

Chez nous

LE BULLETIN DES EMPLOYÉS DE L'HME | Publié par les Relations publiques et communications | www.hopitalpourenfants.com

ÉTÉ 2023



Améliorer les soins aux patients, une simulation à la fois

— page 4

ÉGALEMENT DANS CE NUMÉRO :

Bâtir une culture de sécurité — page 8

Un accès unique pour médecins référents — page 11

L'été, c'est fait pour jouer à l'HME — page 13

Hôpital de Montréal
pour enfants
Centre universitaire
de santé McGill



Montreal Children's
Hospital
McGill University
Health Centre

Une occasion de se rassembler

Nous sommes heureux d'annoncer que les webinaires en ligne de l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME), qui n'avaient au départ qu'un seul objectif alors que nous faisons face à l'urgence de la pandémie, sont maintenant de retour et constituent un événement permanent. Nous voulons rassembler tout le personnel et partager les dernières informations sur ce que nous accomplissons, les défis auxquels nous sommes confrontés et nos perspectives d'avenir.

Nous réservons délibérément un temps important pour les questions et réponses, alors n'hésitez pas à nous rejoindre en direct si vous le pouvez. Sinon, vous trouverez les liens vers les enregistrements vidéo de ces événements dans la section « Communauté Hôpital de Montréal pour enfants » de l'intranet du CUSM. Le 1^{er} juin, la dernière séance a permis de présenter un certain nombre de développements passionnants, depuis le lancement de

notre nouveau Centre de coordination d'accès aux soins et de notre équipe de transport terrestre pédiatrique pour les enfants gravement malades, jusqu'à l'amélioration de notre culture de la sécurité, en passant par l'attraction, la rétention et la formation continue de nos excellents coéquipiers, ainsi qu'une bonne demi-douzaine d'autres nouvelles importantes.

Si vous avez manqué ce webinaire, vous avez manqué beaucoup de choses, alors n'hésitez pas à regarder la vidéo ! La prochaine séance aura lieu le 15 septembre et nous espérons que vous serez des nôtres.

Beaucoup d'entre nous sont nostalgiques du « sens de la communauté » de l'HME, de l'époque où nous nous mêlions plus facilement les uns aux autres sur l'ancien site de l'hôpital, même si nous sommes de plus en plus nombreux à n'avoir jamais travaillé sur la rue Tupper. À noter que plusieurs activités intéressantes

[suite >](#)

sont présentement organisées à l'HME, y compris les réunions scientifiques (*Grand Rounds*), les activités du Comité de qualité de vie au travail et d'autres événements spéciaux. L'information est généralement disponible sur l'intranet du CUSM.

N'hésitez donc pas à participer aux événements qui vous intéressent! Mais d'abord, nous vous encourageons à partager l'information sur vos propres événements en écrivant à Cynthia Esposito : cynthia.esposito@muhc.mcgill.ca.

À propos de nos excellents coéquipiers : notre première journée portes ouvertes, organisée au printemps

pour informer et attirer notre futur personnel, a été un franc succès. Nous en avons tiré des leçons pour organiser une journée portes ouvertes encore plus imposante le 28 septembre. En plus de notre propre publicité dans les établissements d'enseignement, nous vous demandons de passer le mot avec enthousiasme aux jeunes de votre famille et à vos amis afin qu'ils puissent envisager une carrière gratifiante avec nous.

L'excellence attire l'excellence, c'est pourquoi nous vous remercions pour les soins extraordinaires que vous prodiguez aux enfants malades et à leurs familles!

Cindy McCartney

Directrice associée des soins infirmiers,
Hôpital de Montréal pour enfants
et mission Santé des femmes du CUSM

Frédéric De Civita

Directeur associé aux services
multidisciplinaires et programmes de
soutien, Hôpital de Montréal pour enfants
et mission Santé des femmes du CUSM

D^r Robert Barnes

Directeur associé des services
professionnels, Hôpital de Montréal
pour enfants

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

Rédactrice : Christine Bouthillier
Collaboratrices : Roxane Gaudreault, Maureen McCarthy
Design : Vincenzo Comm Design inc.
Photographie : Roxane Gaudreault, Spencer Halickman,
Melanie Nixon

Pour soumettre des témoignages ou des idées pour *Chez nous*, communiquez avec le bureau des Relations publiques et 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 :
L'équipe du Centre de simulation
pédiatrique : D^{re} Ilana Bank, Maia
Siedlikowski et Kelly Cummins

Photo couverture :
Spencer Halickman

Suivez-nous sur  facebook.com/hme.mch  twitter.com/HopitalChildren  instagram.com/hme.mch  linkedin.com/company/hme-mch



Le nouveau Centre de simulation pédiatrique : mettre en pratique des compétences cruciales sauve des vies

Par Christine Bouthillier

En mai dernier, l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME) a procédé à l'ouverture officielle de son Centre de simulation pédiatrique, l'un des rares centres de simulation de classe mondiale à proposer de la formation directement dans des environnements réels de soins pédiatriques.

[suite >](#)

► Ci-dessus : Les participants à l'inauguration du Centre de simulation pédiatrique ont eu l'occasion de voir l'équipe en action lors d'une simulation.

Le Centre de simulation pédiatrique a pour mission de proposer des formations interprofessionnelles conçues pour refléter les situations de la vie réelle, des scénarios les plus rares aux plus fréquents, et d'aider les équipes de l'HME à prodiguer les meilleurs soins aux patients.

L'objectif du centre est d'innover, de diffuser les plus récentes connaissances, d'accroître la sécurité des patients, de leur famille et du personnel, de renforcer la culture de simulation comme

mode de formation dans l'environnement pédiatrique et de générer des sujets de recherche.

UNE DEMANDE CROISSANTE

L'HME réalise des simulations depuis de nombreuses années afin de parfaire les connaissances de ses professionnels. Cependant, pour répondre à la demande croissante, une équipe s'y consacre désormais à temps plein et a ses propres locaux dans le Centre de ressources Banque Nationale de l'HME.

« La formation continue est la pierre angulaire de l'amélioration constante des soins aux patients. Grâce aux progrès importants réalisés dans le domaine médical, les soins de santé se complexifient, créant un besoin pressant de méthodes d'apprentissage nouvelles et innovantes pour les professionnels, dont la simulation fait partie intégrante », souligne la D^{re} Ilana Bank, directrice médicale du Centre de simulation pédiatrique.

[suite >](#)



► La simulation mettait en scène un enfant faisant une réaction allergique grave après avoir mangé dans l'atrium P.K. Subban.



► L'équipe du Centre de simulation pédiatrique (de gauche à droite) : Maia Siedlikowski, infirmière enseignante, Kelly Cummins, infirmière-chef, et la D^{re} Ilana Bank, directrice médicale.



► La D^{re} Ilana Bank lors la conférence de presse présentant le Centre de simulation pédiatrique aux médias.

« Toute l'équipe est très fière d'avoir ouvert un centre avant-gardiste qui répond à la nécessité de formation. »

Les simulations favorisent le développement de nouvelles compétences, le travail d'équipe, la résolution de problèmes, la prise de décisions dans un contexte parfois stressant et les soins axés sur le patient et sa famille, ainsi que l'amélioration des résultats cliniques.

C'est en mettant ses connaissances en pratique que l'on apprend le mieux et la simulation permet de le faire dans un environnement sans risque. En étant exposés à une variété de scénarios médicaux, les professionnels de la santé sont mieux préparés et plus confiants lorsqu'une telle situation se présente dans la réalité. Ils apprennent aussi les meilleures pratiques pour communiquer avec les patients et

[suite >](#)

leur famille, ainsi que pour les rassurer et les reconforter.

AMÉLIORER LES SOINS AUX ENFANTS, UNE SIMULATION À LA FOIS

Parmi les services du Centre de simulation pédiatrique, notons :

- une unité mobile pour faciliter la tenue de séances éducatives dans les aires réelles de soins aux patients de l'hôpital ;
- des mannequins de tailles et d'âges différents pour refléter la population pédiatrique ;

- une équipe multidisciplinaire dévouée qui s'engage à concevoir et à animer des sessions éducatives.

De nombreux événements peuvent être simulés, y compris, mais sans s'y limiter, les traumatismes, les soins chirurgicaux, les soins médicaux, les différents exercices de réanimation et codes (par exemple, un arrêt cardio-respiratoire), ainsi que la préparation aux catastrophes. Si vous pouvez y penser, l'équipe du Centre peut le simuler !

Les sessions peuvent être filmées ou diffusées en direct pour pouvoir être visionnées à distance en temps réel, ainsi qu'en différé.

Après toute simulation, un compte rendu est organisé pour aider à identifier les défis et les occasions d'amélioration.

Remerciements sincères à la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants et aux donateurs, notamment Thistledown Foundation, la famille Lassner et CAE, sans qui ce projet n'aurait pas pu voir le jour. ✨





MISSION : SÉCURITÉ élargit sa portée afin d'améliorer les soins

Par Maureen McCarthy

La D^{re} Samara Zavalkoff est médecin à l'Unité de soins intensifs pédiatriques (USIP) de l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME). Mais au-delà de l'USIP, elle joue un autre rôle important. Elle s'intéresse depuis longtemps à la sécurité des patients et son rôle actuel de directrice médicale de la sécurité des patients lui a été attribué après plusieurs années passées à développer une culture de la sécurité à l'hôpital. suite >

► Ci-dessus : À l'occasion de la Semaine nationale de la sécurité des patients, Mission : Sécurité a organisé « la bassinette des horreurs », un parcours interactif où les participants devaient identifier des erreurs ou mauvaises pratiques en lien avec la sécurité des patients.

En 2017, dans un contexte de sensibilisation croissante aux questions de sécurité dans le milieu des soins de santé, la D^{re} Zavalkoff, de concert avec les D^{rs} Nadine Korah et Sasha Dubrovsky, a dirigé l'initiative « Parlons-en » à l'HME, qui mettait l'accent sur la communication, plus particulièrement sur la mauvaise communication en tant que source de problèmes de sécurité. En 2023, l'HME a fait de grands progrès dans la formalisation de son approche de sécurité en en faisant l'un de ses principaux objectifs stratégiques.

La D^{re} Zavalkoff travaille avec Alexandra Black, coresponsable de la sécurité et conseillère cadre au Bureau de la qualité et de l'amélioration continue. Jordana Saada, conseillère cadre, Partenariat et programmes de soutien aux patients, est actuellement conseillère cadre intérimaire en amélioration continue à l'HME. Elles travaillent en étroite collaboration avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), qui est mandatée par le gouvernement pour assurer la sécurité dans les hôpitaux.

La D^{re} Zavalkoff explique que les problèmes de sécurité sont très divers et peuvent toucher tout le monde, qu'il s'agisse des patients ou du personnel.

« En fin de compte, tout se résume à la sécurité », dit-elle. « Lorsqu'un patient doit attendre longtemps, lorsque nous ne disposons pas du matériel adéquat, lorsque nous manquons de personnel, lorsque nous ne partageons pas suffisamment d'informations avec la famille, tout cela a des répercussions sur la sécurité. »

Le programme Mission : Sécurité a été développé pour sensibiliser et améliorer la sécurité à l'hôpital, et la D^{re} Zavalkoff insiste sur le fait qu'il s'agit d'un programme appelé à durer. « Il ne s'agit pas d'un projet à court terme, mais d'un projet permanent. C'est ce qui nous définit aujourd'hui. »

Au cours de l'année écoulée, le programme a mis en place un comité de sécurité multidisciplinaire représentant de nombreux secteurs de l'hôpital. Tous les membres du comité ont une certaine expertise en matière de sécurité des patients et ils travaillent en liaison avec des personnes issues de services tels que

l'informatique, l'entretien des bâtiments et la sécurité.

« Nous essayons de faire beaucoup de choses, mais à ce stade, le plus important est de créer une culture de sécurité, ce qui signifie que les gens comprennent et assument que nous travaillons dans un environnement où il n'y a pas de honte et pas de blâme », déclare la D^{re} Zavalkoff. Chacun est donc encouragé à signaler les problèmes de sécurité sans craindre d'être jugé, explique-t-elle.

REGARDER EN ARRIÈRE

Les efforts concrets de l'équipe pour rendre l'hôpital plus sûr nécessitent de [suite >](#)



► La D^{re} Samara Zavalkoff.

regarder à la fois vers le passé et vers l'avenir. Dans le premier cas, le comité de sécurité cherche à comprendre comment un événement lié à la sécurité s'est produit et comment éviter qu'il ne se reproduise.

D'un point de vue rétrospectif, ses membres posent beaucoup de questions pour analyser un événement de sécurité. Cet été, l'équipe a notamment lancé un projet important de système électronique de collecte d'informations sur tous les événements liés à la sécurité afin de les classer et de les traiter.

Elle est également en train de créer un comité de haut niveau chargé d'examiner les événements liés à la sécurité afin de confirmer le problème ou la cause et de recommander une solution. Elle a aussi mis en place des dyades de sécurité dans les secteurs cliniques où les patients sont hospitalisés, composées d'un médecin et d'une infirmière ou un professionnel paramédical responsables de la sécurité.

« Ainsi, lorsque nous sommes confrontés à un événement et que nous devons travailler avec des personnes sur le terrain, nous savons qui est le responsable de la sécurité », explique la D^{re} Zavalkoff. Au cours de l'année à venir, le comité prévoit établir des dyades pour les services ambulatoires également.

REGARDER VERS L'AVENIR

S'il est essentiel de comprendre comment et pourquoi les événements liés à la sécurité se produisent, il faut aussi anticiper les problèmes.

« Tout le monde veut faire de son mieux, mais parfois notre système n'est pas bien structuré », explique la D^{re} Zavalkoff, « c'est pourquoi notre approche proactive consiste à chercher où les choses peuvent être améliorées et comment les améliorer. »

En 2022-2023, Mission : Sécurité a organisé une série de dîners-conférences, ouverts à tous les employés de l'HME, afin

d'aborder divers sujets tels que la sécurité entourant les médicaments et la sécurité dans la communication. Et en 2024, la D^{re} Zavalkoff indique que l'équipe prévoit rejoindre une organisation collaborative internationale d'hôpitaux pédiatriques appelée Solutions for Patient Safety, dans le but de partager les connaissances et de se soutenir mutuellement pour rendre les hôpitaux pédiatriques plus sûrs.

L'AFFAIRE DE TOUS

La D^{re} Zavalkoff reconnaît qu'il y a beaucoup de travail à faire, mais c'est la direction que l'hôpital doit prendre. « Nous faisons de grandes choses pour nos patients. Nous devons continuer à les faire de la manière la plus sûre possible et à chercher des moyens de les rendre plus sûres. »

Une partie de cette démarche concerne également les familles. Actuellement, lorsqu'un événement de sécurité survient chez un patient, la famille est invitée à participer à un examen.

« Les membres de la famille peuvent donner un point de vue critique sur ce qui s'est passé et leur contribution est très importante », déclare la D^{re} Zavalkoff. « Un de nos objectifs est d'ajouter un membre de la famille au comité de sécurité dans un avenir proche. »

La D^{re} Zavalkoff pense que l'instauration d'une culture de la sécurité s'étend à tous les secteurs de l'hôpital, quel que soit le service dans lequel une personne travaille. Elle et les membres du comité veulent cultiver un environnement où chacun pense à la sécurité dans tout ce qu'il fait. « Il ne s'agit pas seulement de quelques personnes choisies dans une poignée de divisions », dit-elle. « C'est la responsabilité de tout le monde à l'HME. » ❁





Faciliter la communication au bénéfice des patients

Par Roxane Gaudreault

Les communications entre hôpitaux communautaires et centres de soins tertiaires sont cruciales afin de bien soigner les patients. Pour faciliter et accélérer les échanges entre les médecins référents et le personnel de l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME), une ligne directe a été mise en place au début du mois de mai 2023 via le nouveau Centre de coordination d'accès aux soins.

Toutes les requêtes provenant de centres hospitaliers référents du RUISSS McGill peuvent ainsi transiter par un numéro de téléphone unique, le 514-412-4242 :

- Consultations téléphoniques
- Demandes de transfert
- Transport terrestre spécialisé
- Conseils de réanimation
- Traumatologie
- Sous-spécialités médicales ou chirurgicales
- Psychiatrie
- Consultations pédiatriques générales

« L'initiative est venue d'un désir d'améliorer les services. L'arrivée de l'équipe de transport terrestre pédiatrique, qui est une initiative commune avec le CHU Sainte-Justine, nous a donné l'occasion de lancer le Centre de coordination d'accès aux soins. Grâce à ce projet, on évite les communications

[suite >](#)

► Ci-dessus : Sze Chan, Geneviève Gagnon et la D^{re} Anab Lehr.

inutiles et les transferts aux mauvaises personnes », explique la D^{re} Anab Lehr, responsable médicale du projet et intensiviste pédiatrique à l'HME.

« Le processus a demandé la collaboration de plusieurs acteurs, dont les chefs des différents services. Ils nous ont aidés à mettre sur pied des algorithmes clairs et efficaces qui guident maintenant les actions du personnel qui prend les appels. »

Pour répondre aux demandes et assurer la transmission efficace de l'information, une équipe de coordonnateurs d'accès aux soins a été créée, formée et est maintenant pleinement opérationnelle, et ce, 24h par jour, sept jours par semaine.

QU'EST-CE QU'UN COORDONNATEUR D'ACCÈS AUX SOINS ?

Les coordonnateurs d'accès aux soins sont infirmières auxiliaires. Servant d'intermédiaires, elles permettent de diriger efficacement la plupart des requêtes. Ce sont notamment elles qui s'occupent de transmettre les consultations téléphoniques aux médecins, de coordonner les demandes de transfert ou de transport en assurant la collecte d'informations ainsi qu'en mettant en relation les professionnels concernés.

Elles traitent aussi les appels pour l'urgence, la traumatologie, l'unité de soins intensifs pédiatriques et l'hôpital de jour. Enfin, les coordonnateurs d'accès aux soins ont la responsabilité d'amasser des données sur le volume et la nature des appels reçus par l'hôpital, contribuant à l'optimisation du déploiement des ressources sur le terrain et l'évaluation de la nécessité d'élargir le projet.

« En tant qu'infirmière, j'aime aider les personnes dans le besoin. Avec le développement du nouveau service, je suis en mesure de faire une différence. J'aime savoir que les médecins du Québec peuvent compter sur nous. Nous contribuons constamment à l'amélioration de la santé des patients », témoigne Suki Wai-Yen Li, coordonnatrice d'accès aux soins.

UN SERVICE DE PLUS EN PLUS POPULAIRE

Depuis le lancement du Centre de coordination d'accès aux soins en mai, plus de 400 demandes ont été traitées. Le nombre de demandes hebdomadaires est en croissance constante. La hausse de popularité du service peut s'expliquer par des efforts de communication soutenus, mais aussi par la transmission de l'information par bouche-à-oreille des médecins de l'HME à leurs collègues de la communauté.

On peut s'attendre à ce que le service prenne de plus en plus d'ampleur. Les coordonnateurs d'accès aux soins devraient recevoir plus de responsabilités lors des prochaines phases du projet, notamment la gestion des appels pour la chirurgie, la psychiatrie et les sous-spécialités médicales et chirurgicales, qui sont pour l'instant encore redirigés vers la localisation.

« Les services des coordonnateurs évoluent et devraient prendre de l'ampleur au cours des 18 prochains mois. Actuellement, nous avons une infirmière auxiliaire qui répond au téléphone par quart de travail. Dans les prochaines phases du projet, nous prévoyons étendre son rôle à la coordination des soins aux patients, ce qui allégera la charge de travail du personnel interne de l'HME, qui pourra passer plus de temps au chevet des patients », conclut Jeniene Birks, gestionnaire de projet au Bureau de la qualité et de l'amélioration continue à l'HME. ❁

Tel que demandé par le Ministère de la Santé et des Services sociaux, tous les médecins de l'HME doivent s'assurer que leur adresse courriel med@ssss est activée afin que le coordonnateur d'accès aux soins puisse leur envoyer les informations relatives au patient.

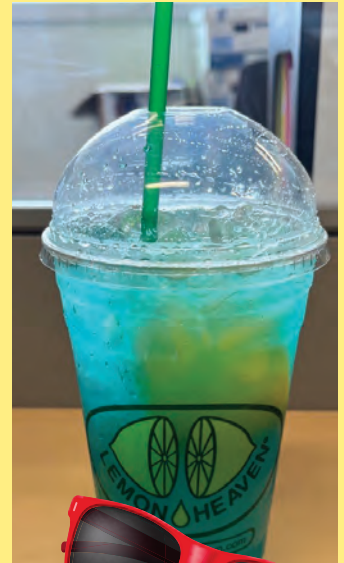
Parcelles de soleil

Par Roxane Gaudreault

Pour accompagner les beaux jours d'été, le Comité de qualité de vie au travail de l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME) s'est assuré de mettre un peu de soleil dans la vie des employés ! Vous avez manqué ça ? En voici un aperçu. *Merci à la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants qui finance le comité.*

UN PETIT RAFRAÎCHISSEMENT

Le 3 mai dernier, le comité a offert au personnel de l'HME une petite gâterie glacée, soit une succulente limonade Lemon Heaven ! Plusieurs ont bravé le mauvais temps pour faire la file devant le camion de nourriture de rue installé à l'extérieur.



L'HME CÉLÈBRE LA FIERTÉ

Le 28 juin, tous ont eu l'occasion d'afficher fièrement leurs couleurs en soutien à un environnement inclusif et accueillant. Des autocollants arc-en-ciel et des bonbons ont été distribués aux entrées de l'hôpital.



DU MINI-GOLF DANS L'ATRIUM P.K. SUBBAN

Le 13 juin, l'atrium P.K. Subban a viré au vert pour permettre à toute la communauté de l'HME de compléter un parcours de mini-golf durant la pause-café !

