



Le site WEB de la Recherche • Le salon Maternité Paternité et Enfants
Prix Orange • Merci Mme Delorme ! • Défi Sportif
La visite de Patch Adams



CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier
universitaire mère-enfant

Pour l'amour des enfants

Université
de Montréal

La qualité au quotidien

Le CHU Sainte-Justine est un milieu de soins et de services spécialisés et ultra-spécialisés. Si l'on inclut à la fois les patients hospitalisés et vus en externe, il rejoint chaque année plus de 200 000 patients le plus souvent accompagnés de leurs parents qui viennent ici pour qu'on les aide dans ce qu'ils ont de plus intime : leur santé ou celle de leur enfant.

En corollaire à cette grande responsabilité, le CHU Sainte-Justine déploie beaucoup d'efforts pour s'assurer qu'il fait bien les choses et que ceux qui reçoivent ses services sont satisfaits. Citons à cet égard, le programme de gestion des plaintes et le programme de gestion des risques. En plus de ceux-ci, qui nous aident surtout à identifier et à corriger des lacunes, nous procédons périodiquement à une évaluation systématique des attentes et de la satisfaction de la clientèle.

Notre dernière évaluation a été réalisée en 2004, par sondage auprès d'échantillons de parents et patients ayant utilisé les services des programmes et des unités fonctionnelles, autant en externe qu'en hospitalisation.

Une qualité de services généralement reconnue

Fort heureusement, il ressort de toutes nos mesures de la qualité que celle-ci est reconnue et appréciée. La grande reconnaissance des parents en est d'ailleurs un très bon indicateur.

La qualité des services spécialisés, l'attention et le respect dont font preuve les équipes cliniques, la sollicitude et l'empathie, sont des aspects très appréciés et sûrement très importants dans un milieu comme le nôtre.

Nos points faibles : souvent des choses très simples

La clientèle de Sainte-Justine et les intervenants et partenaires qui utilisent ou réfèrent à ses services, ont une appréciation très élevée de l'expertise de notre milieu et de sa capacité d'offrir des solutions spécialisées.

Cependant, c'est le plus souvent à cause de choses fort simples que les patients, parents ou partenaires sont moins satisfaits.

- Accessibilité

D'abord au chapitre de l'accessibilité, ce ne sera pas une surprise de constater que l'accès physique (stationnement, voies d'accès) est problématique. Il en est souvent de même pour la prise de rendez-vous, et encore plus s'il s'agit de rendez-vous multiples.

- Communication

L'information et la communication sont aussi parfois source d'insatisfaction. Par exemple, la clarté des explications sur les procédures à suivre, sur les traitements est souvent jugée faible. La difficulté de rejoindre les soignants est

aussi soulignée. Un autre exemple concerne la nécessité de répéter plusieurs fois les mêmes informations à chaque fois que de nouveaux intervenants ou étudiants se présentent.

- Continuité

La continuité des services, aspect important dans un milieu spécialisé, est aussi perçue comme difficile dans plusieurs cas. Ceci concerne par exemple l'orientation des patients vers les divers services spécialisés de l'établissement, la variabilité des règles ou procédures selon les services ou les programmes, le manque de suivi ou de relais avec les intervenants hors du centre hospitalier (ex : CLSC ou médecin de famille).

Un défi à tous les niveaux de l'organisation

Ces aspects de nos services qui peuvent faire l'objet d'améliorations ne reposent pas tellement sur de gros investissements financiers ou sur de nouvelles technologies. Les solutions se rapportent beaucoup à des démarches de base comme une documentation plus précise des façons de faire (ex : la tenue de dossiers, l'administration de médicaments, certaines procédures de soins, etc.), à de la formation ciblée dans les unités ou services sur les problèmes observés, à la mise en place d'outils simples, à des échanges d'information réguliers et systématiques au sein des équipes sur les pistes d'amélioration possibles.

Enfin, toutes ces actions qui se résument souvent à valoriser et à renforcer le travail de base, les efforts au quotidien, doivent être soutenus, encouragés et priorisés par les différents niveaux de direction.

En somme, il nous faut exceller à la fois dans les aspects les plus exceptionnels et les plus quotidiens de notre mission de service !



RAYMOND ROBERGE
DIRECTEUR
DIRECTION DE LA
PLANIFICATION
ET DES
COMMUNICATIONS



Flash

... sur la Recherche

Du nouveau au Centre de recherche

À compter du 21 avril prochain, le Centre de recherche du CHU Sainte-Justine ouvrira tout grand les pages de son site internet. Cet outil s'avérera vite indispensable à toutes les personnes désireuses de connaître les multiples activités de recherche, les axes et les thèmes de recherche, les publications, les préoccupations des chercheurs et leurs réalisations. De la liste des unités de recherche et des laboratoires jusqu'aux informations générales, le site internet vous guidera dans ses multiples avenues.

À vous de le découvrir à l'adresse suivante : www.recherche-sainte-justine.qc.ca

Bonne visite !

Salon Maternité Paternité et Enfants

Du 31 mars au 3 avril 2005 • Place Bonaventure

Cet événement annuel portant sur les soins et services offerts aux enfants de 0 à 6 ans et aux parents et futurs parents en était à sa 13^e édition. Cette année, plus de 46 000 parents et futurs parents ont visité les 250 kiosques offrant de l'informations sur des sujets tels que : l'éducation, les loisirs, la santé, la prévention, la sécurité et la consommation.

Depuis quelques années, les parents qui visitent notre kiosque peuvent recevoir des informations touchant : La promotion de la santé, les soins à la future maman, les techniques de réanimation cardiorespiratoire, les médicaments et l'allaitement. Pendant l'événement, plusieurs équipes de professionnels de Sainte-Justine ont répondu aux questions du public.

JB



Profitez du printemps pour demander une hypothèque pré-établie à votre conseillère
Mme Linda Courteau

Joyeux printemps !

de
l'équipe
de

Votre caisse d'économie



Caisse d'économie Desjardins du personnel du Réseau de la Santé
Une force dans le milieu de la santé

Pour nous joindre: Sainte-Justine (514) 345-4774

Félicitations

Prix Orange

Dans le cadre de sa première édition des Prix orange et citron de la gestion, la revue *Commerce* a remis le prix orange au CHU Sainte-Justine pour sa gestion de crise lors du rappel des 2 164 enfants opérés par la chirurgienne séropositive. C'est grâce à une intervention rapide et efficace de nos responsables et de nos équipes de travail que la crise a pu être évitée. **LC**



Nominations

Un nouveau chef de service est en poste depuis quelque temps au service des communications. En effet, il s'agit de M François Brochu. M Brochu a une feuille de route bien remplie en matière communications.

Il a notamment travaillé à l'Institut de recherches cliniques de Montréal et à la l'École Polytechnique. Nous lui souhaitons la plus cordiale des bienvenue.

LC



M. François Brochu

Zoom sur...



Fannie a été comblée par la visite de Patch Adams



Les résidents du 7^e bloc 3 se sont prêtés avec entrain aux jeux du Dr Adams



Dr Adams a su créer des liens avec cette jeune patiente

Patch Adams... patch de bonheur !

De la grande visite était en nos murs le 4 avril dernier. Patch Adams, le médecin clown, est venu donner un peu de bonheur dans le cœur de quelques petits patients. La visite du Dr Adams au CHU Sainte-Justine a été rendue possible grâce à l'initiative des résidents en pédiatrie qui le recevaient en conférence.

Des nouvelles de notre monde



Le 7 avril dernier, les employés de la Fondation de l'Hôpital Sainte-Justine ainsi que quelques amis soulignaient le départ à la retraite de mesdames Pauline Delorme et Pierrette Langlois. Dorénavant, les produits vendus à la boutique seront disponibles à la pharmacie Jean Coutu. Plus de détails dans le prochain Interbloccs (mai/juin).

Ce n'est qu'un au revoir...

Le 7 avril dernier, la Fondation de l'Hôpital Sainte-Justine rendait hommage à ses deux employées de longue date, à la veille de leur départ à la retraite. Après respectivement 20 ans et 18 ans de loyaux et précieux services, mesdames **Pauline Delorme** et **Pierrette Langlois** fermaient les portes de la Boutique Cachou pour une dernière fois.

C'est en quelque sorte un chapitre de l'histoire de la Fondation qui se termine ainsi. En effet, nos dames bénévoles à la boutique sont des trésors pour l'institution. Malheureusement, elles sont une espèce en voie de disparition. Il ne s'en trouve plus des gens qui s'engagent à venir à jour et heure fixes. Nous n'avons pas réussi depuis plusieurs années à recruter de nouveaux bénévoles. Nous sommes donc dans l'obligation de fermer la boutique ou d'imposer à **Pauline et Pierrette**,

nos employées, de nombreuses heures additionnelles, ce qui n'est pas souhaitable pour elles non plus.

Toutefois, les employés de l'hôpital, les patients et les familles peuvent d'ors et déjà être assurés que les produits vendus à la boutique seront toujours disponibles dans l'Hôpital, quelle que soit la solution retenue pour l'avenir de la boutique Cachou. Nous vous tiendrons donc informés au cours des prochaines semaines.

En terminant, un immense merci à Pauline et Pierrette ainsi qu'à leurs bénévoles. Nous vous souhaitons longue vie et la plus agréable des retraites.

LUCIE RÉMILLARD, CFRE
PRÉSIDENTE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE
FONDATION DE
L'HÔPITAL SAINTE-JUSTINE



L'équipe hors pair!

Brigitte Villeneuve Claude Giroux
AGENTES IMMOBILIÈRES AFFILIÉES



514-271-2131

RE/MAX du Cartier Inc. à Outremont, 1290 Bernard O.
Courtier immobilier agréé franchisé indépendant et autonome



CONFÉRENCE DE RECHWERCHE DU VENDREDI MATIN
22 avril 8h Amphithéâtre JLB

Avec Dr Stanley John Weisnagel, service d’endocrinologie. Centre hospitalier de l’Université laval, Québec. Pour info : Danielle St-Cyr Huot, poste 5326.

SEMAINE NATIONALE DU LABORATOIRE MÉDICAL
25 avril 8h Amphithéâtre JLB

Pour info : Caroline Fiset poste 4640. Programmation à venir.

“BREAKTHROUGHS IN RESUSCITATION REASEARCH”
27 avril 12h Amphithéâtre JLB

Réunion scientifique du mercredi midi. Avec Dr Patrick Kochanek, University of Pittsburg Medical Center. Pour info : Marie-Josée Desjardins poste 2338.

« DU RISQUE AU DANGER »
27 avril 14h à 17h Salle 3806

Formation complémentaire en psychiatrie. Avec Dr Patricia Garel, madame Maryse St-Onge et madame Danielle Paquette. Pour info : Yolande Dagenais poste 2370.

CONSEIL D'ADMINISTRATION
27 avril 17h Salle du conseil

Pour info : Sylvie Beaulieu poste 4665.

« QUOI DE NEUF EN THÉRAPIE FAMILIALE »
28 avril 11h Amphithéâtre A-R

Conférence organisée par le programme de psychiatrie. Avec Madame Lilian Spector, psychologue et spécialiste en thérapie familiale. Pour info : Yolande Dagenais poste 2370.

19^e CONFÉRENCE NATIONALE DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS EN SALLE D'OPÉRATION
1 mai 8h

Du 1^{er} au 6 mai. Pour info : Louise Bilodeau poste 4780.

SEMAINE NATIONALE DES SOINS PALLIATIFS

2 mai 8h

Du 2 au 8 mai 2005. Pour info : Lysanne Daoust poste 5061.

« L'ADOPTION : DE LA GESTATION PSYCHOLOGIQUE À LA CONSTRUCTION DU LIEN »

6 mai 9h30 à 12h30 Amphithéâtre JLB

Journée Gilles Lortie du programme de psychiatrie. Sur inscription. Pour info : Yolande Dagenais poste 2370.

SEMAINE DE L'INFIRMIÈRE

9 mai 8h

Pour info : Micheline Hotte poste 5339. Activité le 9 et le 11 mai.

DÉJEUNER CONFÉRENCE POUR LE PERSONNEL CADRE

10 mai 8h à 10h Amphithéâtre A-R

Pour info: Véronique Bardail, DRH poste 5811.

« MALADIES CORONARIENNES CHEZ L'ENFANT »

11 mai 12h Amphithéâtre JLB

Réunion scientifique du mercredi midi. Dr Jean-Luc Bigras, Cardiologue. Pour info : Marie-Josée Desjardins poste 2338.

« ADOLESCENCE ET GESTALT »

12 mai 11h Amphithéâtre A-R

Conférence organisée par le programme de psychiatrie. Avec Madame Claire Allard, m. a, présidente de l'Association québécoise de Gestalt. Pour info : Yolande Dagenais, poste 2370.

« HÉMOSTASE AU FÉMININ »

18 mai 12h Amphithéâtre JLB

Réunion scientifique du mercredi midi. Avec Dr Rochelle Winikoff, Hémato/onco, CHU Sainte-Justine. Pour info : Marie-Josée Desjardins poste 2338.

« SITUATION DE CRISE AVEC UN ENFANT HOSPITALISÉ DONT LES PARENTS SONT EN INSTANCE DE DIVORCE... »

19 mai 8h30 Salle 7149

Club de lecture des infirmières. Avec Micheline Hotte inf M.Ed, clinicienne spécialisée en pédiatrie et Louise DeGrandpré, chef d'unité. Pour info : Micheline Hotte poste 5339.

Nouvelles parutions

Être parent, une affaire de coeur

Danielle Laporte, psychologue clinicienne

Éditions de l'Hôpital Sainte-Justine

(Collection de l'Hôpital Sainte-Justine pour les parents)

Nouvelle édition revue et augmentée

2005 - 280 pages - 19,95 \$ (Grand format)

Dans cette nouvelle édition, Danielle Laporte aborde avec simplicité des sujets difficiles (discipline, stress, maladie, conflits conjugaux, séparation, etc.), dresse une série de portraits saisissants (l'enfant timide, agressif, solitaire, fugueur, déprimé, etc.) et nous livre aussi des réflexions éclairantes et pleines de sensibilité, notamment sur la confiance en soi, l'ami imaginaire, l'intimité et la générosité.



Le livre invite chaque parent à découvrir son enfant et à l'accompagner dans le long périple qui mène à l'auto-nomie.

Un guide sur les médicaments de vente libre pour la mère qui allaite



Un petit livret pour découvrir une foule de conseils intéressants concernant :

L'utilisation des médicaments de vente libre pour soulager les maux divers durant l'allaitement.

L'emploi de produits d'utilisation courante durant l'allaitement.

Les maux courants lors de l'allaitement.

Rédigé par les pharmaciennes Julie Couture, Ema Ferreira, Brigitte Martin et Caroline Morin en collaboration avec la Chaire pharmaceutique Famille Louis Boivin Médicaments, grossesse et allaitement et le comité de promotion de la santé du CHU Sainte-Justine.



InterbloCS est publié 9 fois l'an par le service des communications du CHU Sainte-Justine. Prochaine date de tombée: **25 avril 2005**

les p'tits plus les p'tits plus les p'tits plus



Pour plus de renseignements concernant le Défi sportif, consultez le site Internet : **www.defisportif.com**

Du 27 avril au 1^{er} mai prochain se dérouleront les compétitions sportives de la 22^e édition du Défi sportif. Le Défi sportif est un rassemblement mondial réunissant dans un seul événement des athlètes qui présentent tous les types de déficience (physique, intellectuelle, auditive, psychique ou visuelle). C'est plus de 2 700 athlètes provenant de différents coins du globe qui seront présents pour participer aux compétitions.

En tout 17 disciplines dont l'athlétisme, le basket-ball, le boccia, le cyclisme, l'escrime, la gymnastique rythmique, la natation et le soccer seront représentés.

Le Défi sportif est une formidable occasion de susciter l'engouement pour la pratique sportive chez les jeunes qui ont une déficience.

Ainsi, comme à chaque année, plusieurs jeunes fréquentant le Centre de réadaptation Marie Enfant dont, notamment, ceux des écoles Joseph-Charbonneau et Victor-Doré, se sont entraînés avec détermination pour participer à cet événement. Ils y rencontreront des jeunes en provenance d'une vingtaine d'écoles primaires et secondaires de diverses régions du Québec. En plus d'être un moyen agréable et utile au processus de réadaptation, la pratique d'activité sportive est un formidable moteur pour susciter la création de liens amicaux, favoriser la participation sociale et incidemment améliorer la qualité de vie des jeunes. Aussi, encourageons cette nouvelle génération d'athlètes et souhaitons leur à tous Bonne chance !