

## Rapport annuel 2018-2019

### Introduction

Chaque jour, nous avons l'honneur de recevoir des messages des enfants, des adolescents et des familles que nous servons. En voici un de Jeff Cray, qui nous remercie pour les soins que nous avons prodigués à sa fille, Megan :

« Hier, ma fille a fait une crise d'appendicite, alors nous l'avons amenée à l'urgence de CHEO. L'infirmière du triage a été merveilleuse. Ensuite, la Dre Allard est venue voir Megan. Elle a demandé un deuxième ultrason. La technicienne venait de finir son quart de travail, mais quand on lui a dit que nous venions de Carleton Place, elle nous a attendus à l'Hôpital. Elle nous a dit qu'elle voulait être sûre que l'ultrason serait effectué rapidement pour que ma fille ne souffre pas plus que nécessaire. La Dre Allard est restée avec nous pendant l'ultrason. Peu de temps après, deux membres de l'équipe de chirurgie sont venus chercher Megan pour l'amener à la salle d'opération. Tout s'est très bien passé. Je tenais à vous dire à quel point nous avons apprécié non seulement le professionnalisme de tous ceux qui se sont occupés de Megan, mais leur compassion. À toutes les étapes de la procédure, on nous a renseignés sur ce qui allait se passer. Les infirmières du 4 Ouest étaient merveilleuses. Votre personnel est fantastique. Nous avons une chance folle de pouvoir amener nos enfants dans un établissement qui leur donnera des soins de première qualité. Merci! »

Les messages comme celui de Jeff nous rappellent les raisons pour lesquelles nous travaillons à CHEO. Les tâches de toute l'équipe — médecins, infirmières et infirmiers, professionnels de la santé, personnel de soutien, chercheurs, bénévoles —, transforment la vie des familles de la collectivité.

Megan est une petite fille adorable qui a vécu une expérience qui lui est propre, mais ce genre de message nous touche profondément. Vos commentaires sont vraiment précieux pour nous tous. Nous prenons vos observations très à cœur et nous vous écoutons attentivement.

Notre vision, la meilleure vie pour tous les enfants et adolescents, inspire le travail que nous accomplissons à CHEO. En fait, elle est à la base de notre plan d'action. Nous espérons que vous serez heureux de lire ce rapport où nous vous présentons les 2 385 améliorations que le personnel administratif et médical de CHEO a effectuées en 2018 2019.

Nous concentrons toute notre expertise sur l'aide que nous apportons aux enfants. Les familles de l'Est et du Nord de l'Ontario, de l'Ouest du Québec et du Nunavut comptent sur nous. Nous sommes là pour vous!

Sincèrement,

Alex Munter

Président-directeur général du CHEO

et

Jim Roche

Conseil d'administration du CHEO

## Vision, mission and valeurs

**Vision:** meilleure vie pour tous les enfants et adolescents.

**Mission:** 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 onnaissances.

### Valeurs:

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

## Articles

### Sécurité avant tout : toujours en tête de file

Grâce aux efforts et au travail consciencieux de ses infirmières et infirmiers, CHEO a considérablement réduit les effets néfastes des médicaments que subissent des enfants et des adolescents hospitalisés.

Dans les hôpitaux canadiens, la majorité de ces effets néfastes sont dus à des erreurs de médication. Avant qu'une infirmière administre un médicament à un patient, la pharmacie vérifie une seconde fois si la dose prescrite convient bien à l'âge et au poids du patient et si le médicament ne risque pas d'interagir avec un autre remède ou de causer une allergie. Auparavant, il fallait des heures pour accomplir cette procédure, car tout se faisait sur papier. Mais depuis que CHEO l'a configurée dans son système informatique, Epic, il ne faut pas plus de 7 à 15 minutes pour l'effectuer.

Les résultats d'une étude historique menée à CHEO ont confirmé que les infirmières se font interrompre en moyenne 15 fois entre le moment où elles saisissent un médicament dans l'armoire de l'unité et celui où elles l'administrent au patient. Les unités des hôpitaux sont complexes, et tout le monde y est toujours très occupé.

Maintenant, grâce à Epic et malgré toutes les interruptions qu'elles subissent, les infirmières n'ont plus qu'à vérifier à l'aide d'un code à barres si le médicament convient bien au patient. Après avoir effectué un examen visuel du médicament, elles scannent le code à barres qui se trouve sur le flacon et celui du bracelet du patient pour vérifier si elles administrent le bon médicament au patient, à l'heure prescrite.

CHEO figure parmi les hôpitaux canadiens qui préviennent le mieux les erreurs de médication au chevet des patients. Nous en sommes très, très fiers. Nos sincères félicitations aux infirmières et infirmiers pour leur travail consciencieux! On ne finit jamais de s'occuper de la sécurité. Nous nous trouvons dans un milieu extrêmement complexe, nos patients ont des maladies plus graves que la moyenne, et nous faisons continuellement face à de nouveaux risques. Mais nous nous efforçons toujours de prévenir les torts évitables. Pour produire les meilleurs résultats en santé, il faut s'occuper de la sécurité avant toute chose.

### Améliorations : regard droit devant toi!

Young man, there's no need to feel down... I said young man, pick yourself off the ground... It's fun to stay at the Y.M.C.A. It's fun to stay at the Y.M.C.A.

À la Clinique d'ophtalmologie, grâce à l'esprit créatif de Darryl Cameron et de Marc Bergeron, du Service de génie clinique, on entend la chanson éternellement en vogue Y.M.C.A. du groupe Village People, et bien d'autres mélodies populaires.

Pour effectuer un bon examen, l'ophtalmologue a besoin que son patient garde les yeux absolument immobiles pendant au moins quelques secondes. Avec les adultes, il a la tâche facile; il lui suffit de leur dire de fixer le cercle rouge sur la paroi du fond. Mais un enfant de quatre ans est absolument incapable de le faire, même pendant une seconde ou deux.

Pour examiner les yeux des enfants, les ophtalmologues se servent d'un appareil de fixation qui retient leur attention sur un objet situé au loin. Il faut cependant que cet appareil soit tellement amusant, intéressant et inattendu que les enfants ne puissent pas s'empêcher de le regarder.

Marc et Darryl ont conçu et construit eux-mêmes des appareils de fixation qui attirent l'attention des enfants avec des lumières de couleur, de la musique et des animaux en peluche.

On trouve maintenant deux appareils de fixation dans chaque salle d'examen de la clinique d'ophtalmologie. Ces compartiments, situés près du plafond en face des jeunes patients, contiennent un animal en peluche attachant comme Elmo, un Furby, une vache,

ou autre. Une console unique contrôle toutes les fonctions de la salle — appareils de fixation, éclairage de la salle, hauteur de la chaise d'examen, etc. Le plancher n'est donc plus jonché de fils électriques, ce qui améliore considérablement la sécurité.

Et maintenant, quand un ophtalmologue appuie sur la pédale... Don't blame it on sunshine...Don't blame it on moonlight...Don't blame it on good times...Blame it on the boogie!

### Partenariats dans les soins de santé : notre engagement envers les familles

À CHEO, nous tenons à planifier les soins que nous fournissons et l'avenir de l'organisme en fonction des commentaires que nous présentent les enfants, les adolescents et leurs familles. C'est ce que nous appelons les Partenariats dans les soins de santé.

Lorsqu'un partenaire, même un enfant ou un adolescent, nous suggère d'améliorer quelque chose, nous l'écoutons. Nous en faisons une priorité. Avant d'apporter des améliorations, nous consultons les familles en leur demandant de répondre à un sondage, de siéger à un comité ou de collaborer directement avec nous pour établir une nouvelle façon de faire quelque chose. Nous leur offrons de nombreuses occasions d'orienter leurs soins et l'avenir de CHEO.

Par exemple, cette année nous avons demandé l'aide du Conseil du Forum des familles et du Forum jeunesse pour mettre à jour notre Déclaration des valeurs, qui orientera l'élaboration d'un plein partenariat avec les enfants, les adolescents, les familles, les aidants naturels et notre personnel. C'est notre engagement envers les familles.

Nous avons tenu un atelier où des représentants des jeunes, des familles et du personnel se sont réunis en petits groupes pour discuter de nos valeurs actuelles afin qu'elles reflètent mieux notre façon d'agir en partenariat. Les participants nous ont dit que nos valeurs étaient décrites d'une manière trop compliquée avec trop de jargon hospitalier. Elles sont incompréhensibles. Ils nous ont demandé de les rédiger de manière brève et concise. Ils voulaient que ces valeurs les habilitent. Ils voulaient aussi que ces valeurs reflètent un sens de responsabilité que CHEO ainsi que les enfants, les adolescents et les familles doivent respecter. Autrement dit, ils désiraient que l'on tienne toutes les parties responsables de respecter ces valeurs, comme dans un contrat de partenariat.

Voici donc ce qui est ressorti de cet atelier; tous les partenaires devraient agir dans un esprit :

- **De respect** : Nous sommes honnêtes et nous avons confiance les uns envers les autres. Nous protégeons la confidentialité. Nous abordons le vécu de chacun avec sensibilité et nous respectons le caractère et la culture de chacun.
- **D'ouverture** : Nous communiquons de façon claire, explicite et sans retard. Nous créons un milieu où personne ne craint d'exprimer ses points de vue personnels, même s'ils semblent différents, de poser des questions et de présenter ses

opinions. Nous communiquons avec chaque personne dans la langue et de la façon qui lui convient le mieux.

- **De coopération :** Nous travaillons ensemble avec honnêteté, zèle et équité. Nous veillons à ce que toutes les parties profitent également de cette collaboration. Nous tenons compte de toutes les suggestions présentées.
- **De soutien :** Nous répondons aux besoins de chaque personne, qu'ils soient physiques, développementaux, sociaux, émotionnels, mentaux ou spirituels. Nous créons un milieu où tous pourront apprendre et se perfectionner.

### Accès plus rapide : Il faut savoir qui appeler

Cette année, nous avons créé l'Équipe d'accueil de CHEO, parce que les familles nous ont demandé de simplifier la coordination entre les services de développement et ceux de réadaptation des enfants. Certains enfants et adolescents doivent se rendre à un si grand nombre de visites dans tellement de services différents, qu'un appel ou un problème de plus fait vraiment « déborder le vase ».

La navigation dans le système de santé peut s'avérer complexe, surtout quand on s'inquiète pour son enfant. Imaginez que vous êtes la mère ou le tuteur légal d'une petite fille de deux ans et que vous craignez qu'elle n'ait pas accompli une étape clé de son développement. Voilà exactement le type de situation qui nous a incités à créer l'Équipe d'accueil.

Cette équipe s'occupe des enfants qui ont des besoins complexes. Elle aide les enfants qui n'ont jamais passé un jalon crucial de leur développement, comme de s'asseoir ou de parler. Elle aide aussi ceux qui ont des troubles complexes de santé physique et cognitive. Elle soutient également les jeunes qui sont en réadaptation, comme ceux qui suivent un traitement temporaire pour guérir une blessure sportive.

Ces jeunes peuvent recevoir des services de travail social, de relève des soins, de physiothérapie, de réadaptation par les loisirs, de thérapie du comportement et souvent aussi ceux du programme préscolaire d'apprentissage du langage Premiers mots.

Les familles n'ont plus besoin de s'adresser à chacun des programmes. Il leur suffit d'appeler au 1 800 565 4839 pour lancer le processus. Elles n'auront pas besoin non plus de décrire maintes fois leur situation. L'Équipe d'accueil la décrira au fournisseur de services qui conviendra le mieux à leurs besoins.

Nous encourageons aussi les médecins de famille à aiguiller les patients vers notre Équipe d'accueil. En outre, CHEO s'occupe maintenant d'élaborer un système de santé pédiatrique intégré qui relie les soins que reçoivent les enfants, les adolescents et les familles avec les fournisseurs.

## Ressourcement sage : utilisation sage des ressources

Il faut que nous utilisions les médicaments plus sagement et que nous réduisions le gaspillage. Toutefois, il n'est pas si facile de faire cela dans un milieu aussi complexe que celui de CHEO. Ce sont là les objectifs et les défis d'un projet opérationnel que mène la médecin-chef de CHEO, la Dre Lindy Samson – un projet parmi tant d'autres lancés en 2018 pour améliorer nos processus et pour mieux gérer nos budgets.

Les responsables du projet se sont vite aperçus que le nombre de processus à perfectionner ne cessait d'augmenter et que les améliorations nécessaires interpellaient toujours plus d'employés. Le projet de surveillance de l'utilisation des médicaments et de réduction du gaspillage a fini par occuper près de la moitié du personnel de l'Hôpital. Les infirmières se sont mises à inscrire les quantités de médicaments qui restent dans les poches pour perfusion intraveineuse, les médecins ont demandé aux patients d'apporter leurs propres médicaments (parce que les familles conservent des médicaments chez elles), les pharmaciens ont trouvé des versions moins coûteuses de médicaments que le gouvernement n'assure pas. C'est un énorme effort de groupe.

- Chaque jour, un jeune patient sur trois à CHEO prend un médicament qu'il a apporté de chez lui, alors qu'il y a un an, un patient sur neuf seulement le faisait.
- Nous gaspillons 45 % de moins des médicaments injectés par perfusion intraveineuse.
- Nous dépensons 12,5 % de moins pour des médicaments que le gouvernement n'assure pas. Autrement dit, pour chaque dépense de 8 \$ que nous faisons l'année dernière, cette année, nous ne dépensons que 7 \$.

L'équipe de ce projet a pu dresser une liste de 33 améliorations et elle a calculé que nous économisons ainsi plus de 100 000 \$ par année. Nous réinvestissons immédiatement ces économies dans les soins aux patients.

## Milieu de travail inspirant : on s'amuse en travaillant

L'année dernière, pour la septième fois déjà, CHEO a été nommé parmi les meilleurs employeurs de la Région de la capitale nationale. Il se trouvait en compagnie d'entreprises qui sont en tête de leurs industries. Quel honneur fabuleux pour tous nos employés et nos bénévoles! Les visiteurs nous disent souvent qu'ils ont l'impression d'entrer dans un lieu très spécial à CHEO. Notre environnement pédiatrique nous permet de faire des choses que l'on ne s'attendrait pas à voir ailleurs et qui font sourire aussi notre personnel. MollyPenny ne fait pas le pitre pour faire rire seulement les enfants!

Nous organisons régulièrement des événements permettant au personnel de sortir de sa routine quotidienne, et nous invitons les enfants, les adolescents et leurs familles à y participer aussi. À nos fêtes de l'Halloween, des centaines d'employés et de médecins se promènent en costumes de toutes sortes, décoorent leurs milieux de travail et distribuent

de petits cadeaux non alimentaires aux enfants et aux adolescents, qui adorent faire la tournée de l'Halloween dans les couloirs de l'Hôpital.

Pour la deuxième fois, nous avons tenu l'événement annuel de CHEO au féminin, que nous organisons autour de la Journée internationale de la femme. Nous y honorons les femmes talentueuses et extraordinaires qui jouent différents rôles à CHEO. Nous réunissons les familles et le personnel à la cafétéria, les femmes honorées apportent des objets à démontrer, et l'on raconte des anecdotes amusantes au son d'une musique entraînante. Cette fête est devenue une tradition que nous attendons tous avec impatience!

Nous tenons un concours annuel de décoration des portes, une journée Soyez un Superhéro pour CHEO pour souligner notre téléthon annuel, une récolte d'aliments pour les Fêtes, un concours de sculpture de citrouilles ainsi que d'autres événements plus axés sur la famille, comme le matin de l'Halloween et la visite annuelle du père Noël. Vraiment, on s'amuse, on s'amuse! Il fait bon travailler à CHEO, voilà pourquoi notre hôpital est un endroit très spécial.

## Statistiques

**500,000** – Enfants et adolescents servis chaque année

**7,782** – Nombre de chirurgies.

**6,728** – Admissions au CHEO.

**76, 954** – Visites au service des urgencies.

**180,589** – Visites aux soins ambulatoires.

**10,756** – Visites de jour en médecine.

## Données financières

### Revenue

**Total des revenus : 313,092 \$ (en milliers)**

**52%** – Ministère de la Santé/RLISS

**21%** – Autres programmes financés

**14%** – Services pour les patients

**11%** – Accessoires et divers

**2%** – Amortissement

### Expenditures

**Dépenses totales : 313,024 \$ (en milliers)**

- 51%** – Salaires / Avantages sociaux
- 21%** – Autres programmes finances
- 19%** – Autres fournitures
- 4%** – Amortissement
- 3%** – Médicaments et gaz
- 2%** – Fournitures médicales et chirurgicales