



# Rapport annuel 2021-2022

Comité de vigilance  
et de la qualité

---

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

# Rapport annuel 2021-2022

## 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 : 20 avril 2022

## COMPOSITION

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

M. Michel Delamarre, président-directeur général

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

Mme Line Plamondon, administratrice

Mme Véronique Vézina, administratrice

Invitées : Mme Natalie Petitclerc, directrice générale adjointe, soutien, administration et performance

Mme Caroline Hardy, technicienne en administration, secrétaire du comité

## 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 6 reprises, soit les 15 avril, 26 mai, 13 octobre et 24 novembre 2021, ainsi que les 19 janvier et 2 mars 2022.

## 4. ASSIDUITÉ

Le taux de participation des membres aux réunions du comité est de 97 % pour 2021-2022.

## 5. RÉALISATIONS

**5.1 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. Établir des liens systémiques entre ces rapports, faire des recommandations et en assurer le suivi**

- Rapport de la gestion des risques et la qualité des services
- Rapports de l'Outil de suivi des recommandations
- Rapports du Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE)
- Plan d'action sur l'actualisation des pratiques et outils cliniques en matière de fugues
- Plan d'action en prévention des chutes
- Plan d'action sur la sécurité alimentaire
- Plan d'action réduction des erreurs de médicaments
- Plan d'action hygiène des mains
- Démarche d'évaluation de la satisfaction des usagers.

Le CVQ s'est assuré à plusieurs reprises que les travaux concernant la sécurité des usagers soient maintenus et mis de l'avant malgré le contexte de la pandémie, en émettant en ce sens des recommandations au conseil d'administration (CA).

## **5.2 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 ces différents comités afin d'être informé de la situation vécue par leurs membres, des défis à relever, de leurs dossiers et préoccupations prioritaires.

- Comité soins et services
- Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)
- Conseil multidisciplinaire (CM)
- Conseil des infirmières et infirmiers (CII).

Le CVQ joue le rôle de facilitateur, d'agent de synergie et de relais en favorisant les liens entre les différents comités et en tenant informé le CA.

## **5.3 Recevoir, analyser, faire des recommandations et en assurer le suivi sur les 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 CPQS a présenté au CVQ ses rapports trimestriels, son rapport annuel et ses différents travaux. Il fait également part au comité du suivi de certaines plaintes et des recommandations émises, de son rapport annuel et ses différents travaux, notamment quant à la maltraitance et aux établissements privés dont il est responsable.

Le CVQ s'est assuré que les informations nécessaires soient transmises au CA.

## **5.4 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**

- Suivi des travaux de vigie des situations préoccupantes dans les différents milieux d'hébergement
- Suivi des travaux concernant la gestion intégrée des risques
- Lecture et commentaires sur les politiques, procédures et règlements en élaboration ou correction avant l'adoption par le CA
- Suivi des travaux d'analyse approfondie de décès consécutifs à des événements accidentels à la Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (DSAPA)
- Rencontre du personnel du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
- Suivi des visites et des recommandations émises par Agrément Canada.

Le CVQ exerce un rôle de vigie pour tous les travaux touchant la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus ainsi que le respect des droits des usagers. Il informe ensuite le CA et émet des recommandations si nécessaire.

## **6. PERSPECTIVES POUR 2022-2023**

En plus d'assurer le suivi des divers dossiers, le comité de vigilance et de la qualité participera activement au processus de gestion intégrée des risques afin de soumettre au conseil d'administration à l'automne 2022 les risques organisationnels prioritaires de l'établissement.

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

