

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance tenue le : 14 juin 2016

Point de décision

Point d'information

### SUJET : RAPPORT DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

**PERSONNE RESPONSABLE :** Mme Alida Piccolo, présidente du comité de vigilance et de la qualité  
**DIRECTION :** Conseil d'administration  
**SECTEUR D'ACTIVITÉ :** Comité de vigilance et de la qualité des services  
**DURÉE :** 5 minutes

### SOMMAIRE :

Les faits saillants du Rapport sur les activités du comité de vigilance et de la qualité sont présentés.

### OBJECTIF POURSUIVI :

Informers le conseil d'administration.

### IMPACT FINANCIER :

Aucun impact.

### PROJET DE RÉOLUTION :

N/A

## **Rapport des activités du comité de vigilance et de la qualité**

**Du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016**

***Adopté par le conseil d'administration le 14 juin 2016***

## Mot de la présidente

---

C'est avec enthousiasme que je vous présente le premier rapport annuel du comité de vigilance et de la qualité du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal, couvrant la période du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016.

Le comité de vigilance a récemment été formé à l'hiver 2016 à la suite de la nomination des membres du conseil d'administration de l'établissement ayant eu lieu plus tôt à l'automne 2015. Lors de sa constitution, le comité de vigilance s'est tout d'abord familiarisé avec le mandat important qui lui est dévolu dans la *Loi sur les services de santé et de services sociaux* et qui vous est présenté dans les prochaines pages.

Le comité a veillé à ce que le *Règlement sur les règles de fonctionnement du comité de vigilance et de la qualité* soit élaboré, ce qui constitua un des premiers projets auquel il a consacré ses travaux. Un deuxième règlement, concernant la procédure d'examen des plaintes des usagers, a également été étudié au comité en vue de son adoption au conseil d'administration.

Une exploration sommaire des différents dossiers de l'établissement concernant la qualité des soins et services a tout d'abord été faite et des discussions ont eu lieu afin de déterminer ceux qui attireront particulièrement l'attention du comité au fil des rencontres, dont notamment celui concernant le traitement des plaintes des usagers.

Il va sans dire que de nombreux autres dossiers concernant la qualité des soins et services feront sans doute partie du parcours du comité au fil de l'année qui vient. Une attention particulière sera portée par le comité quant à l'importance à accorder à l'amélioration de la qualité des soins et services ainsi qu'à une vision centrée sur la perspective axée sur la personne. Dans un contexte de transformation à la suite de sa création en avril 2015, cela permettra aux membres du comité de s'appropriier le grand dossier de la qualité, de mieux connaître l'établissement, sa philosophie quant à l'approche qualité ainsi que ses acteurs et ses grands projets qualité qui seront mis en chantier.

Enfin, je profite de l'occasion pour remercier les membres du comité pour leur intérêt démontré lors de leur participation aux rencontres.

La présidente du comité de vigilance  
et de la qualité,

Alida Piccolo

## Mandat

---

Conformément à la *Loi sur les services de santé et de services sociaux* (L.R. Q., c.S-4.2), 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 aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées;
- ✓ De présenter des recommandations, lorsque nécessaire, concernant les activités des autres instances mises en place au sein du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal 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.

## Fonctions

---

Le comité de vigilance et de la qualité veille à ce que le conseil d'administration s'acquitte de façon efficace de ses responsabilités en matière de qualité des services. À cette fin, le comité de vigilance et de la qualité doit :

- ✓ Recevoir et analyser les rapports et recommandations transmis au conseil d'administration qui portent 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;
- ✓ Établir les liens systémiques entre ces rapports et recommandations et en tirer les conclusions nécessaires afin de pouvoir formuler des recommandations;
- ✓ 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;
- ✓ Assurer le suivi auprès du conseil d'administration de l'application, par ce dernier, des recommandations qu'il a faites;
- ✓ Favoriser la collaboration et la concertation des intervenants;
- ✓ Veiller à ce que la commissaire aux plaintes et à la qualité des services dispose des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour assumer ses responsabilités de façon efficace et efficiente;
- ✓ Exercer toute autre fonction que le conseil d'administration juge utile au respect de son mandat.

## Composition du comité

---

Le comité de vigilance et de la qualité, pour l'année 2015-2016, était composé des personnes suivantes :

- ✓ Dr Pierre Gfeller, président-directeur général et secrétaire du comité;
- ✓ Mme Pierrette Guillaud, membre du conseil d'administration et représentante des usagers;
- ✓ Mme Alida Piccolo, membre du conseil d'administration et présidente du comité;
- ✓ Mme Josephine Primiani, membre du conseil d'administration;
- ✓ Mme Lucy Rodigues, membre du conseil d'administration et vice-présidente du comité;
- ✓ Mme Caroline Roy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

## Réunions du comité de vigilance et de la qualité

---

Étant donné sa récente constitution, les membres du comité se seront réunis à deux reprises entre le 1<sup>er</sup> avril 2015 et le 31 mars 2016, et ce, aux dates suivantes :

- ✓ Le 2 février 2016
- ✓ Le 3 mars 2016

## Confidentialité

---

- ✓ Toutes les réunions du comité sont confidentielles et ne sont pas publiques.
- ✓ Le comité ne recueille et ne détient que les renseignements nécessaires à l'exécution de ses responsabilités. Ces renseignements doivent, sauf exception, être recueillis sous une forme non nominale. L'accès aux documents conservés par le comité s'exerce conformément aux règles légales applicables. Le comité doit prendre toutes les mesures de sécurité pour assurer le caractère confidentiel des documents qu'il détient ou conserve, dans l'exercice de ses fonctions.

## Déclaration de fonctions remplies

---

Le comité de vigilance et de la qualité déclare avoir rempli ses fonctions au cours de l'exercice financier 2015-2016, notamment en :

- ✓ Recevant et analysant 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;
- ✓ Établissant, par règlement, une procédure d'examen des plaintes conformément à la loi et en transmettant copie au ministre responsable de s'assurer que la procédure est établie et appliquée conformément aux dispositions des articles 29 à 59 de la Loi;
- ✓ Agissant dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services offerts et dans le respect des droits individuels et collectifs et à cette fin, en assurant auprès du conseil d'administration le suivi des recommandations du commissaire, du médecin examinateur et du Protecteur du citoyen.

## Objectifs 2016-2017

---

Les membres du comité de vigilance et de la qualité auront l'occasion, au cours de la prochaine année, de s'approprier le mandat qui leur est dévolu en s'assurant de déterminer clairement son rôle de veille globale des dossiers qualité ayant cours au sein de l'établissement et en clarifiant le niveau d'information souhaité par rapport aux dossiers présentés.

Outre le dépôt des différents rapports annuels de différentes instances ou comités et les dossiers qui pourraient s'ajouter en cours d'année, les membres du comité de vigilance et de la qualité comptent aborder les thèmes suivants au cours de 2016-2017 :

- ✓ Processus d'agrément;
- ✓ Plan directeur qualité;
- ✓ Amélioration continue de la qualité en s'intéressant à la satisfaction des usagers et des plaignants, au suivi des recommandations de la commissaire, du médecin examinateur et du Protecteur du citoyen;
- ✓ Promotion des droits des usagers et du code d'éthique;
- ✓ Inspections professionnelles;
- ✓ Visites ministérielles au sein des centres d'hébergement de soins de longue durée et des ressources intermédiaires.