



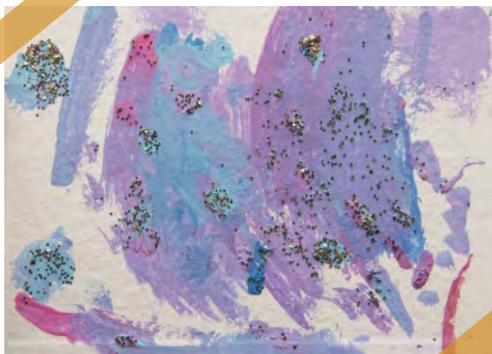
Chaque enfant et adolescent
a une histoire

CHEO

Rapport annuel

2017-2018

Cher CHEO...



Dear CHEO hospital,
Thanks for helping my little brother. you guys make the world a better place.

C is for the changes you make in children's lives.

E is for the exciting kids to come home healthy and happy.

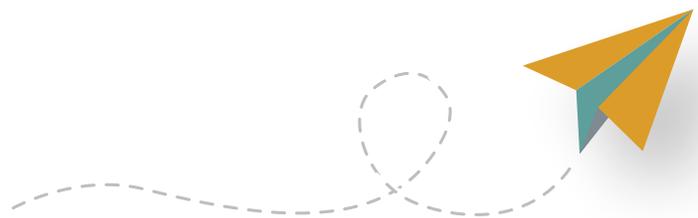
O is for the original care you give to all the kids that come your way.

Thanks for your HELP



Table des matières

Introduction
#1lieupourallermieux
Notre parcours Epic
Devenir un seul et même organisme
Amélioration continue
Hacking health
La minute de la découverte du CHEO
Tous cousus ensemble
Simplifier le parcours
Connecter les soins dans le nord de l'Ontario
Le CHEO en chiffres
Les revenus et les dépenses



Introduction

Chers amis du CHEO,

Chaque année, nous rencontrons des centaines de milliers d'enfants et d'adolescents, chacun ayant sa propre histoire. Il y a de nombreux visages familiers que nous avons appris à connaître au fil des ans, alors que d'autres ne sont restés que quelques jours chez nous. Nous avons eu le plaisir d'appuyer ces enfants tout au long de leur cheminement. Des enfants et des adolescents comme Catherine, Rahma et Harrison que vous rencontrerez dans ce rapport. Ce sont certains des visages derrière chaque décision que nous prenons au CHEO. Ce sont les jeunes qui nous poussent à innover et à défier le statu quo, à forger des partenariats au sein de notre communauté, à adopter le plus vaste système de dossiers de santé électroniques dans le monde entier et à rendre plus accessibles nos services et notre espace commun.

Nous continuons à faire face aux mêmes défis – une population d'enfants et d'adolescents croissante et une plus forte demande pour nos services. Notre population pédiatrique est particulière; ces enfants ne sont pas de petits adultes et, pour leurs soins, ils s'en remettent à notre expertise en matière de santé pédiatrique et à notre centre de recherche. Sans ressources adéquates dans notre région, ils doivent attendre longtemps pour recevoir des services et doivent même chercher des soins à l'extérieur d'Ottawa.

Heureusement, nous savons qu'en travaillant ensemble au sein de notre organisme et avec notre communauté et nos partenaires gouvernementaux, nous pouvons réaliser notre vision, soit d'offrir la meilleure vie à chaque enfant et adolescent. Sans le soutien de nos généreux donateurs, nous ne serions pas en mesure d'acheter de l'équipement spécialisé pour nos enfants ou de mener des travaux de recherche salvateurs qui sont bénéfiques non seulement pour notre propre communauté, mais également pour toutes les communautés du monde entier.

En gardant toujours nos enfants et nos familles à l'esprit, et en restant engagés à offrir la meilleure qualité de soins, nous sommes allés de l'avant avec de grandes initiatives cette année et nous avons célébré de très importants changements et des progrès incroyables.

Cordialement,



Alex Munter

Alex Munter
Président-directeur général du CHEO



Jim Roche

Jim Roche
Président, Conseil d'administration du CHEO

#1lieupourallermieux



Vous vous êtes mobilisés, vous avez signé des pétitions et vous avez fait campagne pour **#1lieupourallermieux**. En mars 2018, grâce à des milliers d'alliés communautaires, le CHEO a reçu le feu vert et un financement provincial de 105 millions \$ pour la construction d'un nouvel édifice qui servira de carrefour permettant à nos services en besoins spéciaux et en santé mentale d'atteindre un nouveau sommet. Le financement de ce projet signifie que le CHEO sera en mesure d'offrir un espace optimisé pour nos familles et de les servir mieux que jamais. Avec #1lieupourallermieux, nous pouvons fournir du soutien personnalisé à nos enfants et adolescents vulnérables qui nécessitent des services en santé mentale et en besoins spéciaux, et ce, en un seul et même endroit, sur le campus du CHEO. #1lieupourallermieux nous permettra de réaffecter les fonds auparavant utilisés pour de multiples installations à des soins de première ligne. Nous regrouperons des fournisseurs, des services et des organismes communautaires sous un même toit, facilitant ainsi l'accès aux soins pour ceux qui en ont le plus besoin.

#1lieupourallermieux vise à simplifier la vie pour les enfants comme **Abby**, qui a franchi plus de portes au CHEO durant ses 16 ans qu'elle peut en compter. Les déplacements incessants d'Abby dans le système du CHEO seront choses du passé avec la création de cette communauté permanente sous un même toit.



- Abby, 16

« Nous ne nous réjouissons pas uniquement d'avoir un seul établissement, mais de pouvoir créer une communauté. » - Teresa (mère d'Abby)

Notre parcours Epic

Nous avons fait une promesse à Camryn Wallace et à tous les enfants, les adolescents et les familles que nous desservons que le CHEO simplifierait les dossiers médicaux en convertissant les renseignements personnels sur la santé de chaque patient en un dossier électronique plus facile à accéder par les familles. Nous sommes fiers d'annoncer que nous avons tenu notre promesse.

Depuis 2012, nous avons adopté Epic – le plus puissant système d'information sur la santé dans le monde entier – par étapes dans l'ensemble du CHEO. Epic a été déployé dans nos cliniques externes entre octobre 2013 et novembre 2014. En octobre 2017, nous avons instauré Epic dans les unités de patients hospitalisés, la pharmacie et le service des Urgences. Et, à la fin de cette année fiscale, nous avons mis sur pied Epic dans les quelques services externes restants de notre programme de Développement et réadaptation.

- Camryn in 2013



- Camryn, 13

Dorénavant, un physiothérapeute qui fournit des soins réguliers à un enfant ayant des besoins complexes peut voir les détails de la plus récente visite de cet enfant à l'Urgence du CHEO. Parallèlement, un médecin à l'Urgence peut consulter les notes d'évolution des services continus d'orthophonie de cet enfant. Ainsi, tous les intervenants peuvent obtenir un tableau complet de cet enfant dès le moment qu'il arrive à l'Urgence.

Ceci inclut **MyChart**, notre portail Internet sécurisé d'information sur la santé, qui est accessible aux familles pour tous les services du CHEO. Camryn et sa mère Sandra peuvent consulter les résumés des visites, les consultations, les ordonnances et plus encore, peu importe dans quel département ou quelle unité elles se trouvent.

« J'aime bien voir mes résultats mis en graphique au fil du temps. C'est très utile d'être en mesure de suivre mon état de santé. » - Claire Dawe-McCord (membre du Forum jeunesse)

Devenir un seul et même organisme



Lorsque le CHEO et le Centre de traitement pour enfants d'Ottawa (CTEO) se sont fusionnés en octobre 2016, notre but n'était pas seulement de devenir un seul organisme, mais également de se sentir comme tel en date du 1er avril 2018. Beaucoup de travail s'est déroulé dans les coulisses pour atteindre ce but – les dates de paie ont été changées pour coïncider, les systèmes d'information ont été synchronisés, et les structures de gestion ont été mieux alignées. La majorité du travail administratif découlant de la fusion ayant été accomplie, nous avons été en mesure d'investir plus de temps et d'argent dans les soins de première ligne et d'ajouter des heures de services cliniques. En effet, nous avons ajouté plus de 17 000 heures consacrées à prodiguer des soins pour les enfants et les adolescents.

Nous n'avons plus besoin d'imprimer, de collecter et de livrer en mains propres toutes sortes d'information d'un organisme à l'autre – nous formons #UneÉquipe. Autrefois, transférer un enfant du programme de rééducation de la parole et du langage pour les enfants d'âge scolaire au programme d'orthophonie du CTEO nécessitait d'imprimer et de livrer en mains propres une trousse du client à chaque enfant. Cette information est maintenant partagée instantanément par Epic, ce qui épargne plus de 225 trousse, près de 4 000 pages imprimées et des heures à saisir de nouveau de l'information.

La remise des diplômes et le défilé de mode de la maternelle de l'école ont été déménagés d'une salle de classe intime à la cafétéria du CHEO, permettant à plus de membres de famille et du personnel de célébrer les petits diplômés lors de cet événement qui est l'un des plus réjouissants de l'année.



« Pour les enfants ayant des besoins complexes, la fusion est tout à fait sensée! Un seul et même organisme permet aux prestataires de soins de santé d'accéder à toute l'information dont ils ont besoin sans avoir à demander à ce que les parents se souviennent de chaque détail. Ils ont le tableau complet, et les parents, comme moi, ont une plus grande tranquillité d'esprit! » - Nicole Stanger (mère du CHEO)

Amélioration continue

Cette année, le personnel et les médecins du CHEO ont apporté 1 827 améliorations à la façon dont ils travaillent. Petites et grandes, des améliorations ont été réalisées à l'Urgence, aux Services alimentaires, aux Finances, aux Ressources bénévoles, aux services chirurgicaux, aux unités de patients hospitalisés et aux cliniques externes, pour n'en nommer que quelques-uns. Le personnel et les médecins de chaque département et chaque site du CHEO – d'Ottawa, à Cornwall et à Renfrew – ont travaillé fort pour dénicher de nouvelles façons d'améliorer vos soins. Par exemple, voici l'amélioration que la Dre Tatiana Sampaio et son équipe ont apportée :



L'équipe de DAD (douleur, agitation et délire), menée par la Dre Tatiana Sampaio, a travaillé fort pour surmonter les symptômes de sevrage médicamenteux chez les enfants et les adolescents dans notre unité des soins intensifs pédiatriques. Dans le cadre de cette initiative à grande envergure, l'équipe a trouvé une façon plus facile de mesurer la douleur chez les enfants et les adolescents, nombreux d'entre eux étant trop jeunes ou sous sédation pour dire au personnel infirmier comment ils se sentent.

Auparavant, le personnel infirmier utilisait une échelle complexe d'évaluation de la douleur de scores variant de 6 à 30, ce qui semait de la confusion quant à ce qui est normal. Maintenant, les infirmiers et infirmières utilisent l'échelle FLACC (Face, Legs, Activity, Cry, Consolability) pour mesurer la douleur chez un enfant. Chaque mesure (Face, Legs, etc.) a un score de 0 à 2. Les cinq mesures sont additionnées pour connaître le total sur une échelle de 10 points. Avec ce score, la médication est ajustée pour ainsi dire en temps réel, car il n'est pas nécessaire d'appeler un médecin pour modifier la médication. Les enfants et les adolescents reçoivent moins d'antidouleurs, mais ils sont plus confortables, leurs symptômes de sevrage sont réduits au minimum et ils quittent les soins intensifs plus rapidement, ce qui les aide à reprendre leur meilleure vie possible.

Lisez sur certaines **autres améliorations que l'équipe du CHEO a réalisées cette année.**



- Clark, 1

« L'incroyable équipe du CHEO nous a tenus informés; ils nous ont expliqué le score de sevrage, nous ont parlé tout au long du processus et ont répondu à toutes nos questions. Le personnel infirmier et les médecins ont tout fait pour assurer le confort de Clark. » - Amanda (mère de Clark)

Hacking health



Au CHEO, nous avons à cœur de créer une communauté de solutionneurs de problèmes et d'innovateurs. Au printemps 2017, Hacking Health Ottawa en partenariat avec le CHEO a lancé le premier #HIP613 Hackathon annuel d'Ottawa – une initiative visant à abolir les barrières entre l'innovation et les soins de santé. En une seule fin de semaine, plus de 150 professionnels de la santé, pédiatres, développeurs de logiciels et de matériel – provenant d'aussi loin que San Francisco – se sont réunis pour aborder des enjeux clés et apporter des progrès technologiques afin de moderniser les soins de santé.

Une idée est venue à Heidi Hauver, la mère d'un jeune patient du CHEO dénommé Harrison, lorsqu'elle était assise dans l'une de nos salles d'attente. Anxieuse et ne sachant pas combien de temps ils attendraient, Heidi a présenté ses préoccupations et ses solutions possibles au CHEO. Dr Kevin Cheung, chirurgien pédiatrique, a entendu ses idées et a organisé une équipe #HIP613 Hackathon pour développer une façon de prédire les temps d'attente dans notre clinique de chirurgie plastique.

Leur création d'une application de suivi des temps d'attente a été désignée comme l'un des gagnants #HIP613 et a déjà commencé à améliorer l'expérience des patients. Cette application incarne la simple idée de suivre les temps d'attente pour les familles. En se fondant sur une estimation fournie par Epic, notre base de données sécurisée de dossiers de santé, l'application affiche le temps d'attente avant qu'un enfant voit son médecin ou un clinicien. « Cela donne une approximation du temps d'attente pour les patients, ce qui fait toute la différence », explique Heidi.

Notre partenariat avec #HIP613 permet au CHEO d'unir ses compétences, son expertise et ses idées à celles des experts en technologie d'Ottawa et d'innover, finalement, afin d'aider nos patients à réaliser leur meilleure vie.



- Harrison, 3
Sullivan, 1



« @CHEOhospital est à l'avant-garde de l'innovation et de la technologie. Bon travail! #hip613 » - Meg Schellenberg (via Twitter)

La minute de la découverte du CHEO

L'Institut de recherche du CHEO nous aide à en apprendre plus sur la façon d'améliorer les soins prodigués aux enfants, adolescents et familles, et fait des découvertes qui aideront à prévenir et à traiter les maladies. Mais nous ne le faisons pas seuls. Nos chercheurs incluent des médecins, du personnel infirmier et des pharmaciens et ils dépendent de la participation des familles du CHEO qui sont une partie intégrale de nos études. L'an dernier, plus de 43 000 familles ont participé aux projets de recherche effectués au CHEO.

Nous croyons qu'il est important de boucler la boucle et d'informer les familles au sujet de nos découvertes. Grâce à une nouvelle initiative, les chercheurs sont maintenant capables de créer de courts vidéos appelés La minute de la découverte du CHEO qui partagent leurs découvertes avec les enfants, les adolescents, les familles et le grand public. Lindsay Hitchcock a regardé un vidéo La minute de la découverte du CHEO sur le lien entre le déficit en vitamine D et les enfants très malades à l'USIP. « Ma fille Amy a fait partie de cette étude lorsqu'elle était au CHEO avec un cœur brisé (myocardite virale). Vous devriez la voir maintenant; elle est une gymnaste extraordinaire! J'adore la recherche! »

- Amy au CHEO



- Amy, 9

La gestion de la douleur chez les patients atteints d'arthrite juvénile, les troubles de l'alimentation, l'identité sexuelle, et comment nous aidons les enfants asthmatiques hospitalisés à retourner plus rapidement à la maison, ne sont que quelques uns des autres découvertes que nous avons partagées par Les minutes de la découverte du CHEO.



« La minute de la découverte du CHEO que j'ai filmé a été un moyen facile de partager les résultats de ma recherche avec la communauté de l'arthrite juvénile et de faire connaître certains de nos travaux à venir qui appuient leurs efforts en matière de gestion de la douleur. » - Karine Toupin April (chercheuse, Institut de recherche du CHEO)

Tous cousus ensemble



Le Projet Sutures est en cours depuis plus de deux ans, mais janvier 2018 nous a donné une raison de célébrer – le projet est terminé! Et ce, grâce en grande partie au soutien du gouvernement provincial et aux dons de la communauté faits à la Fondation du CHEO. Ce projet a couplé l'expansion et la rénovation de l'Unité chirurgicale d'un jour et l'Unité de rétablissement du CHEO, et sa réalisation fait déjà toute une différence pour nos familles.

Catherine est l'un des nombreux enfants et adolescents qui connaissent l'importance de cette unité chirurgicale. Lorsqu'une scoliose sévère s'est soudainement emparée de son corps, résultant en une chirurgie de six heures effectuée par des chirurgiens du CHEO et des experts provenant de l'ensemble du Canada, notre nouvelle aile chirurgicale était le meilleur endroit pour le traitement et le rétablissement de Catherine.



- Catherine, 13

Deux nouvelles salles d'intervention ultramodernes, ainsi que des salles de rétablissement agrandies, nous aident maintenant à desservir plus de 10 000 enfants et adolescents chaque année. Le Projet Sutures a également permis au CHEO d'acquérir un nouvel appareil d'IRM, procurant des images de plus haute qualité en moins de temps. Le succès de ce projet signifie que les familles et les jeunes patients du CHEO, comme Catherine, peuvent être soignés dans le meilleur environnement possible.



« J'adore les belles couleurs gaies sur les murs. » - Linda Leslie (commentaire sur la page Facebook du CHEO)

Simplifier le parcours



- **Rahma, 8**

Grâce à l'aide d'employés multilingues, de conseillers en matière de cultures et des grands cœurs de chaque personne au CHEO, nous avons pu offrir à des familles de nouveaux arrivants le meilleur départ possible pour leurs nouvelles vies au Canada. La réponse du CHEO lorsque des milliers de réfugiés syriens ont commencé à arriver dans la région de la Capitale nationale a été si bien perçue, que nous avons reçu des fonds du Programme de partenariats pour le développement social du gouvernement du Canada pour créer une boîte à outils en ligne appelée **Navigateur au service des nouveaux arrivants** sur le site **Simplifier le parcours**. Nous avons utilisé notre propre expérience et nos connaissances pour concevoir les ressources dans cette boîte d'outils afin que d'autres organismes soient bien équipés pour aider les nouveaux arrivants à naviguer le système de soins de santé canadien.

En Syrie, Bousy avait de la difficulté à trouver des soins pour sa fille Rahma, qui a des besoins complexes et doit notamment se déplacer en fauteuil roulant. Cela prendrait une marche d'une demi-journée par des terrains inimaginables pour arriver à un hôpital ayant des ressources loin d'être satisfaisantes. Depuis son arrivée au Canada, cette mère monoparentale de six enfants a été en mesure d'obtenir des soins exceptionnels pour sa fille au CHEO. « Rahma n'aurait pas pu recevoir les soins qu'elle obtient au CHEO à tout autre endroit », affirme Bousy.

Le CHEO est fier de prendre part aux soins de Rahma et est enchanté que Simplifier le parcours est utilisé dans l'ensemble du Canada pour créer des programmes de navigateurs qui simplifient des organismes complexes et les rendent plus accessibles aux nouveaux arrivants.

« Cette boîte à outils prendra ce que le CHEO a appris en aidant les nouveaux arrivants et le rendra disponible aux organismes dans l'ensemble du Canada, améliorant ainsi notre projet national. Avec le CHEO comme organisme citoyen, le Canada est un endroit encore plus accueillant. » - Carl Nicholson, Directeur général, Centre catholique pour immigrants.

Connecter les soins dans le nord de l'Ontario



La nouvelle **Clinique de soins complexes du CHEO à Timmins, Ontario** simplifie la vie des familles et des enfants ayant des besoins complexes dans le nord de l'Ontario. En partenariat avec le centre de traitement pour enfants, l'hôpital et les pédiatres de la région, la Clinique de soins complexes de Timmins connecte les fournisseurs de soins locaux avec les spécialistes du CHEO, mettant les familles du Nord au centre de cette équipe de soins. Plusieurs fois par année, une infirmière praticienne se rend à Timmins, où elle prodigue des soins et coordonne les équipes de Timmins avec les spécialistes en pédiatrie du CHEO à Ottawa.

Pour les familles d'enfants ayant une santé fragile et ayant des besoins médicaux complexes, comme Lydia âgée de deux ans, les pressions de naviguer parmi de si nombreux prestataires de soins et de systèmes de soins de santé peuvent être accablantes. Lydia est atteinte d'une maladie rare qui nécessite des soins constants de sa famille. Cela signifie également qu'elle est suivie par de nombreux spécialistes en pédiatrie au CHEO. Les soins complexes qui nécessitaient que sa famille se rende de Timmins à Ottawa tous les trois mois sont maintenant plus accessibles, plus près de leur domicile.



- Lydia, 2

La Clinique de soins complexes de Timmins s'inspire du succès de la Clinique de soins complexes du CHEO et fait progresser la prestation des soins pédiatriques afin que les familles puissent accéder aux services quand, où et comment ils en ont besoin.

« C'est fantastique d'avoir cette clinique à Timmins. Nous avons maintenant une conversation ouverte entre le CHEO et Timmins. Cela diminue le travail pour nous et simplifie nos vies. » - Megan Allard (mère de Lydia)

Le CHEO en chiffres



6,638

Admissions au CHEO



10,879

Visites de jour en médecine



75,961

Visites au service des urgences



7,725

Nombre total d'interventions chirurgicales



175,421

Visites aux soins ambulatoires



144,863

Bébés évalués par Dépistage néonatal Ontario





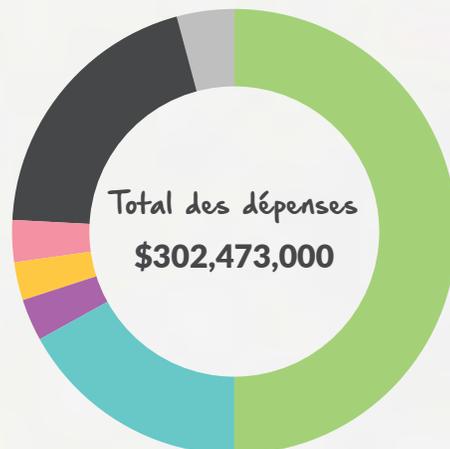
Revenu

- 51%** Ministère de la Santé/RLISS
- 15%** Revenus provenant des patients
- 12%** Accessoires et divers
- 20%** Autres programmes financés
- 2%** Amortissement des subventions



Expenditures

- 50%** Salaires / Avantages sociaux
- 17%** Autres fournitures
- 3%** Fournitures médicales et chirurgicales
- 3%** Personnel médical
- 3%** Médicaments et gaz
- 20%** Autres programmes financés
- 4%** Dépréciation et amortissement



#MeilleureVie