

# **TABLEAU INTÉGRÉ DU SUIVI DES PLANS D'AMÉLIORATION COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ 2021-2022**

[www.ciusssmcq.ca](http://www.ciusssmcq.ca)

Produit par la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique – mai 2022

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Mauricie-et-  
du-Centre-du-Québec*

Québec 

# Table des matières

---

	<b>Page</b>
<u>Synthèse de l'évolution des suivis</u>	3
<u>État d'avancement global (Bilan)</u>	5
<u>Protecteur du citoyen</u>	5
<u>Agrément</u>	6
<u>Inspection professionnelle</u>	7
<u>Visite d'évaluation en CHSLD</u>	8
<u>Visite d'évaluation en RI RTF</u>	9
<u>Autres plans d'action :</u>	9
Plan d'action en prévention des chutes	9
Plan d'action événements Roland-Leclerc	9
Plan d'action en réponse aux recommandations du CUCI	9
<u>Certification des résidences privées pour aînés (RPA)</u>	9
<u>Certification des ressources d'hébergement en dépendance (RHD)</u>	9
<u>Rapport enquête Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)</u>	10
<u>Rapports du coroner</u>	10
<u>Événements sentinelles</u>	11

# Tableau intégré du suivi des plans d'amélioration

Synthèse de l'évolution des suivis 2021-2022

Recommandations Plan d'action	CVQ 25-11-2020	CVQ 26-05-2021	CVQ 23-11-2021	CVQ 17-05-2022	Progression	Commentaires à l'attention des membres du CVQ
Protecteur du citoyen (PDC)	50% (21/42)	8% (3/36)	82% (36/44)	NA		Poursuite des recommandations et suivi des nouveaux rapports. 2021-2022: 16 rapports en traitement par le PDC et 2 rapports en suivi de recommandations. Période précédente 2018 à 2020: 28 rapports toujours en traitement par le PDC et 5 rapports en suivi de recommandations.
Agrément Canada - Suivis de la visite 2019	0 % (0/21)	73% (54/74)	73% (54/74)	93% (69/74)		Les données visent une visite effectuée en octobre 2019 exigeant le suivi de 74 non conformités à Agrément Canada. Des preuves ont été déposées en 2020 et 2021 ont été jugées conformes. Les 5 derniers critères en suivi feront l'objet d'un dépôt de preuves le 19 avril et le 17 octobre 2022. Il y aura 2 autres visites d'Agrément Canada planifiées en 2022, soit en juin et en septembre. Des suivis devront être effectués à la réception des rapports.
Inspections professionnelles	100 % (45/45)	100% (45/45)	100% (45/45)	84% (42/50)		L'ordre des pharmaciens du Québec est en suivi. Le développement d'une nouvelle installation pour la pharmacie au CHAUR est requise depuis 2017.
Visite en CHSLD	72 % (114/158)	74% (117/158)	76% (120/158)	38% (48/127)		48 recommandations sont jugées complétées. La réalisation de 46 autres recommandations doit être évaluée. 3 CHSLD sont jugés préoccupants et font l'objet de suivis aux six mois. Certains milieux n'ont pas été évalués depuis 2016.
Visite en RI-RTF	18 % (3,5/19)	100% (19/19)	100% (19/19)	NA		Dernières visites du MSSS remontent à 2015. Les recommandations antérieures ont été complétées.
Autres plans d'actions	57 % (37/65)	56% (35/62)	58% (42/72)	70% (47/67)		Unité de vie des Érables (R.-Leclerc), une relance en suivi des actions sera effectuée en septembre 2022. Plan d'action sur la prévention des chutes complété. Pour le PACUCI, 5 recommandations sont en cours (2 antérieures et 3 nouvelles).
Résidences pour aînées (RPA) - Échues (Objectif 0% aucun certificat échu)	31%	38%	36%	31%		Progression significative depuis l'automne 2021 pour rattraper le retard.
Ressources d'hébergement en dépendance (RHD) - Échues (Objectif 0% aucun certificat échu)	0%	33%	56%	50%		La Maison Jean Lepage a cessé ses activités en 2021. Les travaux d'Agrément Canada concernant le renouvellement des certificats de conformité accusent un retard significatif. Une ressource a amorcé en avance un processus de renouvellement (Le Grand Chemin) afin d'arrimer le renouvellement de ses trois installations, dont deux sont situées sur d'autres territoires.
Enquête CDPDJ	56 % (5/9)	82% (14/17)	9% (1/11)	78% (14/18)		En 2021-2022, 14 des 18 enquêtes ont été traitées et complétées. Le suivi des recommandations est en cours pour les enquêtes toujours ouvertes.
Rapport du coroner	100% (9/9)	25% (1/4)	100% (3/3)	38% (3/8)		Au courant des 12 derniers mois, 8 rapports ont commandé des suivis. 3 de ces suivis sont complétés.
Événements sentinelles	35% (40/115)	59% (130-221)	62% (84/136)	78% (203/260)		78% : Événements sentinelles 2021-2022 seulement. 2018-2019 : 3 enquêtes à compléter 2019-2020 : 4 enquêtes à compléter 2020-2021 : 64 enquêtes à compléter 2022-2023 : à venir

Note: Les suivis terminés en 2018-2019 et 2019-2020 ont été retirés du tableau de suivi.

## Tableau intégré du suivi des plans d'amélioration

### Bilan - État d'avancement des suivis - 2021-2022

Légende : Gris : Terminé | Orange : Nouveau | Vert : Évolution normale | Jaune : Évolution modérée (sans risque; aucun suivi au CVQ) | Rouge : Dossier critique à discuter au prochain CVQ |

PROTECTEUR DU CITOYEN				État d'avancement		
Rapports du Protecteur du citoyen (PDC) en suivi 2021-2022	Date du rapport	Échéancier	Nombre de recommandations	Nombre de réalisées	% de réalisation	Commentaires
CJ - DPJF - Services dispensés	2021-05-03	2022-07-15	3	1	33%	2020-00869 / 21-01585 En attente du PDC pour 1 recommandation
CH - DSI - Soins et services dispensés	2021-07-27	2022-05-31	1	0	0%	2019-00776 / 21-06484 En attente du suivi de la direction
RPA - DQEPE - Sécurité et vols	2021-01-26	À venir	À venir	À venir	À venir	2020-00608 / 20-16197 Dossier en traitement par le PDC
RI - SAPA - Soins et services	2021-02-19	À venir	À venir	À venir	À venir	2020-01854 / 20-17594 Dossier en traitement par le PDC
CJ - DPJF - Services dispensés	2021-05-17	À venir	À venir	À venir	À venir	2020-01205 / 21-02173 Dossier en traitement par le PDC
CH - DSI - Soins et services dispensés	2021-07-28	À venir	À venir	À venir	À venir	2021-01149 / 21-04596 Dossier en traitement par le PDC
CJ - DPJF - Services dispensés	2021-07-30	À venir	À venir	À venir	À venir	2020-01950 / PDC : à venir Dossier en traitement par le PDC
RI - SAPA - Soins et services	2021-11-19	À venir	À venir	À venir	À venir	2021-01655 / 21-13631 Dossier en traitement par le PDC
CHSLD - SAPA - Soins et services	2022-02-18	À venir	À venir	À venir	À venir	2021-02846 / 21-17697 Dossier en traitement par le PDC
CJ - CPEJ - Soins et services	2022-03-04	À venir	À venir	À venir	À venir	2021-01193 / 21-19464 Dossier en traitement par le PDC
CJ - CPEJ - Soins et services	2022-03-07	À venir	À venir	À venir	À venir	2021-01595 / 21-19468 Dossier en traitement par le PDC
CJ - CPEJ - Soins et services	2022-03-07	À venir	À venir	À venir	À venir	2021-00795 / 21-19615 Dossier en traitement par le PDC
CJ - CPEJ - Soins et services	2022-03-11	À venir	À venir	À venir	À venir	2021-01728 / 21-20130 Dossier en traitement par le PDC
CHSLD - SAPA - Soins et services	2022-03-16	À venir	À venir	À venir	À venir	2021-02813 / 21-19744 Dossier en traitement par le PDC
CH - DPJF - Soins et services	2022-03-24	À venir	À venir	À venir	À venir	2021-02810 / 21-20768 Dossier en traitement par le PDC
CJ - DPJ - Soins et services	2022-03-28	À venir	À venir	À venir	À venir	2021-01407 / 21-21168 Dossier en traitement par le PDC
CJ - DPJ - Soins et services	2022-04-04	À venir	À venir	À venir	À venir	2020-01577 / 22-00029 Dossier en traitement par le PDC
CLSC - SAPA - Aspect financier	2022-04-08	À venir	À venir	À venir	À venir	2020-02569 / 21-19980 Dossier en traitement par le PDC
<b>CIUSSS</b>			<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	

AGREMENT				Etat d'avancement		
Cahier de normes (critères en suivi)	Date du dernier rapport	Critères en suivi (CIUSSS)	Nombre réalisé	Nb à répondre pour 2021	Nb à répondre pour 2022	Commentaire
Gestion des médicaments	2019-12-05	2	2	NA	NA	Les 2 recommandations de la visite (2019-12-05) ont été complétées.
Leadership	2019-12-05	1	0	0	1	Preuve transmise le 19 avril 2022: en attente de la décision d'Agrément Canada
Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables	2019-12-05	3	0	0	3	Les 3 critères seront possiblement vérifiés lors d'une prochaine visite.
Programmes-services-jeunesse - Services de périnatalité et d'obstétrique	2019-12-05	11	11	NA	NA	Les 11 recommandations de la visite (2019-12-05) ont été complétées.
Programmes-services-jeunesse - Services de sage-femme et maisons de naissance	2019-12-05	4	4	NA	NA	Les 4 recommandations de la visite (2019-12-05) ont été complétées.
Programmes-services-jeunesse - Services pour jeunes en difficulté	2019-12-05	5	5	NA	NA	Les 5 recommandations de la visite (2019-12-05) ont été complétées.
Programmes-services-jeunesse - Services pour la protection de la jeunesse	2019-12-05	9	9	NA	NA	Les 9 recommandations de la visite (2019-12-05) ont été complétées.
Programmes-services-jeunesse - Services pour la santé mentale en communauté	2019-12-05	14	14	NA	NA	Les 14 recommandations de la visite (2019-12-05) ont été complétées.
Programmes-services-jeunesse - Services pour la procréation médicale assistée (PMA)	2019-12-05	1	1	NA	NA	La recommandation de la visite (2019-12-05) a été complétée.
Programmes-services santé mentale et dépendance - Service de santé mentale - Excellence des services	2019-12-05	1	0	0	1	Preuve à transmettre le 17 octobre 2022
Programmes-services santé mentale et dépendance - Service de santé mentale (usagers inscrits)	2019-12-05	7	7	NA	NA	Les 7 recommandations de la visite (2019-12-05) ont été complétées.
Programmes-services santé mentale et dépendance - Services d'urgences psychiatriques	2019-12-05	2	2	NA	NA	Les 2 recommandations de la visite (2019-12-05) ont été complétées.
Programmes-services santé mentale et dépendance - Service de santé mentale (usagers admis)	2019-12-05	1	1	NA	NA	La recommandation de la visite (2019-12-05) a été complétée.
Programmes-services santé mentale et dépendance - Service de dépendance (usagers inscrits)	2019-12-05	12	12	NA	NA	Les 12 recommandations de la visite (2019-12-05) ont été complétées.
Programmes-services santé mentale et dépendance - Service de dépendance (usagers admis)	2019-12-05	1	1	NA	NA	La recommandation de la visite (2019-12-05) a été complétée.
<b>CIUSSS</b>		<b>74</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	

INSPECTION PROF.			Etat d'avancement			
Ordre professionnel	Date du rapport	Échéancier	Nombre de recommandations	Nombre de réalisées	% de réalisation	Commentaires
Ordre des Pharmaciens du Québec (OPQ) - Plan de priorisation	2017-08-28	2022-04-15	43	42	99%	Nouvelles installations requises depuis 2017.
Ordre des Pharmaciens du Québec (OPQ) - Rapport quinquennal	À venir	2023-05-15	7	À venir	À venir	Plan de correction des lacunes en suivi par l'OPQ.
Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ) (Pénitencier T-R)	2019-03-06	NA	NA	NA	NA	Les 5 recommandations ont été complétées le 2019-11-01.
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (OIIAQ)	2019-03-22	NA	NA	NA	NA	Les 6 recommandations ont été complétées.
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (OIIAQ)	2019-04-12	NA	NA	NA	NA	Les 6 recommandations ont été complétées.
<b>CIUSSS</b>			<b>50</b>	<b>42</b>	<b>84%</b>	

VISITES EN CHSLD				État d'avancement		
Installation en suivi	Date visite	Échéancier (estimé)	Nombre de recommandations	Nombre de réalisées	% de réalisation	Commentaires
Lucien-Shooner (B-N-Y)	2016-04-26	2019-04-25	5	4	80%	
Romain-Becquet (B-N-Y)	2016-04-27	2019-04-26	7	6	86%	
Mgr Paquin (V-B)	2016-07-13	2019-07-12	11	9	82%	
La Pérade (V-B)	2016-07-14	2019-07-13	8	7	88%	
Centre Saint-Joseph (T-R)	2018-07-25	2021-07-24	4	1	25%	
Louis Denoncourt (T-R)	2018-07-26	2021-07-25	3	2	67%	
Centre d'hébergement du Chêne (A-É)	2018-09-11	2021-09-10	2	1	50%	
Frédéric-George-Heriot (Drummond)	2019-06-25	2022-06-24	8	4	50%	
Saint-Maurice (Énergie)	2019-07-09	2022-07-08	5	4	80%	
Marguerite-d'Youville (Drummond)	2019-09-24	2022-09-23	7	6	86%	
l'Accueil Bon-Conseil (Drummond)	2019-09-25	2022-09-24	2	1	50%	
Du Roseau (A-É)	2019-10-15	2022-10-14	3	0	0%	
Centre Christ-Roi (B-N-Y)	2019-11-06	2022-11-05	5	1	20%	
St-Célestin (B-N-Y)	2019-11-07	2022-11-06	4	2	50%	
Cooke (T-R)	2019-12-03	2021-11-29	4	0	0%	
St-Célestin (B-N-Y)	2019-11-07	2022-11-06	4	2	50%	
Roland-Leclerc (T-R)	2020-03-02	2022-02-24	3	0	0%	
Warwick (ancien Étoiles-d'Or) (A-É)	2021-10-05	2022-07-14	9	À venir	À venir	La réalisation des actions sera suivie aux 6 mois.
Fortierville (B-N-Y)	2021-10-06	2022-10-06	6	À venir	À venir	La réalisation des actions sera réévaluée.
St-Narcisse (V-B)	2021-10-27	2022-10-27	5	À venir	À venir	La réalisation des actions sera réévaluée.
Avellin-Dalcourt (Maskinongé)	2021-11-09	2022-11-10	8	À venir	À venir	La réalisation des actions sera suivie aux 6 mois.
Ste-Thècle (V-B)	2021-11-11	2022-11-11	6	À venir	À venir	La réalisation des actions sera suivie aux 6 mois.
Plessisville (ancien Tilleul) (A-É)	2021-12-08	2022-12-08	6	À venir	À venir	La réalisation des actions sera réévaluée.
Lyster (ancien Quatre-Vents) (A-É)	2021-12-09	2022-12-09	6	À venir	À venir	La réalisation des actions sera réévaluée.
Haut-Saint-Maurice (Haut-Saint-Maurice)	2022-03-30	À venir	À venir	À venir	À venir	En attente du rapport d'évaluation.
Lafèche (Énergie)	2022-03-31	À venir	À venir	À venir	À venir	En attente du rapport d'évaluation.
St-Eusèbe (A-É)	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	Les 6 recommandations de la visite (2016-10-04) ont été réalisées (2019-10-03)
Cloutier-du-Rivage (T-R)	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	La recommandation de la visite (2017-02-01) a été réalisée (2020-01-31)
<b>CIUSSS</b>			<b>127</b>	<b>48</b>	<b>38%</b>	

VISITES EN RI-RTF			État d'avancement			
Installation	Date visite	Échéancier	Nombre de recommandations	Nombre de réalisées	% de réalisation	Commentaires
RI-RTF Programme DI-TSA	2015-01-29	NA	NA	NA	NA	Dernière visite du MSSS 2015-01-29
RI-RTF Programme Jeunes en difficulté	2015-07-23	NA	NA	NA	NA	Dernière visite du MSSS 2015-07-23
RI-RTF Programme Santé mentale	2015-12-09	NA	NA	NA	NA	Dernière visite du MSSS 2015-12-09
<b>CIUSSS</b>			<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	

AUTRES PLANS D' ACTIONS			État d'avancement			
Nom du Plan d'action	Date plan d'action	Échéancier	Nombre d'actions	Nombre de réalisées	% de réalisation	Commentaire
Plan d'action en prévention des chutes	2016-11-29	2022-03-31	30	30	100%	Les actions du plan sont complétées. De nouvelles actions pourront émaner du comité tactique chute (sous-comité gestion des risques)
Plan d'action - Recommandations du CUCI	2021-2022	2022-04-01	5	1	20%	2 recommandations antérieures sont toujours en cours et il y en a 3 nouvelles. 2 recommandations précédentes n'ont pas été reconduites.
Plan d'action événements survenus à l'Unité de vie des Érables (R.-Leclerc)	2020-01-24	2022-03-31	32	16	50%	Une relance sera effectuée en septembre 2022 aux personnes responsables des actions.
<b>CIUSSS</b>			<b>67</b>	<b>47</b>	<b>70%</b>	

RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS			État d'avancement			
Processus de certification	Nombre	Certifiée	Attestation temporaire	Renouvellement	Attestation ou renouvellement échus	Commentaires
Résidences privées pour aînés - actives	162	67%	1%	32%	31%	Progression significative depuis l'automne 2021. Retards dans les certifications dû à la pandémie, au retard de visites par Agrément Canada en retard. L'attestation temporaire échue est de la responsabilité du MSSS (RPA située à Obedjwan).

Ressources d'hébergement en dépendance (RHD)			État d'avancement			
Processus de certification	Nombre	Certifiée	Attestation temporaire	Renouvellement dans les délais	Attestation ou renouvellement échus	Commentaires
Ressources d'hébergement en dépendance	8	100%	0%	50%	50%	Retards en raison des délais dans les travaux d'Agrément Canada.



Enquêtes CDPDJ		2021-2022			État d'avancement		
Enquêtes de la CDPDJ	Nombre enquêtes reçues	En cours / en attente des recommandations	Sans recommandation	Terminées	% de réalisation	Commentaires	
Zone sud (1er avril 2021 au 31 mars 2022)	8	1	7	7	88%	Pas de recommandation, mais des engagements ont été pris pour 2 enquêtes.	
Zone nord (1er avril 2021 au 31 mars 2022)	3	1	2	2	67%	1 enquête n'a pas de recommandation, mais des engagements ont été pris. 1 enquête est toujours en cours depuis 2018 (en attente du suivi d'une recommandation par un autre établissement) - non comptabilisée. 1 enquête est toujours en cours depuis 2019 (en attente de fermeture par la CDPDJ - suivi recommandations complété) - non comptabilisée.	
Zone centre (1er avril 2021 au 31 mars 2022)	7	2	5	5	71%		
<b>CIUSSS</b>							

RAPPORT CORONER		2021-2022			État d'avancement		
Numéro du rapport	Date du rapport	Échéancier	Nombre de recommandations	Nombre de réalisées	% de réalisation	Commentaire	
2020-07795 (HSM)	2021-06-30	2021-09-28	1	1	100%		
2019-05033 5899 (T-Rivières)	2021-09-24	2021-12-22	1	1	100%		
2020-08003 5918 (T-Rivières)	2021-09-24	2021-12-23	1	0	0%		
2020-04629 5932 (T-Rivières)	2021-10-07	2022-01-05	1	1	100%		
2021-00561 5928 (Énergie)	2021-10-14	2022-01-12	1	0	0%		
2020-00395 (Énergie)	2021-11-30	2022-02-28	1	0	0%		
2020-08021 5978 (T-Rivières)	2022-02-02	2022-05-03	1	0	0%		
2021-02957 5985 (Énergie)	2022-02-03	2022-05-30	1	0	0%		
<b>CIUSSS</b>			8	3	38%		

ÉVÉNEMENTS SENTINELLES	2021-2022			État d'avancement		
	Direction	Catégorie d'événement	Échéancier	Nb d'événements sentinelles	Nb terminés	% de réalisation
<b>CHUTES</b>						
Direction des services spécialisés chirurgicaux et oncologiques	Chute	Variable	1	1	100%	100%
Direction des services ambulatoires et des soins critiques	Chute	Variable	2	2	100%	50%
Direction du programme SAPA	Chute	Variable	110	104	95%	95%
Direction des soins infirmiers (DSI)	Chute	Variable	9	8	89%	89%
Direction programme déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique	Chute	Variable	2	1	50%	100%
Direction programme santé mentale adulte et dépendance (DSMD)	Chute	Variable	4	2	50%	50%
			<b>128</b>	<b>118</b>		
<b>MÉDICATION</b>						
Direction des services ambulatoires et des soins critiques	Médication	Variable	4	4	100%	100%
Direction des services multidisciplinaires (DSM)	Médication	Variable	2	2	100%	100%
Direction programme santé mentale adulte et dépendance (DSMD)	Médication	Variable	1	1	100%	100%
Direction du programme SAPA	Médication	Variable	4	3	75%	75%
Direction des soins infirmiers (DSI)	Médication	Variable	3	2	67%	100%
			<b>14</b>	<b>12</b>		
<b>AUTRES</b>						
Direction de l'enseignement universitaire, de la recherche et de l'innovation	Autre	Variable	1	1	100%	100%
Direction des services spécialisés chirurgicaux et oncologiques	Autre	Variable	11	8	73%	64%
Direction des soins infirmiers (DSI)	Autre	Variable	7	5	71%	71%
Direction des services ambulatoires et des soins critiques	Autre	Variable	8	5	63%	88%
Direction du programme SAPA	Autre	Variable	15	9	60%	93%
Direction des services multidisciplinaires (DSM)	Autre	Variable	22	13	59%	41%
Direction programme santé mentale adulte et dépendance (DSMD)	Autre	Variable	18	8	44%	39%
Direction de la protection de la jeunesse	Autre	Variable	5	2	40%	60%
Direction programme déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique	Autre	Variable	5	1	20%	40%
Direction programme jeunesse-famille	Autre	Variable	17	3	18%	53%
			<b>109</b>	<b>55</b>		
<b>CIUSSS</b>			<b>260</b>	<b>196</b>	<b>75%</b>	<b>78% (203/260)</b>