374 355</b>	<b>363 324</b>	<b>369 266</b>	<b>363 461</b>
<b>Durée moyenne de séjour</b>					
Courte durée – adultes et enfants	8,88	9,07	9,56	9,25	8,55
Nouveau-nés – soins généraux	2,33	2,40	2,50	2,46	2,43
Nouveau-nés – soins intensifs	19,49	2,125	18,36	20,52	20,71
Longue durée – adultes	121,61	112,09	126,41	120,38	101,73
<b>Total pondéré</b>	<b>9,60</b>	<b>9,77</b>	<b>1,017</b>	<b>10,04</b>	<b>9,52</b>
<b>Occupation moyenne</b>					
Courte durée – adultes et enfants	82,27 %	79,48 %	77,73 %	74,93 %	75,34 %
Nouveau-nés – soins généraux	81,07 %	84,56 %	87,99 %	87,41 %	89,41 %
Nouveau-nés – soins intensifs	70,11 %	68,80 %	64,20 %	67,88 %	76,35 %
Longue durée – adultes	11,26 %	106,55 %	101,19%	114,72 %	102,28 %
<b>Total</b>	<b>84,35 %</b>	<b>81,59 %</b>	<b>79,51 %</b>	<b>78,42 %</b>	<b>78,10 %</b>

Note : L'utilisation réelle du nombre de lits de soins de longue durée excédant le nombre de lits dressés officiellement déclarés au rapport AS478, le pourcentage d'occupation des lits de longue durée dépasse 100 %.

STATISTICAL DATA (March 31, 2004)

<b>Inpatients</b>	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004
<b>Bed Set-up</b>					
Acute Care – Adults and Children	1,066	1,061	1,056	1,094	1,079
Newborns – General Care	26	26	26	26	26
Newborns – Intensive Care	55	55	55	55	55
Chronic Care – Adults	115	115	115	115	115
<b>Total</b>	1,262	1,257	1,252	1,290	1,275
<b>Admissions</b>					
Acute Care – Adults and Children	36,066	33,933	31,356	32,331	33,509
Newborns – General Care	3,307	3,344	3,340	3,378	3,497
Newborns – Intensive Care	722	650	702	664	740
Chronic Care – Adults	384	399	336	400	422
<b>Total</b>	40,479	38,326	35,734	36,773	38,168
<b>Patient Days</b>					
Acute Care – Adults and Children	320,089	307,794	299,610	299,192	296,719
Newborns – General Care	7,694	8,025	8,350	8,295	8,485
Newborns – Intensive Care	14,074	13,811	12,889	13,627	15,327
Chronic Care – Adults	46,700	44,725	42,475	48,152	42,930
<b>Total</b>	388,557	374,355	363,324	369,266	363,461
<b>Average Length of Stay</b>					
Acute Care – Adults and Children	8.88	9.07	9.56	9.25	8.55
Newborns – General Care	2.33	2.40	2.50	2.46	2.43
Newborns – Intensive Care	19.49	21.25	18.36	20.52	20.71
Chronic Care – Adults	121.61	112.09	126.41	120.38	101.73
<b>Weighted Total</b>	9.60	9.77	10.17	10.04	9.52
<b>Average Occupancy</b>					
Acute Care – Adults and Children	82.27%	79.48%	77.73%	74.93%	75.34%
Newborns – General Care	81.07%	84.56%	87.99%	87.41%	89.41%
Newborns – Intensive Care	70.11%	68.80%	64.20%	67.88%	76.35%
Chronic Care – Adults	11.26%	106.55%	101.19%	114.72%	102.28%
<b>Total</b>	84.35%	81.59%	79.51%	78.42%	78.10%

Note: Due to the fact that the bed utilization exceeds the number of chronic beds declared in the official AS-478 report, the occupancy rate of chronic care (adults) exceeds 100%.

## **HÔPITAUX DU CUSM**

### **Hôpital de Montréal pour enfants**

2300, rue Tupper, Montréal (Québec) H3H 1P3

### **Hôpital général de Montréal**

1650, avenue Cedar, Montréal (Québec) H3G 1A4

### **Hôpital neurologique de Montréal**

3801, rue University, Montréal (Québec) H3A 2B4

### **Hôpital Royal Victoria**

687, avenue des Pins Ouest, Montréal (Québec) H3A 1A1

### **Institut thoracique de Montréal**

3650, rue Saint-Urbain, Montréal (Québec) H2X 2P4

**Téléphone : (514) 934-1934**

**[www.cusm.ca](http://www.cusm.ca)**

---

## **MUHC SITES**

### **Montreal Children's Hospital**

2300 Tupper Street, Montreal, Quebec, H3H 1P3

### **Montreal General Hospital**

1650 Cedar Avenue, Montreal, Quebec, H3G 1A4

### **Montreal Neurological Hospital**

3801 University Street, Montreal, Quebec, H3A 2B4

### **Royal Victoria Hospital**

687 Pine Avenue West, Montreal, Quebec, H3A 1A1

### **Montreal Chest Institute**

3650 St-Urbain, Montreal, Quebec, H2X 2P4

**Telephone: (514) 934-1934**

**[www.muhc.ca](http://www.muhc.ca)**





Centre universitaire de santé McGill  
McGill University Health Centre