

CENTRE DE
RÉADAPTATION
ESTRIE



Apollo

*Réorganisation des
services de réadaptation pédiatrique
en déficience physique*

Le vendredi 5 juin 2009



Plan de la présentation

- Qui sommes-nous?
- Pourquoi Apollo?
- Le projet Apollo
 - Les objectifs
 - Le modèle
- Les résultats
- L'avenir





Qui sommes-nous?

- Centre de réadaptation en déficience physique
- Régional en Estrie
- 6 programmes
- 7 points de services
- 300 employés
- 3465 personnes desservies en 2008-2009



Pourquoi Apollo?

- Constat:
 - Liste d'attente
 - Questionnement sur les retombées de nos services sur le plan de la participation sociale
- L'illumination:
 - Carole Lambert, Apollo 13



Le projet Apollo

■ Mission

- Réorganiser nos services pour agir au moment le plus approprié auprès de notre clientèle et de leur entourage

■ But

- Rehausser la qualité de nos services de réadaptation



Le projet Apollo

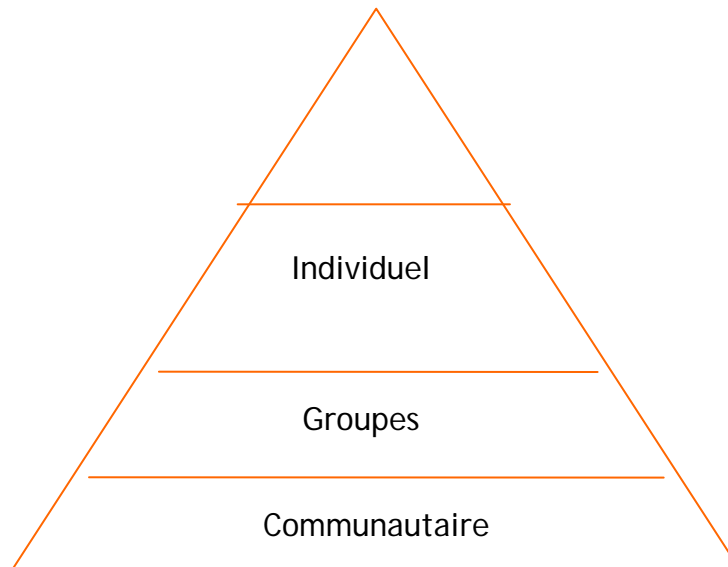
■ Objectifs

- Améliorer le fonctionnement du programme pour
 - Accroître l'accessibilité (diminution des temps d'attente)
 - Accroître nos retombées sur la participation sociale
 - Renforcer le bien-être de notre clientèle et du personnel



Le projet Apollo

- L'approche traditionnelle





Déroulement du projet Apollo

Conception (T_0)

Avril 2006 - Hiver 2007

- Définir le modèle
- Identifier des indicateurs de résultats
- Identifier des critères de mise en place
- Réaliser une collecte de données à T_0

Mise en place (T_1)


Hiver 2007 - Été 2008

- Introduction
- Mise en place
- Suivi des critères et indicateurs à T_1
- Suivi de la transformation organisationnelle

Évaluation (T_2)

Automne 2008 - Hiver 2009

- Évaluation des résultats à T_2
- Programmation



Projet de recherche-action participative
Chantal Camden, candidate au doctorat
Bonnie Swaine, Université de Montréal
Sylvie Tétreault, Université Laval

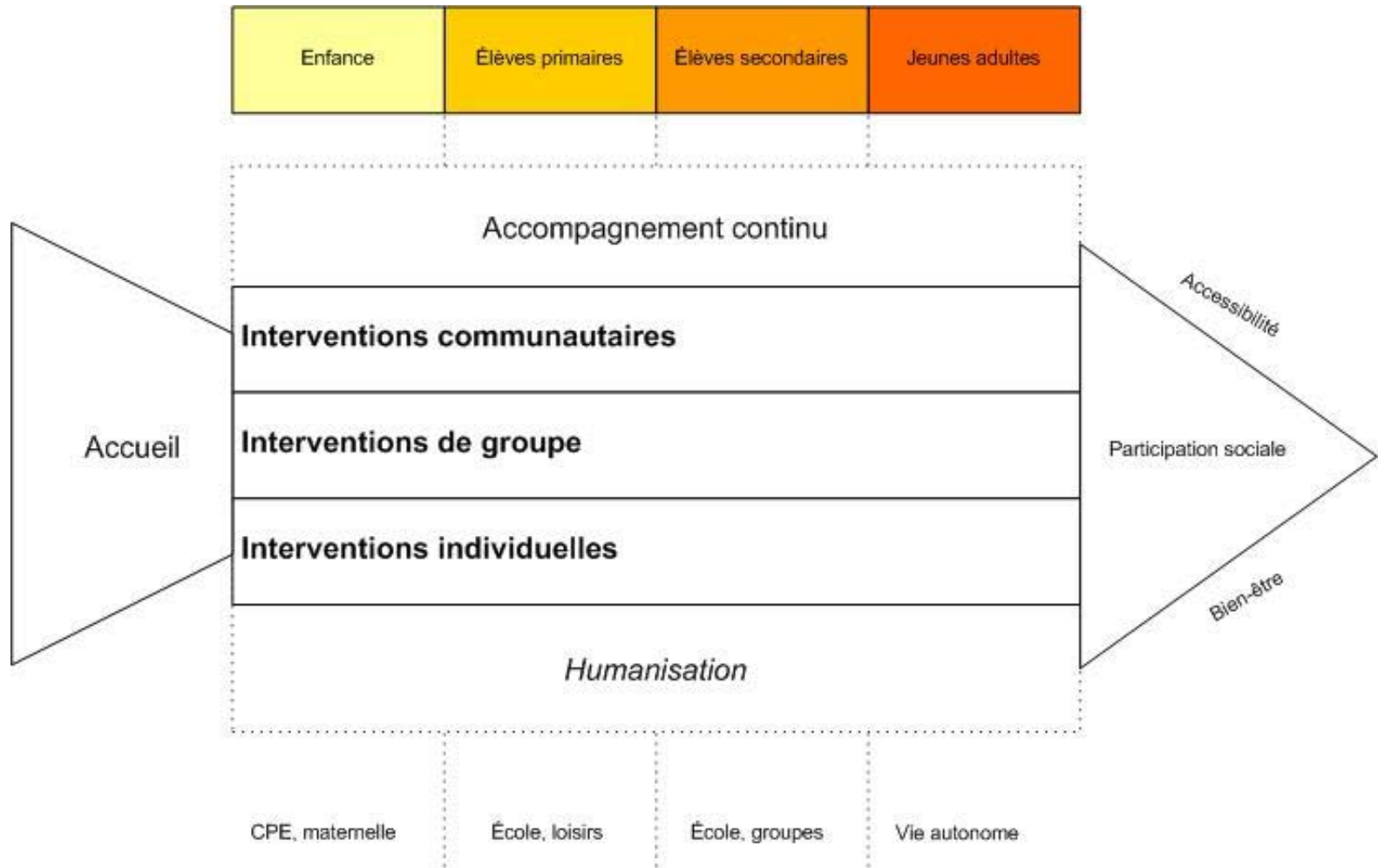


Structure de réalisation du projet Apollo

- Participative
- Leadership organisationnel et clinique
- Feedback et recherche



Modèle d'organisation des services



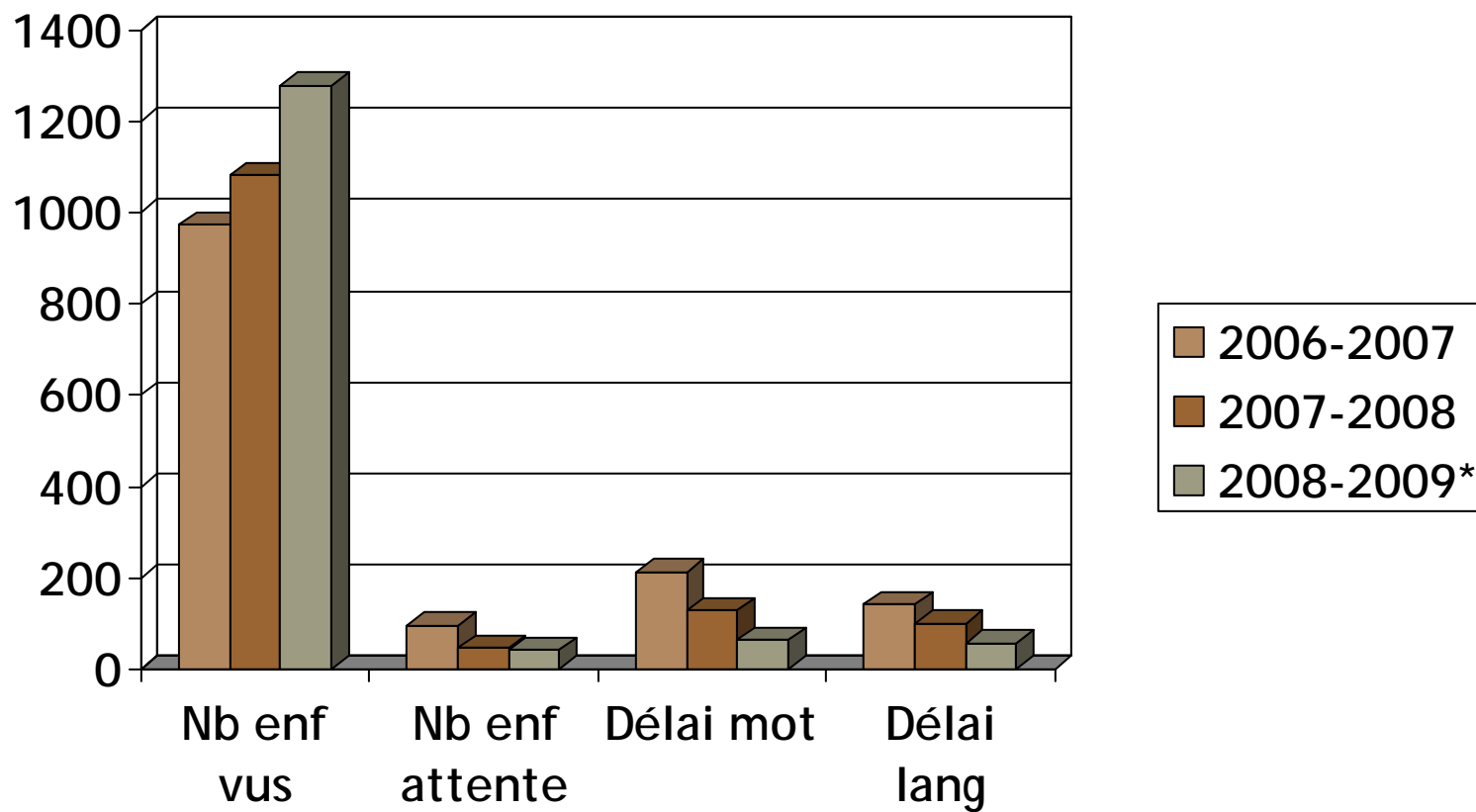


Les résultats

- Modèle coordonné d'organisation de service
- Équipe mobilisée vers les besoins de l'ensemble de la clientèle
- Outils d'intervention cohérents avec l'approche
- Dialogue plus ouvert avec les partenaires, dans le respect des rôles



Les résultats





Les résultats

- MPOC an 1:
 - Perception de la qualité maintenue chez les parents et les intervenants
- Diminution significative des appels d'insatisfaction de la part des parents



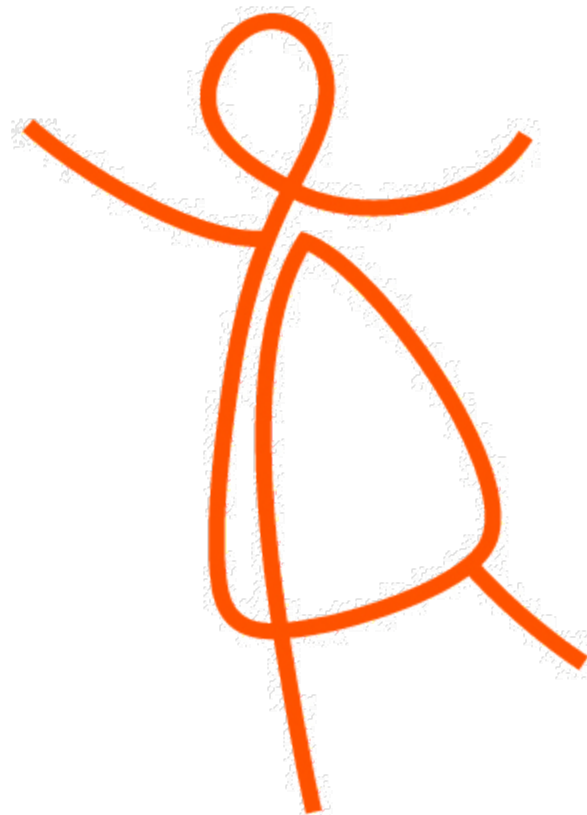
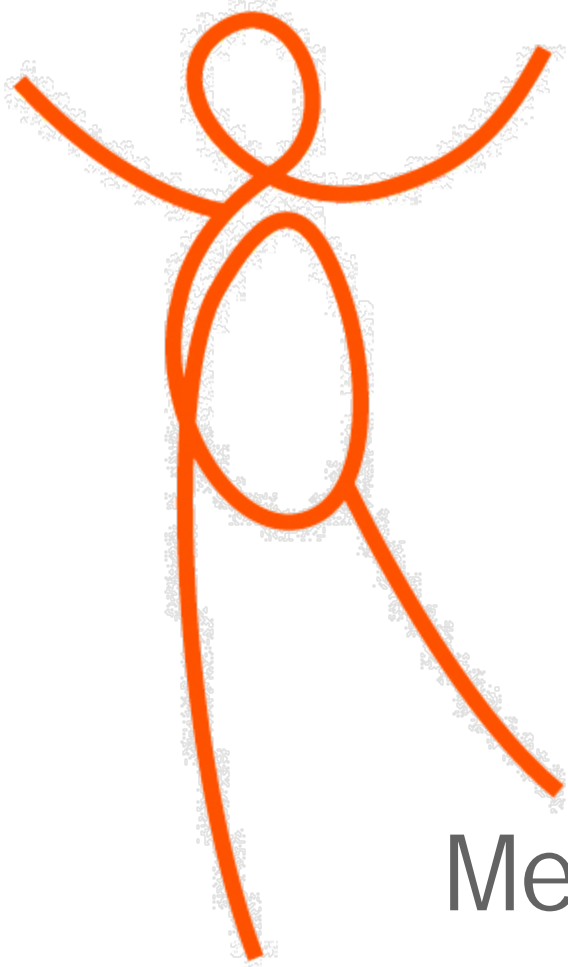
Les résultats

- Inspiration pour les autres programmes du CRE
- La réadaptation en mille et un tours
- Apollo n'est plus un projet !



L'avenir

- Poursuivre les travaux !
 - Systématiser les liens avec les ressources communautaires
 - Raffiner nos profils clientèles
 - Impliquer davantage les parents et les adolescents dans nos structures décisionnelles
 - Adapter notre système d'information au besoin de suivi et de coordination des services



Merci de votre attention



Période de questions

