

## *Félicitations à nos bénévoles !* Volume 4 – Numéro 2 – Avril 2013

### Un groupe de bénévoles de l'Institut thoracique de Montréal améliore la qualité de vie des patients en soins de longue durée

Nous remercions sincèrement nos plus de 2 100 bénévoles qui donnent près de 190 000 heures par année au Centre universitaire de santé McGill (CUSM). Les bénévoles sont un pilier du CUSM depuis des générations et apportent un dévouement et une compassion sans faille aux soins des patients et de leur famille, à toute heure du jour et de la nuit, 365 jours par année.

Dans ce numéro d'*en Bref*, nous présentons quelques-uns des bénévoles qui travaillent dans l'ensemble des hôpitaux du CUSM et qui ont consacré de 15 à 42 ans à notre centre de santé le sourire aux lèvres, parfois dans les larmes, mais toujours du fond du cœur.

Assises autour d'une table, Renata Kozina, Mary Tosoni, Myrtle Neel et Mary Phung, tricotent, cousent et assemblent des objets. En plus du cliquètement des aiguilles, on entend un murmure de conversations. Le soleil filtre par la fenêtre et le calme emplit la pièce.

*Suite à la page 2*



### Attention, virus et bactéries —l'entretien ménager sait où vous trouver

L'HÔPITAL DE LACHINE SE DISTINGUE EN MATIÈRE DE PROPRIÉTÉ ET DE DÉSINFECTION

Dans le grand ordre de l'univers, l'entretien ménager ne vient pas spontanément à l'esprit quand on pense à la santé. Pourtant, sans un hôpital propre, les virus ou bactéries invisibles peuvent tout envahir et faire des ravages.

Lorsque Joe Vieira est devenu directeur de l'entretien ménager à l'Hôpital de Lachine en février 2012, son premier message à sa nouvelle équipe était simple : « Vous êtes aussi importants qu'un chirurgien ou une infirmière dans les soins aux patients et à leur famille. Sans vous, les soins sont compromis. »

Par ces paroles répétées encore et encore pour instiller un sentiment de fierté à son équipe et lui faire comprendre son rôle au sein du système de santé, il a amorcé sa mission pour améliorer le fonctionnement de l'équipe d'entretien ménager de l'Hôpital. Dans l'ensemble, l'équipe assurait un milieu propre, mais monsieur Vieira savait qu'il pouvait l'améliorer d'un cran.

« Ce qui était le plus frappant, c'est que l'équipe avait besoin des bons outils pour donner les meilleurs résultats en matière de propreté, de désinfection et d'efficacité, explique monsieur Vieira. Nous les utilisons déjà dans les autres hôpitaux du CUSM. »

Monsieur Vieira a commencé sa carrière à l'Hôpital Royal Victoria du Centre universitaire de santé McGill (CUSM), puis a été transféré à l'Hôpital général de Montréal, à l'Hôpital et Institut neurologiques de Montréal et, enfin, à l'Institut thoracique de Montréal avant d'arriver à Lachine. « J'ai beaucoup appris à chaque hôpital, et je m'assurais d'apporter à chaque nouvel endroit les connaissances que j'avais accumulées. »

*Suite à la page 2*



Depuis 20 ans, ces bénévoles dévouées arrivent à l'Institut thoracique de Montréal (ITM) le vendredi matin pour confectionner des tabliers, des bavoires, des chapeaux, des mitaines, des pâtisseries et des gelées qu'elles vendent lors de bazars et de « ventes de garage » organisés tout au long de l'année à l'hôpital. Elles demandent aussi à leurs amis et à leur famille de faire des dons pour la cause. La bénévole Marlene Lemieux et les sœurs de madame Tosoni, Pierrette Tosoni et Teresa Amyot, viennent leur prêter main-forte, au besoin.

Tous les fonds sont versés aux activités récréatives des patients en soins de longue

durée de l'ITM, ce qui inclut de fréquents barbecues, des sorties, des fêtes spéciales et un jardin sur place. L'an dernier, un nouvel iPad a été acheté après un don, suivi d'un tirage par Simon Chang lui-même, un ami de madame Neel.

« J'adore pouvoir contribuer à donner à ces patients une meilleure qualité de vie, affirme madame Neel, dont la mère, maintenant décédée, a créé le jardin de l'ITM en 1989. Chaque année, au moins un patient me dit qu'il n'aurait pas passé l'été sans ce jardin. Pour moi, c'est ce qui le rend si spécial : il change vraiment la vie des gens, comme je pense que les sorties le font. »

Mesdames Tosoni et Kozina ressentent la même chose et ajoutent qu'elles aiment la compagnie. « C'est intéressant pour moi parce que ça me fait sortir et socialiser », confie madame Phung, qui prépare cent samossas à chaque bazar. D'après les autres dames, c'est ce qui attire les foules.

Tous les vendredis matins, chacune des bénévoles consacre cinq heures de son temps, mais toutes tricotent, cousent, fabriquent et cuisinent à la maison tous les jours de la semaine, au profit de ces patients en soins de longue durée.

#### L'ENTRETIEN MÉNAGER À L'HÔPITAL DE LACHINE – Suite de la page 1

D'après monsieur Viera, l'équipe de Lachine, composée de personnes fantastiques, a fait preuve d'enthousiasme : « J'ai apporté à l'équipe des modes de fonctionnement plus modernes », précise-t-il.

« Par exemple, ils utilisaient encore le porte-poussière qui exige de se pencher. Pour l'industrie, c'est vraiment la vieille école, explique monsieur Vieira. Je leur ai procuré des porte-poussière à long manche. Aussi, les équipes appliquaient de la cire, mais pas de scellant, qui aide pourtant à maintenir les planchers propres plus longtemps. De plus, elles ne comprenaient pas les effets de polissage. Elles pensaient qu'il le rendait plus brillant. Pourtant, le polissage permet au balai et à la vadrouille de mieux glisser parce que le plancher est moins poreux, et on en retire plus de saleté. »

Certains membres de l'équipe ont dû apprendre les techniques modernes. Monsieur Viera a prévu des démonstrations individuelles aux personnes qui avaient besoin de formation, ainsi que des explications pour qu'ils puissent poser des questions.

« Nous avons beaucoup accompli en un an, ajoute monsieur Vieira. En fait, nous avons reçu beaucoup de commentaires positifs de la part des patients, des familles, des visiteurs et du personnel. Lorsqu'on fait des contrôles d'assurance-qualité et des évaluations, on arrive souvent au premier rang. Sinon, on trouve ensemble une solution pour s'y hausser. Je pourrais dire à l'équipe quoi faire, mais les préposés connaissent leur étage et leur service, alors leur apport m'est précieux. »

« J'aime beaucoup mon travail, affirme Kenny Sénécal, l'un des préposés à Lachine. J'aime beaucoup la politique de portes ouvertes de Joe. C'est donnant-donnant. Joe est mon patron, mais c'est aussi mon ami. C'est un excellent élément de notre équipe. »

D'après monsieur Vieira, c'est l'accumulation de petites choses qui contribuent à faire des gros changements. « Et je sais que ces préposés ont des effets positifs, car ils contribuent aux soins des patients et des familles chaque jour. »



Rangée supérieure, de gauche à droite : Kenny Sénécal, Robert Brochu, Daniel Plante, Teddy Tripody, Joe Vieira, Christopher Marion, Benoit Pinard, Marcel Munoz, Francesco Ingrao Rangée inférieure, de gauche à droite : Michel Foisy, Michel D'Alete, Lise Sasseville, Josée Gladu, Soffie Witt, Genevieve Morrisette

## Et voici monsieur George Hine

DE PRÉPOSÉ À L'ENTRETIEN MÉNAGER À BÉNÉVOLE À L'HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL, GEORGE A TOUJOURS BRILLÉ

George Hine, ou comme il aime le dire à la blague, MGH pour « monsieur George Hine (au lieu de *Montreal General Hospital*), a commencé à travailler à l'entretien ménager de l'Hôpital général de Montréal en 1972. Dès le premier jour, il a compris l'importance de son travail et a su qu'il ferait toujours de son mieux pour son hôpital.

« J'ai commencé comme préposé à l'isolement, puis j'ai été chef de groupe de l'unité des grands brûlés, et je suis ensuite devenu « responsable des rideaux », c'est-à-dire que je changeais tous les rideaux lorsque les patients rentraient chez eux, explique monsieur Hine. Par la suite, je suis devenu le « dépanneur » officiel, c'est-à-dire que je réparais ou j'améliorais à peu près n'importe quoi. »

Monsieur Hine ne s'est pas limité à ses tâches officielles pour soutenir son hôpital. Il est devenu membre du comité des suggestions, qui prenait les suggestions du personnel et tentait de les mettre en œuvre, puis pompier de l'hôpital.

« Nous étions tenus d'acquiescer une formation à l'une des casernes de la ville, et nous avons régulièrement des exercices d'entraînement sur les terrains de l'hôpital, se rappelle monsieur Hine. Les sept premières minutes nous appartenait avant l'arrivée des camions d'incendie. »

Monsieur Hine assumait également avec fierté la tâche de « contact des patients avec l'extérieur. »

« À mon avis, les préposés à l'entretien sont tout aussi importants que les médecins et les infirmières pour ce qui est du confort des patients. Le médecin entre, regarde le patient et lui dit : « Comment allez-vous aujourd'hui ? », et le patient répond qu'il va bien. Puis l'infirmière arrive et lui annonce qu'elle va lui refaire son pansement, et il lui répond que c'est d'accord. Mais quand les bons vieux préposés à l'entretien arrivent, le patient leur demande « Est-ce que les Canadiens ont gagné hier soir ? » et « Quel temps il fait au juste ? », et ainsi de suite. »

Monsieur Hine est fier de l'effet positif qu'il a eu sur les patients et leur famille, et bien sûr, de son rôle essentiel pour la désinfection. Au fil des années, il a rencontré Pierre Trudeau, Jean Béliveau, Roger Doucet (qui chantait l'hymne national au début des parties de hockey) et Toe Blake (un entraîneur du Canadien) lorsqu'ils ont séjourné à l'hôpital. Comme à son habitude, il leur faisait son sourire chaleureux et, rapidement, une amitié naissait.

« Que mes enfants étaient jeunes, je leur disais que j'étais un « moppetologue » pour donner de l'importance à mon travail, se



rappelle monsieur Hine. Ils pensaient que j'avais le meilleur emploi au monde, et je savais que c'était le cas. »

En 1997, monsieur Hines a pris sa retraite, mais il est demeuré loyal à son second chez-soi. Depuis, il a fait toutes sortes d'activités bénévoles, du père Noël (pour lequel il semble réputé) jusqu'à l'aide apportée pour amasser des milliers de dollars à la vente hâtive organisée tous les ans par les auxiliaires, en passant par l'idée récente de concevoir une librairie de livres usagés, qu'il a créée avec l'aide des auxiliaires et du service des bénévoles. Il s'est retrouvé avec la tâche de la construire, avec des chutes de bois qui ont coûté 99 \$, et de fournir les livres.

« De janvier 2012 à janvier de cette année, la librairie a permis d'amasser 20 000 \$ », indique monsieur Hine, qui a été nommé auxiliaire honoraire et a récemment remporté un prix du Gouverneur général pour son bénévolat. « Le tout est directement réinjecté dans les soins aux patients. »

Comme dans tout ce que monsieur Hine

touche, un vent semble souffler sur la réussite de ce projet. Lorsqu'on a su qu'il avait besoin de livres, sa bibliothèque locale lui en a promis un lot tous les mois. Un jour, un autobus scolaire s'est arrêté devant sa maison pendant que sa femme et lui ratissaient et lui a laissé deux sacs de livres. Il est déjà arrivé chez lui pour découvrir des sacs de livres dans son entrée.

Il a une réponse simple pour expliquer le poids de ses idées : dans tout ce que je fais, il y a des gens pour m'aider. J'ai un excellent système d'entraide.

Si on lui demande pourquoi il trouve si important de donner d'aussi grand cœur à tant d'égards, il répond que c'est parce qu'il peut toucher tellement de vies et rendre tant de gens heureux. « Ça ne coûte rien et ça prend si peu de temps, répond-il. Et j'en retire tellement. Je reçois autant que je donne. »

« Je suis traité comme un administrateur et pourtant je viens de l'entretien ménager, remarque monsieur Hine. Peu importe ce qu'on fait dans la vie, ce qui compte, c'est comment on le fait. »





## Léo Migneault, près de deux décennies à soutenir les enfants de L'HME

Léo Migneault a quatre enfants, dont l'un a passé beaucoup de temps à L'Hôpital de Montréal pour enfants (L'HME) lorsqu'il était plus petit. Reconnaisant pour les soins dont son enfant et sa famille ont profité, il a décidé de redonner du mieux qu'il le pouvait, par le bénévolat.

Monsieur Migneault a commencé à faire du bénévolat à L'HME il y a 19 ans. Aujourd'hui, quand il arrive pour faire son quart, il parcourt l'information sur les patients de l'hôpital et se rend où il pense qu'il sera le plus utile.

« Je m'occupe surtout des bébés, raconte-t-il. Je change des couches, je leur donne des bains, je leur lis des histoires, j'exerce leurs membres. Mon interaction avec l'enfant dépend de son cas. »

Tous les dimanches sans faute, monsieur Migneault se lève avec le soleil puis se rend à L'HME, beau temps mauvais, jour férié ou non. Il souligne que sa famille soutient entièrement son bénévolat.

« Si Noël tombe un dimanche, je leur dis de commencer les festivités sans moi parce que je serai à l'hôpital, explique monsieur Migneault. Ma famille me voit 365 jours par année, mes ces enfants-là sont encore à l'hôpital, malades, et ils ont aussi besoin de moi. »

Lorsqu'on l'interroge sur son dévouement de longue date envers le bénévolat à L'HME, monsieur Migneault répond : « J'ai l'impression de faire le bien. »

ANITA SHARMA

## Une bénévole dévouée de l'Hôpital de Lachine fait sourire les patients depuis plus de 40 ans

Evelyne Couillard fait du bénévolat à l'Hôpital de Lachine depuis 1971. Toujours le sourire aux lèvres, elle dirige le petit café *La Cafetière*. En plus de gérer l'inventaire et l'horaire de travail, elle travaille deux demi-journées au café, qui compte sur l'aide de 14 autres bénévoles, un groupe tissé serré qui aime s'échanger des histoires et converser avec les clients. Le café est ouvert sept jours par semaine et verse tous ses profits à la Fondation de l'Hôpital de Lachine pour améliorer les soins aux patients et à la famille.

Cette arrière-grand-mère de 72 ans donne aussi un coup de main aux services pastoraux. Elle apporte du réconfort à de nombreux patients de Lachine par ses gestes pleins d'empathie. Pendant ses 42 années de bénévolat à l'hôpital, elle a donné son temps d'innombrables façons, telles qu'accompagner des patients après une chirurgie de la cataracte, jouer aux cartes ou faire la lecture aux jeunes patients.



Evelyne Couillard et Marie-Claire Ferrera, à droite, aussi bénévole à *La Cafetière*.

Madeleine Chantelois, présidente des auxiliaires bénévoles de l'Hôpital de Lachine, décrit l'extrême dévouement de madame Couillard. « Elle a un magnifique sourire, même quand ça va mal », affirme madame Chantelois, mentionnant la chirurgie cardiaque qu'elle a subie un peu plus tôt cette année sous les excellents soins du

docteur Sunil Garg, cardiologue à l'Hôpital Royal Victoria, et de son équipe. Lorsque le médecin lui a suggéré de rester à la maison pour se reposer un peu plus, madame Couillard n'a rien voulu entendre. Elle avait hâte de recommencer le bénévolat. « J'aime bien ça ! Autrement, je resterais chez moi ! »



De gauche à droite: Liette Langlois, Margaret Wallace et Diana Saputelli.

## Du soutien et du réconfort aux patients et aux familles en toute empathie à l'HRV

Margaret Wallace fait du bénévolat à l'Hôpital Royal Victoria depuis plus de 15 ans, à titre de visiteuse amicale au département d'urgence. Plus récemment, elle s'est aussi mise à donner du temps à la salle d'éveil de la salle d'opération principale, tout en prévoyant du temps pour les comités des patients. En salle d'éveil, madame Wallace donne aux patients et à leur famille du soutien et du réconfort avant, pendant et après l'opération. Elle agit comme facilitatrice entre les dispensateurs de soins et les membres de la famille, à transmettre de l'information non médicale. À l'urgence, elle accueille les patients et leur famille. Madame Wallace prône aussi le don de sang. Chaque année, elle contribue

à diffuser les lieux et les dates des collectes de sang à l'HRV.

Selon madame Nevine Fateen, gestionnaire des bénévoles de l'Hôpital Royal Victoria, de l'Institut thoracique de Montréal et de l'Hôpital neurologique de Montréal, l'engagement et l'énergie infatigable de madame Wallace lui ont valu le respect des membres des familles, des patients et du personnel, au point où ils ont célébré tout spécialement son anniversaire il y a quelques mois.

« Je le fais parce que je le peux. Je suis retraitée et j'ai du temps, explique madame Wallace. Je vois les effets positifs que j'ai sur les patients et leur famille, et ça me fait du bien. Quand on donne, on reçoit. »

**MERCI**  
de votre contribution

**Semaine de l'action bénévole**  
21 au 27 avril 2013

Pour remercier un bénévole du CUSM, visitez  
notre site web et envoyez une carte virtuelle!  
[www.cusm.ca](http://www.cusm.ca)



## Chaque fois qu'elle fait un câlin ou qu'elle essuie une larme, cette bénévole de L'HME pose un geste positif.

Leonie Mikael est associée de recherche en génétique médicale à L'Hôpital de Montréal pour enfants (L'HME), mais elle y donne également son temps autrement : par le bénévolat.

« Tous les samedis matin, je suis à l'hôpital à 7 h 30 pour commencer mon quart de câlins aux bébés », explique madame Mikael, qui donne des soins de base aux enfants bénévolement depuis 15 ans : leur donner le bain, les nourrir, les changer, jouer, les bercer et les convaincre de prendre leurs médicaments. « Je fais du bénévolat au département de médecine générale et parfois à l'unité de soins intensifs néonataux. »

Comme elle est là depuis un certain temps, madame Mikael pense que les infirmières en sont venues à compter sur elle. « C'est tellement agréable d'être entourée de personnes qui me connaissent et m'apprécient. J'en retire tellement plus que ce que je donne. »

À l'âge de cinq mois, madame Mikael a elle-même été hospitalisée dans une USIN et branchée à un respirateur pendant plusieurs semaines. « Il y avait un risque que je ne m'en sorte pas, mais j'ai survécu et j'ai toujours été reconnaissante des soins que j'ai reçus. C'est probablement ma façon de redonner, mais j'adore aussi être entourée d'enfants, précise-t-elle. Je ne me raconte pas d'histoires. Je sais que je ne change pas le monde, mais à chaque larme que j'essuie, à chaque sonde d'alimentation que je nettoie, à chaque bébé que je berce pour l'endormir, je sais que je pose un geste positif. »



## La boutique sur roues du Neuro : un grand succès pour les patients

Depuis vingt ans, Micheline Tremblay a consacré de nombreuses heures de bénévolat aux patients et aux familles de l'Hôpital neurologique de Montréal. Sa prétention à la gloire : une micro-boutique sur roues.

Madame Tremblay, qui a commencé à faire du bénévolat après avoir pris sa retraite de sa propre boutique de cadeaux il y a 20 ans, a conçu cette idée pour que les patients aient accès aux articles susceptibles de leur être utiles pendant leur hospitalisation. Elle remplit un chariot d'articles comme des mouchoirs, du dentifrice, des brosses à dents, des journaux, des cadeaux, du café et des gâteries. Il lui arrive même de faire des emplettes spéciales pour répondre aux demandes des patients.

Même si madame Tremblay n'est à l'HNM que deux jours par semaine, son chariot roule toujours. Elle forme et supervise des bénévoles pour qu'ils fassent la tournée des patients et s'assurent toujours du bon fonctionnement du programme.

« J'ai eu un ACV en 1984 et on m'a soignée au Neuro, confie madame Tremblay. Je me suis dit : quand je serai prête, je reviendrai faire du bénévolat. Cinq ans plus tard, j'étais de retour. J'adore ça, parce que c'est entièrement consacré aux patients. »



Micheline Tremblay



SEMAINE NATIONALE DE SENSIBILISATION AUX DONS D'ORGANES ET DE TISSUS : DU 21 AU 27 AVRIL

## Le CUSM, chef de file de l'expansion de la banque de donneurs de reins

En 1973, Rosa Shields avait 23 ans et était au septième ciel. Elle venait de se marier, le couple venait d'acheter sa première maison et planifiait fonder une famille. Puis son monde s'est écroulé : on lui a diagnostiqué une insuffisance rénale.

« Je ne pouvais pas y croire, se rappelle-t-elle. Je vivais la vie dont j'avais rêvé, puis tout à coup, je me retrouvais dans une nouvelle réalité, dont celle de ne pas pouvoir avoir d'enfants. »

On estime que 2,6 millions de Canadiens ont une maladie rénale ou y sont vulnérables et que chaque jour, une moyenne de 16 personnes apprennent qu'elles ont une insuffisance rénale. Le nombre de Canadiens traités pour ce problème a triplé depuis 20 ans. Rien ne peut les guérir, les seules options thérapeutiques étant la dialyse ou une transplantation.

D'après le docteur Jean Tchervenkov, chirurgien transplantateur au Centre universitaire de santé McGill (CUSM) et chirurgien de madame Shields, près de 80 % des plus de 4 300 Canadiens sur la liste d'attente de transplantations d'organes ont besoin d'un rein. En 2010, 10 % d'entre eux sont décédés pendant l'attente.

Le docteur Tchervenkov est heureux d'affirmer que le CUSM est l'un des chefs de file de l'expansion de la banque de donneurs en Amérique du Nord. « D'autres programmes évitent les donneurs plus âgés, mais nous y avons pleinement adhéré et avons réussi à accroître ou à maintenir l'activité de la transplantation, même si l'âge moyen des donneurs a augmenté de 12 ans, confie-t-il. Dans les années 1990, le donneur moyen était au début de la quarantaine, tandis qu'en 2013, il a 56 ans. »

Grâce à la technologie et aux investissements, le docteur Tchervenkov et son équipe ont découvert que des reins bien sélectionnés chez des donneurs de plus de 60 ans fonctionneront tout aussi longtemps que ceux de donneurs de moins de 60 ans, ce qui va à l'encontre de la perception habituelle.

« Des données probantes nous indiquent que dix ans après la transplantation, les résultats sont les mêmes, affirme le docteur Tchervenkov, qui remercie madame Shields pour son rôle à la présidence du fonds de transplantation d'organes, qui amasse des milliers de dollars chaque année pour l'équipe de transplantation du



Rosa Shields

CUSM. Une partie de cet argent a servi à l'achat de matériel pour mieux perfuser les organes et, par conséquent, fait partie intégrante de la capacité de recruter des donneurs plus âgés.

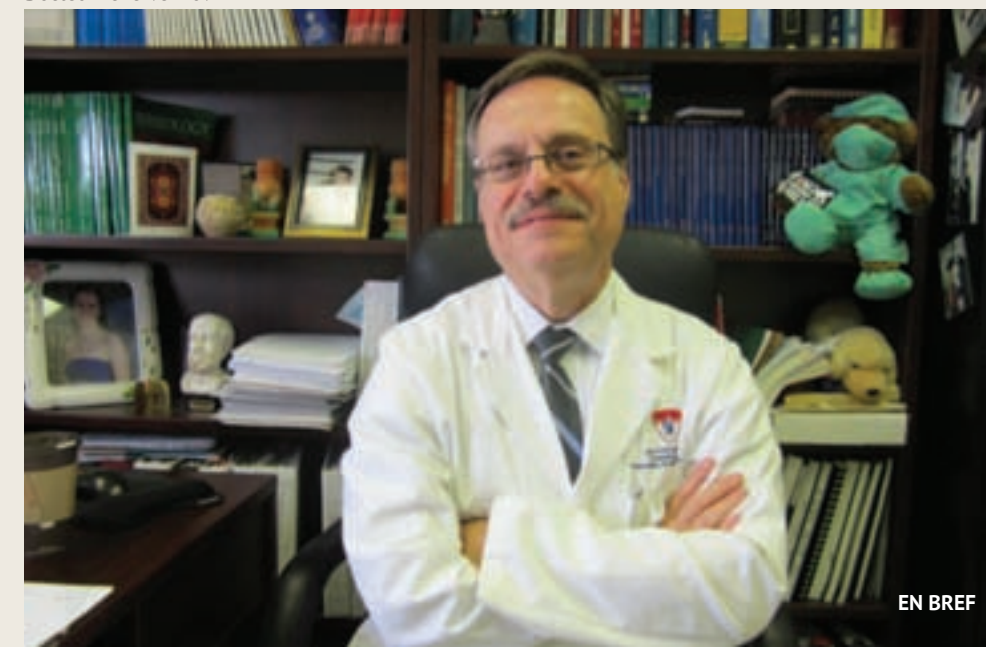
Qu'est-ce que ça signifie ? Plus de patients peuvent recevoir des transplantations. En effet, on utilise seulement 18 % des donneurs de plus de 60 ans ailleurs en Amérique du Nord, tandis qu'au CUSM, la proportion avoisine les 50 %.

L'an dernier, les transplantations de rein dans le monde ont permis d'injecter 250 milliards de dollars dans l'économie mondiale parce qu'elles ont suscité des épargnes, mais aussi parce que les patients peuvent redevenir des citoyens productifs qui recommencent à consommer. La dialyse coûte de 60 000 \$ à 70 000 \$ par année par patient. Souvent, les patients ne peuvent pas conserver un emploi parce que la dialyse est très chronophage et qu'ils ont besoin de médicaments.

« Malheureusement, la demande d'organes continue d'être supérieure à l'offre, ajoute le docteur Tchervenkov. Ce qui est remarquable, c'est que les gens peuvent donner un rein alors qu'ils sont encore en vie et mener une vie productive par la suite. »

À l'heure actuelle, 40 % de toutes les transplantations de rein sont assurées par des donneurs vivants, mais le taux de donneurs stagne depuis 2006. Le docteur Tchervenkov espère que plus de donneurs vivants se proposeront (voir : « La générosité des donneurs et de leur famille : des maillons dans la chaîne de la vie »).

Docteur Tchervenkov



Madame Shields a subi une transplantation rénale en 1982, mais en 1991, ce rein a commencé à être défaillant. Après avoir failli mourir, cette fois à cause d'une maladie du rein et du foie (elle a contracté l'hépatite C après une transfusion sanguine), elle a eu la chance de recevoir deux nouveaux organes en janvier 1994.

« Combien de gens ont droit à une deuxième chance dans la vie, demande-t-elle? C'est tout un cadeau, le cadeau de la vie ! J'ai eu ma deuxième transplantation il y a maintenant 19 ans, et il ne se passe pas une journée sans que je remercie mon donneur. »

### LA GÉNÉROSITÉ DES DONNEURS ET DES FAMILLES, DES MAILLONS DANS LA CHAÎNE DE LA VIE

Il y a trois façons d'exprimer son désir de donner :

- Signez l'autocollant à l'arrière de votre carte d'assurance-maladie. Pour obtenir un autocollant, rendez-vous dans le site [signezdon.gouv.qc.ca](http://signezdon.gouv.qc.ca).
- Remplissez le formulaire des consentements aux dons d'organes et de tissus après le décès pour le registre de la RAMQ.
- Consultez un notaire pour savoir comment inscrire votre consentement dans le Registre des consentements aux dons d'organes et de tissus de la Chambre des notaires du Québec.
- Surtout, parlez à votre famille et à vos amis de votre décision de donner vos organes.
- Envisagez de devenir un donneur vivant. Pour en savoir plus, consultez la page [http://transplantquebec.ca/QuebecTransplant\\_fr/don\\_vivant.htm](http://transplantquebec.ca/QuebecTransplant_fr/don_vivant.htm).





## L'avancement du site Glen : aussi une affaire d'équipements

Depuis le début de la phase de construction du site Glen, nos équipes consacrent énormément d'efforts à bien définir et à acheter les équipements spécifiques à l'activité d'un hôpital universitaire.

Les équipes du service de technologie biomédicale du CUSM, en collaboration avec les spécialistes du bureau de planification, ont travaillé d'arrache-pied afin de fournir les informations techniques essentielles à la conception et à l'organisation des milliers de locaux spécialisés qu'on trouve au Glen.

À cela s'ajoute l'acquisition d'une quantité importante d'équipements mobiles médicaux et de mobilier pour les bureaux et salles de conférence. Pour donner un ordre de grandeur, plus de 180 millions de dollars d'équipements neufs ont été ou sont sur le point d'être mis sous contrat.

Bien que les deux dernières années aient représenté un investissement intensif de temps et de travail pour les équipes de génie biomédical et de physique médicale, le bureau des TI et le bureau de planification, il y a encore du travail à faire, mais avec le calibre élevé de personnes concernées et l'infatigable travail d'équipe dont ils ont fait preuve, nous réaliserons tous nos objectifs.



Imagerie TEP (Tomographie par émission de positrons)

## Un héros du patrimoine: Herb Bercowitz

Lorsque Herb Bercowitz a commencé à travailler à l'Hôpital général de Montréal (HGM) à la direction des services hospitaliers, il ne pouvait s'imaginer les trésors que recelaient ses murs.

« C'était en 1988, l'année précédant mon départ à la retraite. J'attendais l'ascenseur quand une collègue m'a dit qu'elle était tombée sur quelques objets précieux, se souvient monsieur Bercowitz. Elle ne savait pas trop quoi en faire et moi non plus, alors je lui ai dit de les apporter dans mon bureau. »

C'est vite devenu le champ d'intérêt de monsieur Bercowitz. « Les gens ont continué à venir me parler des objets qu'ils avaient découverts. Je ne savais pas quoi faire de tout ça, alors j'ai commencé à en dresser un catalogue. Quand j'ai pris ma retraite, mon bureau était plein. »

Il souligne avoir trouvé le premier registre d'hospitalisations de l'HGM, qui remonte à 1822, un vieil appareil de fonction pulmonaire, une tonne de vieilles photos et bien d'autres choses. « Quand j'ai commencé à collectionner des objets, je me suis mis à faire des entrevues auprès des gens. J'ai rencontré des médecins, des administrateurs et même une femme qui avait été serveuse à l'hôpital quand il était sur Dorchester ! »

« Tous ces objets représentent les débuts de l'hôpital », explique monsieur Bercowitz, qui était tellement dévoué à sa tâche qu'il a continué d'être conservateur bénévole des objets d'art et artefacts historiques de l'HGM à son départ à la retraite. « Notre histoire est tellement riche; nous devons nous assurer de la protéger et de la partager. »



Herbert Bercowitz (à gauche), directeur des services hospitaliers de l'HGM pendant les années 1970 et 1980, en compagnie de Nathan Fox (alors pharmacien) et du docteur Harvey Barkun (alors directeur général)



## Quand un seul mot peut tout changer

UN PRÉPOSÉ À L'ENTRETIEN MÉNAGER DE L'HME RÉCONFORTE LES PARENTS SUBMERGÉS PAR LA TRISTESSE

Il y a deux ans, Mary Rea arpenteait le corridor de l'Hôpital de Montréal pour enfants (L'HME) en direction de l'unité de soins intensifs. Sa fille de dix ans avait heurté un arbre en ski alpin et était gravement blessée. Pendant qu'elle marchait la tête basse, les yeux pleins de larmes, la musique de la langue italienne lui est venue aux oreilles. Deux préposés à l'entretien ménager bavardaient en italien tout en nettoyant. La voix de l'un des hommes lui a rappelé celle de son père, décédé des années auparavant.

Elle s'est arrêtée, s'est retournée et a décidé de se joindre à la conversation. Ce fut le début d'une relation fort appréciée avec Giuseppe Martello, pendant l'hospitalisation de sa fille Laura.

« Il semblait toujours là, avec des mots d'encouragement remplis d'espoir, se rappelle madame Rea, dont la fille a maintenant 13 ans et se porte bien. Il m'apportait tellement de réconfort. Quand Laura est sortie de la salle d'opération après sa chirurgie au cerveau, il était là pour s'assurer qu'elle allait bien, et que moi aussi j'allais bien. Ça avait une grande signification pour moi. »

Monsieur Martello, qui travaille à l'HME depuis six ans, faisait un remplacement de congé à l'unité de soins intensifs lorsqu'il a rencontré madame Rea. Il travaille maintenant au rez-de-chaussée de l'HME.

« J'ai moi-même trois filles, et j'ai la grande chance qu'elles n'aient jamais été malades, raconte monsieur Martello, dont l'aînée, Marianna, 24 ans, est infirmière à L'HME. Quand on voit des parents dont le corps est à l'hôpital, mais dont l'esprit n'est pas là du tout, qu'est-ce que je peux faire d'autre que d'essayer de les aider du mieux possible, par des paroles de réconfort. Parfois, un seul mot change tout. »

Monsieur Martello souligne que sa fonction principale consiste à maintenir l'HME propre et désinfecté. « Quand j'ai rencontré Mary, j'ai vu qu'elle n'allait pas bien du tout, alors j'ai fait de mon mieux pour l'aider. Ce n'est pas mon travail, mais si je suis là et que je peux aider, pourquoi pas ? »

## LE PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS DU CUSM, ACCESSIBLE EN TOUT TEMPS

24/7

Êtes-ce que vous :

- vivez beaucoup de stress, au travail ou à la maison ?
- essayez d'améliorer votre relation avec un collègue de travail ?
- êtes empêtré(e) dans un problème relationnel ?
- vous sentez anxieux(se) ou déprimé(e)?
- craignez d'avoir un problème d'alcool, de drogue ou de jeu ?

Le programme d'aide aux employés (PAE) offre de l'aide immédiate et confidentielle à tous les employés du Centre universitaire de santé McGill (CUSM). Le soutien est offert par téléphone, en personne, par voie électronique et par l'entremise d'une série de documents sur la santé et le bien-être, quels que soient le jour et l'heure :

- Numéro de téléphone sans frais : 1-800-387-4765
- Outils et ressources virtuels : [www.shepellfgi.com](http://www.shepellfgi.com)
- Cybercounseling : [www.shepellfgi.com/ecounseling](http://www.shepellfgi.com/ecounseling)

SENTEZ-VOUS MIEUX. RÉGLEZ UN PROBLÈME. ÉVITEZ DE FUTURS PROBLÈMES.



# Visite d'Agrément Canada du 16 au 20 septembre 2013 Pratiques organisationnelles requises (POR)



## CULTURE DE SÉCURITÉ

**But : Instaurer une culture de sécurité dans l'organisme**

**Exemples de mesures :**

1. **Un mécanisme de déclaration** oriente le personnel lorsqu'il s'adresse à un patient et sa famille après un incident ou un accident.
2. **Tous les incidents et les accidents** sont signalés rapidement au service de la qualité, de la sécurité des patients et de la performance.
3. Une analyse prospective, telle qu'une **analyse des modes de défaillance et de leurs effets (AMDE)**, permet de définir les risques potentiels, de manière à les éviter avant que des dommages surviennent.

## COMMUNICATION

**But : Améliorer la communication parmi les prestataires et les usagers des soins**

**Exemples de mesures :**

1. Selon une nouvelle politique, le personnel, les bénévoles, les stagiaires et les médecins doivent tous utiliser **deux identificateurs de l'utilisateur**, par exemple **son nom complet (prénom ET nom), son numéro de dossier, son numéro de la RAMQ, sa date de naissance, sa photo et son adresse postale**. Son numéro de chambre ne doit PAS être utilisé à titre d'identificateur.
2. **Le bilan comparatif des médicaments** contribue à limiter les erreurs liées aux médicaments. Il consiste à comparer les médicaments que prenait l'utilisateur avant l'admission à ceux qui lui sont prescrits pendant l'hospitalisation et au congé. Les anomalies sont résolues et consignées.
3. **Un outil de communication efficace aux transferts** permet de communiquer les renseignements d'un prestataire aux transferts et aux changements de quart. L'outil est inspiré du modèle de communication SAER : situation, antécédents, évaluation et recommandation.

## POUR UN PERSONNEL ORIENTÉ VERS LA RÉALISATION DE SOINS SÉCURITAIRES

Ce sont là deux des six thèmes abordés dans les 37 pratiques organisationnelles requises.  
Pour en savoir plus, cliquez sur la bannière Qmentum dans l'Intranet du CUSM.  
Le service de la qualité, de la sécurité des patients et de la performance

## Le Comité de l'héritage du CUSM - Fiers de notre passé. Unis pour bâtir un avenir brillant.

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est fier de vous annoncer la création du Comité de l'héritage du CUSM, qui est chargé de superviser l'inauguration du site Glen et les cérémonies de clôture de l'Hôpital de Montréal pour enfants, de l'Hôpital Royal Victoria et de l'Institut thoracique de Montréal.

Ce comité est coprésidé par les docteurs Richard et Sylvia Cruess, qui cumulent des décennies au sein du CUSM et de ses hôpitaux fondateurs, tant à titre de professionnels de la santé que dans le cadre d'activités bénévoles.

Le mandat du Comité de l'héritage est de définir les célébrations qui seront organisées pour l'inauguration officielle du site Glen, afin que cet événement rende un bel hommage à ses hôpitaux fondateurs, qu'il témoigne fidèlement de leur richesse historique en matière de soins de santé de renommée mondiale, et qu'il souligne l'important héritage transmis pour l'enseignement et la recherche.

À l'heure actuelle, il travaille sur le lancement d'une nouvelle rubrique dans le site [cusc.ca](http://cusc.ca) qui offrira des mises à jour sur les projets et les activités à l'ensemble de la communauté du CUSM.

### REPRÉSENTANTS DU COMITÉ DE L'HÉRITAGE DU CUSM

Centre de l'héritage du CUSM.....	Karine Raynor, Dr Jonathan Meakins
Auxiliaires.....	Sue Khan, Amanda Jelowicki
Institut des Cèdres contre le cancer.....	Jeff Shamie
Amis du CUSM.....	Catherine Lackenbauer
Ressources humaines.....	Gina Rizzo
Fondation de l'HL.....	Chantal Laferrière
Hôpital de Lachine.....	Jocelyne Faille
Fondation de l'HME.....	Valérie Frost
Fondation de l'ITM.....	Dr Jonathan Meakins, Gary Aitken
Fondation de l'HGM.....	Ron Collett
L'Hôpital de Montréal pour enfants.....	Dr Harvey Guyda, Teresa DiBartolo
Hôpital neurologique de Montréal.....	Joan Chippindale, Teresa Mack
Développement et marketing du CUSM.....	Julie Liebman, Julie Quenneville
Fondation du CUSM.....	Joan Ivory
Direction du CUSM.....	Ann Lynch, Antoinette DiRe
Personnel du CUSM.....	Nevine Fateen
Bureau de développement du Neuro.....	Karen Mitchell
Soins infirmiers.....	Patty O'Connor
Médecins.....	Dre Ewa Sidorowicz, Dr Phil Gold
Affaires Publiques et Planification stratégique....	Julie Paquet
Bureau de redéploiement.....	Imma Franco, Robert Hamilton
IR-CUSM.....	Dr François Schubert
Fondation de l'HRV.....	Peter Duffield
Présidents des sous-comités.....	Joanne MacPhail, Alex Paterson, Cynthia Price
Bureau de transition.....	Marie-Claire Richer

### SOUS-COMITÉS

Association des anciens professionnels du CUSM (création : septembre 2012)
Centre de l'héritage du site Glen
Hôpital de Lachine
Institut thoracique de Montréal
L'Hôpital de Montréal pour enfants
Hôpital général de Montréal
Hôpital neurologique de Montréal
Hôpital Royal Victoria

**Suivez-nous sur les réseaux sociaux!**

[www.facebook.com/lechildren](http://www.facebook.com/lechildren)  
[www.twitter.com/HopitalChildren](http://www.twitter.com/HopitalChildren)

[www.facebook.com/cusm.muhc](http://www.facebook.com/cusm.muhc)  
[www.twitter.com/cusm\\_muhc](http://www.twitter.com/cusm_muhc)

en Bref

Vol. 4 – Numéro 2 – Avril 2013 – Centre universitaire de santé McGill – Affaires publiques et Planification stratégique  
2155 Guy, bureau 1280 – Montréal (Québec) H3H 2R9 public.affairs@muhc.mcgill.ca – 514.934.1934, poste 31560  
Tous droits réservés ©Enbref – Imprimé au Canada sur papier recyclé.

10 LACHINE EN BREF