



Notes complémentaires au
Rapport annuel 2008-2009
du Centre hospitalier de l'Université de Montréal

DOCUMENT PRÉPARÉ PAR : Direction des communications
CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Novembre 2009

Notes complémentaires au Rapport annuel 2008-2009 du Centre hospitalier de l'Université de Montréal

Le Rapport annuel 2008-2009 du Centre hospitalier de l'Université de Montréal trace le portrait des activités du CHUM au cours du dernier exercice financier.

Plus qu'un outil de gestion ou encore un simple compte-rendu, le Rapport annuel est un outil promotionnel distribué à grande échelle au sein de la communauté.

Le présent document constitue un complément d'information à l'intention du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal: il apporte des précisions sur certaines activités du CHUM en 2008-2009.

Grandes réalisations, suivis des recommandations : vous trouverez dans les prochaines pages des informations spécifiques touchant notamment l'agrément au sein du CHUM, de même que la sécurité des soins et des services.

Par ailleurs, les conseils et les comités qui siègent au conseil d'administration ont été particulièrement actifs en 2008-2009. Leurs grands projets, les idées qu'ils ont mises de l'avant sont également décrits dans ces Notes complémentaires au Rapport annuel 2008-2009 du Centre hospitalier de l'Université de Montréal.

TABLE DES MATIÈRES

AGRÉMENT.....	4
CONSEIL DES MÉDECINS, DENTISTES ET PHARMACIENS (CMDP).....	5
CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE (CM).....	7
CONSEIL DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS (CII).....	8
COMITÉ DE GESTION DES RISQUES.....	9
COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ.....	10
COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES.....	11
COMITÉ DES USAGERS.....	12

AGRÉMENT

En juillet 2008, le CHUM a fait parvenir sa réponse aux recommandations faites aux équipes d'amélioration continue et aux laboratoires par Agrément Canada. Ces plans d'action couvraient les aspects suivants :

- Le processus d'évaluation du rendement du conseil d'administration et du personnel du CHUM
- La promotion de la qualité de vie au travail
- Le plan d'intervention interdisciplinaire intégré
- Le bilan comparatif des médicaments
- Le consentement éclairé
- La tenue de rencontres du personnel soignant et des laboratoires portant sur la gestion des risques
- L'implantation et la formation portant sur la déclaration des accidents et des incidents
- La révision des mesures de sécurité en santé mentale
- L'instauration d'une politique de divulgation des résultats assurant la confidentialité des informations
- La révision du processus de rendez-vous
- La diminution de l'achalandage des urgences

Dès l'automne 2008, les travaux préparatoires à la visite d'avril 2010 d'Agrément Canada ont débuté. Le nouveau programme QMENTUM d'Agrément Canada, qui compte quatre grandes étapes, a été présenté aux intervenants du CHUM :

- 1- La période de complétion des questionnaires et sondages (automne 2009)
- 2- L'analyse des résultats (automne 2009)
- 3- L'élaboration des plans d'action.
- 4- La visite (avril 2010)

Le processus d'évaluation de la qualité et de la sécurité établi par Agrément Canada, auquel le personnel du CHUM doit se conformer lors de la prestation des soins et des services, touche de nombreuses dimensions. Une attention particulière devra être portée aux pratiques organisationnelles requises (POR) touchant les volets suivants : culture, communication, utilisation des médicaments, milieu de travail, prévention des infections, évaluation des risques.

Le bilan comparatif des médicaments à l'admission, les infections nosocomiales (SARM, *c. difficile*), la contamination des sites opératoires et l'administration en temps opportun d'antibiotiques prophylactiques feront également l'objet d'un suivi attentif.

CONSEIL DES MÉDECINS, DENTISTES ET PHARMACIENS (CMDP)

Le Conseil des médecins dentistes et pharmaciens (CMDP) et son comité exécutif (CECMDP) se sont impliqués dans toutes les facettes de l'organisation des soins au CHUM en 2008-2009. L'évaluation de la qualité de l'acte médical, qui demeure le principal rôle du CMDP, a évidemment été au cœur des priorités du Conseil, qui a vu à la bonne gestion de ses nombreux comités internes, en plus de participer à plusieurs comités relevant de la Direction générale du CHUM.

Le CECMDP a notamment participé au comité conjoint Direction générale - Conseil des médecins dentistes et pharmaciens. Ce groupe a participé à la réalisation de plusieurs dossiers : guichet unique pour les rendez-vous, mise en place de la navette INTERCHUM, élaboration d'une politique de transfert des patients, numérisation des dossiers médicaux et carte unique.

En 2008-2009, le CECMDP s'est également penché sur le plan d'organisation clinique et l'organisation des services cliniques du CHUM centre-ville. Dans ce dossier, l'année a été marquée par l'élaboration des plans fonctionnels et techniques du futur Hôpital, qui s'est faite grâce à l'étroite collaboration entre de nombreux acteurs dont le CMDP, les chefs de département, la Direction générale du CHUM et le MSSS. Cette étape cruciale franchie, le projet fut officiellement lancé.

Améliorer la qualité de l'acte médical est une priorité constante pour le CECMDP, qui a poursuivi la révision des Règles de régie interne du CMDP, des Règlements généraux relatifs à l'hospitalisation et des Règlements départementaux. Un suivi a en outre été assuré pour la gestion des crises consécutives à la pénurie des effectifs médicaux dans certains services et département cliniques.

Le principal comité se penchant sur la qualité de l'acte est le comité central d'évaluation médicale, dentaire et pharmaceutique : il chapeaute l'ensemble des comités des services cliniques et des départements cliniques. Ce comité révise les décès et la majorité des morbidités. Le comité central a émis des recommandations sur les procédures de prise en charge des patients instables souffrant d'infarctus du myocarde et les transferts vers le bloc opératoire des patients de l'unité des grands brûlés. Il a en outre remis un rapport exhaustif sur la procédure à suivre pour compléter dans des délais raisonnables la feuille sommaire et la feuille de soins.

Par ailleurs, un des comités les plus actifs du CECMDP demeure le comité de pharmacologie. Il a la responsabilité de réviser les indications, les procédures d'implantation et l'utilisation des nouveaux médicaments introduits au CHUM. Le comité s'assure aussi de la pertinence des médicaments déjà utilisés dans l'institution. Au cours de la dernière année, le comité de pharmacologie a notamment produit un rapport détaillé sur le traitement et la prise en charge des nausées et des vomissements associés à la chimiothérapie. Ce rapport a permis la mise en place d'une procédure d'utilisation et une hiérarchisation des différents antiémétiques. De plus, grâce au comité de pharmacologie, le CHUM s'est doté de trousse pour le traitement des intoxications au cyanure, s'assurant de traiter rapidement ce type de pathologie.

Enfin, il faut souligner l'important travail réalisé par le Comité d'examen des titres, qui met tout en œuvre pour que le CHUM soit doté des meilleurs effectifs médicaux, dentaires et pharmaceutiques afin de répondre aux besoins de la clientèle, de l'enseignement et de la recherche.

CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE (CM)

La collaboration interprofessionnelle a été au cœur des priorités du Conseil multidisciplinaire (CM) en 2008-2009.

Le CM a poursuivi l'implantation du projet des comités de pairs, qui visent l'amélioration de la qualité de la pratique professionnelle. Six comités de pairs ont vu le jour en 2008-2009, en plus d'un comité consultatif. L'inhalothérapie, les laboratoires et le Service social ont chacun constitué un comité de pairs, alors que trois comités ont été formés par des membres du Service d'orthophonie. Le comité consultatif compte quant à lui des participants issus de la physiothérapie, de l'ergothérapie, de l'orthophonie et de la nutrition.

Le CM a par ailleurs tissé des liens avec le CII et le CMDP, dans le but d'échanger sur les enjeux organisationnels au CHUM. Chaque conseil a partagé sa vision des soins et son fonctionnement interne, pour améliorer la connaissance mutuelle de leurs activités et engagements dans l'organisation.

L'importance de la collaboration interprofessionnelle, la qualité de vie au travail et le rayonnement positif du CHUM devront, pour le CM, être des thèmes valorisés par la prochaine direction générale de l'Hôpital.

Finalement, le CM a assuré un suivi constant du projet de loi 50, modifiant le code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines. Un représentant du Conseil multidisciplinaire a régulièrement informé le comité des activités interprofessionnelles du CHUM des impacts du projet de loi pour les professionnels de l'Hôpital et des façons de bien vivre les changements à venir.

Le Conseil multidisciplinaire du CHUM compte 1600 membres, répartis dans plus de 35 professions.

CONSEIL DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS (CII)

En 2008-2009, le Conseil des infirmiers et des infirmières (CII) a mis l'accent sur l'amélioration des compétences des infirmières et l'amélioration continue de la pratique.

Une équipe de coordination, nouvellement formée, a créé un comité de la pratique en soins infirmiers au CHUM, donnant l'occasion à des infirmières et des infirmières auxiliaires de chaque unité de soins de réfléchir et d'échanger sur différents aspects entourant la pratique clinique et les soins aux patients. Inspiré d'un concept en place depuis 2002 à l'Hôpital d'Ottawa, le comité de la pratique réunit actuellement plus d'une soixantaine de personnes qui formulent également des recommandations en lien avec les soins cliniques.

Le CII a d'ailleurs émis plusieurs recommandations au conseil d'administration, portant notamment sur l'amélioration de la prestation des soins dans les futures chambres du CHUM centre-ville et sur certains aspects légaux des soins infirmiers.

Le 22 octobre 2008, le 4^e Colloque CII-DSI a rassemblé plus de 200 infirmières autour du thème *La sécurité : en route vers l'excellence*. Plusieurs angles du sujet ont été explorés, dont l'obtention du consentement du patient à ses soins et la protection de ses renseignements, la surveillance des opiacés et la révolution que constitue la nouvelle administration des médicaments.

Tout au long de l'année, les infirmières ont été sensibilisées à l'importance du portfolio, un outil de développement permettant d'établir un portrait de leur pratique et leurs objectifs professionnels, lors d'ateliers autodirigés.

La formation continue a également été un aspect important pour le Comité des infirmiers et infirmières auxiliaires (CIIA), que l'on retrouve au sein du CII. Le CIIA a notamment apprécié les efforts déployés par le CHUM afin de permettre aux infirmières auxiliaires de cumuler leurs heures de formation obligatoires.

Le CII compte plus de 2800 membres.

COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

En 2008-2009, le comité de gestion des risques du CHUM a continué sur sa lancée, en poursuivant notamment la constitution du registre des incidents et accidents inscrit dans la réalisation de son mandat.

Ainsi, pour chaque accident ayant des conséquences graves, des analyses approfondies ont été réalisées, permettant d'apporter des correctifs immédiats et de créer des plans d'action à plus long terme. Le comité s'est également doté d'un mécanisme de suivi des recommandations formulées lors de ces analyses et un bilan de leur application est maintenant transmis.

Aussi, la revue des rapports du Bureau du coroner et le suivi des actions recommandées aux autres établissements de santé s'effectuent désormais d'une façon normalisée au CHUM. Les membres du comité de gestion des risques évaluent les recommandations et choisissent celles qui doivent être mises en œuvre au CHUM. Un suivi de leur implantation est par la suite effectué.

Par ailleurs, les groupes de travail mandatés par le comité ont poursuivi leurs travaux sur l'utilisation des opiacés parentéraux, suivant les directives du MSSS. L'utilisation sécuritaire des médicaments et la mise en œuvre de délais de traitement optimaux des ordonnances ont également fait l'objet d'un suivi.

Le comité s'intéresse à plusieurs projets en matière de sécurité des soins et des services dont l'application des stratégies de la campagne québécoise *Ensemble, améliorons la prestation sécuritaire des soins de santé !*, entre autres, les stratégies sur les soins en cas d'infarctus aigu du myocarde, l'équipe d'intervention rapide et le bilan comparatif des médicaments. Le projet OPTIMAH et les pratiques organisationnelles requises intéressent également les membres du comité.

COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

Le Comité de vigilance et de la qualité du CHUM a poursuivi ses travaux en 2008-2009, alors que la qualité et la sécurité des soins aux patients demeurent au cœur des priorités de l'Hôpital.

Fruit du travail accompli, le sondage pour la prestation sécuritaire des soins effectué par la Direction de la gestion de l'information et de la qualité-performance (DGIQP) a révélé une nette amélioration de la perception de la sécurité des soins au sein du personnel du CHUM. En 2007, 73,8 % des employés ont répondu positivement à l'énoncé « Si j'étais soigné au CHUM, je me sentirais en sécurité », comparativement à 67,4 % en 2003.

Le comité s'est par ailleurs penché sur les résultats de l'analyse comparative de l'évaluation de satisfaction menée auprès de la clientèle hospitalisée au CHUM. Depuis mai 2003, la qualité des soins offerts, telle que perçue par les patients, a connu une amélioration significative dans plusieurs secteurs. C'est le cas de la confidentialité, du temps d'attente à l'urgence avant l'hospitalisation et de la propreté des chambres.

Le comité a aussi accordé une attention particulière aux nouvelles modalités du processus d'agrément des établissements, processus auquel la communauté du CHUM participera en 2009-2010. Il a également adopté le deuxième rapport d'étape donnant suite aux recommandations d'avril 2007 d'Agrément Canada.

Toujours soucieux de la qualité des soins et services offerts au CHUM, le comité de vigilance et de la qualité a pris connaissance des réalisations du comité des usagers. Les rapports annuels 07-08 du médecin examinateur et de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ont également fait l'objet d'une attention soutenue de la part du comité, qui a ainsi pu prendre le pouls de l'Hôpital. Constat : les plaintes à caractère médical ont connu une baisse au cours du dernier exercice, tout comme les plaintes des usagers (excluant celles à caractère médical).

La collaboration des gestionnaires du CHUM a par ailleurs permis la mise en œuvre de mesures correctives, favorisant une prise de conscience collective : il importe, pour le bien-être des usagers, d'intervenir et de mettre en évidence les éléments qui ne fonctionnent pas.

Finalement, puisqu'informer contribue à la qualité, la sécurité et l'efficacité des soins donnés, le comité a collaboré et autorisé la diffusion d'un feuillet d'information sur les droits des usagers et le traitement des plaintes.

COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et ses adjointes sont responsables envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

En 2008-2009, 1477 insatisfactions portant sur les soins généraux et spécialisés des trois hôpitaux du CHUM ont été traitées. Cela constitue une diminution marquée de 9 % par rapport à l'année précédente. De plus, 38 insatisfactions provenant des unités de soins de longue durée (clientèle CHSLD) ont été traitées.

En ce qui a trait aux soins généraux et spécialisés, la commissaire et ses adjointes, en collaboration avec les gestionnaires, ont traité 656 plaintes verbales ou écrites et fait 132 interventions. L'équipe du médecin examinateur a été impliquée dans 163 dossiers de plaintes médicales. Finalement, 526 usagers et familles ont reçu de l'aide après avoir manifesté une insatisfaction au bureau de la commissaire, sans toutefois désirer déposer une plainte formelle en vertu du régime.

Depuis mars 2009, le site Internet du CHUM a un espace consacré à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Tous peuvent y déposer leurs plaintes en toute sécurité. La page présente également des ressources utiles pour les usagers : on y trouve les coordonnées pour entrer en contact avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et son équipe, de même que des liens vers le site Web du Comité des usagers ou encore vers le règlement sur la procédure d'examen des plaintes.

Les deux volets du rapport annuel 2008-2009 de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, qui portent sur l'application de la procédure des plaintes (bilan numérique et principales réalisations visant la promotion des droits des usagers) seront prochainement accessibles au public sur ce même site Web.

Par ailleurs, l'équipe de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services s'est impliquée dans la promotion des droits des usagers : un nouveau feuillet et des affiches sur le thème « Votre satisfaction nous tient à cœur » sont distribués dans l'établissement et déployés sur son site Web.

COMITÉ DES USAGERS

Le Comité des usagers du CHUM (CU) s'est doté de nouvelles orientations et d'un plan d'action avec quatre principes directeurs au cours du dernier exercice :

- Consacrer l'essentiel des énergies à l'amélioration des conditions de vie et à la défense des droits des usagers
- Assurer une présence dans les trois établissements du CHUM
- Être actif sur le terrain par des projets et des actions concrètes
- Veiller aux intérêts des usagers dans le cadre du projet CHUM centre-ville

Outre sa présence au sein du conseil d'administration du CHUM et de divers comités année après année, le CU s'est particulièrement intéressé au projet-pilote de fermeture des unités de soins de longue durée (Hôpital Notre-Dame et Hôpital Saint-Luc). Sur cette question, il a travaillé en collaboration avec le comité de travail du Regroupement provincial des comités des usagers, des responsables et des intervenants-clés du CHUM.

Le CU a mis en place des moyens pour faciliter l'accès à ses services. En tout, 3000 affichettes et 3000 signets ont été distribués; la section du Comité des usagers a été bonifiée sur le site Internet du CHUM et le CU a maintenant un local au pavillon 275 Viger de l'Hôpital Saint-Luc. Il a également participé à la réalisation du *Guide d'accueil à l'intention des patients externes atteints de cancer et de leurs proches* en collaboration avec le Centre de lutte contre le cancer du CHUM.

En septembre 2008, le Comité s'est adjoint les services d'une coordonnatrice permanente. Ce nouveau poste permet de mieux répondre aux demandes de renseignements et d'assistance des usagers, en plus de soutenir le travail de ses membres bénévoles. Entre septembre 2008 et mars 2009, le Comité a traité une cinquantaine d'appels téléphoniques.

Au cours de la prochaine année, le Comité des usagers entend intensifier sa présence dans les murs du CHUM, en développant de nouveaux moyens de communication. Une grande place sera par ailleurs réservée à l'accueil des usagers dans les hôpitaux. Finalement, le CU poursuivra son travail de vigilance; il s'attardera notamment à la fermeture de l'unité des soins de longue durée de l'Hôtel-Dieu.

Notes complémentaires au Rapport annuel 2008-2009 du Centre hospitalier de l'Université de Montréal

Édition : Nicole Beaulieu

Recherche et rédaction : Sandra Aubé

Révision linguistique : Camille Larose

Collaboration spéciale à la rédaction : Mélissa Bourgoin et France Lafrenière