



Rapport annuel 2022-2023

Comité de vigilance et de la qualité

Centre intégré universitaire de
santé et de services sociaux de la
Capitale-Nationale

Rapport annuel 2022-2023

Comité de vigilance et de la qualité

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Déposé au conseil d'administration le : 16 mai 2023

COMPOSITION

Mme Monique Carrière, présidente du comité et présidente du conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale

M. Guy Thibodeau, président-directeur général

M. Jacques Beaulieu, commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Mme Line Plamondon, administratrice indépendante

Mme Véronique Vézina, administratrice, désignée par le comité des usagers

Invités :

Mme Natalie Petitclerc, directrice générale adjointe, soutien, administration et performance (invitée le 30 mai)

Mme Marlène Chevanel, directrice adjointe de l'amélioration continue de la qualité (invitée le 30 mai)

Mme Karine Huard, directrice adjointe de l'amélioration continue de la qualité

Mme Marie-France Allen, chef de service du Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE), du Bureau de gestion des projets de recherche (BGPR) et répondante des comités des usagers du CIUSSS

Mme Annie Caron, directrice des affaires juridiques, institutionnelles et corporatives (invitée du mois d'octobre 2022 à mars 2023 par son mandat intérimaire)

Mme Marie-Claude Beauchemin, directrice générale adjointe, planification stratégique et performance (invitée à partir du 23 novembre)

M. Richard Thiboutot, directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (invité le 1^{er} mars et nouveau membre à compter du 6 mars 2023)

1. MANDAT

Le comité de vigilance et de la qualité (CVQ) 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 l'accessibilité sur l'ensemble du territoire, la pertinence, la qualité, la sécurité et l'efficacité des services dispensés et le respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

2. RÉUNIONS

Au cours de la dernière année, le comité s'est réuni à cinq reprises en séances régulières, soit le 30 mai, 12 octobre et 23 novembre 2022, ainsi que le 18 janvier et le 1^{er} mars 2023. Trois rencontres spéciales ou ateliers de travail ont également eu lieu, soit le 20 avril et le 3 octobre 2022, ainsi que le 9 février 2023.

3. ASSIDUITÉ

Le taux d'assiduité est calculé sur la présence des cinq membres du CVQ aux rencontres. Le taux de participation des membres aux réunions pour 2022-2023 est de 88 %.

4. RÉALISATIONS

4.1 Recevoir et analyser les rapports et plans d'action portant sur la pertinence, la qualité, la sécurité, l'efficacité, l'accessibilité et la continuité des services rendus. Le comité a établi des liens systémiques entre ces rapports, fait des recommandations et en a assuré le suivi.

- Rapports trimestriels de la gestion des risques et la qualité des services
- Rapports trimestriels de l'Outil de suivi des recommandations
- Rapports trimestriels du Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE)
- Rapports trimestriels du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Rapports trimestriels du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (en regard des établissements privés)
- Plan d'action sécurité alimentaire
- Plan d'action réduction des erreurs de médicaments
- Plan d'action hygiène des mains
- Plan d'action prévention du suicide

Suivant les présentations, le CVQ a approuvé les orientations proposées et s'est assuré de soutenir la mise en œuvre des plans d'action. Il a notamment recommandé au conseil d'administration de prioriser la formation en prévention du suicide pour les employés du CIUSSS.

4.2 Favoriser la collaboration et la concertation des intervenants concernés par la pertinence, la qualité, la sécurité, l'efficacité, l'accessibilité et la continuité des services rendus.

Le CVQ a rencontré les quatre conseils professionnels de l'établissement afin d'être informé des défis à relever, des dossiers en cours et des préoccupations prioritaires des membres.

- Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)
- Conseil multidisciplinaire (CM)
- Conseil des infirmières et infirmiers (CII)
- Conseil des sages-femmes

Ces rencontres ont permis au CVQ de jouer son rôle de facilitateur, d'agent de synergie et de relais en favorisant les liens entre les différents conseils et en tenant informé le conseil d'administration, et de mettre de l'avant l'importance de la collaboration interprofessionnelle et l'enjeu de la mise en place du dossier numérique. Ce dernier dossier sera suivi au CVQ pour assurer l'avancement des travaux.

Notons que les conseils professionnels siègent à différentes instances, notamment le comité de gestion des risques de l'établissement, ce qui favorise la concertation entre les différentes professions qu'ils représentent.

4.3 Recevoir, analyser, faire des recommandations et assurer le suivi des rapports portant sur le respect des droits des usagers ou le traitement de leurs plaintes et veiller à ce que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) dispose des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour assumer ses responsabilités de façon efficace et efficiente.

Le CVQ s'est penché sur l'analyse des rapports et différents travaux du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CPQS), ainsi que du suivi de certaines plaintes et des

recommandations émises. Le CVQ s'est assuré que les ressources qui sont consenties au CPQS sont suffisantes pour qu'il puisse remplir l'ensemble des responsabilités découlant du régime d'examen des plaintes et de la Loi relative à la lutte contre la maltraitance. D'ailleurs, en 2022-2023, deux ressources professionnelles et une technicienne ont été autorisées en surcroit. Également, deux médecins examinateurs ont été recrutés à temps partiel pour compléter l'équipe.

Le CVQ a aussi porté une attention particulière aux plaintes et signalements de maltraitance.

4.4 Exercer toute autre fonction que le CA juge utile au respect du mandat 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 CVQ a été particulièrement sensible à l'importance du partenariat entre l'utilisateur et ses proches, puisqu'il s'agit d'une voie privilégiée par le CIUSSS de la Capitale-Nationale pour l'amélioration de la qualité des services. Il a également assuré une vigie sur l'analyse réalisée par le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et ses proches, et plus particulièrement en regard de la dimension éthique de ce secteur.

Le CVQ s'est assuré de la poursuite des travaux relatifs à la gestion intégrée des risques et a également participé à une séance de travail menant à la priorisation des risques prioritaires par le CA.

Comme chaque année, le CVQ s'est assuré de rencontrer le personnel du commissariat aux plaintes et à la qualité des services ainsi que les médecins examinateurs.

5. PERSPECTIVES POUR 2023-2024

L'année 2023-2024 impliquera certains défis considérant l'annonce du projet de loi 15 et ses impacts sur la gouvernance du réseau de la santé, sur le régime d'examen des plaintes et sur la composition des comités des usagers. Malgré l'imminence de changement, le CVQ entend poursuivre sa mission et assurer le suivi des plans d'action relatifs à la qualité et à la sécurité des services rendus aux usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale, notamment le plan d'action sur la prévention des chutes.

De façon plus spécifique, le CVQ entend s'assurer que l'établissement soit en mesure de mettre en place les plans d'action pour les six risques prioritaires retenus par le CA dans le cadre de la gestion intégrée des risques, notamment en favorisant la collaboration entre les directions concernées. Il prévoit également assurer la pérennisation de l'exercice et la reddition de comptes qui en découlera.

En 2023 et 2024, les deux dernières séquences du premier cycle d'agrément seront réalisées. Le CVQ entend s'assurer que les directions concernées disposeront des moyens requis pour mettre en œuvre les améliorations requises dans le cadre du premier cycle. Il prévoit également s'assurer que le CA sera préparé à la première séquence du deuxième cycle d'agrément, dont la visite est prévue à l'automne 2024.

Monique Carrière
Présidente du comité de vigilance et de la qualité

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec

