

Depuis quelques années déjà, l'HÔPITAL DE RÉADAPTATION VILLA MEDICA a entrepris un processus visant à pousser plus loin la prise en compte de la personne dans son traitement en choisissant d'implanter le modèle *Planetree*. Concrètement, il s'agit de déployer des pratiques organisationnelles et cliniques axées sur l'utilisateur à travers l'organisation. *Planetree* reconnaît l'interconnectivité entre l'expérience de l'utilisateur et l'engagement individuel et collectif de toutes les personnes qui participent à la réalisation de la mission. Au-delà de l'inspiration qu'apporte ce modèle dans l'ensemble des décisions prises quotidiennement, les faits saillants de l'année ont été une semaine de reconnaissance pour les employés en février 2015, intégrant plusieurs activités propulsant à l'avant plan les valeurs de l'organisation ainsi que l'évaluation de l'atteinte des normes Planetree.



À chaque année, une organisation Planetree offre à une partie de son personnel des séminaires où l'on revoit l'importance de la relation avec l'utilisateur à travers les composantes du modèle. Cette année, de nouveaux animateurs ont été recrutés pour ces séminaires. Ils viendront prêter main forte à l'équipe en place. Merci à ceux-ci pour leur engagement à faire la différence.

L'une des composantes de cette approche est un climat organisationnel positif. Or, un sondage réalisé en décembre 2014 auprès de l'ensemble des employés de l'établissement a démontré que tel est le cas à l'HÔPITAL DE RÉADAPTATION VILLA MEDICA. En effet, bien que des améliorations soient toujours pertinentes, les résultats à ce sondage traduisent une réelle appréciation de la qualité de vie au travail à l'HÔPITAL DE RÉADAPTATION VILLA MEDICA. Par exemple, 74 % des répondants considèrent que leur lieu de travail est bon ou très bon, 76 % sont satisfaits ou très satisfaits face à leur travail et, fait très significatif quant à l'appréciation de la qualité des services rendus, 96 % recommanderaient l'HÔPITAL DE RÉADAPTATION VILLA MEDICA à un ami ou à un membre de sa famille ayant besoin de services de réadaptation.

Du côté des usagers, les résultats d'un sondage sur l'évaluation de leur satisfaction, démontrent encore cette année un très haut taux de satisfaction de la clientèle. Les résultats présentent une seule zone à améliorer communes aux quatre programmes de l'établissement. Nous sommes fiers de constater que 99% des 170 répondants recommanderaient l'HÔPITAL DE RÉADAPTATION VILLA MEDICA à leurs proches. Le défi en 2015-2016 sera de rejoindre plus d'utilisateurs afin qu'ils remplissent ce sondage et nous partagent encore davantage de commentaires sur leur expérience.

Coordonnées



225 rue Sherbrooke Est
Montréal QC H2X 1C9
514-288-8201

www.villamedica.ca

Information générale: info@villamedica.ca
Emploi: rh@villamedica.ca
Stage: stage@villamedica.ca
Bénévolat: benevolat@villamedica.ca



RAPPORT ANNUEL
DE GESTION

2014-2015

Établissement membre :



Établissement membre :



Établissement membre :



Établissement agréé depuis 1973 :



Message du président du conseil d'administration et de la directrice générale



Nous sommes fiers de vous présenter un sommaire du Rapport annuel 2014-2015 de l'HÔPITAL DE RÉADAPTATION VILLA MEDICA. Vous constaterez comment notre organisation se veut innovante et poursuit des objectifs d'amélioration continue afin de participer activement à la réponse optimale des besoins de réadaptation à Montréal.

Les membres du conseil d'administration et de la direction générale tiennent à remercier l'ensemble du personnel de l'établissement pour la qualité de son travail et son engagement soutenu dans la réalisation de la mission durant

l'année 2014-2015. C'est cette contribution quotidienne de chacun des employés et des gestionnaires qui rend possible cette excellence que vise constamment l'HÔPITAL DE RÉADAPTATION VILLA MEDICA.

François Campeau
Président du CA

Anne Beauchamp
Directrice générale

Présentation de l'établissement

Au sein de l'organisation du réseau québécois de la santé et des services sociaux, l'HÔPITAL DE RÉADAPTATION VILLA MEDICA dispose du statut d'établissement privé conventionné. Il est une filiale de Groupe Santé Sedna, une corporation privée canadienne fondée en 1992 et devenue, au fil du temps, un chef de file de la prestation de soins et services de santé au Québec. L'HÔPITAL DE RÉADAPTATION VILLA MEDICA est un établissement de réadaptation offrant des services spécialisés de réadaptation fonctionnelle intensive à des personnes adultes ayant une déficience physique (incapacités significatives et persistantes) et à des personnes ayant des problématiques de santé physique (incapacités temporaires).

Notre mission consiste à conjuguer l'expertise, le savoir-être et l'engagement de l'ensemble du personnel pour offrir des services de réadaptation fonctionnelle intensive personnalisés à des adultes afin de développer leur plein potentiel.

Nos valeurs reflètent la **bienveillance**, soit d'être à l'écoute de la personne en l'accueillant et en la considérant tant dans son individualité que dans sa globalité pour assurer son bien-être et encourager son autodétermination; **l'intégrité**, soit de faire preuve d'engagement et de transparence quant à sa contribution dans l'actualisation de la mission et, dans un souci de qualité, se responsabiliser à l'égard des actions à réaliser; la **coopération**, soit de partager et mettre en commun les compétences, les connaissances et le potentiel de chaque personne et partenaire pour innover et faire ensemble.



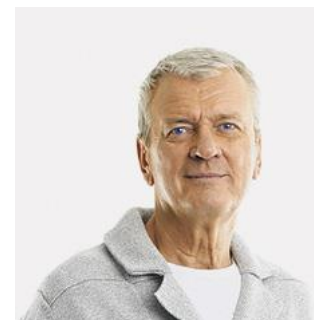
Les faits saillants de l'année 2014-2015

En 2014-2015, plus de 1 100 personnes ont reçu des services de réadaptation fonctionnelle intensive en interne durant l'année, dont 51 % présentant une problématique neurologique. En ce qui concerne les services ambulatoires, on dénombre 771 personnes desservies durant l'année, dont 615 ayant une déficience physique.

L'HÔPITAL DE RÉADAPTATION VILLA MEDICA a aussi développé un nouveau service régional : le guichet de santé physique. Notre établissement agit maintenant comme aiguilleur en évaluant et en dirigeant les demandes de réadaptation en santé physique provenant des centres hospitaliers vers les milieux de réadaptation, le plus rapidement possible. L'objectif en est un de fluidité afin de s'assurer que les usagers puissent avoir accès le plus rapidement possible à des services de réadaptation à travers l'offre montréalaise.

Plusieurs démarches ont été réalisées en 2014-2015 en prévision d'améliorations pour l'avenir. C'est le cas de la révision du plan stratégique de l'établissement, lequel arrivait à terme en 2015. Un nouveau plan a donc été réfléchi durant l'année en vue de la période 2016-2018, et il devrait être adopté par le conseil d'administration sous peu. L'une des composantes majeures de ce plan est la relocalisation de l'hôpital

prévue pour 2018. Les problèmes associés aux installations actuelles sont bien connus : les lieux physiques restreints, nombre de chambres privées insuffisant, absence de plateau technique sur les étages, peu d'espaces communs, etc. Les dirigeants sont donc à l'œuvre afin d'examiner les différents scénarios et élaborer le projet clinique de relocalisation.



Finalement, une autre démarche importante s'est poursuivie durant l'année, à savoir la planification et la mise en œuvre des normes et exigences d'Agrément Canada afin d'obtenir la certification « Agrément avec mention d'honneur » en 2016.

La sécurité et la satisfaction de la clientèle

Le suivi de la sécurité des soins et services est une priorité qui se décline sous trois volets, chacun sous la responsabilité d'un comité permanent : gestion des risques, prévention et contrôle des infections nosocomiales et prévention des chutes et contentions.

Pour les deux dernières années, le constat qui s'en dégage est une diminution notable du volume d'incidents/accidents, soit -32 %, baisse principalement attribuable à une diminution des chutes et des erreurs de médication, ces deux catégories constituant environ 80 % de l'ensemble des événements. On est donc passé de 1 116 événements accidentels à 759. Sous l'angle du regroupement des événements par degré de gravité, on constate également une diminution dans chacun des niveaux.

Au cours de l'année 2014-2015, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a traité huit plaintes et offert 34 assistances alors que le médecin examinateur a été saisi de deux plaintes. Des recommandations ou démarches favorisant l'amélioration de la qualité ont été faites et des mesures correctives ont été apportées par les directions concernées.

En fin d'année, une nouvelle commissaire aux plaintes et à la qualité des services a joint l'équipe de Villa Medica, Madame Marie Amzallag (coordonnées: 514-288-8201, poste 4382).

