

PAR COURRIEL

Le 29 novembre 2018

Objet : Demande d'accès à l'information | réponse
N./d. A1819-027

Nous avons procédé au traitement de votre demande, visant l'obtention des renseignements suivants :

- Le nombre total détaillé par année de rapport de déclaration d'incident ou d'accident produits en 2014, 2015, 2016, 2017 et 2018 à nos jours, pour l'ensemble du CISSS de Laval, ainsi que pour le RCNE et l'Urgence;
- Le nombre total détaillé par année de chutes ou quasi-chutes de patients produits en 2014, 2015, 2016, 2017 et 2018 à nos jours, pour l'ensemble du CISSS de Laval, ainsi que pour le RCNE et l'Urgence;
- Le nombre total détaillé par année d'erreurs de médicament, de traitement ou d'intervention produits en 2014, 2015, 2016, 2017 et 2018 à nos jours, pour l'ensemble du CISSS de Laval, ainsi que pour le RCNE et l'Urgence;
- Le nombre total détaillé par année d'erreurs de test diagnostique de toutes sortes produites en 2014, 2015, 2016, 2017 et 2018 à nos jours, pour l'ensemble du CISSS de Laval, ainsi que pour le RCNE et l'Urgence;
- Le nombre total détaillé par année de problèmes d'abus, d'agression, de harcèlement ou d'intimidation en 2014, 2015, 2016, 2017 et 2018 à nos jours, pour l'ensemble du CISSS de Laval ainsi que pour le RCNE et l'Urgence;
- Le nombre total détaillé par année des plaintes faites par des patients ou familles des patients au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, verbales ou écrites reçues et traitées en 2014, 2015, 2016, 2017 et 2018 à nos jours, pour l'ensemble du CISSS de Laval, ainsi que pour le RCNE et l'Urgence.

Veillez trouver ci-joint les documents accessibles détenus par le CISSS de Laval et susceptible de répondre à votre demande.

Pour le détail des plaintes au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, nous vous référons à nouveau au *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services* pour les années visées. Ces rapports sont disponibles sur le site Internet du CISSS de Laval :

<http://www.lavalensante.com/documentation/rapport-annuel-plaintes-et-qualite/>

Nous vous prions d'accepter nos sincères salutations.