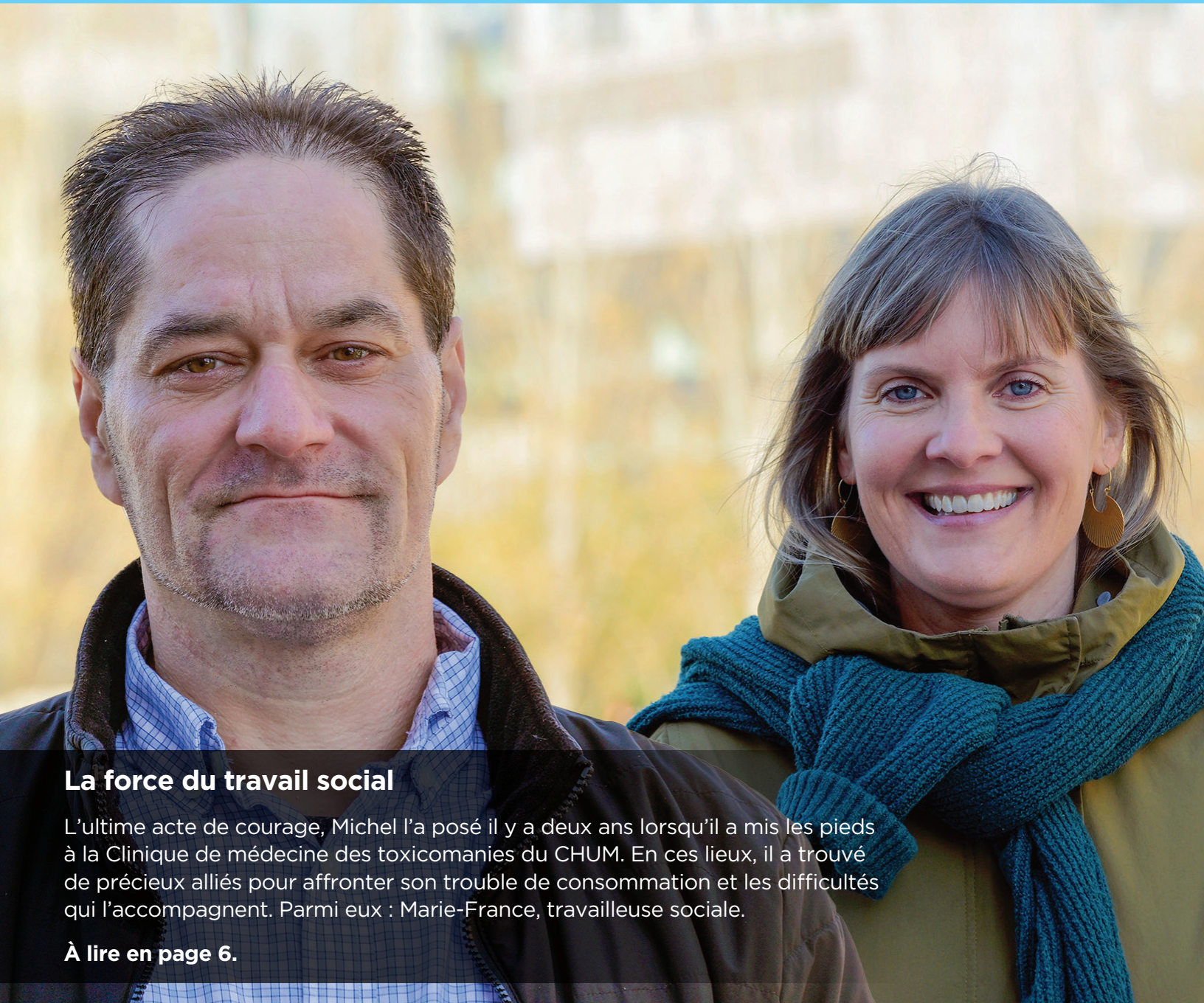


CHUMAGAZINE



La force du travail social

L'ultime acte de courage, Michel l'a posé il y a deux ans lorsqu'il a mis les pieds à la Clinique de médecine des toxicomanies du CHUM. En ces lieux, il a trouvé de précieux alliés pour affronter son trouble de consommation et les difficultés qui l'accompagnent. Parmi eux : Marie-France, travailleuse sociale.

À lire en page 6.

Dossier - Les métiers et les professions de l'ombre

Enseignement - Le savoir à portée de main

Recherche - Sabri : la soif du savoir

Sommaire

- 4 L'atelier, de l'intérieur
- 5 La maladie en suspens, pour un instant
- 6 La force du travail social
- 7 Tendre la main aux mamans en situation de handicap
- 8 Derrière le CHUM : des donatrices et donateurs propulseurs d'espoir
- 10 Alexandra : le droit et la philanthropie à échelle humaine
- 11 Sabri : la soif de savoir
- 12 La gestion centralisée d'équipements : l'audace d'un trio interdisciplinaire
- 14 Au secours des grands brûlés!
- 16 Le savoir à portée de main
- 17 Préoccupation? Insatisfaction? Le commissariat est là!
- 18 La donnée de qualité : l'importante mission de l'archiviste
- 19 La santé est aussi spirituelle
- 20 Tenir le phare
- 22 La santé au menu

ÉDITION

Irène Marcheterre

RÉDACTION

Noémie Dubuc

COLLABORATIONS

Line Dolen
Alexia Dubois

CONCEPTION GRAPHIQUE

Sébastien Mommer

PHOTOGRAPHIE

Éric Bolté
Stéphane Lord

RÉVISION

ContenuMultimedia.com

Le *CHUMagazine*

est publié par la Direction des affaires publiques, du rayonnement et des partenariats du CHUM
Pavillon S
850, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 0A9

ÉQUIPE D'ORIENTATION DE CE NUMÉRO DU *CHUMagazine*

Alexia Dubois, conseillère, communications et philanthropie
Fondation du CHUM

Bruno Geoffroy, communicateur scientifique

Direction de la recherche et de l'innovation, Centre de recherche du CHUM

Caroline Pelletier, directrice adjointe par intérim

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Louise Deschamps, bénévole du CHUM

Lynda Piché, patiente partenaire organisationnelle et bénévole du CHUM

Natalie Mayerhofer, adjointe à la directrice — Stratégie, partenariats et valorisation

Direction de l'enseignement et Académie CHUM

Nathalie Folch, adjointe à la directrice — Recherche, partenariat et gestion

Direction des soins infirmiers

Noémie Dubuc, conseillère en communication

Direction des affaires publiques, du rayonnement et des partenariats

Norman Malette, directeur

Direction des services techniques

Irène Marcheterre, directrice

Direction des affaires publiques, du rayonnement et des partenariats

Simon Archambault, directeur adjoint — Volet qualité et évolution de la pratique

Direction des services multidisciplinaires

Sophie Bernard-Pilote, nutritionniste

Direction des services multidisciplinaires

Les articles du *CHUMagazine* peuvent être reproduits sans autorisation, avec mention de la source. Les photos ne peuvent pas être utilisées sans autorisation.

ISSN 1923-1822 CHUMAGAZINE (imprimé)

ISSN 1923-1830 CHUMAGAZINE (en ligne)

POUR JOINDRE LA RÉDACTION, COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS
chumagazine.chum@ssss.gouv.qc.ca

DISPONIBLE SUR LE WEB chumontreal.qc.ca/propos-chum/publications

L'EXCELLENCE AU SERVICE DES PATIENT-ES ET DE LA POPULATION

Le Centre hospitalier de l'Université de Montréal est un hôpital innovant au service des patients. Il offre les meilleurs soins, spécialisés et surspécialisés, aux patients et à toute la population québécoise. Grâce à ses expertises uniques et ses innovations, il améliore la santé de la population adulte et vieillissante. Hôpital universitaire affilié à l'Université de Montréal, le CHUM a une vocation de soins, de recherche, d'enseignement, de promotion de la santé ainsi que d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé.

Le CHUM est affilié à l'Université de Montréal et est membre actif du Réseau universitaire intégré de santé et de services sociaux de l'Université de Montréal (RUISSS de l'UdeM) ruiss.umontreal.ca

CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL
1000, rue Saint-Denis, Montréal (Québec) H2X 0C1

CENTRE DE RECHERCHE DU CHUM
900, rue Saint-Denis, pavillon R, Montréal (Québec) H2X 0A9

UN SEUL NUMÉRO DE TÉLÉPHONE : 514 890-8000

À l'honneur : les métiers et les professions de l'ombre



Ce *CHUMagazine* m'est particulièrement cher. Au fil des pages de ce numéro se révèle toute l'importance des membres de la communauté du CHUM qui se dépassent dans l'ombre pour le mieux-être des patientes et des patients. Des archivistes médicaux aux ergothérapeutes en passant par les coordonnateurs et coordonnatrices d'activités, il met en lumière ces personnes qui constituent les bases solides de notre grand hôpital. Ces métiers et professions insoupçonnés, mais inestimables, sans lesquels notre CHUM ne peut exceller.

Comme le dit si bien Danis, électronicien, « il faut des racines fortes pour qu'un arbre puisse pousser en santé » (lire en page 4). Merci à lui et à ses confrères et consœurs du CHUM qui ont accepté de témoigner pour nous faire connaître les dessous de leur quotidien particulier et de leur rôle indispensable. Merci également à Michel, à Emmanuelle, à Guy, à Dominique et à Patrick qui, à travers leurs yeux de patientes et patients, font valoir toute l'importance de ces rôles de l'ombre (lire en pages 6, 7, 8 et 16).

Bonne lecture!

Marie-Eve Desrosiers

Présidente-directrice générale par intérim

L'atelier, de l'intérieur

Dans les sous-sols du CHUM, loin de l'avant-scène, une équipe d'électroniciens, de mécaniciens, de techniciens en électronique et de machinistes s'affaire à la tâche pour qu'aucun équipement médical ne manque. Voilà que Danis Armand Koama nous ouvre la porte de l'atelier, où son rôle discret se révèle indispensable.

Nous retrouvons Danis tandis que, d'un geste précis, presque chirurgical, il termine la réparation d'une lampe du bloc opératoire. Jour après jour passent entre ses mains expertes des équipements médicaux à dispositif électrique de tous genres, chacun nécessaire aux soins : des tables d'examen et d'opération aux pèse-personnes, en passant par les armoires chauffantes et les lits d'hôpitaux. Avec attention, il les entretient et les répare, tantôt ici, tantôt dans les unités, avec toujours un même objectif : « Préserver la durée de vie des équipements pour assurer le confort et la sécurité des patientes et des patients. »

De la réparation à la maintenance préventive

« Être électronicien dans un hôpital me demande d'être particulièrement minutieux et précautionneux. En salle d'opération, par exemple, je dois travailler en faisant attention à ne contaminer aucune zone stérile. » Le métier d'électronicien est manuel, certes, mais aussi plus intellectuel qu'il n'y paraît. Sur le coup de 7 h, tous les matins, Danis commence la journée en consultant Guide Ti, le logiciel qui l'informe des bris électroniques survenus la veille. Devant le flux de demandes lui venant de l'urgence, du bloc opératoire, des soins intensifs et de partout ailleurs dans l'hôpital, il faut avoir un sens de la priorisation, et de grandes capacités d'analyse et de résolution de problème.

« Il arrive qu'on doive agir dans l'urgence », ajoute Danis, racontant cette récente fois où il a été appelé à mettre en marche une caméra médicale défectueuse quelques minutes avant une opération. Pour minimiser les situations inattendues, lui et son équipe interviennent dans un important champ d'action : la maintenance préventive. Toute l'année durant, les électroniciens, les mécaniciens, les techniciens en électronique et les machinistes collaborent pour tester et assurer la performance des équipements de notre grand hôpital, notamment les centaines de lits et de civières.



Le sourire de Danis Armand Koama illumine l'atelier. C'est un bonheur pour lui d'y travailler tous les jours, entouré d'une équipe aussi travaillante qu'essentielle.

Comme les racines d'un arbre

Formé en tant qu'ingénieur électrique dans son pays d'origine, le Burkina Faso, Danis a commencé son aventure au CHUM en tant que préposé à l'hygiène et à la salubrité. Ce qu'il aurait pu envisager comme un détour, dans l'attente de la reconnaissance de ses acquis, a plutôt été pour lui « une belle occasion de se familiariser avec l'hôpital et ses équipements ». Voilà maintenant près d'un an qu'il a remplacé son balai pour un tournevis, de retour à ce qui le passionne le plus. Questionné sur ses plus grandes motivations à faire partie de l'équipe du Service des technologies du bâtiment, il évoque son amour pour l'électronique et, sans hésitation, ses collègues travaillants. « Il faut des racines fortes pour qu'un arbre puisse pousser en santé. Ensemble, nous sommes ces racines. Un peu cachées, mais bien ancrées. »



Dans la première rangée, de gauche à droite : Marcel Baron, technicien en électronique, Éric Michel, chef de secteur, El Mostafa Qaidi, mécanicien, et Danis Kouama, électronicien.

Dans la deuxième rangée, de gauche à droite : Melchi Brouka, électronicien, Ernst Richcard Eugène, mécanicien, et Simon Ménard, chef d'équipe de l'électromécanique.

La maladie en suspens, pour un instant

Ne vous étonnez pas si vous entendez résonner dans l'hôpital des airs de Leonard Cohen ou de Francis Cabrel. C'est que le CHUM a la chance de compter sur des bénévoles à la mission fort unique : celle de faire le bien, une chanson à la fois. Roger Arsenault témoigne.

3 janvier 2018. Roger entre au CHUM pour la toute première fois. « Bénévole musicien recherché », disait l'annonce dans *La Presse*. Il est nerveux. Loin de sa zone de confort, il ne sait pas à quoi s'attendre. Il ne se doute certainement pas de la richesse des rencontres et de la hauteur des émotions qu'il s'apprête à vivre, entre les quatre murs de cet hôpital. Six ans et 2 900 prestations plus tard, le voilà toujours parmi nous. Toutes les chambres visitées sont inscrites là, dans son petit cahier, comme la preuve de son immense générosité.



« Je ne guéris personne, mais je mets un baume dans la vie des patientes et des patients. Je leur fais oublier qu'ils sont malades, le temps de quelques chansons.

— Roger Arsenault, bénévole



Faire le bien, une chanson à la fois

Si le froid s'installe tranquillement, Roger a le don de réchauffer les cœurs. Son lutrin dans une main, sa fidèle guitare dans l'autre, il sillonne les unités de l'hôpital pour offrir un moment de sérénité aux patientes, aux patients et à leurs proches. « Chaque fois que je cogne à une porte, c'est comme une surprise. On se demande ce que je fais là, avec non pas une aiguille, non pas de la nourriture, mais ma guitare. » Presque toujours, l'étonnement laisse place à un moment privilégié. Des yeux se mouillent et des sourires se dessinent tandis que Roger se met à l'œuvre, chantant et jouant, tantôt des airs classiques, tantôt de la pop. La maladie en suspens, pour un instant.



Guitare à la main, Roger Arsenault sillonne les unités de l'hôpital. Le CHUMagazine l'a suivi le temps d'une tournée des chambres remplie d'émotions.

Questionné sur l'importance de l'art en milieu hospitalier, Roger estime qu'il a tant de pouvoir. De ses propres yeux, il a assisté à des moments d'une extraordinaire magie, depuis le début de son implication bénévole. *Lady in Red*, de Chris de Burgh, restera pour lui à jamais associée à ce souvenir d'une femme affaiblie par un cancer se laissant valser par son mari. Pour toujours se souviendra-t-il aussi de cette prestation qu'il a offerte à une patiente atteinte de sclérose latérale amyotrophique sur le point de recevoir l'aide médicale à mourir. Il était là, baignant la pièce de toute sa musique, au dernier moment d'une vie.

La paye du cœur

« Je n'ai pas l'étoffe de jouer au Centre Bell, mais je suis ici. Et j'ai le sentiment d'être à la bonne place. » Si Roger offre tant au CHUM, il a aussi la réelle impression de recevoir en retour. En donnant si généreusement de son temps et de son talent, il se nourrit des liens solidement tissés avec ceux et celles qui croisent son chemin : les patients et patientes, le personnel, mais aussi les bénévoles du CHUM. « Une équipe dynamique qui a tellement à cœur de prendre soin des autres. » C'est pour lui la paye du cœur.





La force du travail social

L'ultime acte de courage, Michel Robichaud l'a posé il y a deux ans lorsqu'il a mis les pieds à la Clinique de médecine des toxicomanies du CHUM. En ces lieux, il a trouvé de précieux alliés pour affronter son trouble de consommation et les difficultés qui l'accompagnent. Avec de grandes réussites à son actif, il témoigne généreusement de l'aide que lui a apportée sa travailleuse sociale, Marie-France Tessier-Bécotte.

Michel est visiblement fier : « Après avoir vécu sept ans dans la rue, nous avons réussi à me trouver un logement subventionné. » La travailleuse sociale se considère comme chanceuse d'être ainsi témoin des grandes victoires du patient. C'est qu'au moment de leur rencontre, il aurait été difficile d'imaginer tout le chemin qu'il parcourrait. Pour lui comme pour beaucoup d'autres personnes qui ont connu l'itinérance et les problèmes de consommation, le système était envisagé avec beaucoup de méfiance. Mais fort des liens patiemment tissés avec l'équipe de la Clinique de médecine des toxicomanies, Michel avance aujourd'hui à petits et grands pas vers un avenir meilleur.

« Le déclic ne s'est pas fait d'un seul coup. Mais après quelques rencontres, la confiance s'est établie et de petits miracles se sont mis à arriver. »

– Michel Robichaud, patient

Les soins psychosociaux qu'offre Marie-France sont un complément précieux aux soins médicaux et infirmiers que reçoit Michel pour traiter son trouble de l'usage. « Nous abordons ensemble les façons d'éviter la rechute et d'organiser le temps autrement qu'avec la consommation », cite en exemple la professionnelle. « Le tout selon une approche de réduction des méfaits », ajoute-t-elle. L'abstinence à tout prix pour tous, là n'est pas l'objectif. Il s'agit plutôt de s'adapter aux objectifs de chaque personne en limitant les conséquences plus graves de la consommation sur sa santé et son bien-être. À la Clinique de médecine des toxicomanies, c'est à chacune et chacun son rythme.

Par un après-midi ensoleillé d'automne, Michel Robichaud et Marie-France Tessier-Bécotte prennent un moment pour témoigner du chemin parcouru ensemble à la Clinique de médecine des toxicomanies.

Si la réduction des conséquences associées à la consommation représente un important champ d'action de la travailleuse sociale, son rôle ne s'arrête pas là. Comme un trouble de l'usage s'accompagne inévitablement d'autres difficultés, elle agit aussi sur les plans de la situation domiciliaire, de la défense des droits et des dynamiques familiales, par exemple. L'objectif? Aider les patientes et patients à aborder leurs problèmes tant personnels que sociaux pour tenter de retrouver l'équilibre perdu. Depuis deux ans, elle accompagne Michel dans plusieurs démarches, comme l'obtention de l'aide sociale et la recherche d'un emploi. Tous les deux s'entendent : leur meilleur coup, à ce jour, est de lui avoir permis de quitter la rue et d'accéder à un logement stable. Cette réussite est le point culminant d'un long et solide travail d'équipe.

« Les bons coups ne sont possibles que s'il y a chez la personne un réel désir de changer. L'engagement et la transparence de Michel nous permettent d'avancer. »

– Marie-France Tessier-Bécotte, travailleuse sociale

Rien n'aurait été possible si Michel n'avait pas puisé dans ses forces intérieures, souligne Marie-France : « Depuis les débuts, il est très vaillant malgré les embûches et transparent avec moi dans les moments plus difficiles. » Questionné sur la plus grande qualité de la professionnelle, Michel souligne sans hésiter un instant son ardeur au travail. « C'est la meilleure, tout simplement! », lance-t-il, reconnaissant. S'il ne connaissait pas le travail social avant sa rencontre avec Marie-France, il en réalise aujourd'hui toute sa force.



Le Conseil multidisciplinaire du CHUM est composé de plus de 2400 techniciennes, techniciens, professionnelles et professionnels qui œuvrent dans 61 titres d'emploi différents. Les travailleuses sociales et travailleurs sociaux, dont Marie-France, en sont membres.

Tendre la main aux mamans en situation de handicap

Comment offrir aux femmes en situation de handicap les moyens de vivre une grossesse harmonieuse? De quelle manière assurer un environnement adapté à leurs besoins lors de l'accouchement? Comment favoriser leur autonomie dans les soins apportés à bébé? Pour elles, le CHUM a mis sur pied une clinique à la mission unique au Québec.

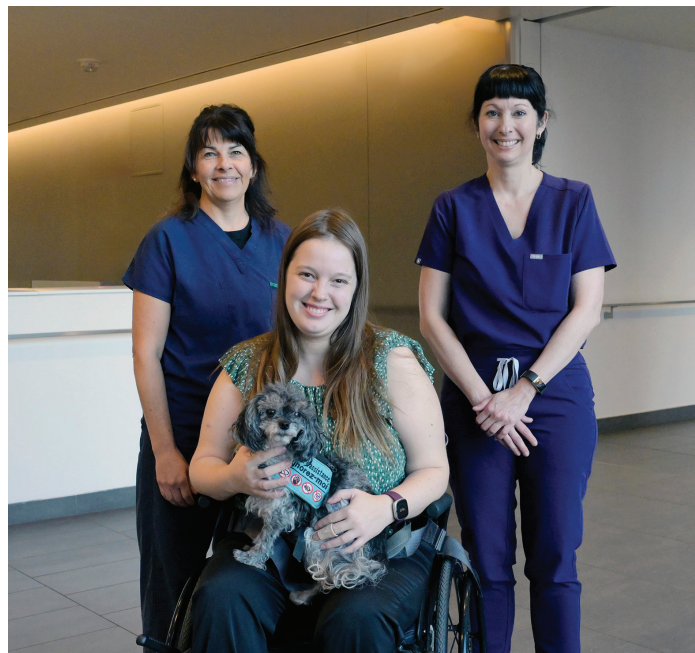
Beaucoup connaissent la fébrilité mêlée d'inquiétude qui accompagne l'arrivée d'un bébé. Peu de gens peuvent toutefois s'imaginer ce que représente une grossesse pour les personnes en situation de handicap. Entre l'équipement et l'environnement hospitalier inadaptés et les préjugés encore existants, les défis rencontrés sont multiples. Avec la [Clinique de grossesse en situation de handicap](#), le CHUM s'investit depuis 2020 à offrir un suivi personnalisé à ces futures mamans, contribuant à faire tomber les barrières et à assurer une expérience de naissance positive pour l'ensemble des familles et des équipes soignantes.

Dans quelques mois, Emmanuelle Champagne donnera vie à son deuxième enfant. C'est un grand privilège pour elle, qui, un jour, pensait devoir se priver de son rêve de devenir maman. Une fois de plus, elle pourra compter sur le précieux soutien de l'équipe de la Clinique de grossesse en situation de handicap. Elle est rassurée, car elle peut envisager le suivi de grossesse et son accouchement à l'hôpital, entourée d'une équipe à l'approche individualisée et à l'expertise variée. Au sein de celle-ci : Marie Trottier, ergothérapeute, et Geneviève Morin, physiothérapeute, jouent un rôle primordial.

Main dans la main

« L'ergothérapie et la physiothérapie sont deux professions magnifiques qui ont beaucoup d'importance dans la vie d'une personne en situation de handicap, notamment durant la grossesse. » Il ne fait pas de doute pour Emmanuelle que Marie et Geneviève sont des alliées inestimables en cette période particulièrement déstabilisante de la vie. Avec leurs expertises distinctes, mais complémentaires, les professionnelles travailleront main dans la main à son bien-être.

Le principal champ d'action de Marie est l'évaluation et le maintien des capacités fonctionnelles. À la fin du troisième trimestre, l'ergothérapeute rencontrera Emmanuelle en vue d'évaluer les répercussions de sa grossesse, combinée à son handicap, sur son quotidien. Elle pourra lui proposer des moyens de préserver son autonomie dans la réalisation de ses activités de tous les jours. Elle travaillera aussi avec elle pour planifier les aménagements qui devront être apportés à la chambre d'hôpital avant l'accouchement ou la césarienne. Du lit d'hôpital à la douche, en passant par la toilette, ces adaptations feront de la chambre un lieu sécuritaire où vivre



De la préconception jusqu'à l'arrivée de bébé, peu importe leur handicap ou leurs limitations physiques et fonctionnelles, les patientes admises à la Clinique de grossesse en situation de handicap peuvent compter sur tout un éventail d'expertises, dont celles de Marie Trottier et de Geneviève Morin. Emmanuelle Champagne, patiente partenaire et ambassadrice pour la campagne Agir plus vite que la maladie de la Fondation du CHUM, témoigne.

l'accouchement et les premiers jours du nouveau-né. D'autres équipements, comme un lit de bébé et une baignoire adaptés, seront également fournis à la nouvelle maman pour faciliter l'accès au bébé.

Geneviève, en tant que physiothérapeute, évaluera les capacités physiques d'Emmanuelle et lui proposera des exercices ciblés spécifiquement pour elle. Ils l'aideront à maintenir la force de ses muscles, sa mobilité et son endurance jusqu'à la naissance. Une autre tâche lui reviendra : en collaboration avec l'équipe de soins, elle contribuera à la gestion de la douleur de la patiente. Tandis que la grossesse contraint certaines femmes en situation de handicap à arrêter leur médication habituelle, la physiothérapie propose des avenues différentes pour soulager les malaises physiques. Elle sera aussi présente au lendemain de la naissance pour favoriser la récupération de l'autonomie de manière sécuritaire et optimale. Elle s'assurera, entre autres, de la présence des aides techniques nécessaires aux déplacements de la nouvelle maman.

La place importante de la patiente

De l'ergothérapie à la physiothérapie, en passant par le travail social et la gynécologie : à la Clinique de grossesse en situation de handicap, une vaste équipe interdisciplinaire est mise au service des futures mamans. Au sein de l'équipe, les patientes ont elles aussi une place déterminante. « Du début à la fin du suivi, j'ai senti qu'on accordait de l'importance à mon vécu et à mes opinions », se remémore Emmanuelle. Après son premier accouchement, elle a même intégré l'équipe à titre de patiente partenaire. Avec cette implication, elle souhaite contribuer à changer le sort des autres femmes en situation de handicap qui désirent fonder une famille.

Derrière le CHUM : des donatrices et donateurs propulseurs d'espoir

Dans les coulisses du CHUM se cache l'appui de sa Fondation et de ses donatrices et donateurs. Ces personnes de cœur permettent de fournir les moyens aux équipes du CHUM d'agir plus vite que la maladie et de propulser l'innovation, la recherche, l'enseignement et les soins encore plus loin. Parmi elles, Dominique et Guy Morali, un couple d'anciens restaurateurs, qui ont choisi de poser un geste significatif pour le CHUM et la population québécoise, qui leur ont tant apporté. Portrait.

Arrivés de Paris au milieu des années 1970 sous les conseils de leur ami proche, le célèbre René Angéllil, Dominique et Guy ont eu le coup de foudre pour Montréal. Ils ouvrent alors leur restaurant, nommé Guy et Dodo Morali, véritable institution que les plus grands noms de l'industrie du spectacle et les gens d'affaires du centre-ville fréquentent pendant plus de trois décennies.

Après une vie professionnelle bien remplie, au début de la retraite, la maladie frappe malheureusement à leur porte pour toucher Dominique. Son combat commence en 2011 par un cancer du sein, soigné au CHUM, puis, 7 ans plus tard, une névralgie du trijumeau se pointe. Maladie sournoise, elle débute avec des tics qui semblent inoffensifs, mais qui s'accompagnent peu à peu d'épisodes de douleur effroyable au visage, allant jusqu'à l'incapacité d'ouvrir la bouche, et qui apparaissent et disparaissent de manière inexplicable. À la suite d'une crise insoutenable, Guy appelle les ambulanciers, car il ne peut attendre un rendez-vous médical en voyant celle qu'il aime vivre des moments de grande souffrance. Dominique leur demande d'être transportée auprès des équipes du CHUM, en qui elle a une totale confiance.

Elle est prise en charge avec beaucoup de bienveillance – notamment par celle qu'elle décrit comme un ange, la neurologue et directrice de la clinique des céphalées, Heather Pim –, mais les traitements peinent néanmoins à la soulager. Les douleurs partent pour revenir sans prévenir, et le quotidien du couple est complètement bouleversé. Dominique ne mange plus et s'isole de ses proches, laissant Guy impuissant devant cette maladie difficile à comprendre. Pendant plusieurs mois, la Dre Pim la suit alors de très près et adapte sa médication, pour en venir à la soulager complètement de ses douleurs à l'automne 2023, contre toute attente.

Malgré la crainte de voir la maladie ressurgir, les époux commencent peu à peu à revivre. En racontant leur histoire, ils espèrent mettre davantage en lumière cette névralgie mystérieuse difficile à soigner afin de donner de l'espoir aux personnes qui y font face. Puis, reconnaissants des soins reçus et plus largement par attachement pour leur terre d'accueil, Dominique et Guy Morali ont souhaité laisser une empreinte durable pour la santé des générations futures. Pour ce généreux couple, faire un don testamentaire à la Fondation du CHUM était ainsi une évidence.

La névralgie du trijumeau est une maladie neurologique relativement rare qui affecte environ 0,3 % de la population, principalement les femmes de plus de 50 ans. Causée dans sa forme classique par un vaisseau, généralement l'artère cérébelleuse supérieure, qui comprime le nerf crânien à trois branches, elle touche souvent un seul côté du visage et cause des douleurs intenses. Semblables à des décharges électriques, elles peuvent se déclencher spontanément ou par le simple fait de parler, manger, boire ou se toucher le visage.

Le Cercle des Visionnaires regroupe des donatrices et donateurs partageant le désir de laisser leur marque pour la santé des générations futures en planifiant un don à la Fondation du CHUM, comme un don testamentaire.





« Nous souhaitons que la névralgie du trijumeau soit mieux connue et que les personnes qui en souffrent aient l'espoir de s'en sortir. Le CHUM, où nous avons rencontré des équipes extrêmement compétentes et humaines qui ont su être là pour nous, a marqué notre parcours de vie au même titre que le Québec, qui nous a accueillis il y a plus de 50 ans. Nous souhaitons aujourd'hui redonner à notre communauté par l'entremise d'une cause qui nous tient à cœur. »

– Dominique et Guy Morali, donatrice et donateur de la Fondation du CHUM et membres du Cercle des Visionnaires

CHUM 
FONDATION

Alexandra De Roy est une gestionnaire humaine et une philanthrope engagée qui a à cœur le mieux-être des patientes et patients du CHUM.



Alexandra : le droit et la philanthropie à échelle humaine

On se dirige maintenant au pavillon S. En ces lieux, pas de civières, de lits d'hôpital ni de patientes et patientes, mais une équipe de gestion dévouée œuvrant chaque jour pour la santé. On y rencontre la cheffe des affaires juridiques, Alexandra De Roy, qui s'investit dans la mission du CHUM bien au-delà du 9 à 5.

Il y a de ces professions qui ouvrent à un monde infini de possibilités. Après avoir goûté à la pratique du droit au sein d'une entreprise d'ingénierie et d'une organisation de transport public, Alexandra caressait l'idée d'une carrière plus en accord avec ses valeurs. Voilà deux ans que l'avocate occupe le rôle de cheffe des affaires juridiques du CHUM, un devoir qu'elle porte avec cœur, et tout autant de temps qu'elle se sait à sa place. Pile à sa place : « Je me réveille chaque matin avec une énergie incroyable, et la réelle impression que je participe à quelque chose de plus grand que moi. »

Pour des soins toujours plus efficaces

Alexandra est fière de porter sa pierre à l'édifice du CHUM, et fière du savoir-faire des membres de son service. Son équipe d'une dizaine de personnes se compose d'avocates et d'avocats, de techniciennes juridiques, de stagiaires du Barreau et d'une agente administrative. Avec la rigueur et l'humanité que requiert le métier, ces professionnelles et professionnels représentent l'hôpital devant les instances judiciaires et conseillent toutes ses directions en matière de droit.

L'équipe d'Alexandra veille par exemple à la négociation des ententes contractuelles avec les entreprises qui collaborent avec le CHUM pour le déploiement de projets d'innovation en santé. Main dans la main avec le personnel clinique, elle travaille aussi sur les demandes qui sont présentées devant

le tribunal pour obtenir l'autorisation de prodiguer des soins à des personnes qui sont incapables de les consentir d'elles-mêmes, mais pour qui la santé en dépend. La protection de vos données personnelles, à vous qui nous confiez votre santé, est un autre des dossiers phares auxquels elle participe.

La jeunesse engagée

Aider le réseau de la santé, la cheffe des affaires juridiques le fait quotidiennement, au travail. Mais sa contribution ne s'arrête pas là. Son grand cœur l'a aussi poussée à rejoindre les rangs du **Comité Relève de la Fondation du CHUM**, un groupe de jeunes philanthropes engagés dans une noble mission : sensibiliser et conscientiser toute une nouvelle génération de donatrices et de donateurs à cet important pilier en santé que constitue le CHUM.

Tantôt sur les allées de quilles, tantôt sur une piste de course ou des matelas de yoga en plein air : c'est hors du cadre habituel de la philanthropie que les membres du Comité tiennent leurs événements de collecte de fonds. Dans cette implication bénévole, Alexandra voit une belle occasion de « proposer aux plus jeunes le moyen de s'impliquer dans la mission du CHUM, même s'ils n'ont que quelques dollars à donner ».

« Il était tout naturel pour moi de m'impliquer auprès de la Fondation. Je suis heureuse de contribuer à rendre la philanthropie plus accessible. »

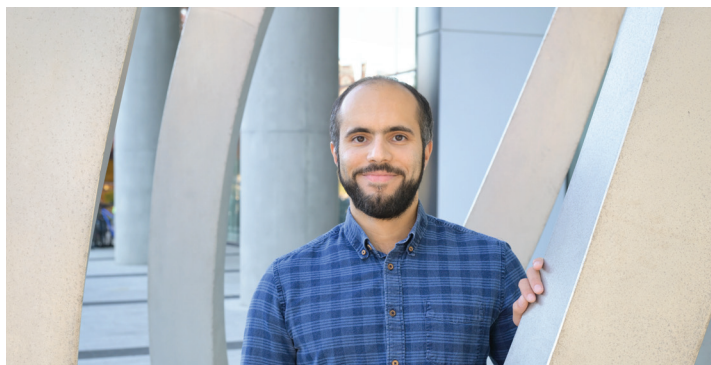
– Alexandra De Roy, cheffe des affaires juridiques

Le CHUM, ce sont des professionnelles et professionnels qui, comme Alexandra, ont le don de soi inscrit dans l'ADN.

Parmi ses consœurs et ses confrères du Comité, Alexandra peut compter sur Catherine Laferté. À travers un quotidien animé de médecin résidente en dermatologie au CHUM, Catherine prend le temps de s'impliquer bénévolement pour le mieux-être des patientes et patients du CHUM.

« La philanthropie est une valeur qui m'a été transmise par ma famille et qui a toujours occupé une place importante dans ma vie parallèlement à mes études. En tant que médecin résidente, je m'efforce de donner le meilleur de moi-même à mes patientes et patients. M'impliquer au sein du Comité Relève de la Fondation du CHUM me permet de perpétuer cet engagement pour notre communauté. Contribuer à des initiatives de collecte de fonds qui soutiennent nos projets et notre expertise en santé au Québec me passionne, et quoi de mieux que de réaliser cette mission en équipe avec d'autres jeunes professionnels engagés? »





Sabri Ahmed Rial se tient au pied de l'œuvre monumentale Les jeux de ficelles, qui l'accueille tous les jours au CRCHUM.

Sabri : la soif de savoir

Les plus vieux souvenirs de Sabri Ahmed Rial le ramènent dans le jardin de son enfance, en Algérie. D'aussi loin qu'il se souvienne, le monde du vivant a toujours été sa plus grande fascination. Aujourd'hui, au Centre de recherche du CHUM (CRCHUM), il incarne ce que c'est d'être un scientifique passionné. On le remarque à son regard plein d'étoiles.

« Je suis devenu biologiste, dans mon cœur, le jour où on m'a offert un microscope. Je n'avais pas plus de 10 ans. » Jeune, Sabri le sait déjà : il deviendra scientifique. Né d'une mère médecin et d'un père ingénieur, il baigne tout au long de l'enfance dans un univers où le savoir est roi. Au début de l'âge adulte, son arrivée en sol québécois marque le début de ses études au baccalauréat en biologie à l'UQAM. Comme le jardin de son enfance, le Mont-Royal devient pour lui un terrain de jeux fascinant. Il découvre là, dans le cadre de ses cours universitaires, une parcelle de sa terre d'accueil en s'adonnant à l'échantillonnage et au comptage d'espèces boréales, dont certaines lui étaient encore inconnues.

« Quand mes parents m'ont dit qu'on s'installerait au Canada, j'étais ravi. Pour moi, ça a toujours été une terre de sciences incroyables, le pays d'une de mes idoles de jeunesse, l'astrophysicien Hubert Reeves. »

– Sabri Ahmed Rial, postdoctorant

Mieux comprendre la santé cardiometabolique

De fil en aiguille, la volonté de Sabri de contribuer aux connaissances scientifiques se renforce, et ses intérêts de recherche se précisent. Aux cycles supérieurs, il met sa soif d'apprendre à contribution de l'étude du corps humain, et plus exactement de la santé cardiometabolique. Avec ses travaux de doctorat, il découvre le potentiel préventif et curatif des lipides à chaîne moyenne contre l'obésité, le diabète et le foie gras. Une de ses plus grandes réussites à ce jour!

« Rapidement dans mon parcours, je me suis rendu compte que je voulais non seulement mieux comprendre la science, mais aussi y contribuer en faisant mes propres découvertes. »

En 2020, souhaitant devenir un scientifique « plus complet » et motivé par le rêve d'obtenir un poste de chercheur régulier, Sabri fait le grand saut : il se lance dans des études postdoctorales. C'est alors que son chemin croise celui du CRCHUM. Au sein du [laboratoire de Gareth Lim](#), docteur en physiologie et professeur à l'Université de Montréal, il pose ses valises et s'enquiert de nouvelles connaissances sur la santé cardiometabolique. Le groupe dont il fait partie se penche sur les adipocytes, c'est-à-dire les cellules qui emmagasinent le gras. On les appelle aussi les cellules graisseuses ou les cellules adipeuses. « Ce que nous faisons, explique Sabri, c'est de comprendre de manière fondamentale la composition, la structure et la fonction de ces cellules, et les mécanismes sous-jacents liés à l'obésité. »

Porter la voix de la relève scientifique

« Il faut travailler fort pour être à la pointe de la connaissance! » Entre les longues heures passées en laboratoire, les lectures, les conférences, les rédactions d'articles scientifiques, le travail de soir et de fin de semaine : le quotidien des étudiants et des stagiaires postdoctorales et postdoctoraux est exigeant. Sabri l'admet d'emblée, et c'est exactement pourquoi il a voulu contribuer à mettre la relève scientifique au centre de notre organisation. En 2021, il saisit l'occasion de devenir le tout premier représentant des stagiaires postdoctoraux au sein du comité scientifique du CRCHUM, et il s'engage à titre de coprésident du comité étudiant. « Les postdoctorants contribuent de façon particulièrement active à la recherche, dit-il, sans pour autant être des chercheurs indépendants. Avec cette implication, j'ai voulu porter la voix de mes pairs, ces personnes qui ont à la fois beaucoup d'expérience, d'inquiétudes et d'aspirations. »

Trois ans plus tard, le mandat de Sabri tire à sa fin. Scientifique actif et porte-voix de la communauté étudiante, il peut être résolument fier de tout le chemin parcouru entre nos murs. Nous avons hâte de voir où le portera sa passion!

La santé cardiometabolique, un axe multidisciplinaire du CRCHUM

Les maladies du métabolisme, incluant l'obésité et le diabète, sont des facteurs de risque majeurs pour le développement de plusieurs maladies chroniques, dont les pathologies cardiovasculaires, et représentent les principales causes de mortalité et de morbidité des sociétés occidentales.

CRCHUM
CENTRE DE RECHERCHE

Sabrine Sahmi, Joumana Fawaz et Marc-Olivier Hunter tiennent fièrement le Prix d'excellence 2024 de l'Association québécoise de la logistique et de l'approvisionnement du secteur de la santé.



La gestion centralisée d'équipements : l'audace d'un trio interdisciplinaire

Pour son projet de gestion centralisée d'équipements, le CHUM s'est trouvé sous les projecteurs lors du 54e Congrès de l'Association québécoise de la logistique et de l'approvisionnement du secteur de la santé (AQLASS). Un succès interdisciplinaire qui mérite toute la lumière projetée sur lui!

Voilà plus d'un an que Joumana Fawaz, Marc-Olivier Hunter et Sabine Sahmi s'affairent à mettre au point une solution pour optimiser la gestion des équipements médicaux partagés par les équipes au sein du CHUM. Soudain, leur projet – un système de gestion centralisée – est récompensé de la plus haute distinction remise par l'AQLASS : le Prix d'excellence. Trophée en main, ils témoignent aujourd'hui du chemin parcouru pour en arriver à son déploiement, nous transportant dans les coulisses d'un travail de l'ombre aux retombées significatives.

Si cette histoire se termine bien, elle commence par un défi à résoudre : la gestion inefficace des surfaces thérapeutiques. D'apparence semblable aux matelas standards d'hôpitaux, ces surfaces spécialement conçues pour prévenir les **lésions de pression*** se trouvent en quantité limitée dans le CHUM. Au sein de notre vaste hôpital, sans l'existence d'un parc centralisé et géolocalisé de surfaces thérapeutiques, les équipes soignantes étaient butées à maintes difficultés. Parmi elles : des surfaces perdues et de longues heures

passées à les retrouver. Plus encore, « l'outil existant ne permettait pas au personnel de choisir la bonne surface, entre toutes les surfaces existantes, pour le bon patient », se rappelle Joumana, conseillère en soins spécialisés, soins de plaies et cheffe des stomathérapeutes.



*La lésion de pression : dommage causé à la peau et aux tissus sous-cutanés, résultant d'une pression prolongée. Elle apparaît habituellement sur une proéminence osseuse.

La conseillère décide alors de s'attaquer au défi en s'alliant à de précieux collaborateurs. Marc-Olivier et Sabrina entrent en jeu. Lui est spécialiste en procédés administratifs à la Direction de l'approvisionnement et de la logistique (DAL); elle, conseillère cadre en gestion des ressources matérielles à la Direction des soins infirmiers (DSI). Pendant plus d'un an, le trio travaille en interdisciplinarité pour mettre au point une gestion optimisée des surfaces thérapeutiques : un parc commun d'équipements accessible par l'intermédiaire d'un système informatisé entièrement conçu ici (merci à Sylvain Moineau, programmeur-analyste au CHUM).

Si les demandes de surfaces par le personnel clinique se faisaient autrefois au moyen d'un formulaire papier, qu'il fallait numériser et classer, elles sont aujourd'hui entrées dans une application simple d'utilisation, inspirée des bornes de commande de *fast food*. On y entre pour sélectionner - soutenu d'un algorithme d'aide à la décision - la surface thérapeutique la plus adaptée à la patiente ou au patient. C'est désormais la DAL qui est responsable de les distribuer dans les unités de soins et de les récupérer selon les besoins. Plus encore : un système de géolocalisation permet d'éviter de perdre les surfaces, elles qui s'apparentent aux matelas ordinaires.

Le système a été mis en ligne il y a un an, et déjà, ses retombées sont multiples. Parmi les plus significatives,

Sabrina souligne le poids déchargé sur les épaules du personnel soignant : « En délestant les cliniciens de la charge administrative associée à la réservation papier des surfaces, l'application disponible 24/7 leur permet de passer plus de temps auprès des patients. » Marc-Olivier, quant à lui, fait valoir les décisions éclairées qu'il permet au CHUM : « Toutes les données compilées dans le système nous permettent de savoir quelles surfaces sont les plus utilisées, et lesquelles le sont moins. C'est une façon pour nous d'identifier ce qui mérite d'être acheté et ce qui devrait plutôt être loué à l'externe, nous permettant d'économiser. » Pour l'organisation, investir dans ce projet rime avec beaucoup d'économies.

Toutes ces retombées font la fierté du trio. Mais c'est surtout le travail interdisciplinaire déployé dont il se réjouit. Cette application, elle est le point culminant d'un dur travail d'équipe.



Khouloud Amri Mili et Jean-François Aie sont tous les deux des joueurs clés dans la gestion des surfaces thérapeutiques, ici au CHUM. En tant qu'agente administrative à la DAL, elle gère les demandes de location et de retour entrées sur la plateforme. C'est ensuite à lui, magasinier, d'entrer en jeu pour assurer la livraison et la récupération des équipements sur les différentes unités.

UN ESPACE INCLUSIF OÙ CHAQUE VOIX COMPTE

Il y a une chorale au CHUM? Eh oui, depuis presque 30 ans! Fondée en 1996, la Chorale Chantevoix du CHUM réunit des personnes passionnées de musique, qu'elles soient employées, retraitées, patientes ou bénévoles. La chorale accueille volontiers des gens qui ne proviennent pas de la communauté du CHUM.

Les répétitions se tiennent les mardis, de 17 h 15 à 19 h 30, de septembre à mai, dans l'amphithéâtre Pierre-Péladeau du CHUM. Le répertoire est composé d'airs classiques, traditionnels et contemporains. Des concerts couronnent les efforts à la fin de chaque session.

Que vous ayez de l'expérience ou non, Chantevoix vous accueillera à bras ouverts. Osez! Rendez-vous sur la page Web de la chorale pour obtenir plus de détails et pour vous inscrire à la prochaine session.




**LA CHORALE
CHANTEVOIX
du CHUM**

Au secours des grands brûlés!

Chaque année, près de 125 patientes et patients sont soignés à l'Unité des grands brûlés. Ils viennent de tout l'ouest du Québec ou du Grand Nord et arrivent dans un état critique à la suite de brûlures thermiques, chimiques ou électriques, de brûlures d'inhalation ou d'engelures. Il est étonnant de constater le nombre important de personnes qui se mobilisent pour leur venir en aide. Jusqu'à une dizaine d'intervenantes et d'intervenants peuvent être impliqués en même temps auprès d'une personne grandement brûlée, à son arrivée! Voici un aperçu des tâches accomplies par les membres de cette grande équipe multidisciplinaire.

Chef d'unité



Je veille à ce que des soins d'excellence, respectant les plus hauts standards de qualité, soient offerts aux patient-es de l'unité. Pour ce faire, j'accompagne l'ensemble de l'équipe dans le développement de ses compétences.



Intensiviste

D'un bout à l'autre de la trajectoire de soins, j'assure la prise en charge complète du-de la patient-e pour que son état soit aussi stable que possible.



Chirurgien-ne plasticien-ne

Au moment où le-la patient-e est admis-e à l'unité, j'évalue les plaies causées par les brûlures. J'assure ensuite l'ensemble des interventions chirurgicales requises, comme les greffes de peau.



Infirmier-ère

Entre l'évaluation de l'état de santé et la prestation de soins, mon rôle est central auprès du-de la patient-e. Je coordonne l'ensemble des professionnel·les autour de cette personne, prenant soin d'impliquer les proches.



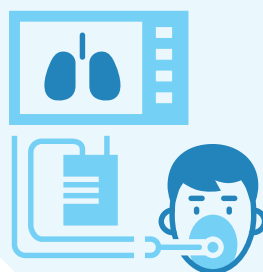
Préposé-e aux bénéficiaires

Je joue un rôle crucial dans les soins et le confort des patient-es, notamment pour l'hygiène et la mobilisation.

Conseiller-ère en soins infirmiers



Je forme toute nouvelle infirmière et tout nouvel infirmier qui rejoint l'unité, en plus d'assurer la formation continue de l'équipe. J'élabore, par exemple, des outils de référence.



Inhalothérapeute

Lorsqu'une personne arrive ici en situation de détresse respiratoire, j'aide à son intubation et j'assure, au besoin, la mise sous ventilation mécanique. En tant que spécialiste du système cardiorespiratoire, je veille au maintien de sa fonction respiratoire.





Agent-e administratif-ive

D'un bout à l'autre de la trajectoire de soins, je soutiens l'équipe dans la réalisation de tâches administratives, notamment celles liées à l'admission et au congé des patient-es.



Magasinier-ière

Effectuer l'inventaire, préparer les commandes, remplir les réserves : je m'affaire à la tâche pour que le matériel nécessaire aux soins ne manque jamais.



Chercheur-euse clinicien-ne

Au CHUM, deux projets de recherche sont en cours en vue d'améliorer la prise en charge des patient-es. Le projet Victory se concentre sur l'utilisation de la vitamine C pour favoriser la cicatrisation et optimiser la fonction des organes, tandis que le projet NOL vise à améliorer notre compréhension de la douleur.



Psychologue

Comment s'adapter aux changements causés par les brûlures? Gérer l'anxiété par rapport aux soins? Faire face aux réactions post-traumatiques possibles à la suite de l'accident? J'assure le soutien nécessaire sur les plans émotionnel et psychologique.



Préposé-e en hygiène et salubrité

Des chambres aux corridors, en passant par les salles d'admission et d'opération : la propreté des lieux, c'est mon affaire! Mon travail est particulièrement important pour protéger le personnel et les patient-es, qui sont particulièrement à risque face aux infections.



Nutritionniste

Je m'occupe de l'état nutritionnel du-de la patient-e, en tenant compte des apports qui maximiseront ses chances de guérison.



Travailleur-euse social-e

Un-e patient-e admis-e ici est souvent au centre d'importants bouleversements familiaux, financiers et matériels, pour ne nommer que ceux-là. Je travaille avec lui-elle et ses proches pour l'aider à retrouver l'équilibre perdu sur le plan social.



Physiothérapeute

Je travaille à prévenir les contractures musculaires et les rétractions de la peau des membres et des articulations touchés par les brûlures. Je collabore aussi avec le-la patient-e pour éviter qu'il-elle ne se déconditionne et que sa masse musculaire ne diminue.



Ergothérapeute

En engageant le-la patient-e dans des activités significatives, je l'aide à retrouver son autonomie. Je cherche à optimiser ses capacités et à prévenir les limitations fonctionnelles qui peuvent survenir.



Le savoir à portée de main

Bienvenue à la Bibliothèque du CHUM! Dans la première rangée, de gauche à droite : Hélène Dubuc, cheffe de service - Bibliothèque et Centre de littératie en santé, ainsi que Ghislaine Orth, Vera Granikov, Romy Otaeyek et Caroline Dion, bibliothécaires. Dans la deuxième rangée, de gauche à droite : Nolwenn Celli Goalec, Daniela Ziegler, Florian Alatorre et Émiliana Matus, bibliothécaires.

Avec son large éventail de ressources informationnelles, elle a sa façon bien à elle de prendre soin de vous. Sous les projecteurs : l'équipe de la Bibliothèque du CHUM.

La **Bibliothèque du CHUM** est un endroit paisible où se déposer avant un rendez-vous, où feuilleter un bouquin en attendant un proche. Mais au-delà de ça, c'est un lieu vivant où apprivoiser le monde de l'information en santé et où s'outiller face à la maladie. « C'est le savoir à portée de main », dit Patrick Legris, patient au CHUM depuis 10 ans.



Aujourd'hui, Patrick incarne ce que c'est d'être un patient impliqué. Parmi toutes les leçons tirées de son expérience du cancer, il y a celle-ci : « En tant que patient, il est très important d'être bien informé, pour être capable, entre autres, de poser les bonnes questions quand

on se retrouve devant notre médecin. » Il encourage toute la patientèle du CHUM à se rendre dans les espaces lumineux de la bibliothèque pour trouver, comme lui, des ressources précieuses et des alliés bienveillants.

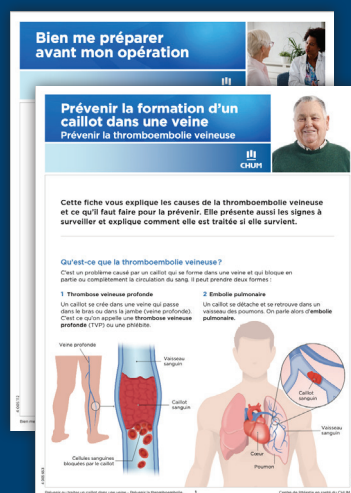
Daniela Ziegler, bibliothécaire, fait partie de ces alliés. « Le travail que j'accomplis tous les jours sert aux patients à être mieux informés, et aux professionnels à prendre de meilleures décisions cliniques. » C'est son goût pour l'innovation en santé, mais aussi son désir de faire le bien, qui l'ont menée ici, au CHUM. Sous la Direction de l'enseignement et de l'Académie CHUM (DEAC), l'équipe de la bibliothèque est composée de spécialistes de l'information passionnés qui ont à cœur le bien-être et la santé des patientes et patients. La bibliothèque accueille également l'équipe de vulgarisatrices et de vulgarisateurs du **Centre de littératie en santé du CHUM**, qui travaillent à rendre l'information en santé facile à comprendre et adaptée aux besoins de chacune et chacun.

Une personne veut en savoir plus sur la maladie que l'on vient de lui diagnostiquer? Approfondir ses connaissances sur les traitements dont lui a parlé son médecin? S'outiller pour mieux soutenir un proche? C'est dans un vaste répertoire d'ouvrages numériques et imprimés que Daniela et ses collègues puiseront pour l'aider à dénicher les meilleures ressources. Aux patientes et patients du CHUM, l'équipe offre aussi plusieurs formations, dont l'une sur la désinformation. L'objectif? Les outiller pour leur permettre d'évaluer les sources d'information en santé qu'ils consultent, par exemple en jugeant de la qualité d'un contenu vu sur les réseaux sociaux.

Au soutien apporté à la patientèle s'ajoute celui offert au personnel. Effectuer une veille informationnelle pour qu'un médecin se tienne à jour ou encore établir une stratégie de collecte de données pour une équipe de recherche figurent parmi les contributions de la bibliothèque à l'avancement des connaissances de la communauté du CHUM. Daniela cite aussi en exemple son implication au sein d'un comité spécialisé sur la COVID longue, la maladie de Lyme et d'autres maladies rares : « À chaque rencontre, je présente aux médecins et professionnels de la santé les plus récentes publications sur le sujet, publiées ici et ailleurs. » C'est sa façon bien à elle de contribuer à un monde en santé.

De l'information fiable en santé pour les patientes, les patients et leurs proches

Au CHUM, l'équipe spécialisée en vulgarisation du Centre de littératie en santé travaille de près avec les professionnelles et professionnels de la santé afin de produire de l'information fiable et facile à comprendre. Consultez son répertoire de fiches santé au chumontreal.qc.ca/fiches-sante ou visitez la Bibliothèque du CHUM pour en apprendre davantage sur une panoplie de sujets qui pourraient vous concerner.





Préoccupation? Insatisfaction? Le commissariat est là!

À un jet de pierre de la bibliothèque : le Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Ici, une équipe experte tend la main aux patients et patientes du CHUM qui ont besoin d'aide pour faire valoir leurs droits et déposer une plainte. Joane témoigne.

Dans notre milieu, qui carbure à l'amélioration constante de la qualité, le Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est carrément indispensable. Voilà cinq ans que Joane Boulanger fait partie de son équipe à titre de commissaire locale adjointe. Cinq ans qu'elle ouvre sa porte à des personnes préoccupées ou insatisfaites de l'expérience vécue entre nos murs, avec la grande écoute et tout le professionnalisme qu'on lui reconnaît.

Aujourd'hui, pour nous, Joane explique son rôle important et pourtant méconnu, en se prêtant à l'exercice de répondre à nos questions.

Comment êtes-vous devenue commissaire locale adjointe au CHUM?

Les commissaires locaux adjoints viennent de différents horizons. Moi, j'ai une formation clinique en soins infirmiers. Après avoir été au chevet des patients, j'ai œuvré à la Faculté des sciences infirmières de l'Université de Montréal et au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Devenir commissaire locale adjointe au CHUM, en 2019, était la suite logique de mon parcours. Il m'a permis de retrouver un contact direct avec les patients, et d'intégrer tout ce que j'ai accumulé dans mon bagage : tant mes connaissances cliniques que mes habiletés en enseignement et mon expérience en amélioration continue.

Et en quoi consiste ce poste?

J'accompagne les gens qui se sont sentis lésés dans leurs droits, ici au CHUM, et qui ont besoin d'assistance pour être dirigés vers les bonnes ressources ou pour formuler une plainte. J'accueille les plaintes, j'analyse les faits avec rigueur, et je transmets les conclusions au plaignant, qui est informé des démarches d'amélioration mises en place, s'il y a lieu. La commissaire peut aussi décider d'intervenir lorsqu'elle constate des problématiques pour lesquelles des actions positives pourraient avoir des retombées pour tous les patients.

Le tout, avec ouverture et écoute. Cette attitude est le point de départ de chaque démarche; les personnes qui viennent nous voir le font souvent difficilement, avec la volonté que la situation qu'elles ont vécue n'arrive pas à d'autres personnes. Mon rôle en est aussi un d'enseignement : beaucoup de patients ne connaissent pas leurs droits, ni leurs obligations ou le régime d'examen des plaintes. Je leur transmets mes connaissances, avec bienveillance et de la façon la plus simple possible.

Pourquoi est-ce important de le dire, quand on vit une insatisfaction? Et une satisfaction?

L'insatisfaction émise par le patient contribue à améliorer la qualité des soins et des services offerts ici, au CHUM. Elle nous permet, en étroite collaboration avec les gestionnaires, de réfléchir à des mesures pour avancer toujours et encore plus vers de meilleures pratiques. Notre porte est aussi ouverte aux éloges qui, quant à eux, donnent de l'énergie aux équipes qui travaillent fort dans les unités.

Le commissariat est une vraie fenêtre ouverte sur les expériences vécues par les personnes soignées entre nos murs. Derrière le témoignage de Joane se révèle une volonté sincère de contribuer au mieux-être de chacun et de chacune, mais aussi à l'amélioration constante du CHUM. Quelle chance de pouvoir la compter parmi nous!

**Vous désirez
porter plainte?**

La qualité et la sécurité
des soins et des services
vous préoccupent?

Des soins ou des
services offerts
au CHUM ne vous
satisfont pas?

Communiquez avec la commissaire locale aux plaintes
et à la qualité des services

514 890-8484

www.chumontreal.qc.ca/repertoire/commissaire-locale-aux-plaintes-qualite-services

Au 6^e étage du pavillon C, nous retrouvons Véronique Poirier et Valérie Beauchamp. Ensemble, elles font la lumière sur le rôle inestimable de l'équipe des archives médicales.



La donnée de qualité : l'importante mission de l'archiviste

« Dans le monde, ce sont 16 millions de nouveaux cas d'accidents vasculaires cérébraux qui sont observés chaque année. » Qui se cache donc derrière les informations de santé que nous détenons? Il s'agit des archivistes médicaux, qui opèrent dans l'ombre pour que d'importantes données en provenance du terrain puissent voir le jour. Aujourd'hui, c'est à leur tour de briller.

Véronique Poirier a commencé son aventure au CHUM en 2002. Depuis toutes ces années, elle contribue à améliorer la santé de la population grâce à l'art du codage. Sa principale tâche? Traduire les dossiers des patients en « chiffres magiques ». Plus exactement, elle codifie tous les événements ayant marqué la trajectoire de soins d'une personne hospitalisée, des diagnostics posés aux traitements administrés, en passant par les technologies médicales utilisées et les complications rencontrées. Les codes ainsi attribués, rassemblés dans un entrepôt de données, se révèlent inestimables.

La valeur de la donnée

Les informations que recueillent Véronique et ses collègues permettent au CHUM d'avoir une vue d'ensemble sur les hospitalisations et de prendre des décisions organisationnelles éclairées. Elles sont aussi à la base de la facturation; le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) y a recours pour évaluer les activités réalisées par les établissements de santé et leur allouer les ressources financières appropriées.

Mais encore : elles sont colligées dans des registres de santé spécialisés – comme le registre de l'accident vasculaire cérébral (AVC) – à des fins de recherche et de statistiques pour améliorer les soins et les services offerts à la population québécoise. « Lorsqu'un AVC survient, chaque seconde compte. Les données que génère l'équipe contribuent à évaluer et à rendre plus efficace la prise en charge des personnes touchées », souligne Valérie Beauchamp, cheffe du Service des archives médicales du CHUM. Un exemple parmi tant d'autres du rôle essentiel, bien que discret, de son équipe.

« Il est valorisant de constater tout ce qui est fait avec les données que nous générons, de constater à quel point nous sommes un maillon important de la chaîne.

— Véronique Poirier, archiviste médicale »

L'art d'analyser et de s'adapter

Demandez à Valérie ce qui fait la force des archivistes médicaux du CHUM, elle vous parlera sans doute de curiosité. C'est qu'il faut toujours savoir repousser les limites de ses connaissances (médicales, notamment) pour être en mesure de déchiffrer, de comprendre et d'analyser le dossier d'une patiente ou d'un patient, d'assurer l'intégrité des informations qui y sont inscrites, et d'en tirer des données de qualité. « Il faut aussi une grande capacité d'adaptation », complète Véronique. À une certaine époque, on aurait rencontré le duo dans les sous-sols du CHUM, parmi des piles de dossiers papier. Mais les choses ont bien changé avec l'implantation des dossiers numériques. Aujourd'hui, depuis le 6^e étage, les archivistes médicaux évoluent au fil des grands changements.



Dominique Paré, à l'avant-plan sur la photo, a à cœur que les soins spirituels soient reconnus à leur juste valeur. La cheffe de service est accompagnée par l'équipe dévouée des intervenantes et intervenants en soins spirituels du CHUM. Dans la première rangée, de gauche à droite : Danièle Bourque, Martine Caillier et André Desautels. Dans la deuxième rangée, de gauche à droite : Martin Paquette et Jean-Bosco Gakwisi.

La santé est aussi spirituelle

André, Danièle, Jean-Bosco, Martin et Martine viennent d'horizons bien différents, mais ont en commun une profondeur d'âme et une écoute comme il s'en fait peu. Ces qualités humaines, qu'ils partagent tous les cinq, les portent au service de la santé spirituelle, ce pilier du bien-être. Portrait d'une équipe de l'ombre, qui sème la lumière aux quatre coins du CHUM.

« Pourquoi cela m'arrive-t-il? » « Qu'ai-je fait pour le mériter? » « Qu'advient-il de ma famille? » Quand la maladie frappe et que les questions se bousculent, les intervenantes et intervenants en soins spirituels (IISS) du CHUM sont là. D'un bout à l'autre de la trajectoire de soins, ils accueillent les interrogations, les confidences et les souffrances que peuvent avoir les patientes, les patients et leurs proches pour donner un sens à leur passage en centre hospitalier. Non pas avec des réponses toutes faites, mais grâce à leur capacité à connecter chaque personne à sa spiritualité. Quelle qu'elle soit.

Accompagner, sans parti pris religieux

Guider une méditation, reconstituer le fil d'une existence ou encore orchestrer un rituel de fin de vie sont autant d'activités qui font partie de l'exercice de la pratique des IISS. Si les rencontres se suivent sans se ressembler, l'objectif, lui, reste le même : donner aux personnes qui croisent leur chemin les moyens de garder le cap sur ce qui reste intact à travers la maladie. « L'important est de rappeler à la personne qu'elle est plus que la maladie, de la reconnecter à elle-même et à ce qui importe dans sa vie », explique Martine. Qu'il s'agisse d'un dieu ou d'une valeur, par exemple. Ou encore d'une relation, souligne Jean-Bosco : « Notre rôle consiste parfois à aménager le cadre nécessaire pour qu'une personne en fin de vie puisse vivre des moments de réconciliation, de pardon et de remerciement avec ses proches. »

Tout est dans l'adaptation à l'autre, à ses besoins et à ses croyances, explique Martin : « On s'ajuste à l'univers intérieur de la personne qui est devant nous, travaillant à partir de ses propres ressources spirituelles. » Le tout, sans parti pris religieux. Si certains peuvent penser à tort que les IISS sont les représentants d'une religion, leur service est non confessionnel depuis 2011. Formés à l'université, ils accomplissent leur travail en toute neutralité, avec leurs fines connaissances de la religion et de la spiritualité.

La spiritualité : pilier de la santé

« La spiritualité est une dimension essentielle de la santé. » Ce n'est pas qu'André qui le dit. En 2005, l'Organisation mondiale de la santé, l'OMS, l'identifiait comme pilier du bien-être humain. En prendre soin, particulièrement à un moment où la vie bascule, n'a rien d'anodin. Et les IISS sont tous outillés pour aider les patientes et patients à le faire. « Depuis plus de six décennies, les chercheuses et chercheurs du monde entier étudient l'interaction entre la spiritualité, la religion et les soins hospitaliers. Leurs travaux ont donné naissance à des pratiques innovantes en soins spirituels, visant à soutenir et à faciliter l'expérience des patientes et patients tout au long de leur trajectoire de soins », précise Danièle.

Durant la maladie, entre la vie et la mort et même après celle-ci, ils sont présents auprès des patientes, des patients, des proches et des équipes. De l'urgence aux soins palliatifs, en passant par les cliniques externes, ils sont là. Pour que les patientes et patients puissent être plus en paix et disposés à recevoir leurs soins, ces précieux IISS sont là.

Tenir le phare

Quand le soleil se couche et que les bureaux du centre-ville de Montréal se vident, le CHUM, lui, reste bien animé. Le soir venu, des centaines de membres de sa communauté entrent en scène pour assurer la continuité des soins et des services et agir en cas d'urgence. Parmi eux : les coordonnatrices et les coordonnateurs d'activités. Un rôle de l'ombre, à l'importance insoupçonnée, mais inestimable.

Peu de personnes ont une vue d'ensemble sur ce qui se passe au sein de l'hôpital comme les coordonnatrices et les coordonnateurs d'activités – des gestionnaires qui tiennent le phare, de soir, de nuit, et lors des fins de semaine et des jours fériés. Tandis que plusieurs de leurs collègues se reposent, ils deviennent de véritables piliers pour l'ensemble des équipes. Depuis leur bureau, au premier étage, ils sont joignables et prêts à intervenir dans les unités pour une variété de situations : en cas de bris de matériel, de manque de personnel, de cas cliniques compliqués et d'urgences en tous genres.

« Notre travail se fait en étroite collaboration avec les gestionnaires de jour, afin de permettre un suivi sur les trois quarts de travail. Notre présence en soutien aux équipes devient alors primordiale. »

— Dina Gueye, coordonnatrice d'activités »

770 lits : une gestion de main de maître

Une autre tâche, et non la moindre, leur revient. Il s'agit de la gestion des 770 lits de l'hôpital. Quelle est la capacité des unités? Quels lits sont occupés? Qui sont les personnes nouvellement admises ou qui recevront leur congé? C'est en consultant attentivement le plan de l'hôpital, les yeux bien rivés sur les écrans, que Dina commence chacun de ses quarts de travail. Ce tour d'horizon est nécessaire pour lui permettre de se préparer aux admissions qui auront lieu durant la soirée, et assurer l'accessibilité au CHUM.

Rapidement, les appels et les textos s'enchaînent. Les patientes et patients arrivent de l'urgence ou d'autres centres hospitaliers et doivent être hospitalisés dans les différentes unités. Si la tâche semble simple, elle devient une réelle gymnastique en temps de fort achalandage. « Ce n'est pas parce qu'un patient doit être admis en neurologie qu'il sera possible de le faire dans l'immédiat », donne en exemple Dina. En attendant qu'une chambre se libère, il faudra lui offrir un lit sur un autre étage, où il sera pris en charge de façon sécuritaire. « Cela demande un jugement clinique important. Voilà pourquoi le poste est occupé par des infirmières et des infirmiers », explique-t-elle.



Une soirée passée en compagnie de Dina Gueye suffit à le comprendre : être coordonnatrice d'activités requiert du sang-froid et une grande efficacité dans l'urgence.

Prendre son envol

Animée par le désir d'explorer de nouvelles facettes de sa pratique infirmière, Dina a quitté la France pour le Québec, il y a près de cinq ans. Un changement de cap qui lui a fait prendre son envol. Aujourd'hui, grâce à son expérience à titre de coordonnatrice d'activités au CHUM, elle comprend mieux le réseau de la santé. « Je constate tous les jours les liens qui existent entre les différentes unités, mais aussi entre le CHUM et les autres établissements du réseau. Tous unis vers un même but, le patient, ils forment un tout », conclut-elle.

BANQUE NATIONALE

Votre profession en santé,
vos avantages bancaires.

bnc.ca/sante



CONSEIL
DES INFIRMIÈRES
ET INFIRMIERS

La pratique infirmière : un vaste champ d'expertise

Cela vous surprendra sans doute de constater l'étendue de la pratique infirmière! Entre nos murs, c'est tout un éventail de fonctions et de responsabilités qu'assure le personnel infirmier. Comme Dina, certaines personnes occupent des postes plus méconnus et méritent toute la lumière projetée sur eux. Pour vous, le Conseil des infirmières et infirmiers (CII) du CHUM en présente trois.

L'infirmière clinicienne ou l'infirmier clinicien spécialiste en prévention et en contrôle des infections (PCI)

Compte tenu de leur expertise spécifique en matière de santé globale de la personne, les infirmières et les infirmiers sont les professionnels tout désignés pour assurer la surveillance des infections, mais aussi l'évaluation et la surveillance clinique des personnes ou des populations à risque ou atteintes d'une infection. La spécialité en PCI contribue grandement à la protection de la population en cas d'éclosions, d'infections et de situations de gestion de crise.

L'infirmière ou l'infirmier stomothérapeute

L'infirmière ou l'infirmier stomothérapeute a suivi une formation reconnue en stomathérapie. Son rôle est de promouvoir des programmes et des services de soins de santé dans les champs d'activités spécifiques, tels que les soins de plaies et les soins aux personnes stomisées et aux individus présentant une altération des fonctions de continence urinaire ou fécale. Des tâches en consultation clinique, en enseignement et en recherche sont inhérentes à son poste.

L'infirmière ou l'infirmier de liaison

L'infirmière ou l'infirmier de liaison constitue un lien important entre l'hôpital et la communauté. Il ou elle s'assure que toute personne qui quitte l'hôpital continue à obtenir les soins médicaux adéquats dont elle a besoin après sa sortie pour assurer un congé sécuritaire. Pour ce faire, l'infirmière ou l'infirmier de liaison peut la diriger vers un CLSC ou toute autre ressource communautaire.



Sous les projecteurs : le comité des usagers!

Nous voudrions mettre en lumière un groupe de personnes qui gagne à être connu du plus grand nombre, tant des patients et des patientes que du personnel. Il s'agit de notre équipe bénévole du comité des usagers, la gardienne de vos droits et votre porte-parole dans ses actions de représentation.

Cette équipe de personnes bénévoles œuvre avec bienveillance auprès des patientes, des patients et du personnel du CHUM qui s'adressent à elle par téléphone, courriel, lettre ou sur place. Sa situation géographique à la sortie des ascenseurs des usagers et des visiteurs l'aide à accomplir sa mission en distribuant de l'information.

Les membres du comité des usagers écoutent sans juger, conseillent et aident à régler les problèmes d'accessibilité. Les commentaires des patients et patientes qui ont vécu des situations problématiques sont pour eux un important levier



pour améliorer la qualité des soins et des services. Dans sa mire, un objectif : défendre et faire connaître les droits des usagers aux patients et patientes du CHUM, mais aussi à son personnel.

C'est tout à l'honneur du CHUM de vouloir mettre en lumière ses travailleurs et travailleuses de l'ombre, et nous l'en remercions très sincèrement.

Diane Brodeur
Présidente et bénévole
Comité des usagers du CHUM

Pour nous joindre :
514 890-8191
info@cuchum.ca



La bienveillance d'Annie Matucha fait beaucoup de bien aux patientes et patients de l'unité 11 Sud, pour qui l'alimentation est souvent synonyme de craintes.

Chaque bouchée compte

Les visites dans les unités font partie intégrante du quotidien d'Annie et de ses collègues. Ils en réalisent au moins une quinzaine par jour. « Pour ce soir, préférez-vous le poulet ou le bœuf? Qu'en est-il des desserts? Avez-vous l'appétit de les manger? » D'un bout à l'autre de la trajectoire de soins, ils rencontrent les patientes et les patients en vue d'élaborer des menus qui répondront à leurs besoins nutritionnels, mais aussi à leurs allergies, à leurs préférences et à leurs aversions. « Chaque bouchée compte! La patiente ou le patient a donc son mot à dire dans la sélection des repas qui lui sont offerts et la recherche de solutions qui l'aideront à bien s'alimenter. » Annie s'en réjouit : la grande variété de plats concoctés dans les cuisines du CHUM lui permet d'adopter une approche personnalisée, tout en mettant à l'œuvre sa créativité. Cette créativité est essentielle pour concilier les envies de chacun avec les régimes ciblés par les nutritionnistes.

« Le métier demande aussi une bonne organisation », souligne Annie. Une fois la tournée des unités terminée, elle se pose à son bureau au sous-sol du CHUM pour noter l'ensemble de ses observations et calculer les bilans caloriques recueillis dans les chambres durant la journée. Cette banque de données s'avère précieuse pour les nutritionnistes. Elles sont utilisées pour suivre la progression des patientes et patients et identifier les cas pour lesquels il faut intervenir.

Main dans la main avec les nutritionnistes, les équipes en cuisine et, surtout, les autres techniciennes et techniciens en diététique, Annie est fière de contribuer à donner aux patientes et patients du CHUM les moyens de bien se nourrir, malgré les contraintes imposées par la maladie.

La santé au menu

Rarement sont-ils mis à l'avant-scène. Un moment passé en compagnie d'Annie Matucha suffit pourtant à le comprendre : les techniciennes et techniciens en diététique sont absolument nécessaires au bien-être des patientes et patients. À leur tour de rayonner!

Mercredi, 10 h. Nous rencontrons Annie à l'unité 11 Sud. Ici, des personnes atteintes d'une maladie inflammatoire de l'intestin ou d'un cancer colorectal se remettent d'une opération. Pour la plupart d'entre elles, l'alimentation est source de craintes. La tournée du matin se poursuit ensuite à l'unité 14 Nord. La technicienne en diététique y rencontre une patiente dont l'appétit est mis à mal par la chimiothérapie et les nausées qui l'accompagnent. Elle est là pour offrir son aide en adaptant les menus à cette période éprouvante, où bien se nourrir est essentiel à la guérison.

Trouver son x

S'il lui a fallu se chercher un peu avant d'atterrir dans son poste de technicienne en diététique, Annie a la réelle conviction d'être sur son x. S'enraciner au CHUM lui permet de faire le bien tout en exploitant ce qu'elle admet d'emblée être son côté *foodie*. Aujourd'hui, elle marche dans les pas de sa mère, elle qui a passé toute sa carrière de cuisinière en centre hospitalier. Mais son rôle ne consiste pas à préparer des repas. Il diffère aussi de celui des nutritionnistes, bien que les deux professions soient parfois confondues. Tandis que les nutritionnistes se concentrent sur les cas les plus complexes et déterminent les types d'alimentation thérapeutique adaptés aux patients, les techniciennes et techniciens en diététique les mettent en application en visitant toutes les personnes hospitalisées, comme de véritables alliés : « Nous sommes leurs bras droits, leurs yeux et leurs oreilles sur le terrain », affirme Annie.





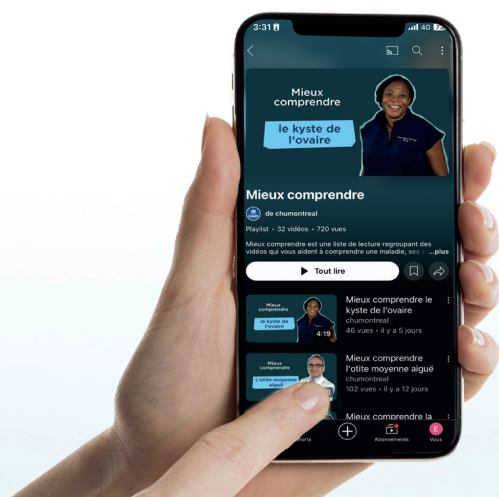
Ma vision est floue, qu'est-ce que j'ai?



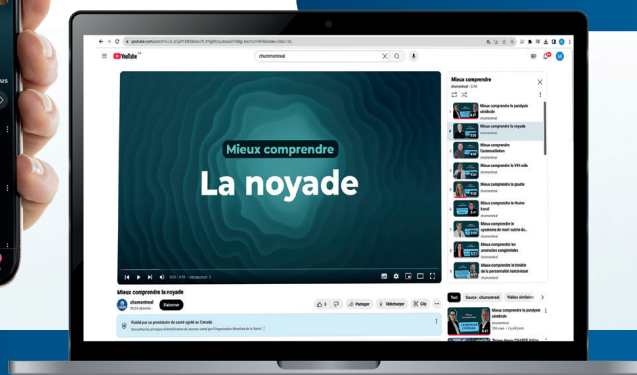
Nos spécialistes vous aident à mieux comprendre une maladie, ses symptômes et comment la soigner.



Découvrez des informations en santé de qualité et fiables grâce à notre série de courtes vidéos.



37 vidéos
d'information en santé



Pour mieux comprendre, abonnez-vous à notre chaîne YouTube!





De gauche à droite : Sofiane Benhamou, Amel Yousfi, Rafik Terra, Nathalie Proulx, Samia Baghdad et Pascale Dubé.

Les maladies du sang : dans les coulisses du diagnostic

Sans lui, 85 % des diagnostics établis par les médecins seraient impossibles. C'est au tour du personnel de laboratoire de briller!

Le laboratoire de cytométrie de flux de la grappe Optilab CHUM, à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, rassemble une équipe unie. Bien que petite en nombre, elle est au cœur d'un travail colossal et indispensable pour tant de Québécoises et de Québécois atteints d'une maladie du sang. Nous la rejoignons par un lundi après-midi d'automne, tandis que ses membres s'affairent à l'analyse d'un échantillon de moelle osseuse.

En moins de deux heures et après une gymnastique parfaitement orchestrée par le coordonnateur technique, la spécialiste en sciences biologiques, les techniciennes et techniciens de laboratoire et le postdoctorant responsable de l'équipe, Rafik Terra, une conclusion est émise : il y a présence de leucémie aiguë. Si l'annonce du diagnostic revient au médecin, le travail de l'ombre réalisé ici, en laboratoire, marque le point de départ de la prise en charge de la patiente ou du patient vers un avenir, on le souhaite, plus en santé.

« Il n'y a pas de bon médecin sans bon laboratoire!

— Rafik Terra, responsable du laboratoire de cytométrie de flux de la grappe Optilab CHUM »

La cytométrie de flux clinique : une révolution

Ici, la technique de pointe de la cytométrie de flux est utilisée pour diagnostiquer de façon rapide et très précise des maladies du sang, comme les leucémies aiguës, les lymphomes et la très rare hémoglobinurie paroxystique nocturne, pour ne nommer qu'elles. Le processus, hautement technique, se résume ainsi : une fois les manipulations de base terminées, l'échantillon prélevé de la patiente ou du patient est séparé dans plusieurs tubes de dépistage. En leur sein, il est incubé avec des anticorps couplés à des substances

fluorescentes avant d'être lavé dans une centrifugeuse. Vient ensuite le cytomètre. Cet appareil à la fine pointe détecte la lumière émise par les anticorps fluorescents restés fixés à la surface ou à l'intérieur des cellules, révélant la présence d'une signature, c'est-à-dire l'expression de marqueurs, associée à des maladies. Il revient alors à Rafik d'interpréter les résultats et d'émettre sa conclusion, en se référant à la classification de l'Organisation mondiale de la santé et à la littérature scientifique. Elle sera confirmée par le médecin traitant et marquera le reste de la trajectoire de soins.

« Utilisée communément en recherche pour comprendre les mécanismes et le fonctionnement de la cellule, la cytométrie de flux a fait son entrée dans l'univers clinique au cours des années 1980 », explique Rafik. Dès lors, elle a joué un rôle grandissant dans le diagnostic, mais aussi le suivi de la maladie. On l'utilise, par exemple, pour repérer le risque d'une récurrence avant même que les symptômes ne soient visibles. Une vraie révolution!

« Qui dit diagnostic précis de la maladie dit possibilité d'identifier les options de traitement les mieux adaptées au patient pour lui permettre de prolonger sa vie. »

Changement de cap

Si Rafik se destinait à une carrière de recherche fondamentale en immunologie, voilà 15 ans qu'il œuvre en centre hospitalier et agit comme chef de file de la cytométrie de flux clinique au Québec. En plus de contribuer à la trajectoire de soins de milliers de patientes et de patients chaque année, il s'implique auprès de la relève à la Faculté de médecine de l'Université de Montréal et mène des travaux de recherche clinique pour démontrer comment la technique de la cytométrie de flux standardisée peut améliorer la précision des diagnostics et les décisions thérapeutiques. Ce changement de cap, il ne le regrette pour rien au monde. Il lui permet, dit-il, de contribuer de façon très concrète à la santé de la population québécoise.

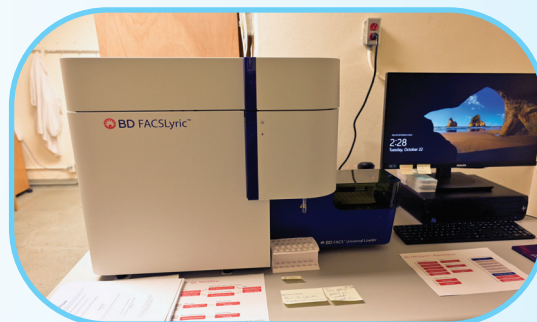


De la réception de l'échantillon et de la vérification de l'historique de la patiente ou du patient...

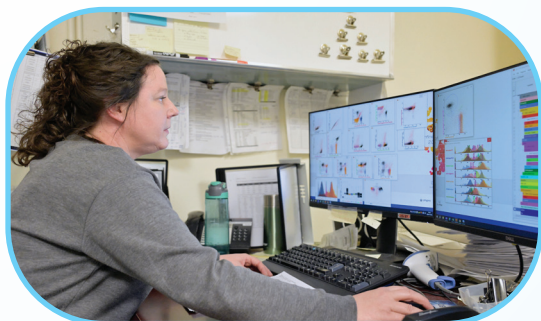
En passant par la sélection des anticorps...



Les manipulations de l'échantillon...



Le cytomètre...



La collecte des résultats...

Jusqu'à l'interprétation



Agissons plus vite que la maladie

Pour qu'Emmanuelle
profite encore pleinement
de sa vie avec sa fille, Alice

CHUM 
FONDATION



Donnez dès
aujourd'hui