

**When  
something's  
not right, tell  
us, we are  
listening.  
Your health  
is our priority.**

Go to [thechildren.com/weshouldtalk](http://thechildren.com/weshouldtalk)  
for more information.



**Lorsque  
quelque chose  
ne va pas,  
dites-nous le,  
nous vous  
écoutons.  
Votre santé est  
notre priorité.**

Allez au [hopitalpourenfants.com/parlons-en](http://hopitalpourenfants.com/parlons-en)  
pour plus d'informations.

# Qui sommes-nous?

## **Sasha Dubrovsky, MD, MSc**

- **Urgentologue pédiatrique**
- **Profile académique**
- **Père de trois enfants, dont un est épileptique**

## **Aaron Fima, CPA, CA**

- **Associé chez KPMG**
- **Profile exécutif**
- **A déjà siégé sur d'autres comités hospitaliers**
- **Utilisateur intermittent**
- **Aucune intention cachée**

# Survol

- 1. Le coup d'envol du projet**
- 2. Le projet**
- 3. Leçons tirées du partenariat**

Se rendre à l'hôpital

Patients et familles

Services et personnel

Votre santé

Professionnels de la santé

Carrières

Recherche

[Accueil](#) > À propos

Nous joindre

À propos

Ce qui nous distingue

Historique

Vision et valeurs

Notre nouvel hôpital

L'administration de l'hôpital

Rapports annuels

Code d'éthique

Première médicales

Actualités

Médias

Étudiants

Bénévolat

Dons

## À propos



centre des soins.

### Des soins axés sur le patient et sur sa famille

Nous sommes responsables de veiller à ce que les enfants du Québec profitent d'un accès rapide aux traitements, dans un contexte empreint de compassion. Nous accueillons, soutenons et respectons chaque enfant, adolescent et membre de la famille qui se présente à nos portes. Les parents sont « nos partenaires » dans la prestation des soins, car ensemble, nous pouvons offrir à chaque enfant l'attention médicale à laquelle il a droit. Nous cherchons non seulement à dispenser des soins d'avant-garde, mais également à concevoir et à recommander des mesures qui contribueront à prévenir les maladies et les blessures avant même qu'elles surviennent.

L'Hôpital de Montréal pour enfants dispense les soins de la plus haute qualité aux nourrissons, aux enfants et aux adolescents. Chaque année, des nombreux enfants et familles des quatre coins du Québec et d'ailleurs demandent de recevoir les soins de nos professionnels de la santé. Nous servons nos patients en français et en anglais et comptons sur une équipe spéciale d'interprètes médicaux qui, ensemble, parlent plus de 40 langues.

### Ce qui nous distingue

C'est l'esprit d'équipe, constitué d'un mélange de soins, d'innovation et de dévouement, qui rend L'HME si extraordinaire. Un hôpital peut être source de frayeur pour un enfant, mais les services de soins ambulatoires continus de réputation internationale contribuent à réduire le plus possible le séjour hospitalier. Ce n'est là qu'un exemple des nombreux moyens mis en œuvre pour placer les patients et la famille au

## Des statistiques alarmantes à l'HME

- 1 famille sur 3 mentionne que les infirmières et les médecins n'écoutent pas toujours
- 1 famille sur 2 mentionne qu'elle n'a pas été encouragée à poser des questions
- Seulement 1 employé sur 8 mentionne qu'il est facile de se prononcer si elle pense qu'il y a un problème lié à la sécurité des patients

## Valeurs fondamentales de l'HME

- Des soins centrés sur les patients et leurs familles
- Les parents sont << nos partenaires>>
- Un esprit d'équipe exceptionnel

# Médecins pour la sécurité des patients



Samara Zavalkoff | Nadine Korah | Sasha Dubrovsky

# Le Problème

**Pas tout le monde a l'Hôpital de Montréal pour Enfants communique quand un problème se pose, compromettant ainsi la sécurité des soins.**

# Équipe de projet multidisciplinaire

## Équipe

Gabrielle	Allard	Commis
Alain	Biron	Adjoint à la directrice Qualité
Frederic	DeCivita	Adjoint à la directrice général associée
Sasha	Dubrovsky	Urgentologue, chef de projet
Aaron	Fima	Associé KPMG, conseiller patient/famille
Nadine	Korah	Médecin hospitalier
Caroline	Marchionni	Infirmière, courtier du savoir, qualité
Marie-Claude	Proulx	Infirmière, Soins centrés sur les patients et les familles
Pamela	Toman	Relations publiques et communications
Stephanie	Tsirgiotis	Relations publiques et communications
Samara	Zavlakoff	Médecin, soins intensifs pédiatriques

## Conseillers spéciaux patients/famille

Sarah Cook      Lorena Cook      Norman Cook



# La vision

**Inspirer 100% du personnel et des patients de communiquer de façons efficace avec l'objectif d'éviter des évènements qui entraînent des préjudices**

## Membre d'équipe pleinement intégré

- **A développé des relations avec le comité**
- **A appris la terminologie et les défis propres aux soins de santé**
- **A rappelé à l'équipe le point de vue du patient**

# Phases du projet

1. DÉFINIR
2. ÉVALUATION & SUIVI
3. INFLUENCER LES  
COMPORTEMENTS

# Définir

## **Chef de projet**

- Ne sait pas ce qu'on ne sait pas
- Formation de l'équipe en gestion de projet
- Aucun expert individuel ...  
favoriser l'expertise de l'équipe

## **Conseiller patient/famille**

- Concentrer sur la vision
- Les a amener à ralentir afin d'aller plus vite

# Évaluation & Suivi

## **Chef de projet**

- Évaluer et faire le suivi du point de vue du client
- Expérience du patient
- Culture de sécurité parmi le personnel
- Diffuser les données dans le but d'influencer les comportements

## **Conseiller patient/famille**

- Déraillement du projet
- Recherche

# Influencer les comportements

## **Chef de projet**

- Maintenant et tout le monde
- Débat : Formation vs sensibilisation

## **Conseiller patient/famille**

- Pouvoir des médias
- Sensibiliser les gens à un problème
- Influencer les comportements pour résoudre les problèmes
- Penser aux prochaines étapes

# Campagne multimédia

- Publicités imprimées
- Vidéos humoristiques
- Médias sociaux
- Matériel promotionnel
- Site web



<http://www.hopitalpourenfants.com/parlons-en>

# Lancement du projet Octobre 26!



The collage features four posters arranged in a 2x2 grid, with a central circular graphic. The top-left poster is blue and contains the text "Something's not right." above a grid of 24 red and white capsules. The top-right poster is green and contains the text "Quelque chose ne va pas." above illustrations of a syringe, a scalpel, a whisk, and a thermometer. The bottom-left poster is pink and contains the text "Quelque chose ne va pas." above an illustration of a person in a hospital bed with a sign that says "À JEUN NPO". The bottom-right poster is purple and contains the text "Something's not right." above a grid of 24 hands, with one hand appearing different. In the center, overlapping all four posters, is a silver circular graphic with a yellow center containing the text "We should talk" and "Parlons-en".

Ce que j'ai appris à titre de conseiller

**Les gens de l'HME sont dévoués et brillants**

**Veulent vraiment avoir un impact positif**

Ce que j'ai appris à titre de conseiller

## **Bureaucratie**

**Le conseiller patient/famille joue un rôle important dans l'amélioration de la sécurité des patients**

# Ce que j'ai appris à titre de chef de projet

**Se réunir est un début  
Rester ensemble est un progrès  
Travailler ensemble est le succès**  
Henry Ford



**When something's  
not right, we need to  
listen. Our patients,  
our responsibility.**

Go to [thechildren.com/weshouldtalk](http://thechildren.com/weshouldtalk)  
for more information.

**Lorsque quelque chose  
ne va pas, nous devons  
écouter. Nos patients,  
notre responsabilité.**

Allez au [hopitalpourenfants.com/parlons-en](http://hopitalpourenfants.com/parlons-en)  
pour plus d'informations.

**Children's  
health is our  
priority.**

Go to [thechildren.com/weshouldtalk](http://thechildren.com/weshouldtalk)  
for more information.



**La santé des  
enfants est  
notre priorité.**

Allez au  
[hopitalpourenfants.com/parlons-en](http://hopitalpourenfants.com/parlons-en)  
pour plus d'information.