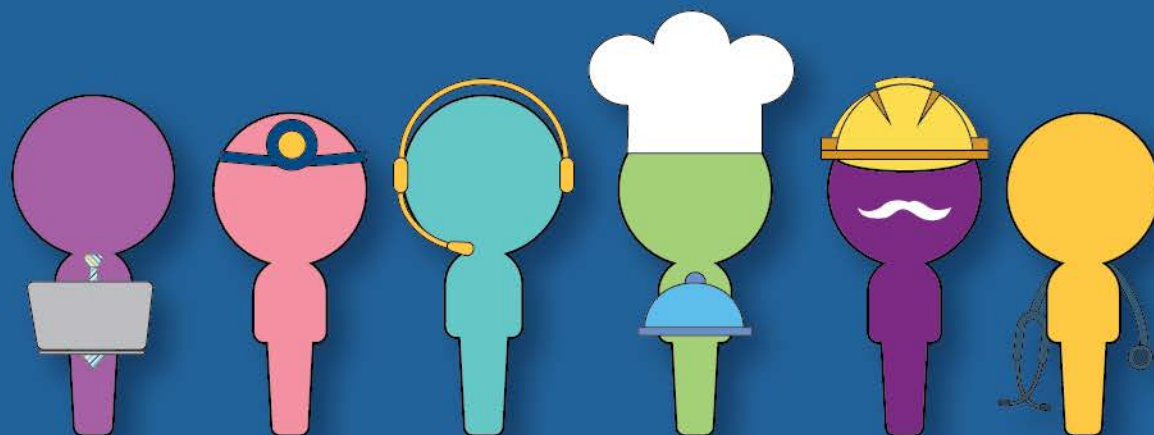


BEST LIFE



CHEO Rapport Annuel

TABLE DES MATIÈRES

2

Introduction

Lettre de la part du PDG de
CHEO et de la présidente du
Conseil d'administration

3

Vision Mission Valeurs

4

Articles

Sécurité avant tout

Améliorations

Partenariats dans les soins de santé

Accès plus rapide

Ressourcement sage

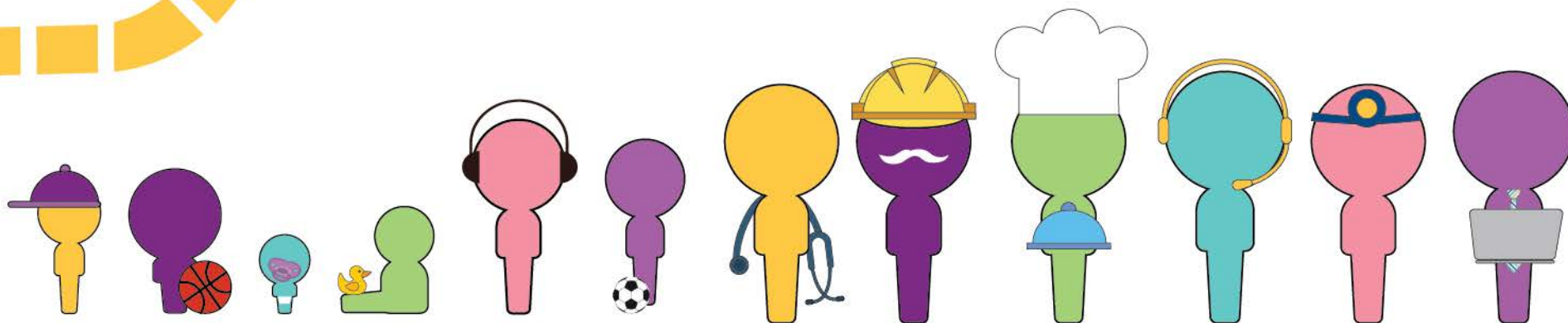
Milieu de travail inspirant

10

Statistiques

11

Données financières



INTRODUCTION

La fin inattendue d'une année remarquable

Avec l'arrivée brutale de la COVID-19 en mars, notre année s'est terminée de façon très inattendue et remarquable. Dans le cadre de la réponse de la province à la menace posée par la pandémie de COVID-19, les établissements de santé du monde entier ont rapidement recentré leur travail pour assurer la capacité de prendre en charge l'afflux prévu de patients infectés. À CHEO, nous avons été soudainement obligés de reporter en toute sécurité tous les rendez-vous et les chirurgies non urgents en personne.

Préparer CHEO à prendre soin des enfants et des jeunes qui pourraient être infectés par la **COVID-19** était en fait la partie facile. Le véritable défi était de s'adapter rapidement pour fournir ce qui compte aux familles, en fournissant des soins et un soutien aux enfants et aux jeunes touchés par le virus. Aider les familles de notre communauté de soins d'Ottawa à Gatineau, d'Arnprior à Hawkesbury, de Renfrew à Iqaluit. Des familles qui étaient soudainement à la maison avec leurs enfants, sans soutien, car avec le temps, tout s'est arrêté.

La réponse rapide de notre personnel et du personnel médical pour subvenir aux besoins immédiats des familles a été extraordinaire. Apparemment du jour au lendemain, nous avons trouvé des moyens de fournir davantage de soins virtuels, notamment en étant le premier hôpital pédiatrique au Canada à ouvrir un **service d'urgence virtuel**. En trois semaines, certaines cliniques de soins ambulatoires voyaient autant de patients virtuellement ou par téléphone qu'avant la pandémie. Les temps d'attente dans certains services, comme l'ophtalmologie, sont même devenus plus courts lorsque nous avons compris comment tester la vision à distance. Nous avons mobilisé nos partenaires de l'équipe Santé Les enfants avant tout pour fournir des soins de relève, de l'équipement de protection individuelle et des tests sur les sites communautaires et dans les foyers. Nous avons fait beaucoup plus que cela au cours des premières semaines de la pandémie, mais cela n'a pas défini notre année.

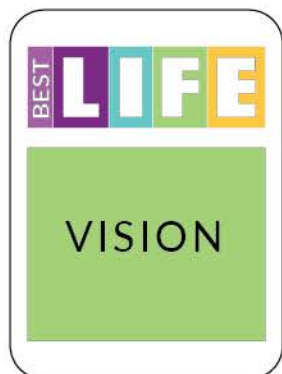
Mina, 15 ans, a magnifiquement résumé le travail acharné et la compassion du personnel de CHEO dans ce courriel qu'elle nous a envoyé :

« CHEO est mon hôpital depuis ma naissance. Quand j'avais quatre semaines, vos chirurgiens m'ont fait une chirurgie cardiaque et m'ont sauvé la vie. Depuis, je suis éternellement reconnaissante. Merci de m'avoir sauvé la vie. Mais, en ce moment, je voudrais vous remercier d'avoir aidé les familles à travers les nombreuses façons dont vous maintenez notre population en bonne santé, à la fois mentalement et physiquement, d'autant plus que nous sommes confrontés à la COVID-19. Cela doit être très difficile pour vous et vos employés comme service essentiel devant rester ouvert. Nous apprécions votre volonté de maintenir notre population en bonne santé et votre courage de continuer à travailler pendant cette période incertaine. Nous apprécions également que vous diffusiez rapidement des informations fiables et dignes de confiance sur ce qu'il faut faire et comment rester en bonne santé, ainsi que sur la façon dont nous pouvons nous entraider. Ce que vous faites est remarqué et profondément apprécié. Merci pour votre ténacité et votre fiabilité »

Nous espérons que vous apprécierez la lecture de ce rapport annuel qui détaille seulement quelques points saillants de ce qui a déjà été une année formidable. Il n'a jamais été aussi évident qu'en mars - lorsque la pandémie de COVID-19 est survenue - que notre vision de la meilleure vie pour tous les enfants et adolescents est ce qui anime tout le monde à CHEO.

Alex Munter, président-directeur général
Daphne Fedoruk, présidente du Conseil

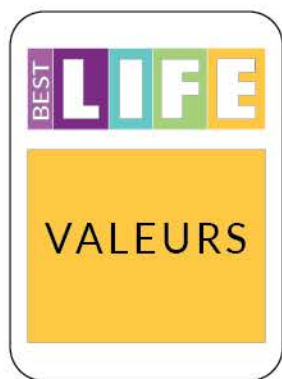
ALEX &
DAPHNE



Meilleure vie pour tous les enfants et adolescents.



Nous assurons des soins d'une qualité exceptionnelle et nous améliorons constamment l'accès à nos soins pour les enfants et adolescents et leurs familles, grâce à nos partenariats, notre recherche et le perfectionnement de nos connaissances.



Nous nous respectons les uns les autres.
Nous encadrons chacun dans son parcours.
Nous innovons et nous défions le statu quo.
Nous générons de nouvelles connaissances,
nous apprenons, et nous transmettons notre savoir.



UNE ANNÉE EXEMPLAIRE

Cette année, après une vérification approfondie, Agrément Canada a attribué à CHEO la cote de sécurité la plus élevée possible - une accréditation complète et exemplaire. Agrément Canada est une entreprise sans but lucratif qui évalue des organismes de soins de santé dans le monde. À CHEO, puisque nous accordons la priorité à la sécurité tous les jours, nous choisissons «**on s'en occupe**» comme devise lors de la préparation à l'inspection. Et, on s'en est occupé en effet! CHEO a respecté 99% des normes de sécurité d'Agrément Canada (2 388 sur 2 395).

Afin de maintenir ce niveau de sécurité, CHEO déploie constamment de nouvelles initiatives importantes pour les familles. Le suicide étant la deuxième cause de décès parmi les jeunes de 15 à 24 ans, nous avons lancé «**De la tête aux pieds**», un programme de prévention du suicide qui dépiste tous les jeunes admis à CHEO - pas seulement ceux admis pour des soins de santé mentale. Un questionnaire simple est examiné avec tous les adolescents admis, ce qui fait de CHEO le seul hôpital au Canada à mettre en œuvre une pratique cohérente d'identification des jeunes potentiellement à risque de suicide.

CHEO a également dirigé «**Bonjour la protection, adieu l'infection**» - campagne dans la communauté pour minimiser l'impact de la grippe saisonnière. Nous jouons tous un rôle dans la protection contre la propagation de la maladie - se laver fréquemment les mains, rester à la maison en cas de maladie et se faire vacciner contre la grippe avant de se rendre à CHEO. Points qui ont été rendus encore plus opportuns avec l'arrivée de la pandémie de COVID-19 en mars.

Un nouveau système de rapports sur la sécurité a été déployé dans l'ensemble de CHEO, ce qui facilite le signalement des incidents de sécurité. Notre objectif est de zéro événement de sécurité grave chaque année, il est donc essentiel d'avoir un mécanisme pour suivre tout incident. Le nouveau système fournit de meilleures données, ce qui facilite la détection des tendances et l'amélioration des protocoles. Le système est également plus facile à utiliser, augmentant la quantité et la qualité des informations déclarées.

En tant qu'élément clé de notre priorité en matière de sécurité, nous reconnaissons les personnes qui améliorent la sécurité. Cette année, pour la première fois, une patiente a reçu un prix **Œil de lynx**. Camille Rochon, 11 ans, patiente à CHEO, a dit à son infirmière Hayley Atkinson-Fester que la disposition de l'étiquette sur ses antibiotiques en rendait la lecture difficile. Sur les conseils de Camille, Hayley a pris soin de revérifier l'étiquette et de s'assurer que le médicament était correctement administré. La pharmacie de CHEO a par la suite changé la façon dont les étiquettes des médicaments sont imprimées, ce qui signifie que notre partenaire en santé, Camille, 11 ans, s'est trouvée responsable de l'amélioration de la sécurité dans tout l'hôpital.



PARTENARIAT AVEC LES FAMILLES ET COLLÈGUES DE TOUT L'ONTARIO

On s'attend à ce que tout un chacun à CHEO fasse non seulement son travail, mais aussi qu'il l'optimise - après tout, personne ne sait mieux améliorer quelque chose que la personne qui fait le travail. L'amélioration continue est l'un de nos objectifs stratégiques. Cette année, le personnel et le personnel médical, en partenariat avec les familles, ont apporté 2 785 améliorations - grandes et petites - dépassant notre objectif qui était de 2 700.

Améliorations
en tous
genres

BEST
LIFE



Des partenariats qui apportent des améliorations

CHEO, avec SickKids et Holland Bloorview, est co-fondateur de l'Alliance pour la santé des enfants, un réseau sans but lucratif qui réunit des organismes de services de santé qui collaborent pour apporter des améliorations tangibles aux soins des enfants et des adolescents. À l'heure actuelle, le réseau englobe six hôpitaux communautaires outre les trois hôpitaux fondateurs spécialisés en pédiatrie. Le travail de l'ASE cible présentement le Service des urgences et les unités néonatales de soins intensifs dans le but d'améliorer la prestation de soins de grande qualité proches du domicile des patients.

Les familles d'enfants et de jeunes ayant des complexités médicales subissent d'énormes stress sociaux, émotionnels et économiques. Dans un esprit de coopération, pour aider les organisations à soutenir ces familles, CHEO s'est associé au centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway pour créer Portez un regard nouveau.ca - un guide pratique pour aider les professionnels à soutenir les parents d'enfants ayant des problèmes de santé. Le nouveau site Web contient des connaissances factuelles et des pratiques prometteuses que les professionnels de la santé peuvent utiliser pour aider à soutenir ces familles et à faire face à ces pressions.

Des familles qui apportent des améliorations

Certaines améliorations sont un processus itératif en partenariat avec les familles - faire un changement, mesurer le succès et s'adapter. Nous sommes reconnaissants à Daniel d'avoir aidé à améliorer les soins dentaires pour les enfants et les jeunes dans le spectre de l'autisme. Comme de nombreux enfants du spectre, Daniel a des sensibilités sensorielles qui peuvent rendre les choses comme aller chez le dentiste stressantes. Collaboration et innovation ont fait que le programme d'autisme de CHEO s'est associé à Daniel et à la clinique dentaire pour surmonter son malaise chez le dentiste. Daniel y a fait plusieurs visites, juste pour s'asseoir sur la chaise du dentiste et, à chaque fois, en apprendre un peu plus sur le processus de rendez-vous. Daniel ne craint plus de laisser une hygiéniste lui nettoyer les dents et son partenariat a mieux préparé le personnel de CHEO à aider d'autres enfants et adolescents qui manifestent les mêmes craintes initiales.

LE BON APPAREIL AU BON MOMENT

Les appareils de radiographie sont essentiels dans tous les hôpitaux. CHEO en a deux, qui fonctionnent sans cesse et qui prennent **50 000 rayons X par année**. Ces deux appareils n'avaient pas été mis à niveau depuis 2005, alors que le gouvernement provincial avait effectué un investissement spécial pour la mise à niveau des infrastructures d'imagerie de toute la province. Imaginez donc, des appareils fonctionner sans arrêt depuis presque 15 ans!

CHEO examine avec beaucoup de soins toutes ses acquisitions d'équipement majeur et les classe en ordre de priorité. Nous surveillons continuellement nos besoins les plus urgents et nous finançons avant tout notre équipement indispensable. Cette année, nos appareils à rayons X ont atteint le sommet de la liste.

La Fondation de CHEO collabore de près avec divers donateurs, petits et grands, pour financer de nombreux besoins de l'Hôpital, de la programmation informatique à l'équipement et aux activités de recherche de classe mondiale. Certains dons nous arrivent sans préciser d'objectif, juste pour améliorer les soins que nous donnons aux enfants. D'autres fois cependant, pour répondre à un besoin précis, la Fondation collabore avec un organisme ou un particulier pour obtenir les fonds nécessaires.

Cette année, la Fondation a demandé à **LCBO** d'axer sa collecte de fonds sur l'acquisition de deux appareils de radiographie neufs. Pendant tout le mois de décembre, LCBO a demandé à ses clients s'ils accepteraient de faire un don modeste, et voilà! Grâce à la Fondation et à LCBO, nous avons réussi à acheter deux appareils de radiographie neufs pour remplacer les vieux. L'Hôpital pourra ainsi garantir une excellente prestation d'imagerie diagnostique et de soins pendant au moins une autre décennie!

La Fondation de CHEO remet chaque année à l'Hôpital des millions de dollars qu'elle reçoit de 72 donateurs corporatifs et de milliers de donateurs particuliers.



DU NUNAVUT JUSQUE CHEZ NOS VOISINS DE LA MAISON DE ROGER NEILSON

En améliorant continuellement sa prestation de soins, CHEO s'efforce d'accélérer l'accès aux ressources les plus cruciales.

Ils viennent de loin

Les patients qui arrivent du Nunavut ont un urgent besoin de soins adaptés à leur culture, à leur langue et à leurs besoins médicaux bien particuliers. Voilà pourquoi CHEO a créé la Clinique Aakuluk, où l'on soigne exclusivement les patients qui viennent du Nunavut. Il est souvent très dur pour les familles inuites de vivre loin de chez elles et de leur culture, alors cette clinique leur fournit des soins qui sont clairs, efficaces et qui respectent leur culture. On offre des services d'interprétation, et les pédiatres qui y travaillent sont experts en santé nordique.

Dans notre région

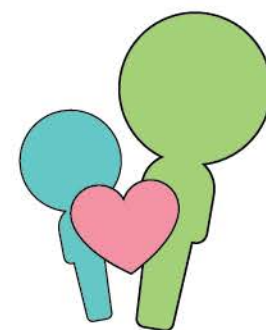
CHEO compte parmi les 60 organismes qui a créé l'équipe Santé Les enfants avant tout. Avec le soutien du ministère de la Santé, cette équipe s'efforce de faciliter la prestation des soins aux enfants en reliant les fournisseurs de soins de notre région et en aidant d'autres équipes de soins à fournir des soins pédiatriques. L'Équipe coordonnera les services fournis à domicile, à l'hôpital, dans les écoles et dans toute la collectivité.

Notre voisin

La Maison de Roger Neilson — établissement résidentiel de huit lits pédiatriques qui offre des soins empreints de compassion avec l'équipe de soins palliatifs de CHEO est relié à CHEO par Epic, notre système de dossiers médicaux électroniques, auquel les équipes de soins des deux établissements ont accès. Lorsqu'un client de la Maison de Roger vient à CHEO, les fournisseurs de soins peuvent examiner tout son dossier médical, et vice-versa. Cela accélère la prestation de soins et réduit le risque de malentendus.

Dans l'Hôpital

En prévision de la saison hivernale des virus, CHEO a créé un Centre de commande qui veille à l'efficacité de la circulation des patients. Ce centre maintient à un maximum le nombre de lits disponibles, à un minimum l'annulation des interventions chirurgicales et il réduit les délais d'attente d'un lit d'hôpital au Service des urgences. Cette innovation s'est avérée extrêmement efficace dès la déclaration de la pandémie de la COVID-19 au mois de mars.



DES OUTILS POUR NOUS ASSURER QUE LES FAMILLES ORIENTENT NOS DÉCISIONS

CHEO s'efforce en tout temps de faire ce que les familles jugent important. Il faut pour cela que les enfants, les adolescents et leurs familles jouent un rôle actif au sein d'un partenariat de prise de décisions. Avec la collaboration des familles, nous avons élaboré une trousse intitulée **Partenaires en santé**. Cet outil en ligne a été conçu de manière à ce que les familles nous disent ce qu'elles jugent important et dirigent pas à pas nos nouveaux projets. Le personnel répond à une série de questions à choix multiples et trouve une liste des meilleures façons de faire participer les enfants et leurs familles; en fait, ce sont là des pratiques exemplaires que les familles nous ont enseignées. Nous ne pourrions prendre des décisions éclairées sur la prestation de soins qu'en partenariat avec les familles. Cette nouvelle trousse aidera toutes les parties à collaborer en partenariat et avec transparence.

Cette année, le **Forum jeunesse de CHEO** compte plus de membres que jamais, car il est passé de 12 à 19 membres. Il offre un milieu convivial où les jeunes patients et frères et sœurs de 8 à 12 ans peuvent nous dire ce qui est le plus important pour eux afin d'orienter notre prise de décisions. Ces jeunes ont donné des conseils à presque tous les services de CHEO; ils ont même présenté, à des étudiants en sciences infirmières et en médecine ainsi qu'à notre Conseil d'administration, des exposés sur les meilleures façons de faire participer les jeunes patients. La pandémie de la COVID-19 a interrompu la production de la vidéo sur les dix façons de faire participer les enfants et les jeunes hospitalisés, mais le groupe compte bien terminer cette vidéo au cours des mois qui viennent.

Le Conseil consultatif des familles a collaboré avec le Forum jeunesse pour créer un nouveau formulaire de demande en ligne afin de faciliter la tâche des gens de la collectivité qui désirent apporter leur aide à CHEO. En décembre, les membres du Forum jeunesse ont fait visiter l'Hôpital à un groupe de délégués du congrès **Santé des enfants Canada**.

Comme les jeunes se préoccupent beaucoup de l'environnement, le Forum jeunesse présente maintenant à l'Équipe verte de CHEO des recommandations reflétant le point de vue des jeunes sur ce que CHEO peut faire pour continuer à réduire son empreinte carbone. Les membres du Forum adorent participer à des projets écologiques dans tout l'Hôpital et se réjouissent de renforcer ce partenariat au cours de l'année qui vient.



À CHEO, NOUS TRAVAILLONS DE TOUT NOTRE CŒUR

Quand nos employés mentionnent qu'ils travaillent à CHEO, on leur répond souvent : « Ça doit être vraiment dur...! » Oui, c'est souvent dur, mais les personnes qui désirent travailler à CHEO aiment profondément les enfants et les familles. Nos employés sont aussi très souvent récompensés par des moments extraordinaires en travaillant toute la journée auprès des nourrissons, des enfants et des adolescents.

Milieu de
travail
stimulant

BEST LIFE



Une compassion profonde

Nina Kautuq n'a commencé à se remettre qu'après avoir rencontré les infirmières qui avaient tenu la main de sa fille, Tinisha, pendant son séjour à l'Hôpital. Nina et sa famille vivent à Pond Inlet, au Nunavut. Ils faisaient du camping lorsque tout d'un coup, leur tente a pris feu. Nina, son mari et ses quatre enfants ont été transportés par hélicoptère à différents hôpitaux du Sud. Tinisha est arrivée à CHEO dans un état critique.

Imaginez donc le désespoir de Nina en pensant à Tinisha complètement seule à l'hôpital, loin de son foyer et de sa famille. Dès qu'elle s'est sentie assez bien, Nina s'est rendue à CHEO pour rencontrer les infirmières qui avaient veillé à ce que son adorable fille, Tinisha, ait toujours une couverture bien chaude, des animaux en peluche et une main à tenir. En exécutant leurs tâches importantes pour les familles, même quand ils doivent remplacer l'amour d'une famille aussi bien que possible, les employés et les médecins de CHEO donnent beaucoup, beaucoup plus d'eux-mêmes que de simples soins cliniques.

Les familles comme celle de Nina encouragent les employés et les médecins à se joindre à l'équipe de CHEO. Voilà pourquoi 88 % des employés de l'Hôpital affirment qu'ils sont fiers de dire qu'ils travaillent à CHEO et pourquoi 89 % d'entre eux sont certains de donner quelque chose de positif. Nous transformons la vie des gens.

Saviez-vous que 83 % du personnel et des médecins de CHEO sont des femmes? Cette année, nous avons fêté notre troisième Journée Sheo. Dans le cadre de la Journée internationale de la femme, cette journée offre aux familles une occasion de rencontrer notre personnel, des collègues et d'autres familles. L'inclusivité, la diversité et le positivisme sont essentiels, et ce type de célébration rend hommage à nos collègues. Il inspire non seulement les autres membres du personnel, mais également les enfants, les adolescents et les familles que nous servons.

STATISTIQUES



500,000

Enfants et
adolescents servis
chaque année



7,670

Nombre de
chirurgies



6,623

Admissions
au CHEO



73,645

Visites au service
des urgences



21,577

Visites au centre
de traitement
pour enfants



179,394

Visites aux soins
ambulatoires



11,319

Visites de jour
en médecine



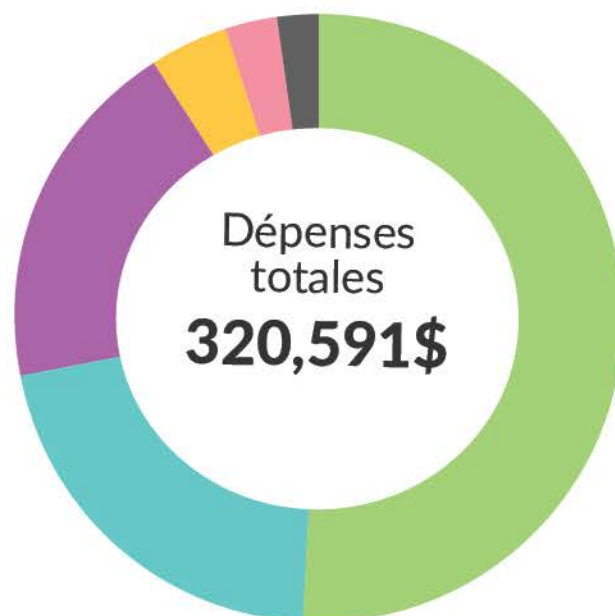
Revenue



- 51% Ministère de la Santé/RLISS
- 21% Autres programmes financés
- 15% Services pour des patients
- 11% Accessoires et divers
- 2% Amortissement



Expenditures



- 51% Salaires / Avantages sociaux
- 21% Autres programmes financés
- 19% Autres fournitures
- 4% Amortissement
- 3% Médicaments et gaz
- 2% Personnel médical



401 Chemin Smyth Road, Ottawa, ON K1H 8L1
Tel/Tél (613) 737-7600

cheo.on.ca



CHEOkids



cheo-ottawa



cheohospital



@cheo



CHEOvideos