

GUIDE D'ACCUEIL

Pour les clients et leurs proches

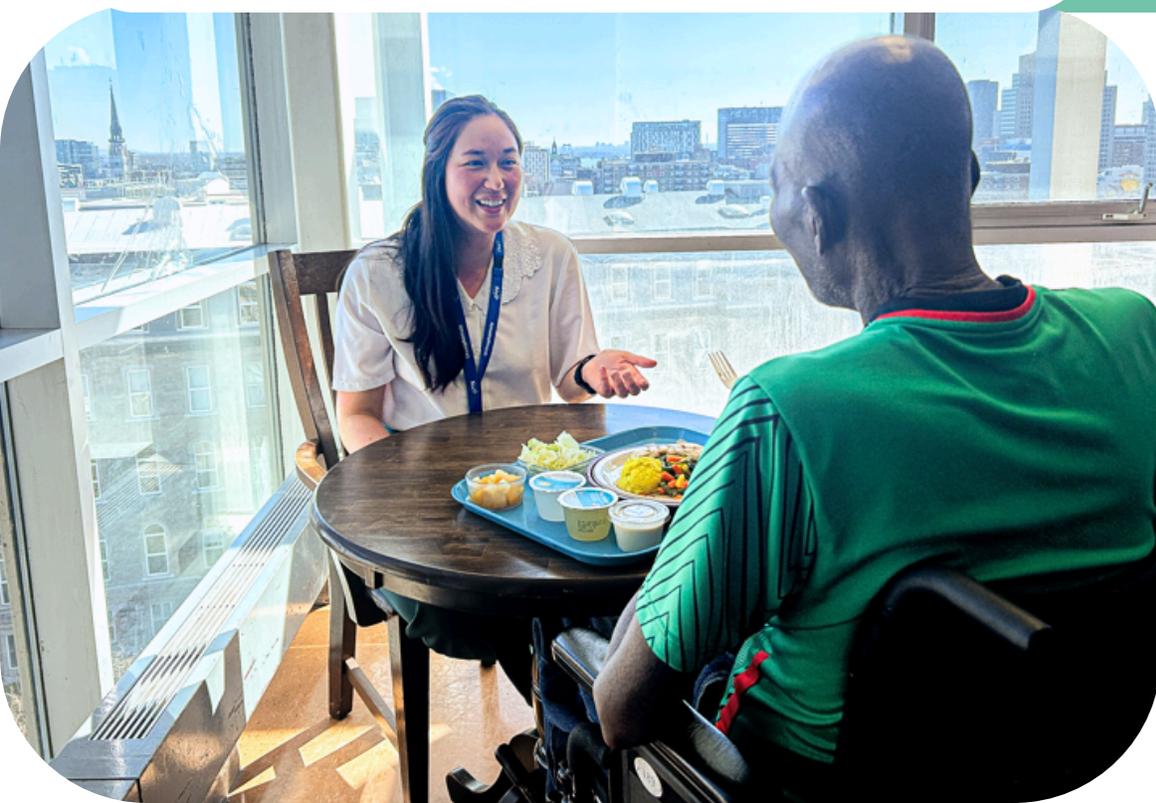


TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DE VILLA MEDICA

Mot de bienvenue	3
Accès et stationnement	4
Où trouver les différents services	5
Hôpital sans fumée	6
Nos valeurs	7
Vos droits et responsabilités	10
Vos responsabilités et celles de vos proches	12

VOTRE SÉJOUR PARMI NOUS

Votre sommeil est important	15
Présence de la famille et de vos proches	16
Accès à votre dossier médical	17
Informations utiles	18
Sécurité et prévention des chutes	19
Effets personnels à apporter	20
Transfert de chambre	22
Transport à l'extérieur	23
Téléphone et internet sans fil (Wi-Fi)	24
Service alimentaire	25
Consignes en cas d'urgence	26

ACTIVITÉS ET SERVICES

Service de télévision	28
Service des loisirs	29
Les loisirs sur les étages	30
Service spirituel	31
Service de soins des pieds	32
Buanderie	32
Autres commodités	32

SUITE À VOTRE SÉJOUR

Commentaires et/ou plaintes	34
Comité des usagers	35
Donnez de votre temps là où le coeur vous en dit	36

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Nos services	38
Le guide d'éthique	39
Prévention et contrôle des infections	40

MOT DE BIENVENUE

Au nom de la vice-présidence et de l'ensemble du personnel de l'Hôpital de réadaptation Villa Medica, je vous souhaite cordialement la bienvenue dans notre établissement de réadaptation.

Nous ferons de notre mieux pour que votre séjour ou celui de votre proche se déroule dans les meilleures conditions possibles. Nous sommes un établissement agréé par **Agrément Canada** depuis 1972 et, depuis le 12 avril 2021, nous sommes agréés avec la **mention d'honneur**. Nous sommes également certifié **Or Planetree** pour nos soins et services centrés sur la personne depuis 2022.

Notre vision est axée sur le développement des compétences de nos intervenants, sur l'enseignement et la recherche. Notre équipe interdisciplinaire privilégie une approche holistique et personnalisée, adaptée aux besoins, aux capacités et aux attentes spécifiques de chacun des clients. **Notre mission** consiste à vous accompagner dans votre réadaptation.

Lors de votre séjour, vous noterez que nos professionnels conjuguent leurs compétences et leur expertise pour vous offrir la **meilleure qualité de soins et services possible**. Soyez assuré d'un soutien constant de notre équipe d'intervenants chevronnés.

Nous espérons que cette brochure vous permettra de mieux connaître notre établissement et qu'elle vous donnera les renseignements et conseils pratiques qui faciliteront votre séjour. Nous vous souhaitons à nouveau la bienvenue et tout le succès espéré dans votre démarche de réadaptation.

Marlène Galdin, Vice-Présidente en Réadaptation

ACCÈS ET STATIONNEMENT

ADRESSE : 225, rue Sherbrooke Est, Montréal (QC) H2X 1C9
Tel: (514) 288-8201

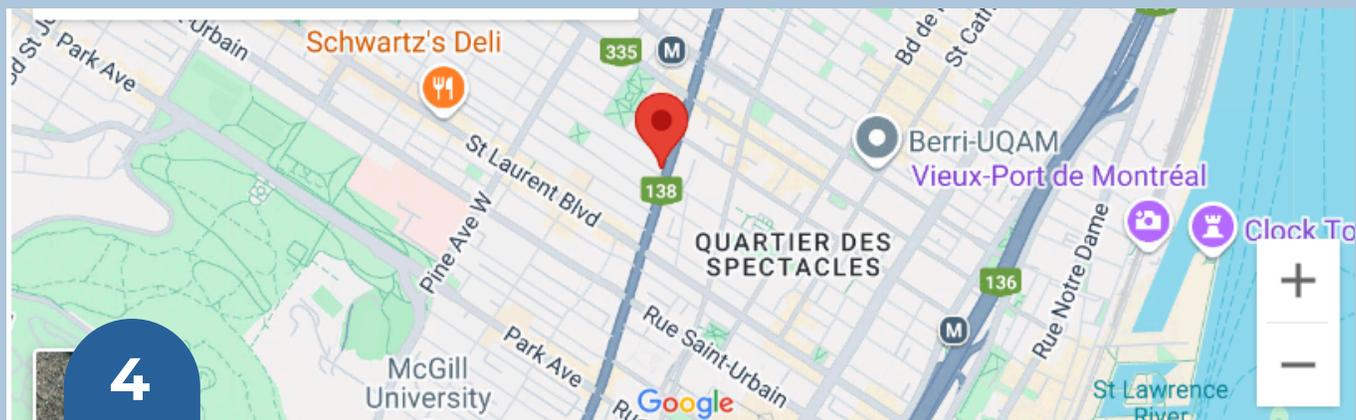
AUTOBUS ET MÉTRO : À la station de métro Sherbrooke, prendre l'autobus 24 ouest, qui vous déposera devant l'entrée principale de Villa Medica.

STATIONNEMENT : Un stationnement payant est situé sur la rue Laval. Les frais doivent être acquittés à la réception : un billet vous sera alors remis. Le billet doit être laissé bien en vue sur le pare-brise de la voiture.

Pour vos proches, un remboursement de 7\$ par billet est possible à la comptabilité, située au 2^e étage est, du lundi au vendredi entre 13h et 16h.

Autres options de stationnements payants près de villa Medica:

- Stationnement du Cegep du Vieux Montréal : lundi au vendredi à partir de 15 h 30, samedi et dimanche en tout temps ;
- Stationnement Sanguinet : en tout temps.





OÙ TROUVER LES DIFFÉRENTS SERVICES

Extensions

	Accueil	0
Rez-de-chaussée	Cafétéria - distributrices	4224
	Comité des usagers	4362
	Service de transport	4373
1^{er} étage	Archives médicales	4246
	Salle de visite Anne- Marie Théroux	
2^e étage	Service de télévision à la chambre et comptabilité	4283
	Salle de visite Reisman	
	Salle de visite Formation	
3^e étage	Salles de traitement physio et ergo neuro	
4^e étage	Salles de traitement physio et ergo santé physique	
5^e étage	Orthophonie	
	Salles de traitement (grands brûlés)	4315
6^e étage	Clinique de plastie	
	Psychologie	
	Service social	
7^e étage	Étage de soins neurologie	1750
8^e étage	Étage de soins grands-brûlés/amputés des membres inférieurs	1850
9^e étage	Étage de soins Neurologie	1950
10^e étage	Neurologie	1050
11^e étage	Santé physique	1150
	Buanderie	
	Coordonnatrice Planetree	
	Médiathèque - Service de loisirs	4268
	Salle de recueillement	
12^e étage	Service spirituel	4248
	Service de coiffure	

HÔPITAL SANS FUMÉE

Afin de satisfaire aux exigences de la Loi sur le tabac, l'usage du tabac et du cannabis est strictement défendu partout à l'intérieur de l'hôpital.

Il est interdit de fumer devant les portes de l'hôpital et nous vous demandons d'utiliser l'espace aménagé avec les cendriers, situé à neuf mètres de l'entrée principale, du côté ouest.

Vous souhaitez diminuer votre consommation, cesser de fumer ou tout simplement y réfléchir durant votre séjour à Villa Medica ? Veuillez aviser votre médecin ou votre infirmière, ils pourront vous soutenir dans cette démarche.

NOS VALEURS



QUALITÉ

- Agir avec rigueur, constance et assurance
- Améliorer nos pratiques avec audace et créativité
- S'inspirer des meilleures pratiques et encourager les démarches innovantes

BIENVEILLANCE

- Être attentif et sensible aux besoins de l'autre
- Accueillir et écouter
- Agir avec compassion et sincérité

INTÉGRITÉ

- Faire preuve d'honnêteté, de franchise et de transparence
- Respecter ses engagements et assumer ses responsabilités
- Favoriser des choix libres et éclairés

COOPÉRATION

- Collaborer au projet de vie du client
- Respecter la dignité, l'autonomie et les besoins de l'autre
- Relever ensemble, en toute confiance, les défis posés
- Construire un partenariat avec les clients et leurs proches



Le respect de la personne ainsi que la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer chacun de nos gestes.

Nous avons à cœur que toutes les personnes qui séjournent, travaillent ou visitent notre établissement soient traitées avec égard, respect et politesse.

La violence et l'agressivité n'ont pas de place dans notre établissement. Nous nous engageons à vous traiter avec respect. Comme vous, notre personnel mérite le respect.

Si vous avez une insatisfaction, nous vous encourageons à en parler à votre infirmière ou au comité des usagers.



VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

Nous tenons à ce que votre expérience soit positive et collaborative. Voici ce que vous pouvez attendre de nous, ainsi que les engagements qui nous permettront de mieux vous accompagner.



Participation active : Vous êtes un membre essentiel de l'équipe lors de l'élaboration de votre plan d'intervention. Votre voix compte à chaque étape.



Information claire et choix éclairés : Nous vous expliquerons toutes les options de soins, les risques et les conséquences, pour que vos décisions soient prises en toute confiance.



Liberté de choisir : Vous avez le droit d'accepter ou de refuser un soin/service à tout moment, sauf en situation d'urgence ou sous ordonnance judiciaire.



Enseignement adapté : Nous vous fournirons des conseils et des ressources éducatives personnalisés, basés sur les meilleures pratiques.



Accès aux ressources : Nous vous informerons des services communautaires externes disponibles, et vous guiderons pour y accéder.

VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS



Transparence en cas d'incident : Si un accident survient pendant votre séjour, nous vous informerons immédiatement de ses conséquences sur votre santé et des suivis effectués pour éviter une récurrence.



Accès à votre dossier : Accompagné(e) d'un professionnel, vous pouvez consulter votre dossier médical à tout moment.



Soutien personnalisé : Vous avez le droit d'être accompagné par une personne de votre choix lors de vos démarches ou tout au long de votre hospitalisation.



Représentation légale : En cas d'inaptitude, un représentant légal peut agir en votre nom pour défendre vos intérêts.



Votre opinion compte : Partagez votre niveau de satisfaction en complétant le questionnaire de satisfaction remis lors de votre congé.

VOS RESPONSABILITÉS ET CELLES DE VOS PROCHES :

un engagement commun pour votre bien-être

Votre collaboration est essentielle pour créer un environnement propice à votre réadaptation. Voici comment nous pouvons travailler ensemble de manière harmonieuse et respectueuse.



Collaboration active

- Définir vos besoins avec l'équipe interdisciplinaire : Partagez vos attentes et préférences pour co-créer un plan adapté à vos objectifs.
- Participer aux activités : Mettez en pratique les exercices et stratégies qui vous mèneront vers vos buts.



Respect mutuel

- Protéger les droits de tous : Clients, proches et intervenants méritent un environnement sécurisant et inclusif.
- Agir avec bienveillance : Pas de discrimination ou de violence (verbale, physique ou psychologique) – la gentillesse est notre langage commun.



Technologie responsable

- Utiliser les outils numériques avec discernement : Exprimez-vous librement tout en respectant les autres droits protégés par la Charte et les lois.

SUITE

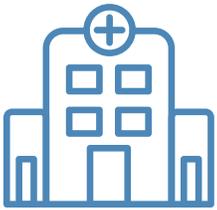
VOS RESPONSABILITÉS ET CELLES DE VOS PROCHES :

un engagement commun pour votre bien-être



Transparence essentielle

- Communiquez vos volontés : Directives anticipées, refus de soins ou autres documents importants – votre voix guide nos actions.



Respect des lieux et des règles

- Prendre soin des espaces et équipements : Ceux de Villa Medica comme ceux des autres clients, pour un environnement agréable et durable.



- Respecter les consignes pour contribuer à votre sécurité et celle des autres ainsi qu'au bon déroulement des soins.

VOTRE SÉJOUR PARMI NOUS



VOTRE SOMMEIL EST IMPORTANT !

À la Villa Medica, nous souhaitons vous offrir un environnement propice au repos tout en respectant les besoins des autres clients.

Dès votre admission, informez votre équipe soignante de vos habitudes et routines de sommeil.



Respectez le sommeil de votre co-chambreur(euse)

- Merci d'utiliser des écouteurs lorsque vous utilisez des appareils électroniques tels que les téléphones, les tablettes ou les télévisions...
- Si vous recevez des visiteurs alors que votre co-chambreur(euse) souhaite se reposer, merci de vous réunir dans les espaces communs tels que le salon de votre étage, la médiathèque au 12e étage ou le rez-de-chaussée!

**MERCI DE CONTRIBUER À CRÉER UN
CADRE HARMONIEUX ET PROPICE AU
REPOS POUR TOUS!**

PRÉSENCE DE LA FAMILLE ET DE VOS PROCHES

Vos proches sont les bienvenus à Villa Medica !

Les proches jouent un rôle important pour le mieux-être des clients et leur réadaptation.

Les visites sont permises en tout temps.

Toutefois, pour préserver la tranquillité dans les unités de soins, nous vous demandons de privilégier les rencontres au rez-de-chaussée :

- Avant 11h00;
- Après 20h30.

Une approche centrée sur vous et vos proches :

Notre approche de soins mise sur la collaboration entre les clients, leurs proches et l'équipe soignante. Nous vous encourageons, ainsi que vos proches, à :

- Participer aux décisions vous concernant;
- Collaborer activement à l'élaboration de votre plan de soins.

Participation aux soins et aux thérapies :

Vos proches peuvent assister aux séances de thérapie. Veuillez en discuter avec vos intervenants pour planifier la thérapie.

Si vous le souhaitez, vos proches peuvent vous accompagner dans certaines activités de soins, comme :

- Marcher;
- Manger;
- Faire votre hygiène quotidienne



Si des membres de votre famille ou de votre entourage sont intéressés à devenir un proche aidant pour vous, ils peuvent s'informer auprès du personnel soignant.

ACCÈS À VOTRE DOSSIER MEDICAL

Le service des archives médicales est responsable de la gestion des dossiers de l'hôpital Villa Medica.

Votre dossier médical est unique et aucune pièce qu'il contient ne peut être retirée ou falsifiée. Les renseignements qu'il renferme sont confidentiels et sont régis par la LSSSS (Loi sur les services de santé et les services sociaux).

Pour savoir comment obtenir une copie des documents contenus dans votre dossier, vous pouvez:

- Appeler les archives médicales au poste 4246
- Consulter le site internet de Villa Medica: VillaMedica.ca/ce que nous offrons/archives médicales
- Venir rencontrer une archiviste au 1er étage ouest

À noter qu'un délai de maximum 30 jours peut être requis pour traiter votre demande.

**Pour plus d'information,
veuillez contacter le
service des archives
médicales au poste 4246**

INFORMATIONS UTILES

DOCUMENTS À AVOIR AVEC SOI :

- Conservez votre carte d'assurance maladie (RAMQ) et la carte de votre hôpital d'origine en sécurité pendant toute la durée de votre séjour.
- Si vous avez une assurance personnelle qui couvre les frais d'une chambre privée ou semi-privée, assurez vous qu'elle s'applique à un hôpital de réadaptation.

MÉDICAMENTS :

- Nous fournirons les médicaments dont vous avez besoin au cours de votre séjour.
- N'hésitez pas à parler à votre médecin si vous avez des questions sur vos médicaments.
- Il est de votre responsabilité d'être présent à l'étage lors de la distribution des médicaments.
- Il est important de prendre uniquement les médicaments prescrits pendant votre hospitalisation pour votre sécurité.



SÉCURITÉ ET PRÉVENTION DES CHUTES

Tous les membres du personnel ont à coeur votre sécurité. Pour ce faire, nous nous assurons de maintenir un environnement le plus dégagé possible.

Nous vous demandons de faire de même en limitant les objets provenant de l'extérieur de l'établissement et ceux pouvant représenter un obstacle dans votre chambre.

Nous tenons trop à vous pour vous garder hospitalisé plus longtemps en raison d'une chute.

Pour votre sécurité, voici quelques conseils à mettre en pratique quotidiennement :

1. **Portez toujours des souliers ou des pantoufles fermés** et bien ajustés, avec des semelles antidérapantes;
2. **Suivez les consignes de déplacement** données par vos intervenants;
3. **Sonnez si vous avez besoin d'aide** : n'ayez pas peur de demander;
4. **Attendez l'aide nécessaire avant de vous lever** et assurez-vous que les freins de votre fauteuil roulant soient mis et que les repose-pieds soient relevés et dégagés;
5. **Utilisez votre aide technique** (ex. marchette) pour circuler;
6. **Sonnez et demandez de l'aide** dès que vous ressentez le besoin d'aller à la salle de bain;
7. **La nuit, allumez la lumière pour vous rendre à la salle de bain;**
8. **Évitez de vous appuyer sur les murs et les meubles;**
9. **Rapprochez les objets** tels que téléphone et table de chevet pour vous assurer de votre sécurité;
10. **N'attendez pas à la dernière minute pour sonner** si vous devez aller à la salle de bain.

EFFETS PERSONNELS À APPORTER

Nous vous suggérons tout de même d'apporter les articles suivants :



Articles de toilette (savon, shampoing, lotion pour le corps, brosse à dents, dentifrice, plat à prothèses dentaires, pastilles effervescentes, peigne/brosse à cheveux, antisudorifique, rasoir électrique, papier mouchoir)



Souliers et pantoufles à semelles antidérapantes, sous-vêtements, bas, pyjama, robe de nuit, robe de chambre



Vêtements confortables pour les thérapies (chandail à manches courtes, pantalon d'exercice de type « jogging », souliers de course à lacets ou velcro)



Livres, revues, calendrier

L'espace à l'hôpital étant restreint, il est fortement conseillé de limiter vos effets personnels.

OBJETS DE VALEURS :

Il est préférable de ne garder aucun objet de valeur dans votre chambre. Il est tout de même possible de garder vos biens sous clé dans le tiroir de votre table de chevet. Si vous devez mettre en sécurité un surplus d'argent ou objet(s) de valeur, contactez la comptabilité (2e étage Est, du lundi au vendredi, entre 13h00 et 16h00) poste 4283 ou l'accueil (RC).

VILLA MEDICA N'EST PAS RESPONSABLE DES OBJETS PERDUS OU VOLÉS. VEUILLEZ AVISER VOTRE INFIRMIÈRE EN CHEF EN CAS D'OBJETS PERDUS OU VOLÉS.

TRANSFERT DE CHAMBRE

Pendant votre séjour, il peut arriver que nous devions vous transférer de chambre pour respecter les règles d'hygiène en ce qui concerne la prévention des infections.

(bactéries multirésistantes, C. difficile, grippe, gastro, COVID-19, etc...)

Nous sommes désolés des inconvénients que cela pourrait vous occasionner, mais votre sécurité est l'une de nos préoccupations premières.

TRANSPORT À L'EXTÉRIEUR

POUR VOS RENDEZ-VOUS :

- Prévoyez de vous faire accompagner par une personne de votre entourage lors de vos rendez-vous médicaux à l'extérieur de notre établissement.
- Veillez à remettre les coordonnées de cette personne à notre personnel infirmier.
- Devant l'impossibilité pour un proche de vous accompagner, nous fournirons le transport ainsi qu'un accompagnateur au besoin et ce, seulement pour les rendez-vous requis dans le cadre de votre réadaptation.

LORS D'UN CONGÉ :

- Lors de votre congé de l'hôpital, vous devez assurer vous-même votre transport.
- Si vous quittez pour des raisons non médicales, vous devez aussi assumer les frais de transport.
- Nous vous rappelons que la journée de votre congé, la chambre doit être libérée pour 9 h 30. Un PAB vous aidera à ranger et rassembler vos effets personnels le jour du congé si vous le souhaitez.



TÉLÉPHONE ET INTERNET SANS FIL (WI-FI)



Appeler un proche à l'extérieur de l'hôpital:

Composer le 9 avant le numéro (ex. 9-514-123-4567)

Effectuer un appel longue distance à partir d'une chambre :

Composer le 0, puis donner au téléphoniste le numéro à composer (Canada seulement)

Se connecter au réseau Internet sans fil gratuit (Wi-Fi) :

Nom du réseau: WiFi-Gratuit

Mot de passe: medicawifi

Téléphoner à votre proche à partir de l'extérieur :

- **7, 8 et 9e étage** : 514-288-8201 + 1 + numéro de chambre (ex. 1804 pour chambre 804)
- Chambre 704 lits 1 à 4: 514-288-8201 + 1 + 704
- Chambre 704 lits 5 à 8: 514-288-8201 + 1 + 724
- **10 et 11e étage** : 514-288-8201 + numéro de chambre (ex. 1103 pour chambre 1103)
- Chambre 1104 lits 1 à 4: 514-288-8201 + 1104
- Chambre 1104 lits 5 à 8: 514-288-8201 + 1124

SERVICE ALIMENTAIRE

Les repas vous seront servis sur les étages aux heures suivantes :

Déjeuner : 8h

Dîner : 12h

Souper : 17h

- Avisez votre infirmière si vous désirez manger à la cafétéria en compagnie de vos proches.
- Assurez-vous de connaître et de respecter les restrictions alimentaires qui s'appliquent à votre condition avant de consommer des aliments autres que ceux qui vous sont servis.
- Pour des changements à votre menu ou des questions, vous pouvez joindre un technicien en diététique au poste 4296 ou 4297 en tous temps.

La cafétéria située au rez-de-chaussée est ouverte aux heures suivantes :

Du lundi au vendredi :
7h00 à 13h30 - 17h30 à 19h00

Samedi, dimanche et jours
fériés : 11h00 à 13h30 - 17h30
à 19h00

CONSIGNES EN CAS D'URGENCE

Vous pouvez entendre à l'interphone deux types d'alarme, ne soyez pas surpris si vous entendez une alarme, cela risque fort d'être un exercice de sécurité.

1

Exercices de situation d'urgence :

Dans un tel cas, **comportez-vous comme si la situation était réelle** et référez-vous au personnel pour plus d'informations.

2

Code de couleur :

En cas d'une annonce d'un code de couleur, veuillez demeurer calme et vous conformer aux directives émises par le personnel.

Rouge	Incendie
Vert	Évacuation
Gris	Fuite de gaz interne ou externe
Brun	Accident impliquant des matières dangereuses
Noir	Alerte à la bombe
Orange	Accueil des usagers en cas de désastre externe
Jaune	Recherche d'un usager
Bleu	Assistance médicale
Blanc	Comportement violent



**ACTIVITÉS ET
SERVICES**

SERVICE DE TÉLÉVISION

L'installation d'une télévision dans votre chambre est possible durant votre séjour.

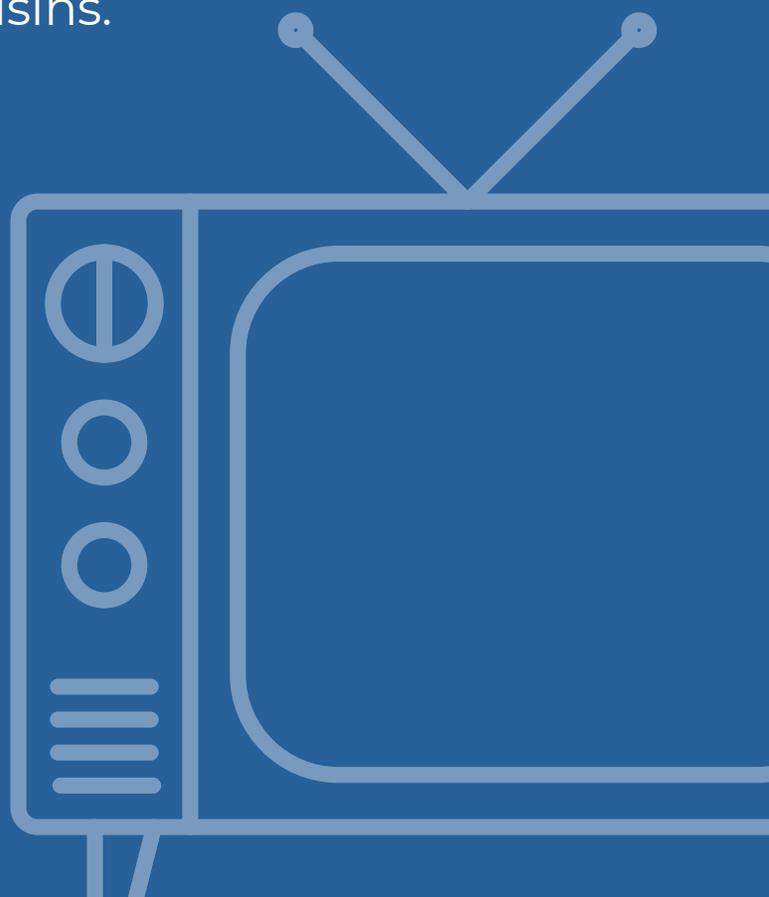
Tarifs et paiement (sujets à changement sans préavis) :

Veillez prendre connaissance du formulaire contenant toute l'information pertinente à ce sujet. Vous le trouverez :

- Près des ascenseurs, du 7e au 11e étage
- À l'accueil, au rez-de-chaussée
- À la comptabilité, au 2e étage est, du lundi au vendredi, de 13h à 16h

Le casque d'écoute est obligatoire afin de respecter le repos de vos voisins.

Nous rejoindre :
Pour une annulation,
une réparation ou
une défectuosité,
veuillez contacter la
comptabilité au
poste 4283.



SERVICE DES LOISIRS

L'hôpital de réadaptation Villa Medica vous offre diverses occasions de vous divertir par des activités de loisir individuel et de groupe lors de votre séjour.

LA MÉDIATHÈQUE AU 12^E ÉTAGE

La médiathèque est le centre des loisirs de l'hôpital. Avec une vue surprenante sur le Mont-Royal, venez vous détendre, relaxer, vous divertir ou socialiser.

- Films (DVD) et musique;
- Jeux (mots croisés, mots cachés, sodokus, dessin, etc.);
- Casse-têtes, cartes et jeux de société;
- Prêt de livres et magazines;
- Poste d'ordinateur et télévision;
- Effets personnels/articles d'hygiène (brosse à dents, boîtes de mouchoirs, savon, shampoing, timbres, etc.);
- Activités organisées telles que jardinage, cinéma, bingo musical, concerts, ateliers divers, messe, zoothérapie, etc.

Heure d'ouverture :

- Du dimanche au samedi de 8h00 à 23h00
- Pour rejoindre le service des loisirs, composez le 4269 ou 4268

Une équipe de bénévoles passionnée et dédiée à votre bien-être sauront vous accueillir. Venez faire un tour !

LES LOISIRS SUR LES ÉTAGES

PORTAIL LOISIRS - ACTIVITÉS EN LIGNE

Le service des loisirs met à votre disposition des dizaines d'activités de loisirs à faire en ligne dans divers domaines, tels que les arts, l'activité physique, la musique, les langues, les visites virtuelles de musées et zoos, des pièces de théâtre, des spectacles d'humour, etc.



ARMOIRE LOISIRS

Sur chaque étage, le service des loisirs a aménagé un coin loisirs qui inclut des jeux de société, des livres, des magazines etc. Rendez-vous au salon de votre unité de soin.

CHARIOT MOBILE

Le service des loisirs offre également un chariot itinérant thématique qui circule de chambre en chambre. Consultez la programmation pour connaître l'horaire du chariot sur votre étage !

SERVICE SPIRITUEL

Vivre un séjour dans un hôpital de réadaptation déstabilise parfois le quotidien de votre vie, vos repères, vos motivations, ce qui est important pour vous. Le service de soins spirituels de Villa Medica souhaite vous accompagner à divers niveaux pour prendre le temps d'être écouté, entendu et reconnu dans ce que vous vivez.



SERVICES OFFERTS :

- Salle de recueillement pour tous au 12e étage;
- Évaluation et accompagnement spirituel;
- Approches d'écoute active, relation d'aide et relecture spirituelle;
- Ateliers d'art ou thérapie spirituelle;
- Rituel de reconnaissance.

ACTIVITÉ RELIGIEUSE :

- Eucharistie dominicale : deux dimanches par mois au 12e étage
- Pour toute information supplémentaire, veuillez contacter le 4269



SERVICE DE SOINS DES PIEDS

Les clients qui désirent ou nécessitent des soins de pieds doivent en faire la demande à l'infirmière/ASI responsable de son unité qui acheminera la demande au professionnel approprié.

Ceci est un service payant.

BUANDERIE



Une laveuse et une sécheuse sont mises à votre disposition. Nous vous invitons à vous déplacer au 12^e étage pour effectuer votre lessive. **Prévoir 1\$ pour la laveuse et 1\$ pour la sécheuse.**



AUTRES COMMODITÉS

Vous trouverez au rez de chaussée :

- Guichet ATM
- Service pour envoi de courrier- veuillez mettre votre enveloppe affranchie à la réception

SUITE À VOTRE SÉJOUR



COMMENTAIRES ET/OU PLAINTES

Nous vous invitons à
remplir le
questionnaire de
satisfaction qui vous
sera remis lors de
votre départ.

- Pendant votre séjour, adressez-vous à votre infirmière si vous avez un commentaire ou une insatisfaction à formuler.
- Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez vous adresser verbalement ou par écrit au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services au **514-593-3600** ou par courriel : **commissaireauxplaintes.ccsmtl ssss.gouv.qc.ca**



COMITÉ DES USAGERS

514-288-8201, poste 4362
cuvm.vmed@ssss.gouv.qc.ca

Le Comité des usagers s'implique à faire de Villa Medica un endroit où le mieux-être et la qualité de vie demeurent une priorité et une réalité. Sa mission première est de faire valoir et défendre les intérêts des clients de Villa Medica, individuellement ou dans son ensemble. Plus précisément, le comité vise à :

- Renseigner les clients sur leurs droits et responsabilités.
- Promouvoir l'amélioration continue de la qualité des soins et services.
- Défendre les intérêts des clients.
- Accompagner et assister au besoin les clients dans leurs démarches lors d'une plainte.

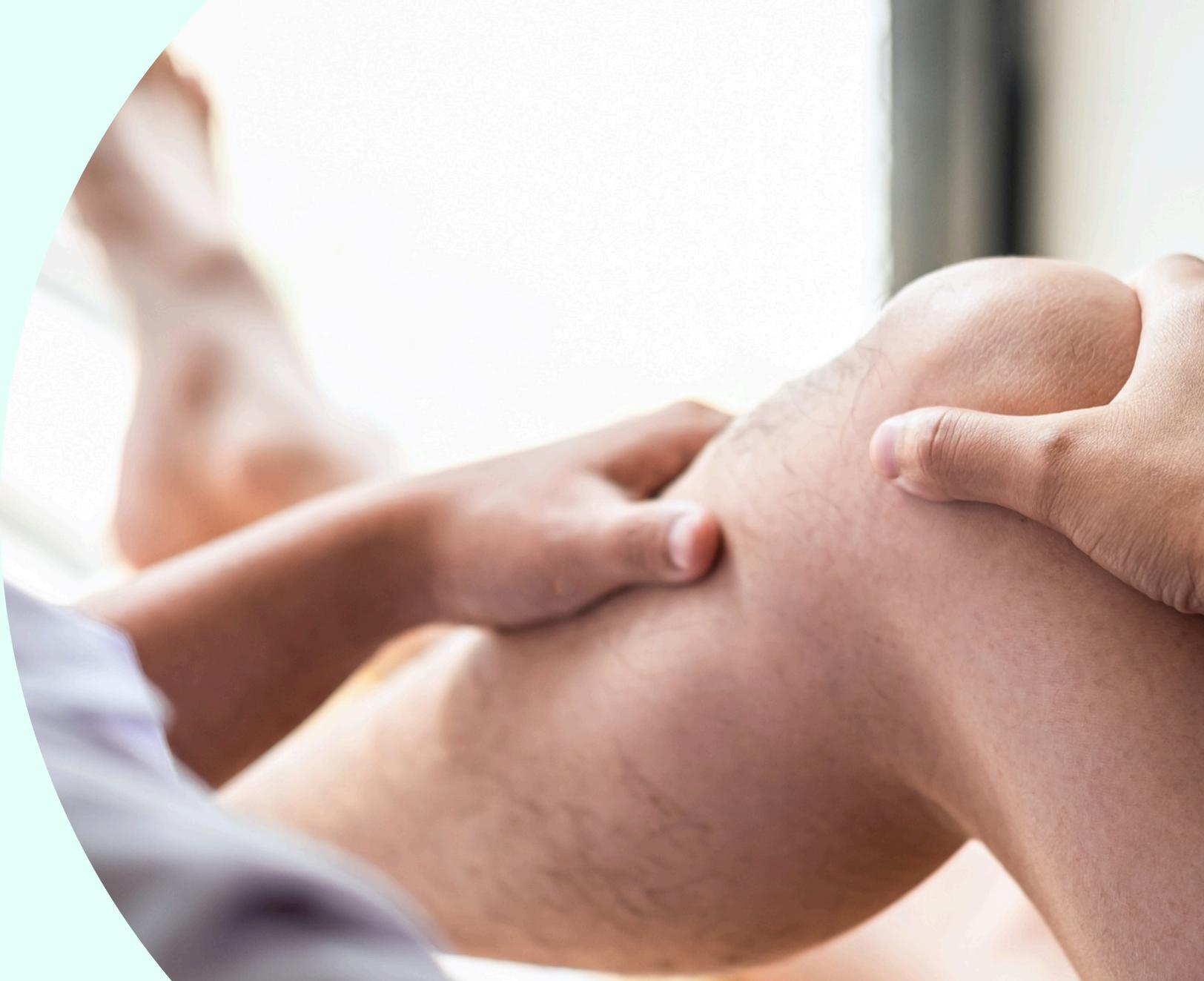


DONNEZ DE VOTRE TEMPS LÀ OÙ LE COEUR VOUS LE DIT : DEVENEZ BÉNÉVOLE!

Chers clients ou proches, il existe de nombreuses opportunités afin de partager votre expérience et d'améliorer les services à Villa Medica! Selon vos affinités, nous pouvons vous diriger vers :

- Le programme **Client-collaborateur**: participez à des comités au sein de Villa Medica ou à des groupes de travail. En partageant votre perspective, vous nous aider à améliorer la qualité des soins.
- Le **comité des usagers** de Villa Medica: défendez les droits des clients et participez à l'amélioration continue des soins et services.
- L' **équipe de bénévoles**: Participez à des activités ou services nécessitant la présence de bénévoles tels que vous (ex. à l'accueil, au service de loisirs, à la cafétéria) selon vos affinités!

**Pour nous rejoindre, veuillez
contacter le poste 4151.**



INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

NOS SERVICES

La réadaptation permet de faire des apprentissages sous la directives de professionnels spécialisés dans les différents programmes que nous offrons, soit :

- Programme de neurologie
- Programme des personnes amputées du membre inférieur
- Programme des grands brûlés
- Programmes de santé physique
- Services ambulatoires

Quelques chiffres :

116 lits en déficience physique :

- Accident vasculaire cérébral (AVC) et neurologie
- Grands brûlés
- Amputés d'un membre inférieur

26 lits en santé physique :

- Musculosquelettique (orthopédie et soins subaigus)

Villa Medica fait partie du Centre d'expertise pour les personnes victimes de brûlures graves de l'ouest du Québec depuis 2004.

GUIDE D'ÉTHIQUE

La version complète du guide d'éthique est disponible au rez-de-chaussée et au 12e étage dans les présentoirs (english version available upon request).

Notre guide d'éthique s'appuie sur **nos valeurs de qualité, bienveillance, intégrité et coopération**, notre mission et notre vision ainsi que sur les trois dimensions principales dans la prise de décision à l'Hôpital de réadaptation de Villa Medica : **notre approche humaniste, l'excellence des soins et services et une saine gestion financière.**

Notre guide d'éthique énonce l'essentiel de nos orientations fondamentales. Il a pour rôle d'**intégrer la réflexion à nos actions, à prendre en considération les valeurs et les normes qui orientent et donnent un sens à nos gestes.** Il vise à développer la capacité de notre jugement favorisant **une prise de décision éclairée dans un dialogue ouvert et qui respecte toutes les personnes impliquées.**

Au-delà d'être un moyen privilégié pour vous informer, **il guide nos pratiques cliniques et de gestion.** Il s'adresse à tous. Les clients et leurs proches y retrouveront leurs droits et leurs responsabilités ; l'ensemble des intervenants de l'Hôpital de réadaptation Villa Medica, leurs engagement envers chaque client et toutes les personnes oeuvrant à l'établissement.



Prévention et contrôle des infections



PRÉVENTION DE LA TRANSMISSION DES INFECTIONS RESPIRATOIRES ET VIRALE

Si quelqu'un de votre entourage (famille, amis, proches) présente les symptômes suivants :

- **Toux**
- **Fièvre**
- **Écoulement nasal**
- **Douleurs musculaires et/ou articulaires**
- **Affaissement ou fatigue inhabituelle**
- **Difficulté respiratoire**
- **Perte subite du goût et/ou de l'odorat**
- **Nausées et/ou vomissements**
- **Diarrhées**

Demandez-leur de s'abstenir de venir vous visiter afin de vous protéger. Si ceux-ci doivent absolument venir pour des raisons humanitaires, le port du masque est obligatoire dès l'entrée dans l'établissement, la distanciation physique doit être appliquée ainsi qu'une hygiène des mains fréquente et rigoureuse.



MESURES POUR ÉVITER LA TRANSMISSION DES INFECTIONS EN MILIEU DE RÉADAPTATION

Dans certains cas, des mesures additionnelles comme l'isolement sont nécessaires pour la protection de tous dans le cas où vous seriez porteur d'une bactérie multi-résistante ou d'une infection virale contagieuse .

Il est important de respecter les consignes d'isolement en vigueur ainsi que les proches qui viennent vous visiter (port de la jaquette, gants, masque s'il y a lieu et hygiène des mains).

Vos traitements se feront à la chambre par vos thérapeutes et ce, jusqu'à la fin des symptômes et de l'isolement.

Pour de plus amples renseignements, **n'hésitez pas à demander un dépliant sur le sujet à votre infirmière.**



LE LAVAGE DES MAINS POUR TOUS

**POUR BIEN VOUS LAVER LES MAINS,
VOICI LES ÉTAPES À SUIVRE :**



1 Mouillez-vous les mains avec de l'eau tiède.



2 Appliquez du savon.



3 Frottez-vous les mains de 15 à 20 secondes.



4 Il est important que vous savonnez toutes les surfaces de vos mains : les doigts, entre les doigts, le pouce, la paume, le dessus de la main et les ongles.



5 Rincez-vous les mains sous l'eau.



6 Séchez-vous les mains avec un essuie-tout, une serviette propre en tissu ou un séchoir à main.



7 Fermez le robinet avec l'essuie-tout, lorsque disponible.

LAVEZ-VOUS LES MAINS SOUVENT POUR ÉVITER DE CONTRACTER UNE INFECTION

Au cours d'une journée, vous touchez à plusieurs objets qui peuvent avoir été contaminés par des virus et des bactéries laissés par vous ou par d'autres personnes. Lorsque vous portez vos doigts contaminés à vos yeux, à votre nez ou à votre bouche, vous augmentez vos risques d'attraper une infection courante comme la grippe, le rhume ou la gastro.

TOUT LE MONDE DOIT SE LAVER LES MAINS :

les enfants, les adultes de tout âge, les travailleurs de tous les milieux (hôpitaux, restaurants, garderies, etc.), qu'ils soient malades ou non.

IL EST IMPORTANT DE SE LAVER LES MAINS :

- lorsqu'elles sont visiblement sales ;
- après avoir toussé ou éternué ;
- après s'être mouché ou avoir mouché un enfant ;
- avant de manipuler de la nourriture ;
- après avoir manipulé de la nourriture ;
- après être allé aux toilettes.

Saviez-vous que le lavage des mains est un excellent moyen d'empêcher la transmission des infections d'une personne à une autre ?

VOUS POUVEZ FAIRE LA DIFFÉRENCE

- Lavez-vous les mains souvent avec du savon et de l'eau. Il n'est pas nécessaire d'employer un savon antibactérien.
- Apprenez à vos enfants et à vos proches à bien se laver les mains et encouragez-les à le faire fréquemment.
- Assurez-vous que du savon est disponible dans votre environnement : aux toilettes, à l'école de votre enfant, à votre lieu de travail et aux endroits où vous mangez.

L'HYGIÈNE DES MAINS



SAVIEZ-VOUS QUE

Le lavage des mains est le moyen le plus efficace pour prévenir la transmission des bactéries et des virus afin de prévenir la transmission des infections hospitalières. Pour être optimal, il doit durer 20 secondes. Il peut se faire à l'aide d'une solution hydro-alcoolisée si absence de lavabo (disponible dans les distributeurs muraux ou en bouteilles à pressoir) ou avec de l'eau et du savon au lavabo

MOMENTS IMPORTANTS POUR PRATIQUER L'HYGIÈNE DES MAINS :

- **AVANT** les repas ou la prise de votre médication
- **AVANT et APRÈS** vos traitements de réadaptation
- **AVANT** de fumer
- **APRÈS** être allé aux toilettes
- **APRÈS** s'être mouché ou avoir éternué
- **AVANT** de quitter et/ou réintégrer votre chambre
- **EN ENTRANT et SORTANT** de tous les endroits que vous fréquentez dans l'établissement (Ex : cafétéria, médiathèque, salle de lavage, salle de recueillement, RDC, ascenseurs, terrasse extérieure)

Tous les intervenants doivent se laver les mains **AVANT et APRÈS** avoir été en contact avec un client. Avant qu'un intervenant vous donne un soin, n'hésitez pas à lui demander s'il s'est lavé les mains.

LE PORT DU MASQUE



PROTÉGEZ LA SANTÉ DES AUTRES !

Comment mettre un masque



1

Mettez le masque en plaçant le bord rigide vers le haut.



2

Moulez le bord rigide du masque sur le nez.



3

Abaissez le bas du masque sous le menton.

CHANGEZ LE MASQUE LORSQU'IL EST MOUILLÉ.

Québec.ca

Votre
gouvernement

Québec

15-201-5874 © Gouvernement du Québec, 2020

LE PORT DU MASQUE EST REQUIS :

- En présence de toux, mal de gorge ou écoulement nasal
- Lorsque l'unité de soins est en éclosion de grippe, COVID ou gastro-entérite pour tous les clients de l'unité, personnel et visiteurs/proches
- Avant d'entrer dans une chambre d'isolement pour la grippe, gastro-entérite ou COVID* (masque N-95 requis*)



Villa Medica

HÔPITAL DE RÉADAPTATION

Hôpital de réadaptation Villa Medica

225 Sherbrooke Est,
Montréal, QC, H2X 1C9
(514) 288-8201

www.villamedica.ca

Tous droits réservés
06-2025