

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance tenue le : 13 juin 2017

Point de décision

Point d'information

### SUJET :

**FAITS SAILLANTS DU RAPPORT ANNUEL D'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  
**DURÉE :** 5 minutes

### SOMMAIRE :

Un rapport sur les activités du comité de vigilance et de la qualité est produit annuellement. Il est soumis au conseil d'administration pour adoption.

### OBJECTIF POURSUIVI :

Informar les membres du conseil d'administration.

### IMPACT FINANCIER :

Aucun impact.

### PROJET DE RÉOLUTION :

S/O

# RAPPORT ANNUEL

Rapport des activités du comité de  
vigilance et de la qualité

Du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du  
Nord-de-l'Île-de-Montréal

## Mot de la présidente

---

Je suis heureuse de vous présenter le 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 pour l'exercice 2016-2017.

C'est au cours de cette deuxième année suivant sa constitution que le comité a mis en place ses assises en s'appropriant de grands dossiers relatifs à la qualité, permettant ainsi d'atteindre des objectifs fixés l'an dernier. Ceux-ci concernaient entre autres l'amélioration continue de la qualité puisque le comité s'est attardé à la satisfaction des usagers et des plaignants ainsi qu'au suivi des recommandations de la commissaire, du médecin examinateur et du Protecteur du citoyen. Aussi, un projet du commissariat à grand déploiement auprès des employés de l'établissement concernant la promotion des droits des usagers a retenu l'attention du comité.

Le plan d'action concernant les visites en milieu de vie dans les centres d'hébergement de soins de longue durée et des ressources intermédiaires a aussi été présenté au comité qui a manifesté sa satisfaction des orientations prises et qui maintiendra un intérêt l'an prochain quant à la réalisation des actions identifiées visant l'amélioration.

Également, les travaux du comité ont porté sur les sondages de satisfaction et l'expérience-patient et seront poursuivis l'an prochain. Des rapports trimestriels sur la gestion des risques ont été soumis aux membres du comité ainsi que sur les incidents et accidents survenus au cours de l'année au sein des différentes installations. Les membres se sont intéressés à la question de la prévention des infections nosocomiales en prenant connaissance d'un rapport présentant l'état de la situation sur la question. Enfin, après avoir pris connaissance du processus d'analyse approfondie des événements sentinelles, le comité a manifesté le désir de s'y attarder à nouveau l'an prochain.

Quant à l'organisation des activités du comité, les dossiers prioritaires à suivre ont été identifiés et l'élaboration d'un canevas pour mieux définir l'ordre du jour des rencontres s'en est suivi.

Tout au long de l'année, une synthèse des discussions et travaux du comité a été présentée aux membres du conseil d'administration à chacune des séances régulières.

Au cours de la prochaine année, le comité de vigilance et de la qualité continuera d'assumer son rôle de veille globale des dossiers qualité ayant cours au sein de l'établissement. Outre, les thèmes mentionnés ci-haut, les membres du comité souhaitent recevoir le dépôt des rapports annuels de différentes instances ou comités ainsi que d'aborder les dossiers du processus d'agrément et celui des inspections professionnelles.

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 2016-2017, 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 Rodrigues, 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

---

Les membres du comité se seront réunis à trois reprises entre le 1<sup>er</sup> avril 2016 et le 31 mars 2017, et ce, aux dates suivantes :

- ✓ Le 1<sup>er</sup> juin 2016
- ✓ Le 3 novembre 2016
- ✓ Le 1<sup>er</sup> mars 2017

## 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 2016-2017, 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;
  
- ✓ 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.

