Chez nous

LE BULLETIN DU PERSONNEL DE L'HME | Publié par les Communications | hopitaldemontrealpourenfants.ca

AUTOMNE 2025

Une salle multisensorielle pour réduire l'anxiété lors des prélèvements

— page 3

ÉGALEMENT DANS CE NUMÉRO :

Un médecin communautaire pour tous les patients ayant besoin de suivi — page 6

Ligne ReConnecte : de l'aide 24/7 pour les patients qui retournent à la maison — page 9

Un automne haut en couleur à l'HME — page 12

Hôpital de Montréal pour enfants
Centre universitaire de santé McGill

Montreal Children's Hospital
McGill University Health Centre

Définir notre mission à l'Hôpital de Montréal pour enfants

À l'Hôpital de Montréal pour enfants, qui fait partie du Centre universitaire de santé McGill (CUSM), notre engagement indéfectible envers l'excellence des soins aux patients, l'innovation et le leadership universitaire continue de façonner notre avenir. Alors que nous nous tournons vers l'horizon, nous définissons notre mission : mettre en œuvre une stratégie clinique audacieuse et ciblée, conçue pour répondre aux besoins changeants de notre population et offrir des soins de classe mondiale centrés sur le patient et la famille dans tout le Québec.

Un plan clinique clair est essentiel pour garantir que cette mission renouvelée se traduise par des améliorations tangibles dans les résultats des soins aux patients et l'efficacité opérationnelle, et ait des effets à l'échelle du système. Il fournit un cadre cohérent pour la prise de décision, l'allocation des ressources et l'élaboration de programmes, ce qui nous permet de donner la priorité aux initiatives qui apportent le plus grand bénéfice aux enfants et aux familles. Il nous permet également d'articuler une vision unifiée à l'intention de nos partenaires, des organismes gouvernementaux et des donateurs, garantissant ainsi l'harmonisation et la coordination des efforts à tous les niveaux de soins.

En juillet, nous avons été fiers d'accueillir Santé Québec au CUSM, ce qui a constitué une occasion importante de renforcer la collaboration et de partager notre vision redéfinie d'une santé pédiatrique de haute qualité, accessible, équitable et durable.

Nos priorités stratégiques récemment développées reflètent cette raison d'être renouvelée et se concentrent sur plusieurs domaines clés essentiels à la santé et au bien-être des communautés que nous servons :

- Réduire les temps d'attente, comme en témoigne notre récent succès dans l'élimination des listes d'attente chirurgicales de plus d'un an, démontrant ainsi notre engagement à garantir un accès rapide aux soins.
- Développer et renforcer les services de soins complexes grâce à des modèles interdisciplinaires solides qui offrent des traitements coordonnés et empreints de compassion aux patients dont plusieurs systèmes du corps sont atteints et qui ont besoin de soins de forte intensité dans divers établissements et spécialités.
- Transformer la gestion de la douleur pédiatrique en une approche unifiée et tenant compte des traumas, afin de continuer à garantir que chaque enfant bénéficie de soins cohérents et fondés sur des données probantes.
- Développer les partenariats communautaires afin de soutenir les patients plus près de chez eux, d'améliorer la continuité des soins et de réduire les visites évitables à l'hôpital, ce qui reflète notre engagement plus large en faveur d'une prestation de soins de santé équitable et durable.
- Innover grâce aux nouvelles technologies, notamment les programmes de thérapie génique et la robotique chirurgicale, afin d'offrir des traitements plus personnalisés et moins invasifs.
- Développer des programmes spécialisés dans des domaines tels que les troubles alimentaires, la chirurgie bariatrique, les soins aux grands brûlés et la traumatologie, la cardiologie fœtale, le diabète et les troubles aérodigestifs, en répondant aux besoins grâce à des soins interdisciplinaires centrés sur la famille.

Au-delà de ces priorités cliniques, notre plan renforce le rôle essentiel des gens grâce au recrutement et à la fidélisation du personnel, l'engagement des employés et la promotion d'un environnement de travail respectueux, sûr et favorable pour tous les membres de l'équipe du CUSM. En reliant notre vision clinique à la planification de la main-d'œuvre, l'infrastructure et l'innovation, nous jetons les bases d'une excellence durable.

Rien de tout cela ne serait possible sans le dévouement, l'expertise et la compassion sans faille des travailleurs de la santé qui composent l'Hôpital de Montréal pour enfants. Du chevet des patients à la salle de conférence, votre engagement est le fondement de tout ce que nous faisons. Nous vous sommes profondément reconnaissantes pour vos efforts continus et les soins exceptionnels que vous prodiguez chaque jour aux enfants et à leur famille.

Ensemble, avec notre personnel dévoué, nos patients, leur famille, nos donateurs et nos partenaires, nous façonnons l'avenir des soins pédiatriques avec une détermination, une compassion, une collaboration et une innovation renouvelées. Merci de votre confiance et de votre soutien alors que nous nous engageons dans cette importante aventure.

Dr Tanya Di Genova

Directrice associée des services professionnels,
Hôpital de Montréal pour enfants

Cindy McCartney

Directrice associée des soins infirmiers,
Hôpital de Montréal pour enfants et Mission santé des femmes du CUSM

Un havre de paix : le Centre de prélèvements se dote d'une salle multisensorielle

Par Caroline Fabre

Pour de nombreux enfants, se rendre à l'hôpital peut être une expérience intimidante. Les lumières vives, l'environnement inconnu et le matériel médical provoquent souvent de l'anxiété, même avant le début d'une procédure. Conscientes de ce défi, des conseillères en milieu pédiatrique de l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME) ont inauguré au Centre de prélèvements pédiatriques (CPP) une nouvelle salle multisensorielle inspirée par l'approche Snoezelen, un espace conçu pour réduire le stress, encourager l'exploration et créer un sentiment de calme pour les enfants et leur famille en stimulant les différents sens.

suite >

▶ Ci-dessus : Les prises de sang sont devenues beaucoup plus faciles pour Océane depuis qu'elle a accès à la nouvelle salle multisensorielle.

▶ Gabriella Boffice et Erica Crimi ont créé la salle multisensorielle au Centre de prélèvements afin de rendre l'environnement moins intimidant pour les patients.

L'idée de la salle est née d'une observation claire : de nombreux patients du CPP ont du mal à se sentir à l'aise dans les espaces cliniques traditionnels.

« Nous avons essayé d'apporter des adaptations lorsque c'était possible », expliquent Erica Crimi et Gabriella Boffice, conseillères en milieu pédiatrique. « Nous savons que les salles multisensorielles inspirées de l'approche Snoezelen sont des espaces sécuritaires dans les écoles et les centres communautaires pour les enfants neurodivergents. Nous voulions créer quelque chose de similaire ici, un endroit moins intimidant, plus familier et accessible. »

Inaugurée officiellement à la fin septembre, la salle comprend une variété d'outils sensoriels et d'éléments interactifs, tels que la machine Snoezelen, c'est-à-dire un tube à bulles avec des poissons flottants, ainsi que des fibres optiques, des lumières d'ambiance, des étoiles phosphorescentes, des jouets tactiles et des projecteurs, créant un environnement ludique et accueillant. Les enfants peuvent contrôler certaines lumières et explorer l'espace à leur propre rythme. Un miroir néon avec des mots d'encouragement et des mélodies de relaxation renforcent encore davantage l'atmosphère apaisante.

La salle a été conçue pour être sensoriellement adaptée sans que ce soit agressant. Cet équilibre minutieux permet aux enfants d'interagir avec l'espace tout en se sentant en sécurité et soutenus, plutôt que surstimulés.

« Nous avons retiré les matériaux superflus, gardé les murs simples et mis l'accent sur des éléments qui favorisent l'exploration et la détente », précise Gabriella.

DES TRANSFORMATIONS REMARQUABLES POUR LES FAMILLES

En créant un environnement où les enfants se sentent en sécurité et engagés, la salle rend les visites plus fluides non seulement pour les patients, mais aussi pour les aidants.

L'effet de la salle multisensorielle se perçoit le mieux à travers les expériences des familles qui l'utilisent. Geneviève Bernicky, mère d'Océane, raconte comment la salle a transformé les rendez-vous médicaux de sa fille : « Océane, 12 ans, est autiste, non verbale, a des difficultés motrices et a toujours trouvé les visites à l'hôpital stressantes. La salle Snoezelen a complètement changé cela. Elle adore le tube à bulles et les poissons flottants, et son anxiété diminue de 70 à 80 % dès que nous entrons. La salle lui permet de se concentrer sur le jeu plutôt que sur la procédure et pour moi, en tant que parent, c'est un énorme soulagement. »

Des objets tactiles et visuels aux lumières et sons ajustables, l'environnement permet aux enfants d'explorer, de se sentir en contrôle et d'aborder les procédures médicales avec confiance.

« Je n'ai jamais vu ma fille aussi enthousiaste à l'idée de venir à l'HME », dit Geneviève. « Elle redoutait les prises de sang, mais maintenant, elle en demande même. »

SOUTENIR LE PERSONNEL ET AMÉLIORER LES SOINS

Les avantages de la salle multisensorielle vont au-delà des patients et de leur famille : le personnel hospitalier constate aussi ses effets positifs. Les infirmières du CPP et conseillères en milieu pédiatrique rapportent qu'avoir un espace calme et accueillant facilite et rend plus efficaces leurs interventions.

« Lorsqu'un enfant hésite ou est anxieux à l'idée d'entrer dans une zone clinique, cela met le personnel dans une position inconfortable. La salle multisensorielle permet alors à l'enfant de jouer d'abord, ce qui rend des procédures comme les prises de sang beaucoup plus faciles à réaliser », explique Erica. suite >

« L'endroit sert également d'outil pédagogique, aidant le personnel à comprendre les conséquences des stimulations sensorielles sur les enfants », ajoute Gabriella.

« En voyant comment les enfants réagissent dans cet espace, le personnel apprend à adapter sa façon d'aborder les patients : baisser la voix, faire preuve de patience et rencontrer l'enfant là où il est. Cela encourage tout le monde à adopter une approche plus réfléchie et calme des soins. »

ÉTENDRE LES SOINS SENSORIELS DANS TOUT L'HÔPITAL

Bien que le CPP dispose désormais d'une salle permanente inspirée par l'approche Snoezelen, les Services en milieu de vie pédiatrique travaillent à étendre les soins sensoriels dans l'ensemble de l'hôpital. Le programme Sunshine Adaptive fournira aux cliniques et aux unités hospitalières des outils pour soutenir les patients ayant des besoins sensoriels dans tous les secteurs de soins.

Ce protocole comprend un questionnaire de dépistage sensoriel pour identifier les déclencheurs et préférences individuels, ainsi qu'une trousse sensorielle contenant des lampes à bulles, des fibres optiques, des objets tactiles et des machines à bruit blanc. Ces outils permettent au personnel de créer rapidement des espaces Snoezelen temporaires ou d'apporter de petits ajustements environnementaux, comme tamiser les lumières ou diffuser de la musique douce, afin d'aider les enfants à se sentir calmes, en contrôle et engagés.

« Notre objectif est de rendre les soins sensoriels plus accessibles », souligne Gabriella. « La salle multisensorielle montre ce qui est possible lorsqu'on adapte l'environnement pour répondre aux besoins d'un enfant. De petits ajustements dans les espaces cliniques peuvent faire une énorme différence dans l'expérience de l'enfant et nous sommes ravies d'aider les équipes de l'hôpital à faire de même. »

Les premières réactions à ce projet sont extrêmement positives. Même les familles dont l'enfant a utilisé la salle avant qu'elle soit complète rapportent que l'expérience a été transformatrice, tandis que le personnel note que ces adaptations rendent les procédures plus faciles et efficaces. Un des moments marquants cité en exemple concerne une enfant qui avait auparavant du mal avec les prises de sang ; après avoir exploré la salle multisensorielle, elle est restée concentrée sur le tube à bulles et un jeu, et a à peine remarqué que la procédure avait lieu, laissant son père stupéfait et, surtout, soulagé.

▶ Océane et sa maman Geneviève Bernicky

Merci à la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants pour son soutien au projet. ❇

Chez nous est publié par le bureau des Communications de l'HME.

Rédactrice en chef : Christine Bouthillier
Collaboratrices : Caroline Fabre, Maureen McCarthy
Design : Vincenzo Comm Design inc.
Photographie : Caroline Fabre, Spencer Halickman, Prakash Tirunampalli

Pour soumettre des témoignages ou des idées pour *Chez nous*, communiquez avec le bureau des Communications au poste 24307 ou à l'adresse mchpr@muhc.mcgill.ca.

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

Sur la page couverture : Océane, 12 ans, essaie la nouvelle salle multisensorielle.

Photo couverture : Caroline Fabre

Suivez-nous sur
facebook.com/hme.mch
youtube.com/thechildrens
x.com/hme_mch
tiktok.com/@hme_mch
instagram.com/hme.mch
linkedin.com/company/hme-mch

Des soins pour chaque enfant au CUSM

Par Christine Bouthillier

Le manque d'accès aux soins est parfois pointé du doigt comme une des causes de l'engorgement des urgences. Un médecin de l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME) a décidé de prendre le problème à bras-le-corps et de trouver un médecin communautaire à tous les enfants hospitalisés au Centre universitaire de santé McGill (CUSM) ayant besoin d'un suivi particulier une fois sortis de l'hôpital.

suite >

▶ Ci-dessus : Le Dr Matthew Donlan est à l'origine d'un projet assurant un suivi médical dans la communauté à tous les enfants hospitalisés au CUSM qui en ont besoin.

Au cours de sa carrière, le Dr Matthew Donlan, pédiatre à l'HME, a régulièrement constaté que plusieurs patients vus dans les hôpitaux où il a travaillé quittent l'établissement sans plan de suivi approprié. Les bébés partent de l'hôpital après leur naissance sans que leur famille sache qui sera leur prestataire de soins de première ligne et les enfants atteints de maladies chroniques n'ont souvent pas de médecin pour assurer leur suivi. Il s'agit de défis importants pour les familles.

En 2022, il a donc décidé de développer un système permettant à tous les enfants pris en charge au CUSM d'être suivis au bon endroit et au bon moment. Tous les patients n'ont pas besoin des soins complexes et spécialisés que dispense le CUSM. Mais tous les enfants ont besoin de soins. C'est pourquoi il a mis au point le programme Des soins pour chaque enfant. Les bébés nés au CUSM sont orientés vers un prestataire de soins de première ligne avant de quitter l'hôpital et les enfants ayant des besoins médicaux particuliers sont orientés vers un pédiatre communautaire.

Le Dr Donlan a ainsi visité ou appelé tous les prestataires locaux de soins de première ligne, ainsi que toutes les cliniques pédiatriques de la province afin de comprendre leur capacité d'accueil. Il a ensuite mis en place un processus informel grâce auquel il a personnellement mis en relation les enfants vus à l'HME et ayant besoin de soins avec un médecin de leur communauté.

« Une approche locale mettant la communauté à contribution a permis de résoudre ce problème qui semblait insoluble », explique le médecin.

UN SUCCÈS INDÉNIABLE

Depuis 2022, plus de 3 500 enfants ont été ainsi redirigés vers un pédiatre de leur région afin de s'assurer qu'ils reçoivent les soins appropriés au bon endroit.

Cela a non seulement contribué à réduire les visites à l'urgence, mais a aussi permis aux pédiatres de l'HME de se concentrer sur leur mandat : les soins spécialisés de niveau tertiaire aux enfants ayant des besoins aigus ou complexes.

Dans la dernière année, le processus a été officialisé, et un coordonnateur des sorties de l'hôpital et un agent de liaison communautaire s'occupent de contacter les cliniques et les familles.

Le Dr Donlan est également en voie de lancer une application pour faciliter le processus. En y entrant le code postal du patient, il sera possible de trouver quelle clinique près de chez lui pourrait l'accueillir et d'y envoyer la requête.

LES NOUVEAU-NÉS AUSSI

Les bébés ont également besoin d'un suivi de santé régulier après leur naissance, notamment pour surveiller leur croissance

▶ Née à l'Hôpital Royal Victoria, la petite Elsie Tirunampalli a pu bénéficier d'un suivi d'un pédiatre grâce au Dr Donlan.

suite >

et leur développement, ainsi que pour les besoins urgents. En 2024, tous les bébés nés à l'Hôpital Royal Victoria (HRV) et vivant sur le territoire du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal ont été mis en relation avec un médecin de famille. En 2025, cette mesure a été étendue à tous les bébés nés à l'HRV.

C'est le cas de la petite Elsie Tirunampalli, née en mars 2025 à l'Hôpital Royal Victoria. Enceinte, sa maman a souffert de diabète de grossesse et de cholestase, une maladie affectant le foie. Elle avait aussi une basse quantité de liquide amniotique et a dû accoucher plus tôt que prévu, à 37 semaines de grossesse.

À la naissance, Elsie ne pesait que 2,1 kg. Bien que le placenta présentait initialement certaines irrégularités, des examens complémentaires ont confirmé, selon le gynécologue, que tout était normal. Le médecin du bébé a donc jugé qu'en raison de son petit poids et de la cholestase de la maman, Elsie bénéficierait d'un suivi avec un pédiatre pour la prochaine année afin de s'assurer que sa croissance soit normale.

« Nous avons contacté plusieurs cliniques, mais aucune n'était disponible. Heureusement, grâce à l'aimable recommandation du Dr Donlan, nous avons pu trouver un pédiatre. Ça a été très utile », indique le papa d'Elsie, Prakash Tirunampalli.

Aujourd'hui, maman et bébé vont bien. La clinique a trouvé un médecin de famille pour Elsie qui continuera de la voir lorsqu'elle ne sera plus suivie par un pédiatre.

DES BIENFAITS POUR TOUS

Depuis l'an dernier, le Dr Donlan collabore avec le Centre hospitalier de St. Mary pour y reproduire son programme. Le groupe, dirigé par la Dre Kim Anh Nguyen, a connu un grand succès et tous les bébés nés à St. Mary bénéficient désormais d'un suivi auprès d'un prestataire de soins de première ligne.

Le Dr Donlan a rencontré des représentants de tous les hôpitaux du RUISSS McGill (Montérégie-Ouest, Montréal-Centre et Ouest, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Nord-du-Québec, Terres-Cries-de-la-Baie-James et Nunavik) et est en voie d'y lancer son programme. Le CHU Sainte-Justine considère aussi le faire dans la prochaine année.

À terme, le Dr Donlan aimerait voir cette communauté se bâtir à l'échelle de la province d'ici 2027. ❇

Nouvelle ligne ReConnecte : un outil précieux pour les parents inquiets

Par Maureen McCarthy

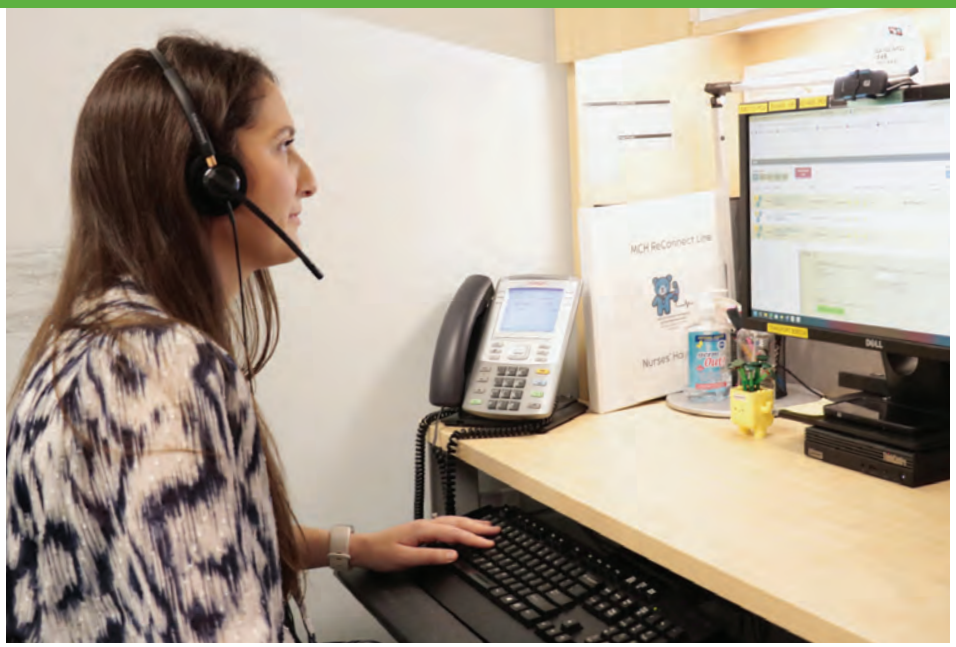
Imaginez qu'en pleine nuit, votre enfant, qui vient de rentrer à la maison après une opération chirurgicale, a de la fièvre. Vous êtes complètement réveillé et de nombreuses questions vous traversent l'esprit : puis-je lui donner quelque chose pour faire baisser la fièvre, que faire si son état empire, devons-nous aller à l'urgence ? Sur l'échelle de l'inquiétude, c'est un 10 sur 10.

Mais que se passerait-il si vous pouviez appeler l'hôpital et parler à une infirmière, obtenir des réponses et être rassuré sans avoir à attendre des heures ? C'est l'idée qui sous-tend la nouvelle ligne téléphonique ReConnecte lancée par l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME), et les premiers commentaires sur le programme prouvent rapidement son utilité.

Catherine Bouchard, chef de service de la gestion opérationnelle des activités cliniques et accès aux soins à l'HME, codirige ce nouveau projet avec la Dre Anab Lehr, intensiviste à l'Unité de soins intensifs pédiatriques. Les deux femmes ont récemment collaboré à d'autres projets au sein de l'HME, notamment le Centre de coordination d'accès aux soins (ACC)

suite >

▶ Ci-dessus, de g. à d. : Catherine Bouchard, Marisa Cristofaro, Sze Chan et Raymond Soriano font partie du projet ReConnecte.



▶ Au 6 octobre, la ligne ReConnecte avait effectué 1 547 appels de contrôle et reçu 806 appels entrants.

et l'équipe de transport pédiatrique, ainsi que la gestion des flux de patients. L'équipe ReConnecte comprend également Sze Chan, infirmière gestionnaire adjointe, et Jeniene Birks, gestionnaire de projet, qui jouent toutes deux un rôle clé au sein de l'ACC et de l'équipe de transport pédiatrique.

« L'idée de la ligne ReConnecte est d'améliorer les soins offerts aux patients qui sont rentrés chez eux après un séjour à l'hôpital et, espérons-le, de réduire les visites inutiles à l'urgence », explique Catherine. « La période de 15 jours suivant le retour à domicile est la plus critique après la sortie de l'hôpital et c'est à ce moment-là que la plupart des problèmes surviennent ; c'est donc cette période qui est couverte par la ligne ReConnecte. »

Le nouveau service a été officiellement lancé le 12 mai dernier. Composée de sept infirmières pédiatriques expérimentées, l'équipe de la ligne ReConnecte a deux rôles distincts : en plus de répondre aux appels des parents et des proches aidants qui sont à la maison avec leur enfant, le personnel infirmier du service effectue également des appels téléphoniques 24 heures après la sortie des patients de l'Unité de soins post-anesthésiques pour s'assurer de leur état de santé. Au 6 octobre, la ligne ReConnecte avait effectué 1 547 appels de contrôle et reçu 806 appels entrants.

ACCÈS RAPIDE À DES EXPERTS EN PÉDIATRIE

Les parents qui appellent la ligne sont mis en relation avec une infirmière qui peut accéder au dossier de l'enfant, aider à évaluer ses symptômes et déterminer la marche à suivre.

« Lorsque les parents appellent la ligne, nous effectuons un triage par téléphone. Nous leur donnons des conseils, par exemple en leur rappelant qu'ils peuvent administrer de l'acétaminophène à leur enfant », explique Jennifer Bailey, infirmière consultante en pédiatrie, qui supervise l'équipe.

« Parfois, les parents pensent revenir à l'hôpital, mais nous pouvons leur dire d'attendre quelques heures et de voir si l'état de leur enfant s'améliore. Nous leur demandons de nous rappeler si nécessaire, ce qui les rassure et contribue souvent à réduire leur stress. »

Jennifer ajoute que l'équipe peut également contacter le médecin de l'enfant si nécessaire. « Par exemple, nous disons aux parents que nous les rappellerons, puis nous contactons le chirurgien, lui expliquons le problème ou les symptômes de l'enfant et lui demandons ce qu'il faut faire », explique-t-elle.

« Souvent, le chirurgien répond : "Il n'y a pas lieu de s'inquiéter, je les verrai lors de leur rendez-vous de suivi" ou "Faites-les venir à la clinique le lendemain". Dans certains cas, il dit que l'enfant doit se rendre immédiatement à l'urgence. Nous rappelons immédiatement les parents pour leur indiquer quoi faire. »

Grâce à l'accès au système Rendez-vous santé Québec, le personnel de ReConnecte peut également aider les parents à prendre rendez-vous pour un suivi médical en clinique s'ils n'ont pas besoin d'être vus à l'hôpital.

Les temps d'attente de ReConnecte sont généralement courts et un message informe l'appelant du temps approximatif qu'il devra attendre avant de parler à une infirmière. suite >

CONSEILS PERSONNALISÉS

Alexandra Macdonald est une des mères qui a utilisé la ligne ReConnecte. Son fils Logan Vaillancourt a récemment subi une opération d'un jour en chirurgie générale.

« Nous avons ramassé la prescription de Logan à la pharmacie, mais ce soir-là, à la maison, nous avons remarqué que ce qui était écrit sur le flacon ne correspondait pas à ce dont je me souvenais de l'ordonnance. Évidemment, la pharmacie avait conservé le papier, alors j'ai appelé la ligne ReConnecte », explique-t-elle.

« Je n'ai pas eu à attendre, ils ont été très serviables. Ils m'ont expliqué les différences et pourquoi l'un des médicaments était plus concentré, de sorte qu'il en faudrait moins que ce dont je me souvenais avoir vu sur l'ordonnance. Ils ont été très aimables et ont apaisé tout mon stress. »

Elle ajoute que le lendemain, une infirmière de la ligne ReConnecte l'a appelée pour prendre des nouvelles de Logan après l'opération et lui demander si elle avait des questions.

« Avant de quitter l'hôpital après l'opération de Logan, les infirmières m'ont bien sûr tout expliqué, mais il y a tellement de choses à retenir qu'il est parfois difficile de se souvenir de tout. L'appel de suivi est donc très utile. C'est vraiment un service exceptionnel. »

Catherine souligne que l'expertise infirmière de l'équipe ReConnecte est très importante pour le succès du service.

« Nous apportons constamment des changements, soit parce que nous détectons des problèmes, soit parce que nous nous rendons compte que quelque chose n'est pas tout à fait efficace et que nous devons le modifier », explique-t-elle. « Nous avons donc besoin de l'avis de chacun sur le service et nous disposons d'une excellente équipe pour cela. »

L'ACC, qui traite les appels et les demandes entre les médecins référents et le personnel de l'HME, a servi de modèle pour la mise en place de la ligne ReConnecte, et le personnel des deux services travaille en collaboration dans un bureau au Département d'urgence.

TOUCHER PLUS DE PERSONNES

« Bien que nous n'en soyons qu'aux prémices, nous espérons qu'à terme, le nombre de patients qui ont quitté l'hôpital et retournent à l'urgence diminuera », explique Catherine.

Jusqu'à présent, parmi les familles interrogées qui ont utilisé la ligne ReConnecte, 135 (25 % des utilisateurs) ont déclaré que sans ce service, elles se seraient rendues directement à l'urgence. Parmi ces cas, les infirmières de ReConnecte n'ont orienté que 57 familles vers l'urgence, ce qui a permis d'éviter au moins 78 visites à l'urgence.

Il est également prévu d'étendre ce service à d'autres secteurs de l'hôpital, tels que les unités d'hospitalisation, le Centre des naissances de l'Hôpital Royal Victoria et même certaines catégories de patients de l'urgence.

La ligne ReConnecte est sans aucun doute bien placée pour atteindre ces objectifs. « L'équipe est formidable et les commentaires que nous recevons des familles sont vraiment très positifs », déclare Jennifer.

Elle ajoute que de nombreux parents sont très reconnaissants de pouvoir compter sur une infirmière pédiatrique qualifiée. « Savoir qu'ils peuvent appeler quelqu'un à plusieurs reprises, même au milieu de la nuit, est très rassurant. »

La ligne ReConnecte a reçu le soutien financier de l'Institut de la pertinence des actes médicaux, une initiative du gouvernement du Québec et de la Fédération des médecins spécialistes du Québec. ❇

▶ Logan Vaillancourt attend d'entrer en salle d'opération pour subir une intervention chirurgicale. Sa mère, Alexandra, a ensuite appelé la ligne ReConnecte depuis son domicile pour vérifier les détails concernant les médicaments postopératoires de son fils.

Quand l'automne fait vibrer l'HME

Par Caroline Fabre

L'Hôpital de Montréal pour enfants (HME) n'a pas connu de moment de répit en cette saison bien occupée ! Alors que les feuilles tombent dehors, nos couloirs restent très animés avec des visites surprises de vedettes sportives, un concert magique et d'intéressantes activités qui ont réuni patients, familles et membres du personnel. Voici quelques-uns des moments forts qui ont rendu cette saison si mémorable.

Mi-septembre, l'équipe féminine de basketball de l'Université Concordia, les Stingers, a amené son énergie contagieuse à l'HME. En visitant différents étages, les joueuses ont distribué des cadeaux, ont partagé quelques blagues et ont même donné des conseils et astuces de basketball à nos patients qui ont pu lancer quelques paniers avec l'équipe.

C'est avec de grands sourires que les joueurs de football des Alouettes de Montréal ont partagé des « tope là » avec les enfants, effectué quelques passes et même chanté "Bonne fête" à une patiente qui célébrait ses 18 ans le jour de leur visite. L'équipe a également apporté des mini-ballons de football, des affiches autographiées et un livre spécial célébrant sa victoire lors de la Coupe Grey 2023, des cadeaux qui ont fait le bonheur des petits.

Dans le cadre des Journées de la culture, les artistes Kerry Bursey (ténor et luth) et Rosalie Lane-Lépine (mezzo-soprano) ont offert à nos patients, familles et membres du personnel un programme de chants baroques, allant de la monodie italienne aux airs de cour français, en passant par les chansons pour luth anglaises et les tonadas espagnoles, directement dans l'Atrium P.K. Subban.

Le Centre de ressources pour les familles a organisé un kiosque spécial à l'occasion de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation. Les familles ont ainsi pu explorer des ressources, découvrir des livres d'auteurs autochtones, participer à des activités de coloriage et même suivre un mini atelier de langue crie.

Pour la Semaine de la prévention des incendies, nos équipes des Services en milieu de vie pédiatrique et du Service scolaire en milieu hospitalier ont accueilli le Service de sécurité incendie de Montréal pour un après-midi plein d'activités. Les pompiers ont d'abord stationné un impressionnant camion devant l'HME avant d'inviter nos petits patients à grimper à bord, à essayer les casques et à en apprendre plus sur les règles de sécurité incendie. La mascotte Chef et quelques pompiers ont ensuite parcouru les différents étages de l'hôpital pour rendre visite à ceux qui ne pouvaient pas se déplacer dehors, leur offrant des répliques de casques de pompier.