

# Chez nous

LE BULLETIN DES EMPLOYÉS DE L'ŒME | Publié par les Relations publiques et communications | [www.hopitalpourenfants.com](http://www.hopitalpourenfants.com)

DÉCEMBRE 2018

## Les Canadiens de Montréal répandent l'esprit des fêtes

— page 2

Hôpital de Montréal  
pour enfants  
Centre universitaire  
de santé McGill



Montreal Children's  
Hospital  
McGill University  
Health Centre

### ÉGALEMENT DANS CE NUMÉRO :

Le point sur les objectifs et les réalisations de l'année — Page 6

Une journée dans la vie... de deux agentes de communication — Page 8

À la découverte de l'unité B9 — Page 10





# Le plus beau moment de l'année

## Une visite spéciale des Canadiens de Montréal qui fait sourire petits et grands

Par **Stephanie Tsirgiotis**

Le 12 décembre a été une journée bien spéciale à l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME). Les Canadiens de Montréal étaient à l'HME pour leur visite annuelle — une tradition instaurée par Jean Béliveau il y a presque 70 ans. Les joueurs ont rendu visite aux patients de toutes les unités de soins, et se sont même arrêtés au service de zoothérapie, où ils ont passé un peu de temps avec Anthony Sheinart, un de nos patients. À l'unité B9, Kenny Agostino, Jonathan Drouin et Tomas Tatar se sont amusés à décorer des brownies avec

les patients, tandis que Francesca Chevalier, âgée de 3 ans, a volé la vedette avec sa chorégraphie de danse.

« Nos patients et les familles adorent cette visite », raconte Judy Edes, éducatrice en milieu pédiatrique. « Ils ont le sentiment d'être vraiment uniques, et je peux vous dire que ça apporte aussi beaucoup aux joueurs. » Marie-Sophie Forget-Labonté, 17 ans, a aidé Judy à organiser l'activité de l'après-midi. Elle a préparé la recette

[suite >](#)





de brownies et a aidé Judy à les cuire quelques heures avant la visite, puis elle s'est assurée que les autres patients étaient au courant de l'événement. Marie-Sophie est hospitalisée en raison du syndrome de l'artère mésentérique supérieure, un problème digestif qui empêche les aliments d'entrer correctement dans l'organisme à cause d'une torsion dans les intestins.

«Elle voulait vraiment faire quelque chose de spécial pour les autres patients, explique Judy. C'est génial quand on peut trouver de nouvelles idées et se montrer créatif avec nos patients. C'est très inspirant. Peu importe ce que nous donnons aux patients, nous recevons tellement en retour.»

À l'unité B8, Jordie Benn, Max Domi et Antti Niemi étaient ravis de rencontrer Aksel, 9 ans. Le jeune garçon a commencé à parler la semaine dernière après une opération au cerveau. Il était bien excité de rencontrer les Canadiens et de recevoir une poupée Youppi! «On peut dire que les joueurs ont vraiment passé un bon moment et Aksel était très drôle. Ils sont sortis de la chambre avec le sourire», rapporte Marie-Claude Proulx, coordonnatrice des soins centrés sur le patient et la famille. [suite >](#)



## Chez nous est publié par le bureau des Relations publiques et communications de l'HME.

Rédactrice : Stephanie Tsirgiotis  
 Collaboratrices : D<sup>re</sup> Samara Zavalkoff,  
 Sandra Sciangula  
 Design: Vincenzo Comm Design inc.  
 Photographie : Owen Egan, Sandra Sciangula,  
 Stephanie Tsirgiotis  
 Traduction française : Joanne Lavallée

Pour soumettre des témoignages ou des idées pour le *Chez nous*, communiquez avec le bureau des Relations publiques et communications au poste 24307 ou à l'adresse [mchpr@muhc.mcgill.ca](mailto:mchpr@muhc.mcgill.ca).

La production du *Chez nous* est rendue possible grâce au financement de la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants.

Sur la page couverture :  
 Kenny Agostino  
 et Francesca Chevalier

Photo couverture : Owen Egan

Suivez-nous sur [facebook.com/lechildren](https://www.facebook.com/lechildren) [twitter.com/HopitalChildren](https://twitter.com/HopitalChildren) [instagram.com/lechildren](https://www.instagram.com/lechildren)





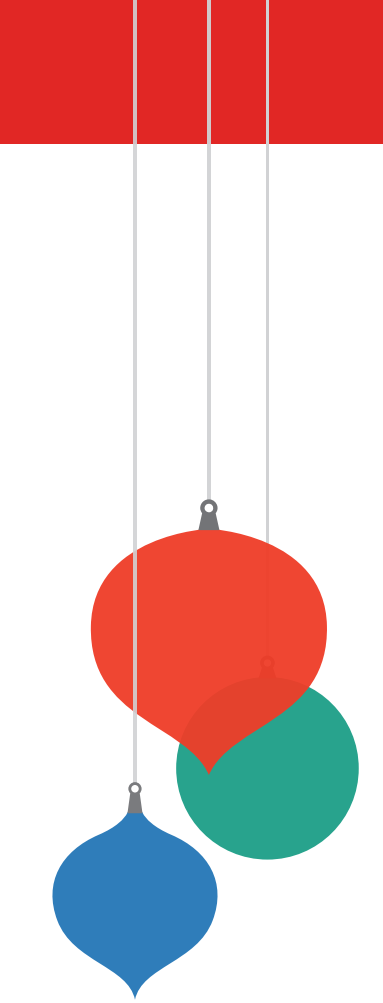
Dans la chambre de Billie, c'est son grand-père André qui était tout excité! Ardent supporter des Canadiens, André rayonnait de bonheur et ne contenait plus son impatience de rencontrer les joueurs.

Jesperi Kotkaniemi, Artturi Lehkonen et Andrew Shaw ont conclu leur visite par un tour en oncologie, en psychiatrie et à l'unité de soins intensifs néonataux (USIN). Andrew Shaw a été particulièrement ému par son passage à l'USIN, parce qu'il a une petite fille de six mois à la maison. Il a pris le temps de parler avec les parents et de leur demander comment ils allaient. Le groupe a aussi jaser avec des patients en psychiatrie dans la cuisine de l'unité; Jesperi Kotkaniemi, 18 ans, et plus jeune joueur de l'équipe, a bien ri quand une des patientes a dit qu'elle allait avoir 18 ans dans deux semaines!

Et parfaitement dans l'esprit de Noël, un jeune garçon du service d'oncologie a été particulièrement touché par la visite. Il avait justement écrit au père Noël pour lui demander s'il pouvait rencontrer les Canadiens et Youppi! « Je ne peux pas croire que ça s'est réalisé », dit-il. Année après année, cette visite continue de remonter le moral des gens et de fédérer tout l'hôpital. L'organisation des Canadiens a même surpris le personnel avec des billets gratuits pour assister au match du 13 décembre. « La journée d'aujourd'hui a été vraiment spéciale, dit Kenny Agostino. J'adore les enfants, alors voir tous ces enfants sourire – même s'ils traversent de durs moments – est très important. Je suis vraiment heureux que nous soyons venus. » ●











# Avancer dans la bonne direction

## Un aperçu des réalisations de cette année

Par **Stephanie Tsirgiotis**

Chaque année, les membres de la direction de l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME) participent à une séance de remue-méninges pour définir les priorités et les objectifs annuels de l'hôpital, ce qu'ils font en effectuant un exercice de planification stratégique appelée « analyse FFPM » (forces, faiblesses, possibilités et menaces). Pour cet exercice financier, les responsables cliniques de l'HME ont aussi été invités à participer à la séance de remue-méninges.

Ces objectifs annuels sont une combinaison de cibles de l'HME, du CUSM et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), et ils sont

établis en priorisant nos enjeux et nos plus importants besoins. À l'approche de la nouvelle année, l'HME est déjà à mi-chemin de sa liste d'objectifs pour 2018-2019.

*Voici certaines de nos réalisations à ce jour.*

### ACCROÎTRE LA PARTICIPATION DES PATIENTS

Plusieurs projets sont développés pour éduquer, responsabiliser et soutenir les familles, et par le fait même les aider, tout comme le personnel, à devenir de meilleurs partenaires de soins. Voici quelques exemples de projets : formation des infirmières sur la façon de communiquer avec les familles en situations complexes; séances éducatives pour aider les parents à mieux comprendre les besoins de leur enfant; et explication claire du processus de transfert de l'USIN à l'unité B9. L'objectif de l'HME est d'accroître la participation des patients de 65 % à 70 %.

### AMÉLIORER L'ACCÈS AUX DONNÉES

Plus tôt cette année, l'HME a embauché un spécialiste des données pour aider les différents départements avec l'extraction de données et l'élaboration d'un tableau de bord. En février 2019, un portail d'information permettant de recueillir des données sur plus de 50 indicateurs sera disponible pour le personnel désigné.

### DIMINUER LE NOMBRE DE PATIENTS QUI ATTENDENT NEUF MOIS POUR UNE OPÉRATION

Un certain nombre de mesures sont en place pour réduire la liste d'attente, comme augmenter le nombre de patients vus à la salle d'intervention de l'HME; actualiser et valider la liste d'attente en chirurgie; respecter la proportion de patients déjà en attente; et créer une carte de pointage pour évaluer la performance du bloc opératoire. À l'heure actuelle, 184 patients attendent une intervention depuis plus de 9 mois, soit une baisse de 25 %.





## DIMINUER LE NOMBRE DE VISITES NON URGENTES À L'URGENCE

La campagne « Un choix réfléchi » a été lancée le 19 novembre afin de bien expliquer aux patients et aux familles quand il est approprié ou non de se présenter à l'urgence. Une liste de cliniques réseau est distribuée en grand nombre, et les familles qui attendent à l'urgence peuvent choisir d'être redirigées vers une clinique locale si l'état de leur enfant est jugé non urgent. De plus, les parents peuvent maintenant prendre rendez-vous à une clinique directement de la salle d'attente de l'urgence. Comparativement à l'an dernier, les visites non urgentes (P4-5) sont en baisse de 10 %.

## AMÉLIORER L'ACCÈS À L'IMAGERIE MÉDICALE

Le MSSS s'est donné comme cible que 90 % des patients attendent moins de 90 jours pour une IRM ou une échographie. En ce moment à l'HME, 63 % des patients en attente d'une IRM et 80 % des patients en attente d'une échographie sont vus en moins de 90 jours, une amélioration de 57 % et de 67 % respectivement par rapport aux statistiques de l'an dernier. Cette amélioration des temps d'attente s'explique par le fait qu'un plus grand nombre d'anesthésiologistes sont disponibles pour administrer une sédation pour l'IRM, parce que les médecins de l'urgence aident à la sédation dans la salle d'intervention. Les médecins de l'urgence commencent aussi à superviser la sédation sans risque en imagerie médicale.

## ATTÉNUER LE RISQUE D'UN DÉSEQUILIBRE BUDGÉTAIRE

Pour l'HME, la principale source de tension budgétaire est l'unité de soins intensifs néonataux, en raison de sa population de patients qui a besoin de soins complexes et aigus. La direction a présenté au MSSS une nouvelle proposition d'analyse de rentabilisation pour l'USIN dans le but d'augmenter le budget de cette unité pour mieux tenir compte du type de patients qui y sont traités.

## SOUTENIR LES PROJETS NOVATEURS

L'hôpital continue de coordonner la prochaine campagne de financement avec la Fondation de l'HME en revoyant et en priorisant les projets novateurs présentés par différents départements et services. La direction a aussi organisé une séance de remue-méninges avec plus d'une vingtaine de futurs leaders afin d'avoir une meilleure idée de leur vision de l'hôpital dans 7 à 10 ans d'ici, et de la façon dont la Fondation peut se poser en partenaire incontournable.

## CONSOLIDER LA COORDINATION DES SOINS

L'HME s'efforce de créer des liens forts avec ses partenaires communautaires et le MSSS pour améliorer les services aux patients de niveau de soins alternatifs (NSA) et l'accessibilité aux services spécialisés dans la communauté. Un nouveau comité de l'HME est maintenant responsable de signaler et de réviser les dossiers des patients NSA qui sont à l'hôpital depuis plus de 21 jours, et de faire en sorte de faciliter leur retour à la maison.

## STABILISER LES EFFECTIFS MÉDICAUX ET INFIRMIERS

Le projet de mobilité du personnel du CUSM a permis de créer plus de postes en soins infirmiers sur un plus grand nombre d'unités d'hospitalisation, et d'augmenter le nombre d'équipes mobiles, stabilisant ainsi la main-d'œuvre infirmière. Le recrutement est en cours pour trouver un nouveau directeur du département d'anesthésie pédiatrique, qui devra revoir l'organisation de ce service clinique et présenter une proposition crédible pour affecter plus d'anesthésistes à l'HME.

## STABILISER LA STRUCTURE DE GESTION DE L'HME

Martine Alfonso est maintenant présidente-directrice générale adjointe du CUSM et elle supervise l'HME ainsi que les opérations cliniques de tout l'établissement; Margaret Ruddy est la nouvelle directrice adjointe des Soins infirmiers à l'Hôpital de Montréal pour enfants et la mission Santé de la femme du CUSM. La D<sup>re</sup> Indrani Lakheeram a été nommée coordonnatrice clinique par intérim du département d'anesthésie pédiatrique à l'HME; le D<sup>r</sup> David Valenti est le nouveau directeur du service d'imagerie médicale pédiatrique; et le D<sup>r</sup> Martin Gignac prendra ses nouvelles fonctions de chef de la psychiatrie le 21 janvier.





# Une journée dans la vie... des agentes de communication

Par D<sup>re</sup> Samara Zavalkoff

Le *Chez nous* a décidé d'inverser les rôles et de braquer les projecteurs sur les personnes qui travaillent aux Relations publiques et communications (RPC). Les agentes de communication Stephanie Tsirgiotis et Sandra Sciangula jouent différents rôles, et contribuent chacune à leurs façons à la vie de l'HME. La D<sup>re</sup> Samara Zavalkoff, intensiviste pédiatrique, a discuté avec l'équipe pour en apprendre plus.



## Stephanie Tsirgiotis

**A commencé à travailler à l'HME en :**  
septembre 2012

**Emploi avant d'arriver à l'HME :**  
journaliste radio et productrice de contenu

**Principales responsabilités :**  
relations avec les médias et *Chez nous*

### À quoi ressemble une journée type pour vous?

Mon travail est totalement imprévisible, et chaque journée est différente! Au début du mois, je vais assurément travailler sur le *Chez nous*. Je décide du contenu et j'écris une grande partie des articles, ce qui veut dire que je passe beaucoup de temps à faire de la recherche, des entrevues, la rédaction, les photos et le montage. Notre rédactrice

indépendante, Maureen McCarthy, m'aide énormément avec le magazine. Le reste du temps, je partage mes journées entre les demandes des médias et les projets de communications internes. Notre adjointe administrative, Melanie Nixon, et moi organisons presque toutes les visites à l'hôpital (comme la visi-te des Canadiens!), et je travaille aussi de près avec notre Fondation. Chaque semaine, je reçois entre sept et dix demandes de journalistes de la presse, de la radio et de la télévision; et chaque mois je propose aussi une ou deux idées à des journalistes. L'an dernier, l'HME s'est retrouvé 265 fois dans l'actualité.

### Comment choisissez-vous les sujets à présenter dans le *Chez nous* ou les médias?

J'adopte une approche très stratégique quand je choisis les sujets pour le *Chez nous* et les médias. Je cherche des histoires qui mettent en valeur notre expertise, des histoires qui nous distinguent des autres hôpitaux pédiatriques, et qui montrent comment nous en faisons toujours plus pour les patients et les familles. Je trouve la grande majorité de mon contenu en prenant des initiatives, en contactant les différents services et cliniques, en

[suite >](#)



allant à des réunions et en parlant aux gens. Quant aux récits sur les patients, j'aime bien choisir des patients de différents secteurs de l'hôpital, pour donner une visibilité au plus grand nombre. Je travaille aussi avec les médias pour aider à transmettre des messages importants au public, comme lorsque notre urgence est surchargée.

### Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre travail?

J'adore écrire sur nos patients et notre personnel. Et j'aime aussi planifier des événements médias très complexes qui comportent plusieurs volets émouvants. Juste la semaine dernière, nous avons filmé à l'unité de soins intensifs pédiatriques pendant deux jours complets avec TVA. Coordonner les horaires du personnel, les

entrevues, obtenir le consentement des patients et des familles, planifier l'organisation du tournage, tout cela prend des heures, mais le résultat final est vraiment excitant.

### Quel est l'aspect le plus difficile de votre travail?

Gérer une couverture média négative. Heureusement, ça n'arrive pas souvent à l'HME, mais quand c'est le cas, ça peut être très stressant. Quand une histoire négative surgit, j'en fais une affaire personnelle, parce que je sais à quel point tout le monde travaille fort, et c'est difficile de voir notre réputation ternie, même si ce n'est qu'un après-midi. Heureusement, j'ai pu éteindre bien des feux avant qu'ils ne fassent les manchettes!



### Sandra Sciangula

A commencé à travailler à l'HME en : mai 2016

Emploi avant d'arriver à l'HME : a travaillé en marketing et communications pour le CUSM

Principales responsabilités : médias sociaux et site web de l'HME

### Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre travail?

Ce qui m'intéresse le plus dans mon travail, c'est de braquer les projecteurs sur les gens qui travaillent à l'HME, et sur les patients et familles qui reçoivent des soins ici. Ce qu'il y a de bien avec les médias sociaux, c'est qu'ils nous mettent en contact direct avec les membres de la communauté, et nous permettent de savoir ce qu'ils pensent! Le plus souvent, les réactions et les commentaires sont positifs et touchants, et c'est vraiment agréable de transmettre les mots de remerciements ou de félicitations à la personne ou à l'équipe mise en lumière. L'Hôpital de Montréal pour enfants a maintenant plus de 70 000 fidèles abonnés sur ses trois plateformes de réseaux sociaux. En fait, [Facebook.com/lechildren](https://www.facebook.com/lechildren) se classe au 3<sup>e</sup> rang pour le plus grand nombre d'abonnés parmi les organismes de santé pédiatrique de l'est du Canada. J'apprécie aussi le fait que la technologie m'offre sans cesse de nouvelles solutions pour garder le site [hopitalpourenfants.com](https://www.hopitalpourenfants.com) pertinent et à jour.

### Comment choisissez-vous les sujets à présenter sur les médias sociaux?

De manière stratégique, j'essaie de m'assurer que chaque secteur de l'hôpital est représenté équitablement, et que les principaux messages sont bien transmis. Nous partageons nos plateformes de médias sociaux avec la Fondation de l'HME pour nous assurer que ses donateurs et ses projets soient aussi mis de l'avant. Pour choisir ce que nous mettons en ligne sur nos plateformes numériques, il faut aussi savoir ce qui intéresse notre auditoire en ligne, connaître les sujets sur lesquels ils veulent en savoir plus. Il faut aussi savoir se laisser guider par l'instinct quand il faut choisir du contenu — parfois, je sais simplement ce qui va marcher!

### Comment voyez-vous votre rôle dans la mission d'offrir les meilleurs soins aux enfants?

En tant que voie officielle des soins de santé pédiatriques dans la province, nous avons la responsabilité de fournir au public des renseignements exacts au bon moment. Et puis, le fait de recevoir des commentaires positifs et négatifs des patients nous aide à améliorer les soins que nous offrons.

### L'expérience la plus intéressante de votre travail?

Voici trois des expériences les plus marquantes que j'ai vécues : photographier la simulation d'une urgence traumatologique 10/10; assister à une opération; et photographier un enfant de six ans qui, pour sa sixième opération, a bénéficié du programme de présence parentale à l'induction et est entré en salle d'opération avec sa mère.

Je me revois à mes débuts à l'HME dans un ascenseur avec Pamela Toman, une collègue de notre service qui est en congé de maternité. Elle était à l'HME depuis quelques années déjà. Un enfant a dit quelque chose de vraiment drôle et j'ai eu un bon fou rire. J'ai ensuite dit à Pamela que j'avais peut-être un peu trop ri parce que c'était nouveau pour moi. Mais elle m'a assuré que ça ne changerait pas avec le temps. Et jusqu'ici, elle a eu raison : le charme des enfants et de l'HME opère toujours autant! ●





## À la découverte de l'unité B9

**Portes ouvertes des services médicaux aux patients hospitalisés : plus de 40 médecins et membres du personnel y participent!**

Par **Stephanie Tsirgiotis**

Le 5 décembre, les services médicaux aux patients hospitalisés ont tenu des portes ouvertes à l'unité B9. On avait invité les participants à découvrir comment les mandats de soins cliniques, d'éducation, d'amélioration de la qualité et de recherche étaient structurés au sein de l'unité, et à explorer les différentes façons de collaborer avec l'équipe. L'événement était divisé en trois stations : l'éducation, l'innovation et les soins cliniques.

### **Éducation**

Plusieurs activités avaient été organisées pour montrer le travail qui se fait dans l'unité en matière d'éducation, dont un exercice de simulation basé sur de vrais incidents liés à la sécurité des patients. La D<sup>re</sup> Elisa Ruano Cea et la résidente en pédiatrie, D<sup>re</sup> Kimberly Kaspy, ont aussi parlé des ateliers intensifs de l'unité. Des résidents en pédiatrie ont passé un total de huit mois dans les unités d'hospitalisation pendant leur formation principale, et l'atelier intensif des résidents avait pour but de renforcer leurs capacités au cours de cette période, tandis que l'atelier des médecins de l'unité visait à améliorer leurs compétences en matière de communication, d'intervention et de réanimation.

### **Innovation**

La D<sup>re</sup> Nadine Korah, chef adjointe des services médicaux aux patients hospitalisés, a animé la station sur l'innovation. Elle y a présenté les efforts d'amélioration de la qualité et a exposé brièvement les principaux objectifs de l'unité en

montrant leur nouvelle « salle de pilotage », tandis que sa collègue, la D<sup>re</sup> Catherine Nolin, passait en revue le nouveau processus de travail de l'unité, en insistant particulièrement sur les tournées conjointes du personnel infirmier et des médecins au chevet des patients.

### **Soins cliniques**

Enfin, Josie Revuelta, infirmière gestionnaire de l'unité B9, a expliqué comment le système d'appel des chambres pouvait être utilisé pour différents types d'urgences. Elle a aussi présenté certaines technologies utilisées dans les unités pour soigner les patients, comme les drains thoraciques, la dialyse péritonéale et l'alimentation parentérale totale. La directrice du programme des services médicaux aux patients hospitalisés, la D<sup>re</sup> Mylene Dandavino, a aussi expliqué comment l'équipe médicale utilise les tableaux blancs dans les chambres pour partager des informations avec les familles et les autres services. Les participants se sont ensuite déplacés pour en apprendre plus sur le « tableau des lits » de l'hôpital, la capacité de monitoring physiologique central universel des unités d'hospitalisation, et la façon d'utiliser VSign plus efficacement.

Les portes ouvertes se sont terminées dans la salle de jeu, où l'éducatrice en milieu pédiatrique de l'unité B9, Judy Edes, a présenté certaines de ses activités uniques. « Nous sommes vraiment ravis que ces portes ouvertes aient été si bien reçues, dit la D<sup>re</sup> Dandavino. Nous avons de quoi être fiers. » ●

► Ci-dessus : (g. à d.) D<sup>re</sup> Holly Agostino, D<sup>re</sup> Tanya DiGenova, Judy Edes, D<sup>re</sup> Mylene Dandavino, D<sup>re</sup> Nadine Korah, Anne-Isabelle Dubé, Catherine Bouchard, Josie Revuelta, D<sup>r</sup> Robert Sternszus, D<sup>re</sup> Catherine Nolin, et D<sup>r</sup> Geoff Dougherty.