

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance tenue le : 23 mars 2016

Point de décision

Point d'information

SUJET :

Règlement sur les règles de fonctionnement du comité de vigilance et de la qualité

PROVENANCE :

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

PERSONNE RESPONSABLE :

Alida Piccolo (Caroline Roy)

SECTEUR D'ACTIVITÉ :

Comité de vigilance et de qualité

SOMMAIRE :

Faisant suite à la révision du *Règlement sur les règles de fonctionnement du comité de vigilance et de la qualité* par le comité de vigilance et de la qualité lors de la rencontre du 3 mars dernier, il est soumis au conseil d'administration pour adoption.

OBJECTIF POURSUIVI :

Faire adopter ce règlement par le conseil d'administration.

IMPACT FINANCIER :

Aucun impact

PROJET DE RÉSOLUTION :

Sur proposition dûment faite et appuyée, il est unanimement résolu, tel que recommandé par le comité de vigilance et de la qualité, d'adopter le *Règlement sur les règles de fonctionnement du comité de vigilance et de la qualité*.

RÈGLEMENT SUR LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE 23 MARS 2016

CE DOCUMENT A ETE ELABORE A PARTIR DU PROJET TYPE DE REGLEMENT SUR LES REGLES DE FONCTIONNEMENT DU COMITE DE VIGILANCE ET DE LA QUALITE D'UN ETABLISSEMENT PUBLIC DE SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ASSOCIATION QUEBECOISE D'ETABLISSEMENTS DE SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX – MARS 2007.

IL A ETE REVISE A LA SUITE DE LA MISE A JOUR DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTE ET LES SERVICES SOCIAUX (L.R.Q., c. S-4.2), EXTRAIT CONCERNANT LE COMITE DE GOUVERNANCE ET DE LA QUALITE, DATEE DU 1^{ER} OCTOBRE 2011

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE -----	1
CHAPITRE I-----	2
DISPOSITIONS GÉNÉRALES -----	2
1. Objet -----	2
2. Préambule -----	2
3. Titre -----	2
4. Application du règlement-----	2
5. Définitions -----	2
CHAPITRE II COMPOSITION, MANDAT ET CONFLIT D'INTÉRÊTS-----	4
6. Composition -----	4
7. Personne-ressource-----	4
8. Mandat -----	4
9. Vacance-----	4
10. Démission-----	5
11. Remplacement -----	5
12. Conflit d'intérêts -----	5
CHAPITRE III POUVOIRS ET RESPONSABILITÉS-----	6
13. Pouvoirs -----	6
14. Fonctions du Comité -----	6
CHAPITRE IV OFFICIERS -----	9
15. Officiers -----	9
16. Président-----	9
17. Vice-président -----	9
18. Secrétaire-----	10
CHAPITRE V CONVOCATION ET TENUE DES RÉUNIONS-----	11
19. Nombre de réunions-----	11
20. Lieu des réunions -----	11
21. Convocation d'une réunion -----	11
22. Avis de convocation d'une réunion -----	11
23. Réunion à distance -----	12
24. Ordre du jour -----	12
25. Procédure-----	12
26. Confidentialité-----	12
27. Quorum-----	12

CHAPITRE VI PRISE DE DÉCISIONS-----	13
28. Vote -----	13
CHAPITRE VII PROCÈS-VERBAL ET ARCHIVES -----	14
29. Procès-verbal -----	14
30. Archives -----	14
31. Cueillette et confidentialité des renseignements -----	14
32. Conservation et destruction -----	14
CHAPITRE VIII REDDITION DE COMPTES -----	15
33. Rapport annuel -----	15
34. Contenu du rapport annuel d'activités -----	15
35. Autre rapport -----	15
CHAPITRE IX DISPOSITIONS FINALES-----	16
36. Entrée en vigueur -----	16
37. Révision -----	16

PRÉAMBULE

Attendu que le Conseil d'administration a créé un comité de vigilance et de la qualité qui est responsable :

- D'assurer, auprès du Conseil d'administration, le suivi des recommandations du Commissaire local ou du protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (Protecteur du citoyen) relativement aux Plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées conformément aux dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2 (la Loi) ou de la Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, L.R.Q., c. P-31.1;
- De coordonner l'ensemble des activités des autres instances mises en place au sein de l'Établissement pour exercer des responsabilités portant sur la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus ainsi que le respect des droits des usagers ou le traitement de leurs Plaintes et d'assurer le suivi de leurs recommandations;
- De veiller à ce que le Conseil d'administration s'acquitte de façon efficace de ses responsabilités en matière de qualité des services, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs Plaintes.

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. **Objet**

Ce règlement a pour objet les règles de fonctionnement du comité de vigilance et de la qualité de l'Établissement, en application des dispositions de la Loi.

Source : Loi : art. 106, 181.0.1 à 181.0.3.

2. **Préambule**

Le préambule du présent règlement en fait partie intégrante.

3. **Titre**

Le présent règlement peut être désigné sous le titre de « Règles de fonctionnement du comité de vigilance et de la qualité ».

4. **Application du règlement**

Le Président est responsable de l'application du présent règlement.

5. **Définitions**

Dans le présent règlement, les expressions ou termes suivants s'écrivent avec une majuscule en début de mot ou, selon le cas, tout en majuscule, et, à moins que le contexte n'indique un sens différent, ils signifient :

- a) **Comité** – le comité de vigilance et de la qualité institué par le Conseil d'administration, en application de l'article 181.0.1 de la Loi;
- b) **Comité de révision** – le comité de révision institué par le Conseil d'administration, en application de l'article 51 de la Loi;
- c) **Commissaire** – le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé par le Conseil d'administration, en application de l'article 30 de la Loi;
- d) **Conseil d'administration** – le conseil d'administration de l'Établissement;
- e) **Président-directeur général** – le président-directeur général de l'Établissement;

- f) **Établissement** – Le Centre universitaire intégré de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal;
- g) **Loi** – la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2);
- h) **Médecin examinateur** – le médecin examinateur désigné par le Conseil d'administration, en application de l'article 42 de la Loi;
- i) **Ministre** – le ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec;
- j) **Plainte** – toute plainte au sens de la Loi et du Règlement de régie interne sur la procédure d'examen des plaintes, en application des dispositions des articles 29 et suivants de la Loi;
- k) **Président** – le président du Comité;
- l) **Protecteur du citoyen** – le Protecteur du citoyen nommé par l'Assemblée nationale en vertu de la Loi sur le protecteur du citoyen (L.R.Q., c. P-32) qui exerce les fonctions du protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux prévues à la Loi et à la Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et des services sociaux;
(L.R.Q., c. P-31.1)
- m) **Règlement de régie interne** – le règlement de régie interne de l'Établissement;
- n) **Vice-président** – le vice-président du Comité.

Source : Loi : art. 29, 30, 34, 40, 42, 44 et 51.

CHAPITRE II COMPOSITION, MANDAT ET CONFLIT D'INTÉRÊTS

6. Composition

6.1 Le Comité se compose d'au moins cinq (5) personnes, dont le Président-directeur général et le Commissaire local. Les autres personnes sont choisies par le Conseil d'administration parmi ceux de ses membres qui ne travaillent pas pour l'Établissement ou n'exercent pas leur profession dans l'un des centres exploités par l'Établissement. En outre, l'une de ces personnes choisies par le Conseil d'administration doit être la personne désignée par le comité des usagers pour siéger au sein du Conseil d'administration.

7. Personne-ressource

Le Comité peut s'adjoindre, pour une durée déterminée, toute personne-ressource qu'il juge utile à la réalisation de ses travaux. Ces personnes ne font pas partie du Comité et n'ont pas droit de vote. Le Comité peut inviter toute personne utile à la réalisation de ses travaux.

8. Mandat

8.1 Le mandat des membres choisis par le Conseil d'administration est d'un an. Un membre demeure en fonction malgré l'expiration de son mandat, jusqu'à son renouvellement ou son remplacement.

8.2 Avant l'expiration de leur mandat, les membres du Comité doivent prendre les dispositions nécessaires pour finaliser, dans les meilleurs délais, tout dossier dont ils ont été saisis.

9. Vacance

Un membre du Comité cesse d'en faire partie et son poste devient vacant, le jour de la survenance de l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

- a) la perte de la qualité nécessaire à sa désignation;
- b) l'acceptation de sa démission du Comité par le Conseil d'administration;
- c) la déchéance de ses fonctions comme membre;
- d) son absence non motivée à trois réunions consécutives du Comité;
- e) son remplacement par résolution du Conseil d'administration.

10. **Démission**

Tout membre du Comité, autre que le Président-directeur général et le Commissaire local, peut démissionner en tout temps de ses fonctions en transmettant au secrétaire du Conseil d'administration, par courrier ou autrement, un avis écrit de son intention. Il y a vacance à compter du jour de l'acceptation de cette démission par le Conseil d'administration.

11. **Remplacement**

11.1 Tout membre du Comité, autre que le Président-directeur général et le Commissaire local, peut être remplacé avant terme par le Conseil d'administration pour cause, au moyen d'une résolution adoptée à la majorité des voix exprimées par les membres présents à la séance du Conseil d'administration. En cas de partage des voix, le président du Conseil d'administration dispose d'une voix prépondérante.

11.2 Le membre visé par le remplacement doit être informé du lieu, de la date et de l'heure de la séance du Conseil d'administration convoquée aux fins de le remplacer dans le même délai que celui prévu pour la convocation de cette séance du Conseil d'administration. Il peut y assister et y prendre la parole ou, dans une déclaration écrite et lue par le président du Conseil d'administration, exposer les motifs de son opposition à la résolution proposant son remplacement. Cette partie de la séance du Conseil d'administration doit se tenir à huis clos.

12. **Conflit d'intérêts**

Tout conflit d'intérêts au sens du code d'éthique des membres du Conseil d'Administration doit être résolu selon les règles et procédures prévues à ce code.

CHAPITRE III POUVOIRS ET RESPONSABILITÉS

13. Pouvoirs

Le Comité est investi d'un pouvoir de recommandations auprès du Conseil d'administration.

Source : Loi : art. 181.0.3.

14. Fonctions du Comité

14.1 De façon générale, le Comité veille à ce que le Conseil d'administration s'acquitte de façon efficace de ses responsabilités en matière de qualité des services, notamment en ce qui concerne la pertinence, la qualité, la sécurité et l'efficacité des services dispensés, le respect des droits des usagers et le traitement diligent de leurs Plaintes.

14.2 De façon plus spécifique, le Comité a pour fonctions :

- 14.2.1 de recevoir et d'analyser les rapports et recommandations transmis au Conseil d'administration et portant sur la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des usagers ou le traitement de leurs Plaintes. Le Comité est également responsable de coordonner l'ensemble des activités des autres instances mises en place au sein de l'Établissement pour exercer les responsabilités prévues au présent paragraphe et d'assurer le suivi de leurs recommandations;
- 14.2.2 d'établir les liens systémiques entre ces rapports et recommandations et en tirer les conclusions nécessaires afin de pouvoir formuler les recommandations prévues au paragraphe suivant;
- 14.2.3 de faire des recommandations au Conseil d'administration sur les suites qui devraient être données à ces rapports ou recommandations dans l'objectif d'améliorer la qualité des services aux usagers;
- 14.2.4 d'assurer le suivi auprès du Conseil d'administration de l'application, par ce dernier, des recommandations qu'il a faites en application du paragraphe précédent;
- 14.2.5 de favoriser la collaboration et la concertation des intervenants concernés par le premier paragraphe de la présente énumération;

- 14.2.6 de veiller à ce que le Commissaire dispose des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour assumer ses responsabilités de façon efficace et efficiente;
- 14.2.7 d'exercer toute autre fonction que le Conseil d'administration juge utile au respect du mandat confié en vertu du premier alinéa.
- 14.3 De plus, le Comité agit dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services offerts et dans le respect des droits individuels et collectifs. À cette fin, il s'assure principalement, auprès du Conseil d'administration, du suivi des recommandations (Plaintes ou interventions) du :
- a) Commissaire;
 - b) Médecin examinateur;
 - c) Protecteur du citoyen.
- 14.4 Le Comité s'assure également du suivi :
- 14.4.1 des recommandations des autres instances de l'Établissement exerçant les responsabilités décrites à l'article 14.5 du présent règlement;
- 14.4.2 de ses propres recommandations au Conseil d'administration sur les suites à donner aux rapports ou recommandations qu'il a reçus;
- 14.4.3 des recommandations transmises à l'Établissement par des tiers concernés par les responsabilités décrites à l'article 14.5 du présent règlement tels :
- a) Ministre ou ministère de la Santé et des Services sociaux;
 - b) Direction de santé publique;
 - c) Bureau du coroner;
 - d) Curateur public;
 - e) Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse;
 - f) Conseil québécois d'agrément;
 - g) Agrément Canada;
 - h) Auditeur externe;
 - i) Ordre professionnel;
 - j) Personne ou organisme mandataire externe de l'Établissement.
- 14.5 Enfin, le Comité a un pouvoir de recommandation concernant les activités de toutes les instances de l'Établissement pour exercer les responsabilités relativement à l'un ou l'autre des éléments suivants :
- a) la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus;
 - b) le respect des droits des usagers;
 - c) le traitement des Plaintes des usagers.

14.5.1 Ces instances comprennent notamment les suivantes, au fur et à mesure de leur nomination ou de leur création :

- a) le Commissaire local;
- b) le Médecin examinateur;
- c) le Comité de révision;
- d) le comité des usagers;
- e) les comités de résidents;
- f) le comité de gestion des risques;
- g) le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens;
- h) le conseil des infirmières et infirmiers;
- i) le conseil multidisciplinaire;
- j) le comité sur les infections nosocomiales;
- k) le comité de prévention des infections;
- l) le comité d'éthique clinique;
- m) toute autre instance pertinente de l'Établissement.

Source : Loi : art. 31, 43, 39, 59, 118.1, 181.0.1, 181.0.3, 183.1, 209, 212, 212.1, 213, 219, 225.1 et 226; 19#21, 19#25CA, 19#27.

CHAPITRE IV OFFICIERS

15. **Officiers**

Les officiers du Comité sont le Président, le Vice-président et le Secrétaire. Le Président et le Vice-président sont nommés parmi les membres du Comité, sauf le Président-directeur général et le Commissaire local.

16. **Président**

Le Président exerce les fonctions suivantes :

- 16.1 Présider les réunions du Comité et voir à son bon fonctionnement.
- 16.2 S'assurer de l'efficacité du Comité et de l'approche coopérative de ses membres.
- 16.3 S'assurer que les avis de convocation soient rédigés, signés, transmis et accompagnés, le cas échéant, de la documentation requise à l'intention des membres du Comité et en assurer le suivi.
- 16.4 S'assurer que les ordres du jour soient préparés et que les procès-verbaux soient rédigés pour les faire approuver par le Comité, les signer et en certifier les extraits officiels des résolutions lorsque requis.
- 16.5 Recevoir la documentation transmise à l'intention du Comité et en assurer le suivi.
- 16.6 Renseigner périodiquement le Conseil d'administration des activités du Comité.
- 16.7 Préparer et présenter au Conseil d'administration le rapport annuel d'activités du Comité.
- 16.8 Représenter le Comité à titre de porte-parole officiel.
- 16.9 Veiller à ce que les archives du Comité soient conservées par l'Établissement.
- 16.10 S'assurer du maintien à jour de la liste des membres du Comité comprenant leur adresse (postale ou électronique) et leur numéro de téléphone.
- 16.11 Remplir toute autre fonction que peut lui assigner le Conseil d'administration.

17. **Vice-président**

En cas d'absence ou d'incapacité d'agir du Président, le Vice-président le remplace.

18. **Secrétaire**

Le président-directeur général agit à titre de Secrétaire, à défaut d'une nomination officielle, et remplit les fonctions suivantes :

- 18.1 Agit comme secrétaire lors des rencontres du Comité.
- 18.2 Veille à ce que soient transmis les avis de convocation du Comité.
- 18.3 Voit à ce que soient rédigés les procès-verbaux des rencontres du Comité.
- 18.4 S'assure que soient tenues les archives du Comité.

CHAPITRE V

CONVOCATION ET TENUE DES RÉUNIONS

19. **Nombre de réunions**

Le Comité tient des réunions régulières aussi souvent que nécessaire, à la demande du Président. Il doit cependant se réunir au moins quatre (4) fois par année.

20. **Lieu des réunions**

Toute réunion du Comité se tient au centre administratif de l'Établissement ou à tout autre endroit sur le territoire de l'établissement choisi par les membres, à la condition qu'aucun d'eux ne s'y oppose.

21. **Convocation d'une réunion**

Une réunion du Comité est convoquée par le secrétariat à la demande du Président.

22. **Avis de convocation d'une réunion**

22.1 Le délai pour expédier l'avis de convocation est d'au moins cinq (5) jours ouvrables avant la tenue de la réunion. Il peut toutefois, en cas d'urgence, être réduit à vingt-quatre (24) heures.

22.2 Tout avis de convocation peut être transmis à chaque membre du Comité par courrier ordinaire ou recommandé, par messagerie, par télécopieur, par courrier électronique ou par téléphone.

22.3 L'avis de convocation doit préciser la nature, la date, l'heure, le lieu et l'ordre du jour de la réunion; s'il s'agit d'une conférence téléphonique ou d'une visioconférence, l'avis doit le préciser.

22.4 Tout membre du Comité peut renoncer de quelque manière à l'avis de convocation à une réunion du Comité. Toutefois, sa seule présence à la réunion équivaut à une renonciation sauf s'il y assiste spécialement pour s'opposer à sa tenue en invoquant l'irrégularité de sa convocation.

22.5 La non-réception de l'avis par un membre du Comité n'invalidera pas la réunion, les procédures qui s'y seront déroulées et les décisions qui s'y seront prises. Un certificat émis par le Président établissant l'expédition de l'avis est une preuve péremptoire de l'émission de l'avis.

23. **Réunion à distance**

Les membres du Comité peuvent participer à une réunion à distance par tout moyen leur permettant de communiquer oralement entre eux, notamment par téléphone ou par vidéoconférence. Ils sont alors réputés avoir assisté à la réunion.

24. **Ordre du jour**

24.1 Le Président, avec au besoin l'assistance du Président-directeur général, voit à la préparation de l'ordre du jour d'une réunion du Comité.

24.2 L'ordre du jour d'une réunion est soumis aux membres pour adoption, lesquels peuvent y apporter des modifications avant qu'il ne soit adopté. Le Président peut intervertir les points inscrits à l'ordre du jour, mais il ne peut en ajouter d'autres qu'avec l'assentiment de la majorité des membres présents.

25. **Procédure**

Le Président dirige les travaux du Comité et veille au bon déroulement de ses réunions. Il établit d'une façon raisonnable et impartiale la procédure à suivre.

26. **Confidentialité**

26.1 Toutes les réunions du Comité sont confidentielles et ne sont pas publiques.

26.2 Toutefois, le Comité peut autoriser certaines personnes à assister ou à participer à une de ses réunions. Ces personnes sont tenues à la confidentialité au même titre que les membres du Comité.

27. **Quorum**

La présence de la majorité des membres, dont le Président ou le Vice-président, constitue le quorum et celui-ci doit subsister pendant toute la durée de la réunion du Comité.

CHAPITRE VI PRISE DE DÉCISIONS

28. **Vote**

- 28.1 Tout membre du Comité est tenu de voter ou de s'exprimer en vue d'une prise de décision, sauf en cas d'une situation de conflit d'intérêts, réelle, potentielle ou apparente.
- 28.2 Les décisions du Comité sont prises à la majorité des voix des membres présents. Le vote s'exerce à main levée ou verbalement sauf lorsqu'un membre demande le vote par scrutin secret. Un membre ne peut voter par procuration.
- 28.3 En cas de partage des voix, le président ne dispose pas d'une voix prépondérante. Le vote est alors repris.
- 28.4 Le membre qui participe à la réunion par conférence téléphonique ou par tout autre moyen technologique peut voter par courrier électronique ou d'une autre manière que détermine le Président.
- 28.5 La déclaration par le Président que la résolution a été adoptée à l'unanimité, à la majorité ou n'a pas été adoptée fait preuve de ce fait.

CHAPITRE VII PROCÈS-VERBAL ET ARCHIVES

29. Procès-verbal

- 29.1 Un procès-verbal doit être rédigé pour chaque réunion du Comité. Le procès-verbal d'une réunion est essentiellement la consignation des principaux sujets de discussion et, le cas échéant, des décisions prises durant cette réunion.
- 29.2 Le procès-verbal d'une réunion du Comité est authentique s'il est approuvé par le Comité et signé par le Président.
- 29.3 Le Président peut en outre certifier, en le signant, qu'un document est un original ou une copie conforme d'un document qui émane du Comité ou qui fait partie de ses archives.
- 29.4 Le Comité doit consigner dans un registre prévu à cette fin les procès-verbaux de ses réunions. Ledit registre est conservé à la direction générale.
- 29.5 Les membres du Comité peuvent, sur demande, obtenir copie des procès-verbaux du Comité.

30. Archives

Le Comité conserve les documents qu'il juge utiles. Il doit toutefois conserver les documents suivants :

- a) une liste à jour de ses membres;
- b) ses procès-verbaux;
- c) ses rapports annuels d'activités;
- d) tous les avis, rapports ou recommandations écrits;
- e) toute correspondance adressée au Comité ou émanant de celui-ci.

31. Cueillette et confidentialité des renseignements

La cueillette et l'accès aux documents conservés par le Comité s'exercent conformément aux règles légales applicables.

32. Conservation et destruction

Les documents du Comité sont conservés et détruits, conformément au calendrier de conservation de l'Établissement.

CHAPITRE VIII REDDITION DE COMPTES

33. **Rapport annuel**

Le Comité doit transmettre au Conseil d'administration, au plus tard le 30 mai de chaque année, un rapport annuel d'activités. Ce rapport ne peut comprendre aucun renseignement personnel confidentiel.

34. **Contenu du rapport annuel d'activités**

Le rapport annuel d'activités du Comité couvre la période du 1^{er} avril au 31 mars et son contenu doit comprendre les informations suivantes, depuis le dernier rapport :

- a) la liste des membres du Comité et, le cas échéant, des personnes-ressources qui ont collaboré aux travaux du Comité;
- b) le nombre de réunions du Comité;
- c) la déclaration à l'effet que les fonctions du Comité ont été remplies;
- d) la liste des rapports et recommandations transmis au Conseil d'administration;
- e) les activités réalisées et celles qui sont en cours de réalisation;
- f) la liste des dossiers dont a été saisi le Comité;
- g) le rapport annuel peut contenir tout autre élément jugé pertinent par le Comité.

Source : Loi : art. 181.0.3.

35. **Autre rapport**

Le Comité peut, chaque fois qu'il l'estime nécessaire, transmettre au Conseil d'administration un rapport particulier sur un domaine relevant de sa compétence.

CHAPITRE IX DISPOSITIONS FINALES

36. **Entrée en vigueur**

Ce règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le Conseil d'administration.

37. **Révision**

Ce règlement doit faire l'objet d'une révision tous les trois (3) ans suivant son entrée en vigueur ou lorsque des modifications législatives le requièrent.