



27 septembre 2007 • Volume 3, N° 11

Enquêtes en cours

L'événement déplorable dont nous avons été informés le 11 septembre dernier à la suite d'une condamnation pour évasion fiscale d'un de nos employés nous attriste tous. La direction est très préoccupée et prend au sérieux ce qui est arrivé. En ce moment, la Direction générale de l'Hôpital Laval n'est pas en mesure de répondre à vos questions sur la façon dont les médicaments ont été subtilisés. Cependant, nous espérons que les deux enquêtes internes en cours, pilotées par la Direction des ressources humaines, permettront de faire la lumière sur cet événement malheureux.



Le premier niveau d'enquête interne vise à identifier si des failles sont présentes dans le circuit de distribution des médicaments et à identifier, si requis, des correctifs à apporter à ce processus. Pour réaliser cette partie de l'enquête, la Direction des ressources humaines sera accompagnée par un expert externe indépendant en processus de pharmacie. Il s'agit de monsieur Marc Desmarais qui compte de nombreuses années d'expérience en pharmacie dans différents établissements de santé.

L'autre niveau d'enquête interne sera effectué par madame Maryse Julien, conseillère en relations de travail à la Direction des ressources humaines. Son mandat est de tenter de comprendre les événements entourant les faits qui ont été portés sur la place publique à la suite de la publication de l'Agence du revenu du Canada (ARC) selon laquelle un de nos employés a plaidé coupable d'avoir omis de déclarer des revenus provenant de la vente de médicaments. Rappelons que selon l'ARC, ces médicaments étaient vendus à un ancien représentant pharmaceutique qui, à son tour, les revendait à une pharmacie située au Nouveau-Brunswick. Toujours selon l'ARC, les médicaments étaient subtilisés à l'Hôpital Laval. Une enquête policière est également en cours à la suite de la plainte pour vol de médicaments portée par l'Hôpital Laval auprès du Service de police de la Ville de Québec.

Nous comptons sur la collaboration de tous afin d'aider les enquêteurs à progresser rapidement dans leur investigation. Ces enquêtes nous permettront d'avoir un regard externe sur différents aspects, dont les mécanismes de contrôle entourant la distribution des médicaments dans l'hôpital. Les membres de la direction désirent exprimer toute leur reconnaissance et leur confiance à l'endroit du personnel du Département de la pharmacie qui supporte les activités quotidiennes dans la distribution des médicaments aux usagers hospitalisés ainsi que la révision clinique de leur profil pharmacologique.

Nous vous tiendrons informés lorsqu'il y aura de nouveaux développements dans ce dossier.

Le directeur général,

Michel Delamarre

Prix d'excellence de l'Hôpital Laval – Qui sera récipiendaire en 2007 ?



Madame Hélène Denis,
Coordonnatrice technique du laboratoire de banque de sang
Récipiendaire du Prix d'excellence 2006

Date limite de mise en candidature pour l'édition 2007 : le vendredi 26 octobre, avant 15 heures

La reconnaissance de l'excellence est une valeur importante pour les membres du conseil d'administration et du comité de direction. Cette préoccupation s'est traduite en 1993, par la mise en place d'une activité annuelle : la remise du *Prix d'excellence de l'Hôpital Laval*.

Ce prix d'excellence vise plus particulièrement à souligner la contribution exceptionnelle d'une personne qui, au cours de l'année, a fourni une qualité de service remarquable ou qui a contribué à l'enrichissement de la vie scientifique, technique ou à l'humanisation des soins. Ce prix sera à nouveau décerné lors du dîner de Noël en décembre prochain.

Afin de pouvoir remettre ce prix, les membres du comité de sélection souhaitent recevoir les candidatures au plus tard le **vendredi 26 octobre 2007 avant 15 heures**. Nous vous invitons à consulter la politique CA-03 *Prix d'excellence de l'Hôpital Laval* pour en connaître tous les détails.

À la suite d'une modification apportée à la politique CA-03 *Prix d'excellence de l'Hôpital Laval*, le comité de sélection conserve dorénavant les dossiers des candidats pendant deux ans. Ainsi, les personnes peuvent proposer la candidature d'une même personne pour une deuxième année consécutive sans avoir à bâtir un nouveau dossier, mais simplement en remplissant le formulaire prévu à cette fin.

Pour l'édition de la remise du *Prix d'excellence 2007*, vous pourrez soit proposer votre candidat en remplissant le formulaire de mise en candidature ou en signifiant votre désir de soumettre pour une deuxième année consécutive votre candidat en signant le formulaire approprié.

Nous vous rappelons que les récipiendaires du *Prix d'excellence de l'Hôpital Laval* au cours des dernières années sont :

- en 1993, M. Hector Roger, Service de réadaptation;
- en 1994, M^{me} Danielle Lemieux, infirmière-chef, 4^e pavillon Central;
- en 1995, M. Jacques Matte, perfusionniste, Bloc opératoire;
- en 1996, M^{me} Suzie Laroche, infirmière, 2^e pavillon Notre-Dame;
- en 1997, M^{me} Odette Germain, responsable de la qualité des soins et de la prévention des infections, Direction des soins infirmiers;
- en 1998, M. Roch Carpentier, infirmier auxiliaire, 2^e pavillon Notre-Dame;

- en 1999, M^{me} Danielle D'Amours, coordonnatrice adjointe des laboratoires de biologie médicale;
- en 2000, M^{me} Francine Côté, inhalothérapeute, Service de thérapie respiratoire;
- en 2001, M^{me} Céline Bernier, préposée au restaurant, Service de diététique;
- en 2002, M^{me} Brigitte Fournier, infirmière, Clinique d'oncologie pulmonaire;
- en 2003, M. Jean-Claude Côté, médecin en médecine familiale et coordonnateur de l'urgence et des admissions, Unité de médecine familiale;
- en 2004, M. Germain Côté, contremaître à l'énergie, Direction des services techniques;
- en 2005, M^{me} France Simard, infirmière bachelière, responsable du Programme de chirurgie thoracique aux Cliniques spécialisées de pneumologie;
- en 2006, M^{me} Hélène Denis, coordonnatrice technique du laboratoire de banque de sang.

Nous vous invitons à vous procurer les formulaires de mise en candidature auprès de Mme Joanne Hamelin, secrétaire administrative à la Direction générale, et à y joindre tout document jugé pertinent pouvant supporter la présentation de la personne concernée.

Participez en grand nombre !

La directrice générale adjointe,

Claudine Bois

Témoignages de reconnaissance

Québec, le 23 juin 2007

Objet : Excellence de l'accompagnement

Monsieur le Directeur général,

Le 4 juin dernier, je suis entré à votre hôpital en urgence pour y ressortir le 19 plus vivant que jamais, avec cinq pontages coronariens en plus.

*Ayant passé une partie de ma vie professionnelle à faire de la formation en service social, entre autres sur l'importance d'une approche humaine, j'ai été agréablement surpris de la **qualité exceptionnelle** de l'accompagnement offert non seulement au patient, mais aussi à sa famille.*

Que ce soit les professionnels qui m'ont opéré, les D^{rs} Richard Baillot et Sophie St-Onge ainsi que leur équipe, que ce soit le personnel infirmier, les techniciens ou le personnel de soutien, tous l'ont fait dans le plus grand respect, s'efforçant de rendre notre séjour supportable dans ces moments difficiles. Non seulement ils ont accompli leurs tâches de façon professionnelle, mais ils y ont ajouté leur humour et leur compassion. J'en donne pour exemple le fait de se faire souhaiter, le 17 juin, « Bonne fête des Pères! » par toutes les personnes la première fois qu'elles entraient dans la chambre. Ce sont tous de petits détails qui ont une importance pour les malades et leur famille et qui font de l'Hôpital Laval un lieu d'excellence pour la qualité de ses soins.

Un survivant de plus à ajouter à la longue liste des personnes toujours vivantes grâce aux équipes de votre hôpital. Merci, merci et merci ...!

René Rochefort



Québec, le 16 juillet 2007

Monsieur le Directeur général,

À la fin de juin dernier, j'ai été atteint d'une cellulite à la jambe gauche. Je me suis présenté au Service de l'urgence de votre hôpital. Par la suite, j'ai utilisé vos services pendant trois jours consécutifs, car je devais recevoir un antibiotique par voie intraveineuse en plus d'avoir une échographie de la jambe.

Je voudrais, par la présente, vous indiquer toute ma satisfaction pour les soins reçus. Tant les médecins, les infirmières et infirmiers ainsi que les préposés à l'accueil ont été d'une courtoisie et ont fait preuve d'un professionnalisme impressionnant.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Directeur général, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Denys Jean

Résultats d'autopsie

Le vendredi 21 septembre dernier, nous recevions les représentants des médias afin de leur faire part des résultats de l'autopsie effectuée sur la dépouille de feu la mairesse de Québec, madame Andrée P. Boucher. Ainsi, comme convenu avec la famille Boucher, nous étions en mesure de confirmer publiquement les causes de son décès.

Le rapport d'autopsie conclut à un décès engendré par un trouble du rythme cardiaque secondaire à une ischémie (manque d'oxygène) au niveau du muscle cardiaque. Cette ischémie était secondaire à la présence d'une maladie coronarienne oblitérante sévère (rétrécissement des artères coronaires). Au préalable, Mme Boucher n'avait pas eu de signes ou de symptômes de cette maladie portés à l'attention médicale. La mort subite peut être malheureusement la première manifestation de la maladie coronarienne chez un nombre important de personnes. On peut estimer qu'environ 20 000 à 30 000 personnes décèdent ainsi annuellement au Canada.

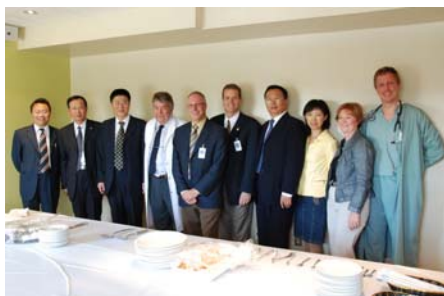


Le docteur François Philippon, cardiologue et chef du Département multidisciplinaire de cardiologie, a expliqué aux représentants des médias les causes du décès. Rappelons que Mme Boucher est décédée à son domicile le 24 août dernier à l'âge de 70 ans.

Joël Clément
Responsable des communications et des relations publiques
Adjoint au directeur général

Visite d'une délégation chinoise

Une délégation composée de cinq personnes de nationalité chinoise est venue rencontrer certains intervenants et visiter nos installations le 21 septembre dernier. Invités par le D^r Jean Deslauriers, chirurgien thoracique et professeur de chirurgie à l'Université Laval, ils en ont profité pour discuter de coopération future avec le directeur général, monsieur Michel Delamarre, le directeur des services professionnels, D^r Denis Coulombe, D^r Mathieu Simon, pneumologue intensiviste et madame Debbie Deslauriers, infirmière clinicienne de recherche.



Rappelons qu'en juin dernier, une délégation chinoise de 25 cardiologues était venue nous rendre visite. En octobre 2006, une autre délégation chinoise visitait nos installations et s'intéressait aux pratiques médicales innovatrices puisqu'elles sont désormais reconnues jusqu'en Chine, grâce notamment au D^r Deslauriers.

Joël Clément
Responsable des communications et des relations publiques
Adjoint au directeur général

Vidéo d'accueil pour la clientèle hospitalisée

Vous vous souvenez qu'une équipe de tournage était venue filmer à l'Hôpital Laval en mai dernier afin de réaliser un document audiovisuel pour nos usagers hospitalisés. Ce document multimédia a été soumis à différentes instances et est sur le point d'être diffusé en circuit fermé sur les téléviseurs situés dans les chambres des usagers ainsi que sur le site Internet de l'hôpital.

Cette vidéo permettra de mieux informer les usagers sur une foule de renseignements qui faciliteront leur séjour à l'hôpital. En plus de donner de précieux conseils aux usagers qui se présentent sur une unité de soins, la vidéo d'accueil met en confiance l'usager en lui présentant un établissement de santé professionnel et sécuritaire. Cette vidéo sera accompagnée d'un guide de l'usager disponible cet automne.



La Fondation Hôpital Laval a entièrement financé la vidéo d'accueil. Surveillez la présentation vidéo au Carrefour en octobre. Merci à tous ceux et celles qui ont contribué à cette belle réalisation !

Joël Clément
Responsable des communications et des relations publiques
Adjoint au directeur général

Campagne Arrêt! Lavez vos mains

Une bonne hygiène des mains sauve des vies. Au Canada, on estime que les infections nosocomiales tuent entre 8 000 et 12 000 Canadiennes et Canadiens chaque année. Dans le monde, au moins un usager sur quatre, aux soins intensifs, contractera une infection pendant son séjour à l'hôpital.

Le pouvoir de faire la différence est littéralement entre nos mains. L'hygiène des mains est la mesure la plus efficace pour réduire les infections nosocomiales et la propagation de la résistance antimicrobienne. Pendant nos quarts de travail, nous sommes tous débordés, mais réfléchissons à ceci : un nettoyage efficace des mains à l'alcool nécessite moins de trente secondes et un nettoyage efficace à l'eau et au savon nécessite moins de soixante secondes. Vous pouvez sauver une vie en moins d'une minute !



La campagne **Arrêt! Lavez vos mains** est une réalisation conjointe de l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP), l'Association pour la prévention des infections à l'hôpital et dans les communautés (APIHC – Canada), le Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) et l'Agence de santé publique du Canada (ASPC). La campagne vise à promouvoir l'importance de l'hygiène des mains dans la réduction des cas d'infections nosocomiales au Canada.

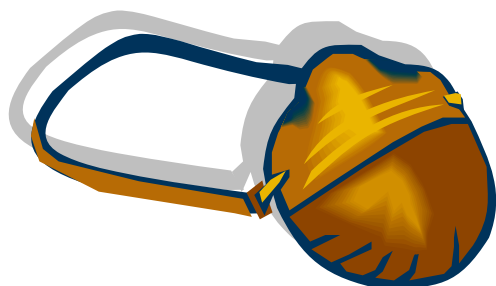
La phase pilote de la campagne a été lancée en juin. À cette occasion, des activités médiatiques et des événements spéciaux ont été organisés dans le but de sensibiliser les professionnels de la santé et le grand public à l'importance d'une bonne hygiène des mains. Pendant la phase pilote, qui se déroulait durant l'été 2007, le matériel et les outils de la campagne ont été testés par différents établissements de santé sélectionnés, tel le nôtre. La campagne sera officiellement lancée en octobre prochain.

Conjointement, avec nos collègues de partout au pays, nous, membres du personnel de l'Hôpital Laval, prenons une part active dans la phase pilote de cette campagne.

Madame Mélanie Lepage, conseillère en soins infirmiers pour le programme de prévention et contrôle des infections, assurera la coordination de la campagne et pourra répondre à vos questions concernant ces mesures. Vous pouvez la rejoindre au poste 5605. N'hésitez pas à communiquer avec Mme Lepage si vous êtes particulièrement intéressé par la campagne : vous êtes peut-être la personne idéale pour jouer un rôle actif dans cette campagne et devenir un organisateur au sein de l'établissement. Parlez-en avec celle-ci, elle vous expliquera comment vous pouvez nous aider. Pour de plus amples informations concernant ces mesures, visitez le site Internet www.lavagedesmains.ca.

Mélanie Lepage
Conseillère en soins infirmiers pour le programme de prévention et contrôle des infections

Flash SST



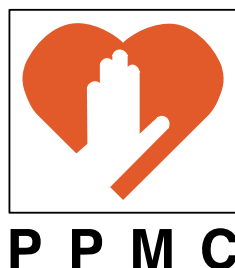
Connaissez-vous le modèle de masque N-95 qui assurera votre protection respiratoire en cas de pandémie, lorsque les masques de marque 3M seront écoulés ?

Votre dernier test d'ajustement pour le masque 3M a été effectué avant le 31 mars 2005 ?

La physionomie de votre visage s'est modifiée depuis votre dernier test d'ajustement ?

Une équipe est à votre disposition pour effectuer le test d'ajustement. Il en va de votre sécurité et de celle des gens que vous côtoyez. Nous vous invitons à prendre contact avec votre chef de service pour vous inscrire.

Johanne Dubé
Hygiéniste du travail



7,25 \$ / semaine*, comprenant :

Conditionnement physique de jour ou de soir
Dépistage et évaluation des facteurs de risque
Consultation nutritionnelle
Arrêt tabagique (au besoin)
Abonnement minimum de 32 semaines



Des membres de l'équipe du PPMC, de gauche à droite : M. Thierry Gaudet-Savard, kinésiologue, M^{me} Ginette Pouliot, réceptionniste, M^{me} Louise Gagnon, nutritionniste, D^r Paul Poirier, cardiologue et directeur médical du PPMC, M^{me} Nathalie Vadeboncoeur, infirmière clinicienne

* Taxes incluses, certaines modalités s'appliquent. Frais d'inscription de 30 \$ pour les nouveaux clients. Retenue à la source possible pour les employés.

Future rubrique « Portrait d'équipe »

Afin de faire connaître les membres des équipes des différents secteurs de l'hôpital, une nouvelle rubrique prendra place dans les bulletins internes *L'Aval* (format papier) et *L'Aval en bref* (version électronique). Cette rubrique se nommera « Portrait d'équipe ». Une équipe peut être un service, un département, l'équipe de brancardiers, le personnel de cuisine, les téléphonistes, etc. **Ce qui est important, c'est la mise en valeur du personnel au sein d'une équipe de travail.**

Nous prévoyons publier un bref texte descriptif ainsi que plusieurs photos d'employés dans leur environnement, agrémentées de quelques phrases écrites par leurs coéquipiers ou par leur chef de service. Nous recevrons avec grand plaisir vos suggestions et commentaires face à ce projet.

C'est madame Danielle Boucher qui pilotera cette future rubrique. Vous pouvez communiquer avec celle-ci au poste 5368, ou par courriel.



Pour tout savoir sur la **démarche de planification stratégique** en cours, veuillez consulter l'édition spéciale du bulletin informationnel *L'AVAL en bref...* édition électronique, de l'Hôpital Laval diffusée sur le site Internet à l'adresse suivante : http://www.hopitalaval.qc.ca/contribue_documents/LAVAL_7septembre2007Vol3No9.pdf



Publication dans le *L'Aval en bref* ...

Vous souhaitez faire paraître une nouvelle dans ce bulletin électronique ? Communiquez avec nous en téléphonant au 656-4932, local Y8147 ou adressez votre article par *Lotus Notes* à Brigitte Tanguay ou par courriel à l'adresse générique hopitalaval@ssss.gouv.qc.ca.

Rédacteur en chef du bulletin d'information *L'Aval en bref* :

Joël Clément

Révision des textes :

Brigitte Tanguay

Production :

Hôpital Laval, institut universitaire de cardiologie et de pneumologie

Direction générale

Communications et relations publiques

www.HopitalLaval.qc.ca

Note au lecteur : Le genre masculin a été utilisé afin d'alléger le texte