

# Chez nous

LE BULLETIN DES EMPLOYÉS DE L'HME

Le 2 décembre 2010

## *Nouvelles*

### Une véritable course contre la montre redonne du souffle à une jeune patiente

Par Christine Zeindler

« Nous avons des poumons pour votre patiente! » L'appel inattendu est arrivé au 6<sup>e</sup> étage de L'Hôpital de Montréal pour enfants (L'HME) du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) tôt un dimanche matin. Des nouvelles comme celle-là sont toujours bienvenues, mais dans ce cas précis, il y avait vraiment lieu de célébrer. La jeune fille à qui les poumons se destinaient avait été une patiente de L'HME presque toute sa vie, et son avenir était plutôt sombre.

« Notre patiente souffrait d'une maladie pulmonaire chronique au stade terminal », explique la D<sup>re</sup> Aurore Côté, spécialiste des troubles respiratoires à L'HME, qui était de garde le matin de l'appel. « Elle était très malade depuis des années et elle avait été admise à L'HME un mois auparavant. »

Heureusement, cet appel était synonyme de seconde chance pour elle. Toutefois, la fenêtre thérapeutique pour une transplantation des poumons est très courte. « Nous avons 50 minutes pour préparer la patiente, rassembler son dossier médical et organiser le transport à l'Hôpital Notre-Dame, où la transplantation devait se faire », raconte Cindy Gauthier, infirmière-chef adjointe à L'HME, qui était en service à l'unité ce dimanche.

C'est alors une véritable course contre la montre qui s'engage où chaque minute compte. Une fois sortis du corps, les poumons sont particulièrement sensibles à la détérioration; alors plus la transplantation peut se faire rapidement, plus les chances de réussite sont grandes.

Voici le décompte montrant comment l'unité médicale 6C2 s'est mobilisée pour gagner cette course.

**T - 50 min :** Arrivée de l'appel avec une liste de tout ce qui est nécessaire; l'unité est mobilisée.

**T - 47 min :** On appelle le médecin de garde et les médecins traitants à la maison. L'unité est informée qu'il faut des copies des radiographies de la patiente.

**T - 45 min :** On appelle Urgence Santé et on envoie par télécopieur le formulaire nécessaire pour réserver l'ambulance.

**T - 42 min :** On informe le bureau des Archives médicales qu'il faut une copie du dossier médical de la patiente. On demande au département d'imagerie médicale de copier sur CD les plus récents résultats de radiologie et de tomodensitométrie de la patiente.

**T - 40 min :** On réveille la patiente et on lui annonce la bonne nouvelle. On change son intraveineuse, on lui administre des médicaments et des traitements par aérosol afin d'aider à dégager ses poumons. On emballe

ses vêtements et on la stabilise pour le transport en ambulance.

**T - 35 min :** Deux infirmières sont dépêchées aux archives médicales pour aider à préparer et copier le dossier médical de la patiente.

**T - 30 min :** Les médecins arrivent. Ils voient la patiente et revoient leurs plans avec les infirmières. Le dossier sommaire de la patiente est mis à jour.

**T - 15 min :** Les ambulanciers arrivent à l'unité.

**T - 5 min :** La patiente est transportée dans la zone des ambulances tandis que l'infirmière responsable du transport passe par les archives médicales pour prendre le dossier médical complet de la patiente.

**T - 0 min :** La patiente et M<sup>me</sup> Gauthier montent dans l'ambulance et quittent L'HME peut-être pour la dernière fois.

(Suite à la page 2)

(Suite de la page 1, Une véritable course...)

Il a fallu environ six infirmières, une employée des archives médicales et deux employés en imagerie médicale pour préparer la jeune patiente à cet événement mémorable. Grâce à leurs efforts, cette journée fut l'une des plus importantes et des plus marquantes des 19 ans de vie de cette patiente. Moins de vingt-quatre heures après l'appel initial, elle était capable de respirer aisément pour la première fois.

« Ce fut un effort de collaboration formidable », précise M<sup>me</sup> Gauthier.

« Nous avons eu du mal à poursuivre notre journée de travail par la suite, raconte la D<sup>re</sup> Côté. Nous étions tellement euphoriques. Grâce à toutes ces personnes qui ont travaillé de concert, les médecins ont eu très peu de choses à faire. Je suis vraiment très fière de l'équipe qui a déployé tous ces efforts si rapidement. »

Certaines des infirmières de l'unité 6C qui ont reçu le Prix des soins centrés sur le patient et la famille, remis par le forum consultatif de la famille

*De gauche à droite (première rangée) Cindy Gauthier, Carmela Jumeras, Leila Zourani (deuxième rangée) Amélie Henry Garant, Louis-Charles Monast*

*Absentes pour la photo : Else Leon, Isabelle St-Cyr, Annie Needham.*

*Également absents de la photo : Jonnette Cabrera, Archives médicales, Cynthia Ross, Timothy Ho et Bill Fani, Imagerie médicale. Ces gens exceptionnels se sont surpassés pour aider une jeune patiente atteinte d'une maladie pulmonaire en phase terminale. C'est cela L'HME, tout simplement. Merci.*



Photo: Daniel Héon

## OACIS : loin d'être une illusion

Par Leila Nathaniel

Garder un hôpital à jour n'est pas une mince affaire. Les retards, les nombreux rendez-vous dans des lieux différents et l'attente des résultats d'analyses peuvent tous devenir problématiques lorsque les dossiers ne sont pas accessibles sur-le-champ. Et c'est là qu'OACIS intervient. Avec le projet de numérisation, OACIS tiendra le personnel au courant de tout ce qui concerne les patients. Selon Carole Lapierre, conseillère principale du projet OACIS, c'est particulièrement utile au Centre universitaire de santé McGill (CUSM), où les patients peuvent avoir des rendez-vous avec des spécialistes sur différents sites, se présenter à l'urgence ou être admis promptement, on encore lorsqu'un enfant se retrouve dans un établissement pour adultes.

OACIS est l'acronyme d'Open Architecture Clinical Information System, ou Système d'information clinique à architecture ouverte. Carole explique que l'objectif de ce système est de faciliter l'accès aux renseignements sur les patients et de les partager avec les cliniciens le plus efficacement possible. Avec

OACIS, le CUSM a l'intention de limiter les erreurs humaines et les retards grâce à des fonctions comme celle qui veille à ce que les patients ne se voient pas imposer deux fois la même analyse ou prescrire des médicaments en dehors du dosage recommandé. Les soins aux patients s'en trouvent améliorés, tout comme leur sécurité.

Une autre caractéristique du système est son interface personnalisable. Comme la conception du système a bénéficié de l'apport de nombreux collaborateurs qui ont des antécédents cliniques, son introduction dans le cadre clinique se fait relativement facilement et de manière bien intégrée. Une fois que toutes les fonctions seront en place, OACIS pourra faire le suivi de tous les dossiers patients, les résultats, les ordonnances et la documentation clinique, en plus d'offrir un module de soutien aux décisions cliniques. Le CUSM prévoit mettre en œuvre tous les aspects du système OACIS au cours des quatre prochaines années, avant le déménagement au campus Glen.

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

**Collaboratrices :** Lisa Dutton, Pamela Toman, Maureen McCarthy, Christine Zeindler et Leila Nathaniel

Traduction : Joanne Lavallée

Conception graphique : Jean-Claude Tanguay

Photographie : Daniel Héon

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 [info@hopitalpourenfants.com](mailto:info@hopitalpourenfants.com).

Logo  
FSC

# Transition : une démarche positive

*Le Bureau de soutien à la transition du CUSM aide à y voir plus clair*

Par Christine Zeindler

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) changera bientôt de configuration, passant des six sites actuels à un tout nouveau campus et deux autres rénovés. De ce fait, c'est l'ensemble des quelques 12 000 employés qui seront touchés d'une façon ou d'une autre. Ils devront soit changer physiquement de lieu de travail, soit modifier leur façon de travailler. Ces transitions sont assurément exigeantes, mais elles n'ont pas à être désagréables. Le Bureau de soutien à la transition (BST) a été créé afin de faciliter ce passage.

« Nous sommes là pour soutenir les employés, des cliniciens aux directeurs », explique Marie-Claire Richer, directrice du Bureau de soutien à la transition du CUSM. « Ce sont eux qui sont les mieux placés pour savoir ce dont ils ont besoin. En collaboration avec d'autres départements, comme les services Qualité et performance et les Ressources humaines, les ressources du BST spécialisées en gestion de projets et amélioration des processus aideront les services du CUSM à devenir plus efficaces et plus rentables. »

## Une occasion de renouveau

« Cet énorme projet de redéploiement offre la chance aux gens d'innover et de repenser leur pratique, explique M<sup>me</sup> Richer. C'est une occasion formidable pour optimiser et réorganiser les procédures et les processus de manière à vraiment prodiguer les meilleurs soins à nos patients. »

On a déjà mis à l'épreuve ce type de restructuration en regroupant deux laboratoires de cathétérisme cardiaque pour adultes en un seul, maintenant situé à l'Hôpital Royal Victoria (HRV). « Il y avait deux équipes distinctes avec des méthodes de pratique différentes, raconte Mme Richer. Nous avons aidé ces équipes à harmoniser et à optimiser leurs pratiques. »

L'Hôpital de Montréal pour enfants (L'HME) du CUSM a été très proactif dans la planification de sa transition et est considéré comme une réussite par le BST. « Depuis que nous avons ouvert nos portes en 2008, la direction de L'HME nous a accueillis à bras ouverts pour que nous l'aidions à planifier son passage au campus Glen », explique M<sup>me</sup> Richer.

Les soins ambulatoires sont l'une des priorités qui ont été définies par L'HME. C'est en raison du grand nombre de visites que ce service a été identifié comme prioritaire. Nous avons évalué les différents types de patients et de soins, et les avons comparés à la description figurant dans le plan clinique du Ministère de la Santé. « L'HME a toujours prodigué des soins spécialisés. Logiquement, l'étape suivante était de lui offrir le soutien nécessaire pour concrétiser sa vision des soins ambulatoires; et c'est en cours! »

## Facilitateur de l'avenir

Actuellement, le BST compte 12 employés, mais l'équipe continue de s'enrichir afin de répondre à la demande

croissante d'assistance. Pour l'instant, ces employés aident à coordonner plus de vingt projets, apportant leur aide aussi bien au bloc opératoire qu'au service de pédopsychiatrie. Ils ont aussi commencé à mobiliser une équipe de projet pour la consolidation des deux unités de soins intensifs néonataux (une à L'HME et une à L'HRV).

« Il ne relève pas de notre mandat de dire aux unités ce qu'elles doivent faire, explique M<sup>me</sup> Richer. Elles doivent d'abord identifier leurs priorités, après quoi le BST peut leur apporter son aide. Il faut qu'il y ait cohésion entre les besoins de la direction clinique et le soutien de l'équipe de la haute direction. »

« Ici encore, L'HME est un exemple de bon fonctionnement. La direction, les médecins, les infirmières et les autres professionnels impliqués sont véritablement engagés dans le processus, ce qui a permis d'obtenir des succès dans un certain nombre de domaines. »

Étant donné cette expérience et l'optimisme du BST, il semble que le personnel du CUSM peut espérer des changements positifs, malgré les nombreux défis encore à relever.

## Le BST propose différents types d'aide, incluant :

- ▶ Harmonisation des pratiques cliniques et administratives (prise de décision fondée sur des faits)
- ▶ Analyse et optimisation des processus
- ▶ Uniformisation des nouveaux systèmes d'information avec les besoins de transition en général
- ▶ Soutien de la consolidation des services
- ▶ Suivi du succès des projets de transition

Si vous désirez discuter de vos plans avec le BST, veuillez communiquer avec Marie-Claire Richer au poste 71355.



## Seriez-vous intéressé(e) à perfectionner vos aptitudes pour votre travail actuel?

Le comité des bourses du CPNC possède des fonds pour appuyer le personnel et les gestionnaires non-cliniques à améliorer la qualité de leurs services à l'égard :

- ▶ Des activités de formation (ne menant pas à un diplôme)
- ▶ D'orientation de groupe
- ▶ De conférences
- ▶ Des activités de qualité de vie au travail
- ▶ Des nouveaux besoins

Les bourses du CPNC peuvent être utilisées pour financer des opportunités de formation se rapportant aux exigences du poste, pour améliorer les activités d'orientation pour de grands groupes d'employés et pour financer des conférenciers qui seraient d'intérêt pour le perfectionnement des membres du CPNC. Les employés doivent obtenir la signature de leur gestionnaire SEULEMENT si l'activité interfère avec leur horaire de travail. Le CPNC pourrait allouer jusqu'à 500\$ pour les demandes individuelles et 1500\$ pour les demandes de groupes.

Visitez le site web du cpnc à [cncpindex.com](http://cncpindex.com).

Les formulaires de demandes sont disponibles à :  
L'HME, près de la cafétéria - E3

La date d'échéance pour soumettre votre demande est le 13 décembre 2010.

Toutes les demandes doivent parvenir à Hélène Hammers,  
au 2155, rue Guy, suite 322-B

Questions? Veuillez téléphoner au 22661 ou au 42154

## Commencez à penser aux candidats des Prix d'excellence

Le gala des Prix d'excellence est encore dans plusieurs mois, mais la période de mise en candidature, elle, commencera très bientôt. Prenez de l'avance en commençant à réfléchir à vos collègues que vous

## Documentaire filmé à l'USIN



Photo: Daniel Héon

Une équipe de documentaristes a passé deux jours à suivre comme son ombre l'infirmière praticienne Linda Morneault à l'USIN. Les Productions Claire Lamarche ont filmé Linda pour une série télévisée baptisée Soins intensifs, une série en 12 parties qui se penche sur la vie des professionnels de la santé qui travaillent en médecine de soins intensifs. La série sera en ondes à l'automne 2011. Allez tout de suite réclamer l'autographe de Linda avant que la gloire ne lui monte à la tête!

## Les photos du gala des Prix du directeur général maintenant disponibles en ligne

Une soirée dont on se souviendra! Commandez vos photos du gala des Prix du directeur général en ligne dès aujourd'hui! C'est facile : vous pouvez payer par carte de crédit (connexion sécurisée) et elles vous seront envoyées directement à la maison! Vous n'avez qu'à visiter le [http://viaphoto.photostockplus.com/event\\_731061](http://viaphoto.photostockplus.com/event_731061).

voudriez voir en nomination pour les Prix 2011. La période de mise en candidature sera annoncée en janvier. Ne manquez pas les prochains numéros du Chez nous pour plus de détails.

## Les Alouettes et TELUS font des heureux à L'HME

Trois Alouettes, accompagnés de la mascotte Touché, ont fait bien des heureux le 15 novembre. Matthieu Proulx, Scott Flory et Danny Desriveaux, n'ont pas eu besoin de jouer le jeu lundi et ont rendu visite à plusieurs dizaines de jeunes à L'Hôpital de Montréal pour enfants, dans le cadre d'une tournée d'hôpitaux présentée par TELUS.



Photo: Daniel Héon

# CONCOURS

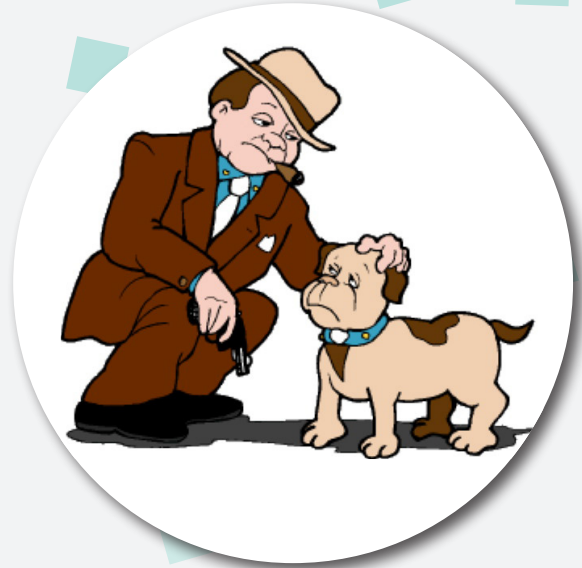
## Ressemblez-vous à votre animal?

On dit souvent que les gens ressemblent à leur animal, et inversement. Nous, de l'équipe du Chez Nous, désirons voir si cette théorie tient la route. Avez-vous le même nez que votre cacatoès? Êtes-vous aussi dodu que votre cochon d'Inde? Est-ce que vous et votre chien partagez le même coiffeur? Et vous et votre chat, êtes-vous parfaitement assortis?

Si vous et votre animal êtes frères ou sœurs de mère différente, alors envoyez-nous une photo de vous avec votre toutou, votre perroquet ou votre python. Vous pourriez gagner un chèque-cadeau d'une valeur de 50 \$, échangeable chez n'importe quel détaillant de la Place Alexis-Nihon.

Envoyez une photo de vous avec votre animal chéri par courriel à [info@thechildren.com](mailto:info@thechildren.com). Toutes les photos participantes doivent être reçues avant le vendredi 7 janvier 2011. Le gagnant sera dévoilé dans le numéro du 20 janvier.

**Bonne chance!**



## Une bonne idée de cadeau de Noël!

Vous cherchez une idée de cadeau qui allie créativité et générosité? Les musicothérapeutes de L'Hôpital de Montréal pour enfants (L'HME) du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) Christelle Jacquet et Pascal Comeau ont créé un album de berceuses originales. Le CD propose 12 pièces acoustiques en huit langues, interprétées par différents chanteurs. Vous pouvez écouter, télécharger ou acheter l'album en vous rendant sur le site Web de L'HME ([www.hospitalpourenfants.com/fr/musicotherapie.aspx?sLg=1](http://www.hospitalpourenfants.com/fr/musicotherapie.aspx?sLg=1)), au magasin virtuel de la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants ([www.fondationpourenfants.com/fr/catalogue.aspx](http://www.fondationpourenfants.com/fr/catalogue.aspx)), ou dans les magasins Archambault de la rue Berri et du Centre Laval. Vous pouvez également acheter le CD en vous adressant directement à Christelle ou Pascal au local A-414 (poste 23234).

## Prise et nominations

Dernièrement, la D<sup>re</sup> Stephane Schwartz a été honorée en étant désignée Membre à vie du Montreal Dental Club. Cette distinction particulière est remise à un dentiste en reconnaissance de sa contribution exceptionnelle à l'art et la science de la dentisterie.

## Événements

### Invitation à tout le personnel HME

Venez vous amuser lors de la fête annuelle de Noël pour les employés. C'est une occasion de briser la routine et de célébrer les fêtes avec vos collègues!

**Mercredi 15 décembre**

**11 h 30 à 13 h 30**

**Cafétéria de L'HME (3<sup>e</sup> étage)**

Buffet chaud et froid, jeux, danse et prix.

*Offert par le Comité de qualité de vie au travail*

*Croque-midi*

### Bien dans sa peau!

Venez vous joindre à Christiane Tessier pour apprendre quelques petits trucs pour dorloter votre peau et lui redonner sa douceur pour le temps des fêtes.

**Mardi, 14 décembre**

**12 h**

**D-162**

rsvp: [terry.seguin@muhc.mcgill.ca](mailto:terry.seguin@muhc.mcgill.ca)



Nos collègues @u travail



**Kamel Choubane**  
Génie biomédical

J'aime faire du sport, de la lecture, et regarder la télé (documentaires de technologie)



**Colette Fontaine**  
Physiothérapie  
36 ans à L'HME

J'aime beaucoup l'équipe avec lequel je travaille. J'adore magasiner, passer du temps avec les amies et surtout faire des sorties avec ma fille.



**Linh-Chi Nguyen**  
Génie biomédical  
4 mois à L'HME

J'aime le badminton, le vélo, la course... et manger des chips et gâteaux!



**Erica Richardson**  
Clinique néonatal  
18 ans à L'HME

J'adore être à l'extérieur, et le meilleur moyen d'y être, c'est de prendre mon vélo le plus souvent possible pour venir au travail.

## Incompréhensibles étiquettes : démystifier le tableau des valeurs nutritives

Les étiquettes nutritionnelles contiennent toutes les données essentielles que le consommateur doit connaître sur la valeur nutritive des aliments, et elles peuvent être un bon outil pour faire des choix santé. Reste qu'un grand nombre de Canadiens trouvent encore qu'elles sont confuses.

Scruter chaque contenant sur la tablette peut sembler rébarbatif, mais comme le dit Claudine Larivière, nutritionniste à L'Hôpital de Montréal pour enfants du Centre universitaire de santé McGill, « c'est en forgeant qu'on devient forgeron ».

Le tableau des valeurs nutritives qui figure sur tous les produits et le pourcentage de la valeur quotidienne (% VQ) peuvent vous aider à comparer les aliments entre eux et à choisir des produits qui sont plus nutritifs pour vous et votre famille.

En utilisant le pourcentage de la valeur quotidienne et la règle du 5 à 15 %, il est assez simple de déterminer quels aliments sont sains et quels aliments ne le sont pas.

« Les éléments nutritifs que vous recherchez le plus sont le calcium, le fer, les fibres, la vitamine A et la vitamine C, précise M<sup>me</sup> Larivière. Ceci dit, pour faire des choix santé, prenez 15 % ou plus de ces éléments. Les éléments nutritifs dont vous voulez le moins sont les matières grasses, incluant



les gras saturés, les gras trans, le cholestérol, ainsi que le sodium », ajoutant qu'il est important de choisir des produits qui contiennent moins de 5 % de la valeur quotidienne de ces éléments pour avoir un régime bien équilibré.

Il est important de se souvenir que le pourcentage de la valeur quotidienne indiquée dans le tableau des valeurs nutritives est calculé en fonction d'une portion précise d'aliment, mais que la quantité consommée peut être supérieure ou moindre. Restez sur la bonne voie en comparant les données d'une portion déterminée en fonction de la quantité que vous ou votre enfant mangez réellement.

## Point de mire

### Apprenez à connaître votre centre d'appels

Par Pamela Toman

Vous n'avez peut-être jamais vu son visage, mais vous avez sûrement parlé à Tanya Monuma ou à ses collègues, et ce, plus d'une fois. Peut-être lui avez-vous demandé de téléavertir un médecin ou de chercher le numéro de téléphone d'un département en particulier, ou peut-être étiez-vous le destinataire d'un message envoyé par téléavertisseur tard dans la nuit vous demandant de venir à l'hôpital donner un coup de main avec un cas urgent... En fait, peu importe les raisons, vos communications avec le centre d'appels du CUSM sont plus fréquentes que vous ne le croyez.

Depuis qu'elle s'est jointe à l'équipe du centre d'appels il y a sept ans, M<sup>me</sup> Monuma a tout vu! Des appels d'urgence à la suite les uns des autres, des téléavertisseurs qui restent sans réponse et des jours où le téléphone semble sonner sans arrêt. Mme Monuma est l'une des plus anciennes employées du service, et elle gère de main de maître le nombre incalculable d'appels qui lui proviennent; et comme le dit la gestionnaire des opérations, Lillia Glykis-Hatajlo, il y en a beaucoup!



Quelques membres de l'équipe du Centre d'appels  
(de gauche à droite, première rangée): Zina Di Pasquale, Elizabeth Fernandes - (deuxième rangée): Debralee Ruiz, Heidi Campbell, Tanya Monuma, Isaac Eniojukan, et Laura Hernandez

(Suite à la page 8)



(Suite de la page 7, Apprenez à connaître votre centre d'appels)

En 2009, le centre d'appels du CUSM a reçu plus de 1,8 million d'appels ainsi que 3 416 appels d'urgence. « Nous recevons en moyenne 150 000 appels par mois, ou environ 6 500 appels durant les jours de semaine; en période de pointe, nous avons jusqu'à 11 téléphonistes pour répondre aux appels », explique M<sup>me</sup> Glykis-Hatajlo. « Notre équipe doit travailler en harmonie pour s'assurer que l'information est bien transmise; et nous sommes capables de fournir un service rapide et efficace. »

Réparti sur deux sites, l'un au 3<sup>e</sup> étage des bureaux administratifs sur la rue Guy et l'autre au-dessus du service de garde de l'Hôpital général de Montréal, le centre d'appels du CUSM est le cordon ombilical qui assure la communication entre les départements, les services et les sites hospitaliers.

M<sup>me</sup> Glykis-Hatajlo veut améliorer la rapidité, l'efficacité et l'uniformité du service du centre d'appels pour la clientèle interne et externe du CUSM; elle en a fait la priorité pour son équipe. « On a constaté une amélioration importante des niveaux de service au cours des deux dernières années, dit-elle. Notre équipe est déterminée à offrir un service de qualité, et nous avons mis en œuvre un système de contrôle de la qualité afin de surveiller

et de superviser le service qu'offrent nos téléphonistes. »

Autre défi de taille : gérer 320 horaires de garde pour les départements et services de l'ensemble du CUSM. La communication entre le centre d'appels et les départements s'est toutefois améliorée. « En dernier ressort, nous cherchons tous à offrir les meilleurs services pour les soins aux patients », reconnaît-elle.

On a développé certaines initiatives informationnelles, dont la création d'une brochure du centre d'appels regroupant tous les numéros importants et les services offerts par les départements, et la distribution d'autocollants avec les numéros de codes d'urgence à mettre sur les téléphones pour s'y référer rapidement. Ces numéros peuvent sembler évidents, mais pour les employés qui font face à une situation d'urgence, se rappeler le bon numéro de poste n'est pas toujours instantané.

« En fin de compte, le centre d'appels vise à offrir les meilleurs services possible », conclut M<sup>me</sup> Glykis-Hatajlo. Un appel à la fois!

**Faites-vous le bon numéro?**

**55555**

### Code d'urgence ou situation d'urgence

Utilisez ce numéro :

- ▶ En cas d'urgence
- ▶ Pour indiquer le type d'urgence (p. ex., code bleu)
- ▶ Pour indiquer l'emplacement exact, incluant le site

**53333**

### Localisation

Utilisez ce numéro :

- ▶ Pour localiser un médecin ou un membre du personnel

**0**

### Téléphoniste

Utilisez ce numéro :

- ▶ Pour obtenir un poste au sein de CUSM

**44-411**

### Répertoire téléphonique

- ▶ Accès à la reconnaissance vocale

[www.hopitalpourenfants.com](http://www.hopitalpourenfants.com)

## « Microbillet » de la salle d'opération : joignez-vous à L'HME pour une première canadienne

Chaque année, L'Hôpital de Montréal pour enfants pratique environ 6 600 interventions chirurgicales, incluant les chirurgies d'un jour, mais nous sommes nombreux à n'avoir jamais vu ce qui se passe une fois que les patients disparaissent en salle d'opération. En première canadienne, L'HME vous transporte derrière la salle d'attente, directement dans la salle d'opération avec l'oto-rhino-laryngologiste, le Dr Melvin Schloss, pour suivre sur Twitter

le parcours de son patient, de la phase de préparation à la table d'opération. Début janvier, nous allons afficher des photos et microbloguer en direct durant une opération de routine en ORL pratiquée par le Dr Schloss. Restez aux aguets pour connaître la date et l'heure, et suivez-nous sur @HopitalChildren – pour rien au monde vous ne voudrez rater cette séance d'information fascinante!

## Les présentations de la Mini-école de médecine maintenant en ligne au [www.hopitalpourenfants.com](http://www.hopitalpourenfants.com)

Si vous n'avez pas eu la chance de participer à la mini-école cette année, vous pouvez voir certaines des

présentations en visitant le site Web de L'HME. Il suffit de suivre le lien de la mini-école sur la page d'accueil.



## Une vie gratifiante bien remplie!

Par Maureen McCarthy

Ellen Amicarelli est une femme pétillante, dynamique et pleine de ressources. Sa joie de vivre crève les yeux dès qu'on la rencontre, alors qu'elle parle avec bonheur de la vie qu'elle a menée jusqu'à présent, une vie remplie d'histoires qui tournent autour du bénévolat, de ses enfants et de son travail à L'HME.

Ellen est l'aînée de cinq filles. Elle est arrivée au Canada en novembre 1953 en provenance de Campobasso en Italie. « Nous sommes arrivés à Halifax, puis avons pris le train pour Windsor, en Ontario, où vivait déjà mon père », se rappelle-t-elle. « L'un de mes premiers souvenirs c'est de regarder par la fenêtre du train et de me demander pourquoi tant de gens avaient mis des vêtements sur les cordes à linge alors qu'il y avait de la neige au sol! » La famille d'Ellen avait quelques parents américains, de sorte qu'elle a passé son enfance à faire l'aller-retour entre Windsor et Detroit. « J'ai appris l'anglais très rapidement, grâce en grande partie à ma professeure de quatrième année qui m'a prise sous son aile. »

Vers la fin de son adolescence, Ellen a déménagé à Montréal, où elle s'est mariée et a fondé une famille. Sa carrière a connu différentes orientations avant son arrivée à L'HME. Elle a d'abord travaillé comme enseignante à la fin des années 1960 et a participé à un projet pilote pour des enfants qui avaient des problèmes à l'école. Durant toute sa carrière, Ellen a suivi différents cours au Collège Marie-Victorin, au Collège O'Sullivan et à l'Université Concordia afin d'améliorer ses connaissances et ses compétences.

Avant de travailler à L'HME, Ellen a participé au développement d'une association à but non lucratif intéressée par la recherche génétique, ce qui lui a donné l'occasion de rencontrer le Dr Charles Scriver. Son travail au sein de cette association l'a amené à assister



à des conférences en France, en Italie, en Turquie, en Grèce et aux États-Unis. Grâce à ses compétences linguistiques, qui à cette époque incluaient aussi le français, elle a agi comme interprète pour plusieurs délégués. Ellen est passionnée par le travail accompli au fil des années passées avec cette association. « C'était une occasion formidable d'apprendre, de rencontrer de nouvelles personnes et de les aider à entrer en contact les unes avec les autres, raconte-t-elle. Je me suis fait de nombreux amis extraordinaires que je vois encore aujourd'hui. »

Depuis ses débuts à L'HME en 1982, Ellen a porté plusieurs chapeaux. Elle a occupé son premier emploi à la clinique rénale. Elle a ensuite travaillé pour le directeur du centre antipoison et de la protection de l'enfance. Puis, à partir de 1992, elle s'est retrouvée à l'information et au bureau des inscriptions, ainsi qu'à l'inscription des patients à l'urgence. Depuis l'an dernier, elle travaille exclusivement au bureau d'information, établissant le premier contact avec le nombre incalculable de patients, de familles et de visiteurs qui se présentent à l'hôpital chaque année. Inutile de dire que ce poste peut être assez occupé!

Ellen est une personne que l'on peut décrire comme intuitive et compatissante, des qualités des plus utiles quand on travaille à l'accueil. Elle nous rapporte cette histoire récente au sujet d'une jeune maman qui lui a demandé de l'aide. « Elle avait essayé d'avoir un rendez-vous dans un de nos départements sans succès; je lui ai demandé de voir ses demandes de consultation. Il était écrit que c'était urgent, mais il y avait une erreur dans les écritures. » Ellen a alors appelé le département qui a fait le nécessaire pour recevoir l'enfant sur-le-champ. « J'étais tellement contente qu'elle m'ait demandé de l'aide, et si heureuse d'avoir pu l'aider! » Ce jour-là, lorsqu'Ellen est revenue de dîner, une note de remerciement d'une mère reconnaissante l'attendait.

Ellen explique que pour travailler au bureau d'information, il ne vous faut pas seulement connaître l'hôpital, il faut aussi connaître la ville : les hôtels, les lignes de métro et d'autobus et bien d'autres choses encore. Et elle garde des cartes à portée de main. « Vous seriez surpris du nombre de gens qui appellent pour demander comment se rendre à l'hôpital. Évidemment, je dois savoir d'abord où ils sont avant de leur dire comment se rendre ici! »

Ellen n'est qu'à quelques semaines de sa retraite, et elle est impatiente d'entreprendre la prochaine étape de sa vie qui lui permettra de passer beaucoup plus de temps avec sa petite-fille, son rayon de soleil. Elle prévoit aussi commencer à écrire l'histoire de la famille.

Même à la retraite, il est fort probable qu'Ellen continuera à aider les gens où qu'elle aille. « Il y a un certain temps, une femme est arrivée à l'entrée principale avec son bébé, raconte Ellen. Elle avait accouché la veille. Comme son père garait la voiture, j'ai offert de l'aider à porter le bébé jusqu'à l'ascenseur. C'est ce qu'il faut faire, tout simplement! »



# Nos héros

## Gabriel et Gracianne : deux enfants, une histoire

Par Maureen McCarthy

**A**pprendre que son enfant est malade est la hantise de tout parent. Alors, imaginez ce que c'est quand ça se produit pour une seconde fois. C'est ce que Lisa Yee et son mari Gerald Verghese ont vécu avec leur fils Gabriel, puis leur fille Gracianne. « C'est comme si la foudre avait frappé deux fois », raconte Lisa. « Après ce que nous avons traversé avec Gabriel, Gracianne était censée être "l'enfant en santé" de la famille. »

Ce qu'ils ont éprouvé, ce n'est pas qu'une simple inquiétude. Lorsque Gabriel était bébé, on a diagnostiqué un reflux et une œsophagite graves qui ont provoqué un retard de croissance. Gabriel a cessé de prendre du poids vers l'âge de six mois, et même si on lui a prescrit des médicaments, à 11 mois ses résultats de laboratoire ont commencé à être anormaux. Son gastroentérologue, la D<sup>re</sup> Dominique Levesque, et le personnel de la clinique du retard de croissance de L'HME ont alors pris une importante décision. « Nous avons dû apprendre à le nourrir d'une préparation spéciale hypercalorique et hypoallergène par un tube nasogastrique, rapporte Lisa. Gabriel et moi étions hospitalisés pour des tests; on m'a appris à insérer et retirer le tube nasogastrique, et à concocter la préparation spéciale. » À l'âge de 20 mois, Gabriel avait pris suffisamment de poids et mangeait assez bien par la bouche pour qu'on cesse d'utiliser le tube nasogastrique.

### Deuxième voyage à l'urgence

Au fil du temps, Gabriel a pris du mieux et la vie a repris son cours normal. Peu de temps après, sa sœur Gracianne naissait. Elle montrait tous les signes d'un bébé en santé, mais à son deuxième anniversaire, certains signes indiquaient que quelque chose n'allait pas. La famille s'est alors retrouvée à l'urgence où le diagnostic est tombé : Gracianne souffrait de diabète de type I. En quelques jours, ils étaient reçus à la clinique du diabète de L'HME où Anne Bossy et Evelyne Pytka leur ont appris comment prendre en charge le diabète de Gracianne, c'est-à-dire faire les tests de glycémie, compter les carbohydrates et gérer les événements hypoglycémiques. « C'était la deuxième fois que nous subissions le choc des visites à l'urgence et d'une prise en charge de notre bébé, se souvient Lisa. Le personnel ne comprenait pas pourquoi nous étions si calmes au début. Mon attitude c'était "montrez-moi ce qu'il faut faire, et je vais le faire" ».

Alors, comment la famille Verghese s'organise-t-elle avec deux enfants qui ont une relation suivie avec L'Hôpital de Montréal pour enfants? D'après Lisa, on s'habitue. Gabriel aura 10 ans en décembre; il prend encore des médicaments pour soigner son reflux gastro-oesophagien pathologique (GERD) et doit prendre certaines précautions, comme ne pas manger avant d'aller au lit. Il subit chaque année une endoscopie pour surveiller son œsophage et sa valve stomacale. « Autrement, il va bien et ne se souvient pas vraiment de cette épreuve », précise Lisa.

Gracianne, elle, a maintenant cinq ans et elle se montre généralement très coopérative à l'égard de la prise en charge de son diabète. « Elle porte maintenant une pompe à insuline, ce qui simplifie énormément la gestion quotidienne de la maladie », explique Lisa. Gracianne mange presque tout ce qu'elle veut, raisonnablement; cependant, elle devra toujours surveiller sa glycémie, soit environ quatre fois par jour. Le moment difficile, c'est quand elle dit « je déteste être diabétique » et qu'elle demande « pourquoi j'ai été faite comme ça. »

### Des visites de suivi qui rassurent

Pour Lisa, le bilan de santé annuel de Gabriel et les rendez-vous trimestriels de Gracianne ne sont nullement contraignants. « Le suivi étroit des médecins me permet d'espérer qu'on peut éviter les complications à long terme. »

Lisa s'entend souvent dire : je ne sais pas comment tu fais. Elle répond généralement : vous le feriez aussi si vos enfants étaient dans la même situation. Elle dit aussi aux parents que s'ils ont des doutes sur la santé de leur enfant, ils doivent sans cesse poser les bonnes questions aux professionnels de la santé appropriés, et ce, jusqu'à ce qu'ils obtiennent une réponse qui a du sens. « Nous avons eu beaucoup de chance de pouvoir compter sur l'équipe dévouée et spécialisée de L'HME pour s'occuper de nos enfants quand nous en avons besoin, dit-elle. Gracianne "adore" le D<sup>r</sup> Mitchell et elle est toujours très contente quand c'est le temps d'aller à l'hôpital. Qu'est-ce qu'une mère peut demander d'autre? »