

Nomination de Hong Hanh Vo au poste de commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services

Le 17 mars 2016 – J'ai le plaisir d'accueillir Hong Hanh Vo au poste de commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services pour le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

À ce titre, Mme Vo sera chargée d'appliquer la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des clients et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour le Centre gériatrique Maimonides Donald Berman, le CHSLD juif de Montréal, l'Hôpital Mont Sinaï, le Centre Miriam, le Centre de réadaptation Constance-Lethbridge et le Centre de réadaptation MAB-Mackay. Elle recommandera à la commissaire aux plaintes et à la qualité de services toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes. Mme Vo prêtera assistance au client pour la formulation de sa plainte et l'informerá de tous ses droits, elle donnera suite à la plainte et transmettra ses conclusions aux différentes instances concernées. Elle assurera le suivi auprès des autorités concernées de l'établissement lorsqu'un membre du personnel est visé par une plainte. De plus, Mme Vo assistera la commissaire aux plaintes et à la qualité de services dans la gestion du personnel de l'équipe de même que dans l'optimisation de l'organisation du travail.

Auparavant, Mme Vo était conseillère juridique et personne-ressource au Conseil pour la protection des malades, où elle dispensait des conseils et rédigeait des avis juridiques pour toute question liée aux droits des usagers du réseau de la santé, au fonctionnement des comités des usagers, au régime des plaintes et autres recours juridiques. En 2012, Mme Vo a occupé les fonctions de commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services par intérim du CSSS du Sud de Lanaudière. Elle est entrée en service au Centre gériatrique Maimonides Donald Berman et au CHSLD juif de Montréal en 2014 en tant que commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. En 2015, Mme Vo a assumé le rôle de commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services par intérim pour le CIUSSS.

Mme Vo est titulaire d'un baccalauréat en histoire de l'art et d'un baccalauréat en droit de l'Université de Montréal.

« Mon objectif demeure toujours le même, défendre les droits des usagers et améliorer la qualité des services et des soins aux usagers a déclaré Mme Vo. La nouvelle organisation qu'est le CIUSSS a certainement facilité les communications et la collaboration entre les différents intervenants et instances. Cela permet assurément des interventions plus efficaces afin d'assurer la qualité des services et des soins. J'espère pouvoir contribuer pleinement à cet effort collectif. »

Avec Mme Vo et les autres membres de l'équipe de la direction, et en partenariat avec tous les établissements de notre réseau, je suis enthousiaste à l'idée d'entrer dans cette ère nouvelle dans le domaine des soins de santé. Elle apportera à notre réseau son expertise dans les régimes de plaintes et les droits des usagers, en s'assurant que les droits des clients et résidents soient respectés et que les plaintes soient traitées dans les meilleurs délais et d'une manière professionnelle.

Lawrence Rosenberg, M.D., Ph. D.
Président-directeur général