Héma Québec

SANG et PLASMA
LAIT MATERNEL
CELLULES SOUCHES
TISSUS HUMAINS

ÉTAT DE LA SITUATION :

À l'écoute du réseau : où en sommes-nous ?

Québec, le 7 août 2025

À L'ATTENTION DE :

PRÉSIDENTES-DIRECTRICES GÉNÉRALES ET PRÉSIDENTS-DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC
DIRECTRICES GÉNÉRALES ET DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC
DIRECTRICES ET DIRECTEURS DES SERVICES PROFESSIONNELS
DIRECTRICES ET DIRECTEURS DES SOINS INFIRMIERS
CHIRURGIENNES ET CHIRURGIENS UTILISATEURS DE TISSUS HUMAINS
PERSONNEL INFIRMIER ET MEMBRES DU PERSONNEL DU BLOC OPÉRATOIRE
ACHETEUSES ET ACHETEURS ET/OU AGENTES ET AGENTS ET RESPONSABLES D'APPROVISIONNEMENT

OBJET : WEBINAIRES, OPTIMISATION, NOUVEAUTÉS ET PLUS : VOS NOUVELLES ESTIVALES

Mesdames, Messieurs,

Alors que l'été bat son plein, nous souhaitons vous remercier chaleureusement pour votre collaboration et votre confiance envers Héma-Québec depuis le début de son mandat de distributeur unique de tissus humains en décembre dernier.

Nous savons que certaines expériences ont permis de soulever des pistes d'amélioration. Soyez assurés que votre voix est entendue et que nous lui accordons une grande importance. Vos précieux commentaires nous guident dans nos efforts continus pour bonifier nos services et mieux répondre à vos besoins.

DES AMÉLIORATIONS CONCRÈTES ET DES RESSOURCES À VOTRE PORTÉE

Depuis l'implantation du progiciel de gestion intégré (PGI), nous sommes heureux de constater une stabilisation du processus de commande et un niveau optimal de disponibilité des produits pour l'ensemble du réseau.

Nous tenons à vous rappeler que notre **site Web consacré aux tissus humains** regroupe toutes les informations pertinentes – nouvelles, communiqués, événements, modalités –, sans compter qu'on y trouve le **catalogue complet des allogreffes.** C'est une ressource à consulter et à faire connaître : Site Web tissus humains

Veuillez également noter que les listes de produits et de tarifs ont subi plusieurs modifications avec l'ajout et le retrait de certains produits dans notre catalogue. Merci de vous assurer d'utiliser les versions en vigueur **datées du 21 juillet 2025.**

☐ 4045, boulevard de la Côte-Vertu, Montréal (Québec) H4R 2W7
514 832-5000, 1 888 666-HEMA (4362)

☒ 1070, avenue des Sciences-de-la-Vie, Québec (Québec) G1V 5C3
418 780-HEMA (4362), 1 800 267-9711

hemaquebec.ca

À VOS AGENDAS : SÉRIE DE WEBINAIRES AUTOMNALE

Cet automne, nous vous invitons à une série de webinaires conçus pour faire une mise à niveau complète sur les services et produits en tissus humains offerts par Héma-Québec. Ces rencontres seront l'occasion :

- de revoir les **modes de communication** stratégique ;
- de revenir sur les **listes tarifaires et les listes d'équivalence** ;
- de présenter les **outils et guides** pratiques mis au point par notre équipe ;
- de répondre à vos **questions** et de recueillir vos **commentaires**.

Inscrivez-vous dès maintenant :

18 NOVEMBRE | 17 H À 18 H

20 NOVEMBRE | 7 H 30 À 8 H 30

25 NOVEMBRE | 7 H 30 À 8 H 30

26 NOVEMBRE | 17 H À 18 H

→ **Choisissez la plage horaire qui vous convient le mieux !**

MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE RETOUR : *DOWELS*

En réponse aux commentaires reçus du réseau, Héma-Québec assouplira bientôt sa politique de retour pour les **blocs taillés (*Dowels*) de LifeNet Health**. Nous comprenons que certains centres hospitaliers doivent parfois commander plusieurs dimensions ou formats pour répondre aux besoins peropératoires, sans nécessairement utiliser l'ensemble des unités.

Vous recevrez une communication officielle comprenant les directives détaillées à la fin août – restez à l'affût !

OPTIMISER L'UTILISATION DES DBM : UN GUIDE POUR VOUS ACCOMPAGNER

Parmi les produits intégrés à notre catalogue, les **matrices osseuses déminéralisées (DBM)** ont connu plusieurs ajustements depuis le début du mandat. Certaines tendances d'utilisation observées nous amènent à croire qu'une meilleure compréhension de l'offre pourrait favoriser un usage plus optimal de ces produits.

Conscients que chaque choix de DMB a des conséquences cliniques et budgétaires pour les établissements, nous avons conçu un **guide d'accompagnement** pour aider les équipes à trouver ce qui convient le mieux selon la complexité des cas cliniques.

Ce guide est maintenant disponible en Français et en Anglais !

Nous vous invitons à le consulter dès maintenant pour faciliter vos décisions cliniques.

RETOUR SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION

En mai dernier, vous avez été **plus de 150 professionnels et professionnelles** à répondre à notre sondage de satisfaction de la clientèle. Merci pour votre participation !

Les répondants, issus de toutes les régions du Québec, occupaient des fonctions clés dans l'approvisionnement, la gestion et l'utilisation clinique des tissus humains. Les allogreffes les plus fréquemment utilisées par eux étaient principalement **osseuses, cartilagineuses, oculaires et de tissus mous**, ce qui reflète bien la diversité des besoins sur le terrain.

Malgré un **taux de satisfaction globale de 81,5 %**, le sondage a fait ressortir certains enjeux vécus dans le cadre de la transition, notamment en ce qui concerne le retour des produits, les codes d'équivalence et les délais de livraison. Nous en sommes à déployer des mesures concrètes pour améliorer nos processus, clarifier certains aspects et vous offrir un accompagnement plus soutenu.

☐ 4045, boulevard de la Côte-Vertu, Montréal (Québec) H4R 2W7
514 832-5000, 1 888 666-HEMA (4362)

☒ 1070, avenue des Sciences-de-la-Vie, Québec (Québec) G1V 5C3
418 780-HEMA (4362), 1 800 267-9711

hemaquebec.ca

NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS

Nos équipes du service à la clientèle des tissus humains ainsi que de l'approvisionnement sont disponibles pour vous soutenir dans :

- la **gestion d'inventaire** ;
- l'**information sur les produits** ;
- l'**accompagnement personnalisé**, selon vos besoins.

Nous sommes à l'écoute du réseau et ouverts à toute demande de rencontre ou de formation. N'hésitez pas à nous faire part de vos besoins à l'adresse suivante : tissushumains@hema-quebec.qc.ca.

PRÉSENCE D'HÉMA-QUÉBEC AUX CONGRÈS DE L'AUTOMNE

Notre équipe sera présente à deux événements cet automne :

Mise à jour annuelle de l'Association d'orthopédie du Québec (AOQ)

Delta Trois-Rivières **24 au 26 septembre 2025**

Congrès annuel de la Société cardiovasculaire du Canada (SCC)

Centre des congrès de Québec **23 au 26 octobre 2025**

Passez nous voir pour discuter de vos besoins, poser vos questions ou simplement échanger avec notre équipe !

Passez un bel été, et au plaisir de vous retrouver cet automne !

Cordialement,



Etienne Fissette
Directeur de l'exploitation des tissus humains,
Héma-Québec



Amaury Doger de Speville
Directeur stratégie d'acquisition
des tissus humains, Héma-Québec