



Rapport annuel 2023-2024

Comité de vigilance et de la qualité

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

Rapport annuel 2023-2024

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 : 12 avril 2024

COMPOSITION

Mme Monique Carrière, présidente du comité et présidente du conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale (démission du CA le 6 février 2024)

M. Normand Julien, président du comité par intérim (depuis le 6 février 2024)

M. Guy Thibodeau, président-directeur général

M. Jacques Beaulieu, commissaire aux plaintes et à la qualité des services (jusqu'à l'automne 2023)

Mme Élisabeth Robert, commissaire aux plaintes et à la qualité des services (depuis le 28 août 2023)

M. Guy Gignac, administrateur (nommé au comité le 26 septembre 2023)

Mme Marie-Josée Guérette, administratrice (nommée au comité le 26 septembre 2023)

Mme Véronique Vézina, administratrice

Mme Line Plamondon, administratrice (jusqu'au 28 septembre 2023)

M. Richard Thiboutot, directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Invitées :

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

MANDAT

Le comité de vigilance et de la qualité (CVQ) exerce les fonctions prévues par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Principalement, il 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.

RÉUNIONS

Au cours de la dernière année, le comité s'est réuni à deux reprises lors de séances régulières, soit le 31 mai et le 22 novembre 2023. Les rencontres du 17 janvier et du 6 mars 2024 ont été annulées.

ASSIDUITÉ

Le taux de participation des membres aux réunions du comité est de 76 % pour 2023-2024.

RÉALISATIONS

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 et annuel de la gestion des risques et la qualité des services
- Suivi des travaux du comité de gestion des risques
- Rapports trimestriels de l'Outil de suivi des recommandations
- Rapports trimestriels et annuel du Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE)
- Rapports trimestriels et annuel 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)
- Rapport annuel sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle

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.

La rencontre avec les présidents des quatre conseils professionnels de l'établissement devait avoir lieu en janvier et a été annulée. Elle sera reprise en 2024-2025.

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. Il s'est également penché sur la situation des ressources humaines du CPQS et des médecins examinateurs. Le CVQ a également pris connaissance de la révision du *Règlement relatif à la procédure d'examen de plaintes*.

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 rencontré les membres exécutifs du Comité des usagers du centre intégré (CUCI) – Capitale-Nationale afin de bien comprendre leur réalité et les impacts du projet de loi n° 15 (Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace). Le CVQ a recommandé que le CIUSSS appuie le CUCI dans la transformation engendrée par ce projet de loi et collabore à la démarche du CUCI afin de mettre en place le nouveau modèle des comités des usagers et des comités de résidents selon cette loi.

Le CVQ a également pris connaissance de la révision de la *Politique relative à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et a fait ses suggestions d'améliorations.

PERSPECTIVES POUR 2024-2025

L'année 2024-2025 impliquera certains ajustements aux priorités et actions du CVQ considérant l'adoption du projet de loi n° 15 et des changements qu'elle entraîne sur les structures de gouvernance des établissements. Le CVQ a à cœur d'assurer la continuité des travaux pour la sécurité et la qualité des soins et services rendus aux usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

C'est dans ce contexte que le CVQ poursuivra et ajustera le suivi des plans d'action en regard des six risques organisationnels tout en assurant la reddition de compte qui en découle.

Cette année sera également marquée par le début du deuxième cycle d'agrément. Le CVQ entend s'assurer que les directions concernées soient préparées à la première séquence de ce cycle pour laquelle une visite d'Agrément Canada est prévue à l'automne 2024.

M. Normand Julien
Président du comité de vigilance et de la qualité

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

Québec

