

Inter blocs

JOURNAL INTERNE DU CHU SAINTE-JUSTINE

MAI 2019
VOL. 41
N° 4

L'hygiène des mains est l'affaire de tous!



 **CHU Sainte-Justine**
Le centre hospitalier
universitaire mère-enfant

Université  de Montréal

Interblocs est publié neuf fois par année
par la Direction des communications du
CHU Sainte-Justine.
Disponible sur notre site : chusj.org

Photographie : Stéphane Dedelis, Véronique Lavoie,
Alexandre Marchand, Charline Provost, Pierre Landry,
Johanne Paquette, Richard Milette, Nadia Zheng,
Sabrina Pantaloni, Sophie Gascon, Amélie Dubé
et Emilie Pelletier
Impression : Quadriscan
Éditrice : Anne-Julie Ouellet,
directrice des communications
Coordination : Nicole Saint-Pierre
Révision : Documens
Graphisme : Simon Langlois

Vous pouvez joindre l'équipe d'*Interblocs*
par courriel à interblocs.hsj@ssss.gouv.qc.ca
ou par téléphone au 514 345-4663
Prochaine parution : juin 2019
Reproduction permise avec mention de la source



2

DANS CE NUMÉRO

P. 3
Mot de la PDG

P. 4
Tous ensemble pour une meilleure
hygiène des mains !

P. 5
Combattons les obstacles à l'hygiène des mains

P. 6
Fondation CHU Sainte-Justine
Défi caritatif Banque Scotia 2019 :
une mobilisation sans précédent pour les
enfants de Sainte-Justine!

P. 7
Et c'est parti ! Un bistro est né au CRME...
Un petit chœur qui fait du bien
Pour l'amour des enfants et... de la musique

P. 8
Des études à découvrir

P. 9
Centre de promotion de la santé
L'ABC de la communication chez les tout-petits

P. 10-11
Perfo +
Le commissariat aux plaintes et à la
qualité des services

P. 12
Le CHU dans les médias





L'hygiène des mains : une priorité organisationnelle

Par **Caroline Barbir**, présidente-directrice générale

Au CHU Saint-Justine, l'hygiène des mains est considérée comme priorité, mais les pratiques n'ont pas encore atteint le taux de conformité désiré puisqu'il est actuellement de 64% alors que l'objectif de l'année a été fixé à 75%.

Les pratiques organisationnelles requises (POR) d'Agrément Canada présentent l'hygiène des mains comme le moyen le plus important pour réduire les infections nosocomiales, mais elle n'est pas toujours pratiquée aux moments recommandés. D'autre part, dans son entente de gestion et d'imputabilité, le ministère de la Santé et des Services sociaux établit à 80% le taux de conformité pour l'année 2019-2020.

L'évaluation de la conformité aux pratiques d'hygiène des mains se fait par observation directe dans les différentes unités de soins. Les résultats sont transmis aux membres des équipes après chaque séance d'observation.

Au cours des dernières années, tout a été mis en œuvre pour faciliter l'hygiène des mains dans les secteurs de soins : un grand nombre de distributeurs de solution hydro-alcoolique a été installé et des lavabos sont présents dans toutes les chambres et tous les corridors du bloc 11. De plus, une formation en ligne sur l'hygiène des mains conçue par l'équipe de prévention des infections est accessible sur la plateforme du centre de formation en ligne. Aussi, un comité d'intervention sur l'hygiène des mains a été mis sur pieds et est présidé par Isabelle Demers, présidente-directrice générale adjointe. Ce comité a élaboré un plan d'actions selon les cinq axes de travail suivants : la disponibilité des produits, les audits, le modèle de rôle et le leadership, l'éducation et la communication.

La non-conformité à l'hygiène des mains peut avoir des conséquences importantes sur la clientèle : le développement d'infections, la prolongation de l'hospitalisation, l'isolement prolongé, des impacts psychologiques et des frais. Il est de notre devoir et de notre responsabilité de protéger nos patients, et l'hygiène des mains fait partie des moyens parmi les plus efficaces pour y arriver. N'oublions pas que la mobilisation de l'ensemble des équipes est également un facteur clé qui nous permettra d'atteindre nos objectifs.

Je vous invite à participer aux activités prévues dans le cadre de la Semaine de l'hygiène des mains, du 3 au 7 juin prochains, qui s'adressent à l'ensemble du personnel et qui se veulent un rappel amical, sous différentes facettes, des bonnes pratiques. Rappelons-nous également que ce geste si simple et peu coûteux a une incidence majeure sur la santé et la sécurité des patients. L'adhésion aux bonnes pratiques d'hygiène des mains est essentielle et obligatoire : il s'agit d'une priorité organisationnelle.

La semaine de l'hygiène des mains

Tous ensemble pour une meilleure hygiène des mains!

Par **Nadia Desmarais**, chef du Service de la prévention des infections, **Martine Fortier**, adjointe au directeur - Centre de promotion de la santé et **Sarah Emery**, adjointe au chef du plateau ambulatorie



L'hygiène des mains est aussi essentielle pour se protéger soi-même de la transmission de ces microbes vers notre organisme. En nous protégeant, nous protégeons du même coup nos familles, notre communauté et nos patients.

L'hygiène des mains est une priorité au CHU Sainte-Justine et elle doit l'être pour tous.

SEMAINE DE PROMOTION DE L'HYGIÈNE DES MAINS DU 3 AU 7 JUIN

Afin d'informer et de sensibiliser le personnel, mais aussi les patients et leurs proches, une équipe transversale s'est mobilisée pour vous offrir une semaine qui interpellera tout le monde en vous rappelant que l'hygiène des mains est l'affaire de tous.

Participez en grand nombre, le message est simple et la pratique d'une bonne hygiène des mains l'est tout autant!

L'hygiène des mains est l'affaire de tous. Le CHU Sainte-Justine forme une grande communauté où chacun a son rôle à jouer pour éviter la transmission de microbes, et ce, que vous interveniez directement auprès des patients ou non. Il est de notre responsabilité à tous de nous mobiliser pour cette cause afin d'avoir une influence positive sur la transmission des infections nosocomiales.

La gastro-entérite est transmise par un virus qui se retrouve dans les selles contaminées. Ces agents pathogènes se déposent sur les mains lors du changement de la couche ou après être allé aux toilettes.

SANS UN LAVAGE RIGOREUX DES MAINS, LE VIRUS SE RETROUVE SUR TOUT CE QUE VOUS TOUCHEREZ PAR LA SUITE :



aliments



téléphone
cellulaire



volant
de voiture



bouche, nez
yeux

Imaginez votre cellulaire contaminé qui se retrouve dans la bouche de votre enfant ou contre votre joue. Le tour est joué! Vous venez de gagner une gastro-entérite. La gastro est facile à transmettre, mais si simple à prévenir...

Combattons les obstacles à l'hygiène des mains

Par **Nathalie Audy**, conseillère en prévention et contrôle des infections et **Sara Dorval**, titulaire d'une bourse de perfectionnement en maladies infectieuses, en prévention et contrôle des infections

L'hygiène des mains est un élément central dans la lutte aux infections nosocomiales et constitue une priorité pour le CHU Sainte-Justine. Alors pourquoi n'avons-nous pas une conformité optimale ? Plusieurs auteurs ont écrit sur les obstacles à l'hygiène des mains qui peuvent être répartis en trois catégories :

1.

Les perceptions individuelles (ne pas croire à l'importance de l'hygiène des mains et à l'impact sur les infections nosocomiales, l'oubli, les normes culturelles, etc.)

2.

Le niveau de connaissance (le manque de formation, les mythes et croyances : les gants sont un substitut à l'hygiène des mains, etc.)

3.

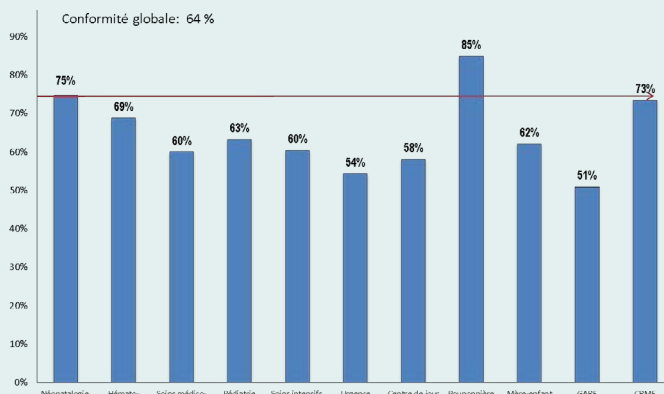
La structure organisationnelle (les ressources, l'accessibilité des produits, manque de temps et de ressources humaines, etc.)

Selon vous, quels sont les obstacles à une bonne hygiène des mains ? Une réflexion sur ces barrières peut vous aider à améliorer votre pratique et à protéger nos patients vulnérables.

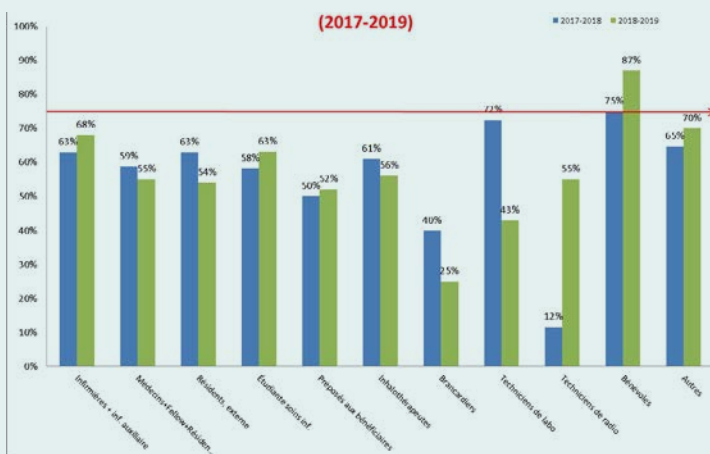
NOS RÉSULTATS POUR 2018-2019

L'objectif de conformité qui était de 75 % pour l'année 2018-2019 n'a pas été atteint. Nous avons obtenu 64 % pour l'ensemble du CHU Sainte-Justine et 73 % pour le CRME. Il est encourageant de constater que, bien que la cible n'ait pas été atteinte, notre pourcentage de conformité augmente graduellement chaque année, passant de 54 %, à 61 %, à 64 %. Des unités de soins ont même réussi à atteindre l'objectif : la néonatalogie a obtenu 75 % et la pouponnière affiche la meilleure performance avec un taux de conformité à 85 %. Voilà des exemples inspirants à suivre et une invitation à poursuivre nos efforts pour le bien de nos patients !

CONFORMITÉ À L'HYGIÈNE DES MAINS AU CHU SAINTE-JUSTINE



CONFORMITÉ À L'HYGIÈNE DES MAINS AU CHU SAINTE-JUSTINE / TITRE D'EMPLOI CHU SAINTE-JUSTINE



DÉFI CARITATIF BANQUE SCOTIA 2019: une mobilisation sans précédent pour les enfants de Sainte-Justine!

Par Fanny Huot-Duchesne, conseillère stratégique, communications

Les 27 et 28 avril derniers, la grande famille de Sainte-Justine s'est plus que jamais mobilisée envers la cause, dans le cadre du Défi caritatif Banque Scotia. Grâce aux employés, aux patients, aux familles et aux amis de Sainte-Justine, l'évènement a rassemblé près de 1 000 participants pour Sainte-Justine au parc Jean-Drapeau. Ensemble, ils ont amassé la somme record de 360 000 \$ pour la santé des mères et des enfants. Avec un accueil de 350 nouveaux participants cette année, il y a franchement de quoi être fiers de ce succès sportif et philanthropique!

Au CHU Sainte-Justine, vous avez été 250 à courir le parcours de 5 km, 10 km ou 21 km et à relever le défi en équipe, tout en soutenant votre unité.

Au nom des enfants et familles de Sainte-Justine, merci d'avoir pris le départ avec nous!



Et c'est parti! Un bistro est né au CRME...

Par **Josée Lavoie**, chef du service diététique, Dt.P. M.sc.

Le 18 mars dernier, le Bistro Délipapilles ouvrait ses portes au Centre de réadaptation Marie-Enfant. Après plusieurs mois sans service alimentaire, les employés et visiteurs du CRME étaient heureux d'avoir accès à ce nouveau service. Quelques jours avant, le décloisonnement a permis au personnel et aux visiteurs de découvrir le nouvel espace moderne, ensoleillé et invitant. L'endroit a rapidement été utilisé par les employés pendant que le personnel de Délipapilles terminait les derniers préparatifs.

Après une installation remplie de défis, d'apprentissage et d'ajustements, l'émotion et la fébrilité étaient présentes lors de la première journée d'opération ! Plusieurs employés attendaient l'ouverture et ont voulu profiter du service alimentaire.

Alors que les clients se succèdent au fil des jours et apprécient cette nouvelle offre, un client a retenu l'attention du personnel de Délipapilles. Patrice Raymond, mécanicien orthèse-prothèse, a en effet été le premier client à se faire servir au Bistro et il est depuis

un client régulier, profitant tous les jours des repas préparés par l'équipe. Sa fidélité a marqué et ravi le personnel de Délipapilles qui est bien heureux de servir les gens du CRME et de gagner des adeptes.

L'offre alimentaire du Bistro se compose d'une variété de produits frais tels que salades, paninis, viennoiseries, etc. Un choix chaud est également proposé incluant une soupe, le tout au prix syndical. Des choix végétaliens signés Aux vivres sont également offerts tous les jours et des sushis préparés par Sushi Shop sont proposés le jeudi.

L'équipe de Délipapilles croit en ce nouveau projet et a à cœur de bien servir la clientèle et surtout de le faire avec passion et professionnalisme. Maya, Benoît, Charles et Louise sont fiers d'accueillir la clientèle et de répondre à ses besoins chaque jour.

« Je tiens à remercier l'équipe de la direction générale d'avoir pris la décision de développer ce service. Que dire de notre toute nouvelle clientèle... Merci infiniment de votre gentillesse et de votre patience et, à l'image de Patrice, de votre fidélité ! » - Josée Lavoie, chef du service diététique

lesse et de votre patience et, à l'image de Patrice, de votre fidélité ! » - Josée Lavoie, chef du service diététique



7

Le chœur du CHU Sainte-Justine

Par **Marise Labrecque**, responsable des Éditions du CHU Sainte-Justine

UN PETIT CHŒUR QUI FAIT DU BIEN

En activité depuis plus de 20 ans, le Chœur du CHU Sainte-Justine regroupe une trentaine de membres provenant de différents services et départements de l'institution, de membres du personnel retraités et d'amis de Sainte-Justine. La direction musicale du Chœur est assurée par Sylvain Cooke, musicien professionnel.

Le Centre de réadaptation Marie-Enfant a également un chœur dirigé par Sylvain Cooke. Cet ensemble vocal s'est par ailleurs enrichi de choristes provenant de l'hôpital Maisonneuve Rosemont et de l'Institut de Cardiologie de Montréal.

Les objectifs poursuivis par les deux chœurs sont les suivants :

1. Donner au personnel du CHU l'occasion de s'ouvrir à un univers créatif ;
2. Favoriser l'utilisation de la musique dans les soins apportés aux enfants ou pour améliorer les conditions d'hospitalisation ;
3. Récolter des fonds afin de financer la recherche et les soins donnés aux mères, aux enfants et aux adolescents qui fréquentent Sainte-Justine.

POUR L'AMOUR DES ENFANTS ET... DE LA MUSIQUE

Pour l'amour des enfants et... de la musique est un projet réalisé à l'initiative du Chœur du CHU Sainte-Justine et qui regroupe des ensembles vocaux qui ont choisi de prêter leurs voix pour une cause, celle de la santé des enfants traités au CHU Sainte-Justine.

Sous la direction musicale de Sylvain Cooke, huit chœurs — dont deux provenant du milieu hospitalier — regroupant quelque 200 choristes interpréteront des œuvres du grand répertoire classique, dont Carmina Burana, le 15 juin 2019, à l'église Saint-Jean-Baptiste. Ils seront accompagnés par l'Orchestre symphonique de Laval et les choristes des Petits chanteurs de Laval.

Tous les profits de ce grand concert seront versés à la Fondation CHU Sainte-Justine.

Des études à découvrir

Par **Maude Hoffmann**, conseillère en communication, Direction de la recherche

Nouveau portail de données massives sur le cancer

Un article du **P^r Vincent Ferretti, Ph. D.**, publié dans la revue *Nature Biotechnology*, présente le portail de données massives de l'International Cancer Genome Consortium, qui regroupe les données de 84 projets de recherche sur le cancer représentant collectivement les données moléculaires de plus de 24 000 donneurs et environ 77 millions de mutations somatiques. Hébergé sur le site [Web dcc.icgc.org](http://webdcc.icgc.org), le portail facilitera grandement l'analyse de données volumineuses pour mener à de nouvelles découvertes et connaissances scientifiques dans le domaine du cancer. Malgré le volume de données

important, les requêtes complexes couvrant l'ensemble du jeu de données sont complétées bien en dessous de 1 seconde. Pour atteindre ce niveau d'évolutivité, l'équipe de recherche a utilisé pour la première fois dans le domaine des portails de données génomiques une multitude de technologies « Big Data » innovantes. Ces technologies permettent de croiser et d'indexer les données au niveau du projet, du type de données, du gène et des variants, et permettent une interface rapide, puissante et informative qui accélère les nouvelles découvertes et connaissances.

La découverte de mutations génétiques renseigne sur le développement du cerveau

En étudiant les mutations d'un gène qui participe au développement du cerveau, une équipe internationale dont fait partie le **D^r Philippe Campeau, MD**, a mis au jour deux nouvelles maladies neuro-développementales. Les résultats de l'étude sont publiés dans *l'American Journal of Human Genetics*. La présence d'une mutation du gène **ACTL6B** – un régulateur épigénétique participant au développement neuronal – serait en cause. En étudiant des patients porteurs de mutations d'**ACTL6B**, les chercheurs ont remarqué que ces personnes se répartissaient dans deux groupes différents : dans le premier groupe, les porteurs de mutations récessives (touchant les deux copies du gène **ACTL6B**) étaient

atteints d'épilepsie et de troubles neurodéveloppementaux, alors que dans le deuxième, les patients, dont une seule copie du gène était mutée, avaient également des problèmes neurodéveloppementaux, mais n'étaient pas atteints d'épilepsie. Ils souffraient en outre d'un retard de langage et de stéréotypies manuelles comme on en observe en présence du syndrome de Rett (causé par des mutations d'un autre régulateur épigénétique). Cette observation apporte une preuve très solide de l'existence de deux maladies neurologiques distinctes, causées par des mutations dans le même gène.

Un nouveau traitement prometteur pour les bébés atteints du syndrome de Noonan

Une nouvelle étude dirigée par le **D^r Gregor U. Andelfinger, MD, Ph. D.**, démontre qu'un inhibiteur de MEK appelé tramétinib peut faire régresser la cardiomyopathie hypertrophique et l'obstruction valvulaire chez les patients atteints du syndrome de Noonan, une maladie génétique rare associée au gène **RIT1**. Cette recherche novatrice est publiée dans le *Journal of the American College of Cardiology*. Jusqu'à cette découverte, les options thérapeutiques se limitaient aux interventions chirurgicales et au soulagement des symptômes par des médicaments. Le traitement par le tramétinib est la première méthode qui cible spécifiquement la cause moléculaire de la maladie. Bien que les résultats soient encore très limités, on peut observer chez les premiers patients que le

traitement stabilise la maladie cardiaque extrêmement grave, mais aussi la fait régresser. Ces résultats ouvrent la voie à des essais cliniques de plus grande envergure, qui s'imposent maintenant.

SUR LE WEB

Pour lire les communiqués complets, écouter des entrevues avec nos chercheurs ou découvrir d'autres études, visitez la section Médias sur le site Web du Centre de recherche au recherche.chusj.org.

Centre de Promotion de la santé

L'ABC de la communication chez les tout-petits



**UNE NOUVELLE
CAPSULE D'INFORMATION
NUMÉRIQUE À L'INTEN-
TION DES PARENTS D'EN-
FANTS ÂGÉS DE 0 À 5 ANS**

Par **Marie-Pascale Deegan**, agente de planification, programmation et recherche, **Nicole Saint-Pierre**, conseillère en communication et **Annie-Joëlle Fortin**, chef de service et chef professionnel, orthophonie et audiologie

Les équipes de professionnelles des services d'audiologie, d'orthophonie et du Centre de promotion de la santé ont travaillé en étroite collaboration à la réalisation d'une capsule d'information numérique portant sur le développement de l'audition et du langage chez les enfants âgés de 0 à 5 ans, l'ABC de la communication chez les tout-petits. Une belle façon de souligner le mois de l'ouïe et de la communication !

Apprendre à bien communiquer est indispensable au bien-être de chaque être humain. Comprendre les autres et exprimer ses besoins, ses émotions et ses idées constituent l'un des fondements essentiels aux relations harmonieuses avec les autres, ainsi qu'à la réussite scolaire. Pour lui permettre d'apprendre à bien communiquer, il importe de voir à ce que le tout-petit entende et développe son langage.

L'ABC de la communication a été conçue dans le but d'aider les parents à mieux connaître le développement de l'audition et du langage de leur tout-petit, à bien suivre son évolution et à connaître des stratégies pour s'assurer que le tout-petit entende et développe bien son langage.

ON Y TROUVE DES MESSAGES DE PRÉVENTION ET DES INFORMATIONS RELATIVES AUX :

1. Phases de développement de l'audition et du langage chez le tout-petit
2. Stratégies favorisant le développement du langage
3. Signaux d'alerte à surveiller
4. Ressources disponibles

Cette capsule est disponible sur le site Promotion de la santé du site Web du CHUSJ. Elle est également diffusée sur les écrans des salles d'attente du CHU Sainte-Justine.



Lancement de la capsule L'ABC de la communication chez les tout-petits, le mercredi 3 avril 2019 avec l'équipe des audiologistes et des orthophonistes du CHU Sainte-Justine

VOX POP – POURQUOI UNE CAPSULE SUR LE DÉVELOPPEMENT DU LANGAGE ET DE LA COMMUNICATION ?

« La capsule s'adresse aux parents ou à toute personne côtoyant de jeunes enfants, âgés de 0 à 5 ans, et les informe sur ce qui est attendu à chaque âge sur le plan du développement du langage et de la communication, et sur les ressources à consulter en cas d'inquiétude ou de questionnement. Le but est aussi de les guider sur les indices à surveiller et de les informer sur les bonnes stratégies à appliquer pour favoriser le développement de la communication et du langage. » Nathalie Lamy et Catherine Carle, orthophonistes.

« En audiologie, la capsule répond aux besoins des parents parce qu'un bon nombre d'enfants référés chez nous le sont, car on suspecte ou on a confirmé des difficultés de langage. Ils sont donc très intéressés à toutes les informations sur le développement du langage. De plus, alors que plusieurs enfants ont des baisses auditives temporaires, le fait d'avoir de bonnes stratégies de communication est important durant la période où ils n'entendent pas bien. La majorité de notre clientèle se sentira concernée par le sujet. » Nathalie Neveu, audiologiste.

POUR PLUS D'INFORMATIONS ET DE RESSOURCES

- Mois de la parole et de l'audition, mai 2019 : <https://paroleetaudition.ca/>
- Journée nationale de l'audition du Québec, 7 mai 2019 : <https://journnee-audition.ca/>

Perfo +

Le commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Par **Laurence Dubé**, stagiaire à la Direction qualité performance, en collaboration avec **Josée Brady**, commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CHU Sainte-Justine.

QUEL EST LE RÔLE DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES?

La commissaire aux plaintes est responsable du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Elle applique la procédure d'examen des plaintes, comme prévu par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS), avec rigueur et impartialité. Les plaintes peuvent être formulées par un parent (ou toute autre personne titulaire de l'autorité parentale) ou un patient de plus de 14 ans. Les plaintes des usagers portent principalement sur un service reçu ou qui aurait dû être reçu ou le signalement d'une situation vécue. Toute plainte ne requiert pas toujours de mesures correctives, car toute plainte n'est pas nécessairement fondée. Ainsi, l'équipe de la commissaire aux plaintes assure le rôle de médiation et de conciliation entre les familles et les équipes cliniques. À noter que lorsqu'une plainte est déposée, l'équipe

a un maximum de 45 jours pour émettre ses conclusions aux plaignants.

La commissaire joue également un rôle d'assistance auprès de toute personne, par exemple pour faciliter l'obtention d'une information ou d'un rendez-vous avec un intervenant. Elle est également disponible à des fins de consultation pour les employés, gestionnaires ou médecins. Ceux-ci peuvent la solliciter pour obtenir son avis sur une situation vécue ou anticipée. La commissaire aux plaintes est un agent facilitateur pour les équipes cliniques ainsi que pour les usagers et leur famille.

Son rôle implique aussi de faire la promotion de son indépendance et du régime d'examen des plaintes et de diffuser les informations sur les droits et obligations des usagers et de leurs familles dans les différents secteurs cliniques.

Les plaintes médicales (médecin, pharmacien, dentiste et résident en médecine) sont traitées par le médecin examinateur, D^r Gilles Chabot. Il est soutenu par deux médecins examinateurs substitués, D^{re} Marie-José Clermont et D^{re} Francine Lefebvre. Le soutien administratif requis est assuré par le commissariat aux plaintes.

INFORMATION MÉCONNUE :

La commissaire relève directement du conseil d'administration du CHUSJ. Le législateur a voulu que les commissaires relèvent du conseil d'administration afin de permettre une indépendance et une exclusivité de fonction.

QUI FAIT PARTIE DE VOTRE ÉQUIPE?

L'équipe de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est composée de 4 personnes. Josée Brady, en fonction depuis juillet 2017, travaille en collaboration avec Cristina Nitu, agente de planification et de programmation de la recherche (APPR). Sous la supervision et la révision de Mme Brady, Cristina se voit déléguer certaines fonctions de la commissaire. Élise Lambert, technicienne en administration, offre le soutien administratif à l'équipe et aux médecins examinateurs. Finalement, Rym Asma Madi est l'assistante administrative qui assure l'accueil du bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le soutien administratif et gère la boîte courriel.

COMMENT AIMERIEZ-VOUS ÊTRE PERÇUE AU SEIN DE L'ORGANISATION?

Le rôle de commissaire aux plaintes est souvent méconnu. Les insatisfactions et les plaintes peuvent susciter de l'insécurité chez les personnes ou secteurs visés. Il est important de souligner que toute plainte ou insatisfaction est l'occasion d'améliorer les soins et services et d'assurer le respect des droits des usagers. Dans le traitement des demandes des usagers, la commissaire aux plaintes interpelle les gestionnaires. Elle peut également soutenir les équipes. Elle souligne la grande collaboration des directions et des différents services. Elle a d'ailleurs réalisé plusieurs présentations et rencontres avec les équipes et les gestionnaires afin de démystifier son rôle et présenter le traitement des plaintes.



Rangée du haut : Cristina Nitu, Rym Asma Madi
Rangée du bas : Josée Brady, Élise Lambert

QUELS SONT LES PRINCIPES-CLÉS À RETENIR SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES ?

Les éléments à retenir sont l'importance de l'accueil de l'Autre (avec un grand A) et le respect. Cela transparait dans l'accueil qu'offrent les membres de l'équipe, que ce soit au téléphone ou lors d'une rencontre. Les locaux sont lumineux et l'utilisateur ou le membre de la famille qui s'y présente est accueilli avec écoute et respect.

La collaboration avec les différentes directions et secteurs du CHSUI est incontournable dans le traitement des insatisfactions des usagers.

COMMENT LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES COLLABORE-T-ELLE AVEC L'ORGANISATION ?

La commissaire aux plaintes participe aux rencontres du Comité de vigilance et de la qualité qui est un comité qui relève du conseil d'administration. Elle peut également être invitée aux différents comités de la direction générale, dont le Comité de régulation et le Comité de direction, selon les besoins.

Elle assiste au Conseil d'administration comme invitée et observatrice et peut également être invitée au Comité de direction et au Comité des mesures d'urgence.

Finalement, la commissaire est impliquée dans la démarche organisationnelle de bienveillance dans les comités directeur et opérationnel. Cette démarche fait, entre autres, la révision de la politique de non-violence et de harcèlement au travail ainsi que de son cadre de référence pour améliorer la qualité de vie au travail.

QUELQUES CHIFFRES

En 2017-2018, le commissariat aux plaintes a fait l'examen de 254 dossiers de plaintes, et de 272 en 2016-2017. Les motifs cumulant le plus haut taux sont les relations interpersonnelles, l'accessibilité et les soins et services. Les demandes d'assistance se sont élevées à 377, et 74 % d'entre elles sont des demandes d'aide concernant des soins et des services, par exemple reliées à des difficultés éprouvées pour obtenir un rendez-vous.

SUR LE PODIUM

Une mère qui venait d'accoucher au CHSUI a dû être temporairement séparée de son bébé en raison de son état de santé. La maman a été hospitalisée aux soins intensifs obstétricaux et son bébé est demeuré à la pouponnière. La nouvelle maman a alors demandé

du soutien pour l'allaitement maternel, mais elle a dû attendre avant d'obtenir de l'aide, et ce, pour de multiples raisons. La commissaire aux plaintes a interpellé les gestionnaires concernés et la Direction des soins infirmiers (DSI) et ensemble, elles ont développé un plan d'action. Avec ce plan d'action, la DSI a revu la couverture des services concernant le soutien à l'allaitement pour les nouvelles mamans. Ainsi, cette belle initiative est issue de l'insatisfaction d'une usagère qui a permis d'améliorer la qualité des soins offerts de façon systémique au CHSUI. Cela est un exemple, parmi tant d'autres, de la répercussion positive que peut générer une plainte.

11

ON SURVEILLE POUR VOUS

Kaipio, J., Stenhammar, H., Immonen, S., Litovuo, L., Axelsson, M., Lantto, M. et Lahdenne, P. (2018). *Improving Hospital Services Based on Patient Experience Data: Current Feedback Practices and Future Opportunities*. *Studies in Health Technology and Informatics*, 247, 266-270. <http://ebooks.iospress.nl/publication/48795>

L'étude présente les pratiques actuelles quant à l'utilisation des données sur l'expérience de soins des patients. Les auteurs déterminent des pistes d'amélioration en lien avec l'utilisation de telles données. En effet, elles peuvent permettre de repérer des problématiques et des lacunes dans les services offerts et servir de comparatif entre les établissements de santé. Ainsi, les organisations peuvent mettre en place des actions pour améliorer l'expérience et offrir des soins et des services de santé centrés sur le patient.

COMMENT JOINDRE LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES ?

- Bureau ouvert et réponse aux appels de 8 h à 16 h, du lundi au vendredi
- Ligne téléphonique : messagerie accessible en tout temps, appel retourné en 1 à 2 jours ouvrables
- Interne : poste 4749
- Externe : 514 345-4749
- Démarche écrite : Formulaire de plainte et de satisfaction disponible en français et en anglais (dans les cliniques, sur les unités et aux postes d'accueil situés au premier étage des blocs 1 et 11)
- Onglet sur le site Internet avec formulaire de plaintes en ligne : <https://www.chusj.org/soins-services/services-connexes/Commissaire-aux-plaintes>
- Lettre
- Pas besoin de rendez-vous

Dans les médias Avril 2019

L'INAUGURATION EN GRAND DU TECHNOPÔLE EN RÉADAPTATION PÉDIATRIQUE

Le 8 avril, l'inauguration du Technopôle en réadaptation, en présence de trois ministres, aura sans doute été un moment phare dans le mois, sinon dans l'année du CHU Sainte-Justine. « Ce technopôle est une initiative d'une grande originalité qui témoigne une fois de plus du dynamisme et du leadership des équipes du CHU Sainte-Justine, a déclaré la ministre de la Santé et des Services sociaux, Mme Danielle McCann. Ici, on entre résolument dans le 21^e siècle alors que la science se met au service de la réalité des jeunes qui doivent composer au quotidien avec des incapacités fonctionnelles. » (*Le Devoir, Journal Métro, CBC, TVA nouvelles, Radio-Canada*)

PARLONS VACCINATION

Fidèle à sa mission de promotion de la santé, le CHU Sainte-Justine a connu une forte présence dans les médias autour de la question brûlante de la couverture vaccinale, avec D^{re} Quach et D^{re} Lamarre, mais aussi avec nos conseillères en vaccination, Marie-Sophie Cognard et Berivan Damla. (*reportages de TVA et Radio-Canada, de multiples entrevues et une tribune à RDI*) Le 4 avril dernier, Radio-Canada rapportait qu'un arbitre ontarien avait donné raison à une mère qui refusait de faire vacciner ses deux enfants, alors que le père était pourtant en faveur de la vaccination de ses fils, une longue liste de nos pédiatres qui ont joint leur voix pour publier une lettre ouverte sur la question. (*La Presse*) Cette décision a pu être interprétée dans les médias sociaux comme une victoire des militants anti-vaccins. Or, ce n'est pas le cas : cette décision est surtout un affront aux droits des enfants et au principe voulant que les décisions les concernant doivent toujours être prises dans leur intérêt supérieur.

LA SEMAINE DU DON D'ORGANES

Cette semaine a permis de parler de l'importance du don, mais aussi de mettre en relief l'expertise de notre institution, autour de l'histoire touchante d'une jeune fille greffée du foie, avec D^r Michel Lallier, chirurgien pédiatrique (*TVA nouvelles*). Dans la même veine, TVA s'est demandé si le Québec s'inspire de la Nouvelle-Écosse en matière de don

d'organes. On veut ainsi améliorer les espoirs de ceux qui sont en attente d'un don d'organe. Olivier Lanthier, 14 ans, a été un de ceux-là pendant deux mois. Il a subi une transplantation cardiaque au CHU Sainte-Justine récemment. Son cœur était malade depuis très longtemps et il a dû être réanimé trois fois en janvier dernier. « C'est incroyable ! C'est le plus beau cadeau que je n'aurais jamais pu avoir », dit-il. (*TVA*)

DE NOUVELLES RÈGLES EN MATIÈRE D'INSTALLATION DES SIÈGES D'AUTO D'APPOINT

Ces nouvelles règles ciblant les jeunes enfants sont récemment entrées en vigueur. Le Québec emboîte ainsi le pas à la plupart des provinces pour mieux assurer la sécurité des petits passagers. Gwenaëlle Trotter, coordonnatrice clinique au service de traumatologie au CHU Sainte-Justine, en parlait dans les médias. (*TVA Salut bonjour*)

UNE OPÉRATION MIRACLE AU CERVEAU

Une fillette de la Montérégie qui subissait jusqu'à 100 crises d'épilepsie par jour à l'âge de 3 ans est pratiquement délivrée de sa maladie grâce à une opération miracle. La jeune fille a eu ses premières crises d'épilepsie à 16 mois. Ses petites absences se sont rapidement transformées en crises complètes, c'est-à-dire une perte de conscience suivie de contractions et secousses musculaires. Grâce à une intervention au cerveau effectuée au CHUSJ, la jeune fille a pu retrouver une existence normale. (*Journal de Montréal, Journal de Québec*)

LES ACIDES GRAS OMÉGA-3 ET 6 SEMBLENT AVOIR UN IMPACT OPPOSÉ SUR L'ASTHME

C'est ce que démontre une nouvelle étude américaine. Ces substances pourraient aussi moduler leur réponse à la pollution intérieure, ont expliqué dans un communiqué des chercheurs de la faculté de médecine de l'Université Johns Hopkins. « C'était une population vulnérable, donc ça ne veut pas dire que ça pourrait bien fonctionner pour monsieur et madame Tout-le-Monde, a souligné le Pr Jean-Claude Lavoie, du Centre de recherche du CHU Sainte-Justine. C'était

une population d'enfants qui étaient dans un environnement pollué (...) ce sont tous des enfants asthmatiques avec divers degrés de sévérité. Tout est là pour déclencher une crise d'asthme. » (*Journal métro*)

LA DÉCOUVERTE DE MUTATIONS D'UN GÈNE RENSEIGNE SUR LE DÉVELOPPE- MENT DU CERVEAU

En recherche, c'est en mettant en commun les résultats de leurs recherches menées en parallèle sur le gène ACTL6B que des chercheurs de l'Université McGill, du Centre de recherche du CHU Sainte-Justine et de l'Université de Montréal ont résolu le mystère de la cause des convulsions et des déficits neurodéveloppementaux dont souffrent deux enfants québécois d'une même fratrie. (*La Presse canadienne, Université de Montréal*)

LES ENFANTS ALLERGIQUES AUX ARACHIDES CROQUENT DES ARACHIDES

D'autres enfants, allergiques au lait, ingurgitent des berlingots complets. Alors que les allergies alimentaires frappent de plus en plus sans qu'on sache trop pourquoi, de curieux moyens de défense se déploient à la clinique d'immunothérapie orale du CHU Sainte-Justine. Incursion dans un endroit unique au Canada où, comme au judo, on utilise la force de l'adversaire pour le mettre au tapis. (*La Presse*)