

TABLEAU INTÉGRÉ DU SUIVI DES PLANS D'AMÉLIORATION COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ 2020-2021

www.ciusssmcq.ca

Produit par la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et
de l'éthique – Mai 2021

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

Québec 

Table des matières

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

Tableau intégré du suivi des plans d'amélioration



Mise à jour du tableau: 2021-05-18

Synthèse de l'évolution des suivis 2020-2021

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 |

Évolution du taux d'avancement

Recommandations Plan d'action	CVQ 18-03-2020	CVQ 27-05-2020	CVQ 25-11-2020	CVQ 26-05-2021	Progression	Commentaires à l'attention des membres du CVQ
Protecteur du citoyen	23 % (7/31)		50% (21/42)	8% (3/36)	→	Poursuite des recommandations non-traitées et nouveaux rapports. La plupart des recommandations ont été réalisées mais sont en attente d'approbation du protecteur du citoyen.
Agrément - Critères pour 2019	0 % (0/21)		0 % (0/21)	73% (54/74)	→	Les non conformités qui se trouvaient dans le précédent tableau (qui découlaient des visites effectuées en 2017 et 2018) ont toutes été approuvées par Agrément Canada à la suite de preuves déposées. Les données actuelles visent une visite effectuée en octobre 2019 qui a fait l'objet de 74 non conformités pour lesquelles des preuves ont été déposées le 10 novembre 2020. Des 74 critères jugés non conformes, il en reste 20 (qui seront vérifiés sur place lors de la prochaine visite, ou pour lesquels des preuves sont demandées le 2 septembre 2021 ou le 5 mars 2022).
Inspections professionnelles	57 % (39/45)		100 % (45/45)	100% (45/45)	→	Aucune nouvelle recommandation reçue.
Visite en CHSLD	75 % (106/141)		72 % (114/158)	74% (117/158)	→	
Visite en RI-RTF	5 % (1/19)		18 % (3,5/19)	100% (19/19)	→	Les actions qui étaient à entreprendre concernant les recommandations ont toutes été effectuées.
Autres plans d'actions	69 % (33/48)	Les responsables des plans d'action n'ont pas été contactés pour faire une mise à jour considérant le délestage en lien avec la priorité 1 (Capital humain) et la situation avec la Covid-19.	57 % (37/65)	56% (35/62)	→	Concernant les événements survenus à l'Unité de vie des Érables (R.-Leclerc), le plan d'action est élaboré et en cours d'implantation. Plan d'action Ste-Thècle est réalisé à 100% Aucun changement concernant les plans d'action sur la prévention des chutes. Pour le plan d'action du CUCI, sur les 8 actions, 1 a été reportée à dans plusieurs années et les 7 autres actions, bien que non complétées, sont en cours. La pandémie a reporté certaines actions.
Résidences pour aînées (RPA) - Échues (Objectif 0% aucun certificat échu)	30 % (64/212)		31%	38%	→	Situation particulière reliée au contexte de la Covid-19.
Ressources d'hébergement en dépendance (RHD) - Échues (Objectif 0% aucun certificat échu)	33% (3/9)		0%	33%	→	Une ressource est en attente de la visite d'Agrément Canada qui n'a pu avoir lieu tel que prévu en juin 2020. 3 ressources ont amorcé un processus de renouvellement. Agrément Canada a interrompu les visites d'évaluation. Ils sont en attente de suivis de la part de l'organisme évaluateur. Les trois ressources sont considérées comme étant certifiées puisqu'elles sont inscrites dans le processus de renouvellement de leur certificat.
Enquête CDPDJ	27 % (4/15)		56 % (5/9)	82% (14/17)	→	

Rapport du coroner	67 % (8/12)	100% (9/9)	25% (1/4)		3 dossiers ont été apportés au CECMDP pour étude locale. En attente d'une réponse au suivi des recommandations.
Événements sentinelles	45 % (99/220)	35% (40/115)	59% (130-221)		Événements sentinelles 2020-2021 seulement. 2018-2019 : suivi complété à 97 % 2019-2020 : suivi complété à 91%

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		
Numéro du rapport	Date du rapport	Échéancier	Nombre de recommandations	Nombre de réalisées	% de réalisation	Commentaires
BNY - CLSC 2017-00406	2018-05-11	2018-06-15	2	0	0%	Réalisation finalisée le 2018-07-20. En attente de la confirmation du Protecteur du citoyen
BNY 2018-00698	2018-09-17	2019-01-25	4	0	0%	Réalisation terminée le 2019-01-21. En attente de la confirmation du Protecteur du citoyen
CJ 2017-02164	2019-09-17	2019-10-31	2	1	50%	Réalisée 2019-10-23. En attente de la confirmation du PDC
CJ 2017-02168	2019-06-17	2019-10-31	2	0	0%	En attente de la confirmation du PDC
CJ-2017-02075	2020-06-09	2021-02-26	2	0	0%	2e conclusion PDC (car ouverture d'un 2e dossier par le PDC)
CJ-2018-00711	2020-08-26	2020-10-30	2	2	100%	S'est terminé le 2020-11-09.
CJ-2018-01793	2019-06-15	2020-07-30	2	0	0%	Suivi fait au PDC 2020-08-03. En attente de la confirmation de fermeture par le PDC
CJ - 2019-01372	2020-09-09	2020-11-13	6	0	0%	Suivi réalisé, en attente de fermeture
CH- 2019-00797	2020-06-03	2021-03-31	1	0	0%	PDC demande des précisions sur la façon dont les patientes sont informées de ces éléments (du suivi reçu)
CJ - 2019-02295	2020-12-18	2021-03-31	5	0	0%	
CJ - 2019-01972	2020-07-15	2021-04-30	2	0	0%	
CH - 2020-00516	2021-02-24	2021-04-30	3	0	0%	
RI - 20-15181	2021-02-02	2021-04-31	3	0	0%	
40 dossiers en attente de conclusion du PDC						
110 rapports reçus sans recommandation ou dossiers fermés	NA	NA	0	0	0%	
CIUSSS			36	3	8%	

AGRÈMENT				État d'avancement		
Cahier de normes (critères en suivi)	Date du rapport	nb de critères en suivi (CIUSSS)	Nombre réalisé	Nb à répondre pour 2021-09-02	Nb à répondre pour 2022-03-05	Commentaire
Gestion des médicaments	2019-12-05	2	2	0	0	
Leadership	2019-12-05	1	0	0	1	
Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables	2019-12-05	3	0	0	0	Les 3 critères seront vérifiés sur place lors de la prochaine visite prévue du 22 au 26 novembre 2021. Un report de visite a été demandé. Aucun autre suivi n'est nécessaire.
Programmes-services-jeunesse - Services de périnatalité et d'obstétrique	2019-12-05	11	11	0	0	
Programmes-services-jeunesse - Services de sage-femme et maisons de naissance	2019-12-05	4	2	2	0	
Programmes-services-jeunesse - Services pour jeunes en difficulté	2019-12-05	5	3	2	0	
Programmes-services-jeunesse - Services pour la protection de la jeunesse	2019-12-05	9	7	2	0	
Programmes-services-jeunesse - Services pour la santé mentale en communauté	2019-12-05	14	10	4	0	
Programmes-services-jeunesse - Services pour la procréation médicale assistée (PMA)	2019-12-05	1	1	0	0	
Programmes-services santé mentale et dépendance - Service de santé mentale - Excellence des services	2019-12-05	1	0	0	1	
Programmes-services santé mentale et dépendance - Service de santé mentale (usagers inscrits)	2019-12-05	7	4	3	0	
Programmes-services santé mentale et dépendance - Services d'urgences psychiatriques	2019-12-05	2	1	1	0	
Programmes-services santé mentale et dépendance - Service de santé mentale (usagers admis)	2019-12-05	1	0	1	0	
Programmes-services santé mentale et dépendance - Service de dépendance (usagers inscrits)	2019-12-05	12	12	0	0	
Programmes-services santé mentale et dépendance - Service de dépendance (usagers admis)	2019-12-05	1	1	0	0	
CIUSSS		74	54	15	2	

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) -	2017-08-28	2018-02-15	28	28	100%	
Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ) (Pénitencier Trois-Rivières)	2019-03-06	2019-11-01	5	5	100%	
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (OIIAQ)	2019-03-22		6	6	100%	
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (OIIAQ)	2019-04-12		6	6	100%	
CIUSSS			45	45	100%	

VISITES EN CHSLD				État d'avancement		
Installation en suivi	Date visite	Échéancier (estimé)	Nombre de recommandations	Nombre de réalisées	% de réalisation	Commentaires
Roland-Leclerc (Trois-Rivières)	2020-03-02	2023-03-01	4	0	0%	
Cooke (Trois-Rivières)	2019-12-03	2022-12-02	4	1	25%	
St-Célestin (Bécancour-Nicolet-Yamaska)	2019-11-07	2022-11-06	4	2	50%	
Centre Christ-Roi (Bécancour-Nicolet-Yamaska)	2019-11-06	2022-11-05	5	1	20%	
Du Roseau (Arthabaska-et-de-l'Érable)	2019-10-15	2022-10-14	3	0	0%	
l'Accueil Bon-Conseil (Drummond)	2019-09-25	2022-09-24	2	1	50%	
Marguerite-d'Youville (Drummond)	2019-09-24	2022-09-23	7	4	57%	
Saint-Maurice (Énergie)	2019-07-09	2022-07-08	5	3	60%	
Frédéric-George-Heriot (Drummond)	2019-06-25	2022-06-24	8	4	50%	
Centre d'hébergement du Chêne (Arthabaska-et-de-l'Érable)	2018-09-11	2021-09-10	2	1	50%	
Centre d'hébergement Louis Denoncourt (Trois-Rivières)	2018-07-26	2021-07-25	3	2	67%	
Centre Saint-Joseph (Trois-Rivières)	2018-07-25	2021-07-24	4	1	25%	
Avellin-Dalcourt (Maskinongé)	2016-03-21	2019-03-20	11	11	100%	
Lucien-Shooner (Bécancour-Nicolet-Yamaska)	2016-04-26	2019-04-25	5	4	80%	
Romain-Becquet (Bécancour-Nicolet-Yamaska)	2016-04-27	2019-04-26	7	6	86%	
Fortierville (Bécancour-Nicolet-Yamaska)	2016-04-28	2019-04-27	5	4	80%	
Mgr Paquin (Vallée-de-la-Batiscan)	2016-07-13	2019-07-12	11	9	82%	
La Pérade (Vallée-de-la-Batiscan)	2016-07-14	2019-07-13	8	7	88%	
Ste-Thècle (Vallée-de-la-Batiscan)	2016-09-14	2019-09-13	10	8	80%	
St-Narcisse (Vallée-de-la-Batiscan)	2016-09-15	2019-09-14	9	9	100%	
Warwick (anciennement Étoiles-d'Or) (Arthabaska-et-de-l'Érable)	2016-10-03	2019-10-02	10	10	100%	
St-Eusèbe (Arthabaska-et-de-l'Érable)	2016-10-04	2019-10-03	6	6	100%	
Roland-Leclerc (Trois-Rivières)	2016-11-01	2019-10-31	4	4	100%	
Plessisville (anciennement Tilleul) (Arthabaska-et-de-l'Érable)	2016-11-23	2019-11-22	8	8	100%	
Lyster (anciennement Quatre-Vents)	2016-11-24	2019-11-23	8	8	100%	
Lafèche (Énergie)	2017-02-01	2020-01-31	3	2	67%	
Cloutier-du-Rivage (Trois-Rivières)	2017-02-01	2020-01-31	1	1	100%	
Haut-Saint-Maurice (Haut-Saint-Maurice)	2017-02-01	2020-01-31	1	0	0%	
CIUSSS			158	117	74%	

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	2017-04-12	3	3	100%	
RI-RTF Programme Jeunes en difficulté	2015-07-23	2017-07-21	11	11	100%	
RI-RTF Programme Santé mentale	2015-12-09	2017-12-19	5	5	100%	
CIUSSS			19	19	100%	

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	2020-03-31	30	22	73%	
Plan d'action - Recommandations du CUCI	2020-2021	2021-06-01	8	0	0%	5 actions-années précédentes + 3 reçues pour 2020-2021 pour un total de 8 actions. Sur les 8 actions, 1 a été reportée à dans plusieurs années et les 7 autres actions, bien que non complétées, sont en cours. La pandémie a reporté certaines actions.
Plan d'action événements survenus à Ste-Thècle	2018-01-30	ND	10	10	100%	
Plan d'action événements survenus à l'Unité de vie des Érables (R.-Leclerc)	2020-01-24	2022-03-31	14	3	21%	Plan d'action élaboré, en cours d'implantation
CIUSSS			62	35	56%	

RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS		État d'avancement				
Processus de certification	Nombre	Certifiée	Attestation temporaire	Renouvellement	Attestation ou renouvellement échu	Commentaires
Résidences privées pour aînés - actives	176	95%	5%	41%	38%	Retard dû à la pandémie

Ressources d'hébergement en dépendance (RHD)		État d'avancement				
Processus de certification	Nombre	Certifiée	Attestation temporaire	Renouvellement dans les délais	Attestation ou renouvellement échu	Commentaires
Ressources d'hébergement en dépendance	9	100%	0%	67%	33%	

Enquêtes CDPDJ	2020-2021			État d'avancement		
Enquêtes de la CDPDJ depuis le 1er avril 2020	Nombre enquêtes reçues	En cours / en attente des recommandations	Sans recommandation	Terminées	% de réalisation	Commentaires
Zone sud	4	0	4	4	100%	
Zone nord	2	0	2	2	100%	
Zone centre	11	3	8	8	73%	1 enquête en cours comporte 4 recommandations.
Enquêtes toujours en cours qui ont débuté avant 2020-2021 (3 zones ensemble)	7	4 (dont les recommandations sont en suivi)	0	3	77%	1 enquête est terminée à 98%, 2 à 25% et la dernière à 88%.
Enquête systémique	1	0	0	1	100%	L'enquête systémique comportant 64 recommandations est finalisée à 100 %.

RAPPORT CORONER	2019-2020			État d'avancement		
Numéro du rapport	Date du rapport	Échéancier	Nombre de recommandations	Nombre de réalisées	% de réalisation	Commentaire
2020-00948 5687 (Drummondville)	2020-10-26	2021-01-24	1	1	100%	
2019-04269 5722 (Drummondville)	2020-11-10	2021-01-09	1	0	0%	Dossiers apportés au CECMDP pour étude locale. En attente d'une réponse au suivi des recommandations.
2019-04744 5710 (T-Rivières)	2020-11-17	2021-02-15	1	0	0%	
2019-07139 5720 (Énergie)	2020-11-17	2021-02-15	1	0	0%	
CIUSSS			4	1	25%	

ÉVÉNEMENTS SENTINELLES		2018-2019			État d'avancement	
Nom du Plan d'action	Catégorie d'événement	Échéancier	Nb d'événements	Nb terminés	% de réalisation	% Divulgateion
Direction de la protection de la jeunesse	Chute					
	Médication					
	Autre	NA	3	3	100%	0%
Direction des services ambulatoires et des soins critiques	Chute	NA	1	1	100%	100%
	Médication	NA	1	1	100%	100%
	Autre	NA	12	12	100%	92%
Direction des services multidisciplinaires (DSM)	Chute					
	Médication					
	Autre	NA	14	14	100%	79%
Direction des services spécialisés chirurgicaux et oncologiques	Chute	NA	1	1	100%	100%
	Médication	NA	2	2	100%	50%
	Autre	NA	6	6	100%	67%
Direction des soins infirmiers (DSI)	Chute	NA	16	16	100%	100%
	Médication	NA	1	1	100%	100%
	Autre	NA	7	7	100%	100%
Direction programme déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique	Chute	NA	3	3	100%	33%
	Médication					
	Autre	NA	1	1	100%	0%
Direction du programme SAPA	Chute	NA	106	100	99%	61%
	Médication	NA	4	4	100%	50%
	Autre	NA	16	15	100%	75%
Direction programme jeunesse-famille	Chute					
	Médication					
	Autre	NA	4	4	100%	50%
Direction programme santé mentale adulte et dépendance (DSMD)	Chute	NA	4	4	100%	75%
	Médication	NA	6	6	100%	83%
	Autre	NA	23	23	100%	22%
Directions transversales	Chute					
	Médication					
	Autre					
CIUSSS			231	224	97%	65% (149/231)

ÉVÉNEMENTS SENTINELLES	2019-2020			État d'avancement			
	Nom du Plan d'action	Catégorie d'événement	Échéancier	Nb d'événements	Nb terminés	% de réalisation	% Divulgateion
Direction de la santé publique et responsabilité populationnelle	Chute						
	Médication						
	Autre	NA	1	1	100%	100%	
Direction de la protection de la jeunesse	Chute						
	Médication						
	Autre						
Direction des services ambulatoires et des soins critiques	Chute	NA	2	2	100%	50%	
	Médication	NA	1	1	100%	0%	
	Autre	NA	8	8	100%	63%	
Direction des services multidisciplinaires (DSM)	Chute						
	Médication	NA	3	3	100%	33%	
	Autre	NA	15	15	100%	27%	
Direction des services spécialisés chirurgicaux et oncologiques	Chute						
	Médication						
	Autre	NA	3	3	100%	33%	
Direction des soins infirmiers (DSI)	Chute	NA	22	22	100%	95%	
	Médication	NA	1	1	100%	100%	
	Autre	NA	5	4	80%	100%	
Direction programme déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique	Chute	NA	1	1	100%	100%	
	Médication						
	Autre	NA	6	6	100%	67%	
Direction du programme SAPA	Chute	NA	115	94	95%	63%	
	Médication	NA	6	6	100%	83%	
	Autre	NA	26	24	92%	73%	
Direction programme jeunesse-famille	Chute						
	Médication	NA	1	1	100%	100%	
	Autre	NA	13	13	100%	31%	
Direction programme santé mentale adulte et dépendance (DSMD)	Chute	NA	3	3	100%	100%	
	Médication	NA	1	1	100%	0%	
	Autre	NA	34	34	100%	29%	
Directions transversales	Chute						
	Médication						
	Autre	NA	2	2	100%	0%	
CIUSSS			269	245	91%	59% (159/269)	

ÉVÉNEMENTS SENTINELLES	2020-2021			État d'avancement		
Nom du Plan d'action	Catégorie d'événement	Échéancier	Nb d'événements	Nb terminés	% de réalisation	% Divulgence
Direction de la santé publique et responsabilité populationnelle	Chute					
	Médication					
	Autre					
Direction de la protection de la jeunesse	Chute					
	Médication					
	Autre	NA	2	2	100%	
Direction des services ambulatoires et des soins critiques	Chute		2	2	100%	100%
	Médication					
	Autre	NA	7	7	100%	43%
Direction des services multidisciplinaires (DSM)	Chute					
	Médication	NA	5	3	60%	60%
	Autre	NA	10	7	70%	40%
Direction des services spécialisés chirurgicaux et oncologiques	Chute					
	Médication	NA	4	3	75%	75%
	Autre	NA	5	3	60%	60%
Direction des soins infirmiers (DSI)	Chute	NA	15	10	67%	67%
	Médication	NA	4	3	75%	75%
	Autre	NA	8	6	75%	13%
Direction programme déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique	Chute	NA	1	0	0%	0%
	Médication	NA	2	0	0%	50%
	Autre	NA	3	1	33%	33%
Direction du programme SAPA	Chute	NA	100	57	57%	87%
	Médication	NA	2	1	50%	50%
	Autre	NA	23	11	48%	52%
Direction programme jeunesse-famille	Chute					
	Médication					
	Autre	NA	9	3	33%	0%
Direction programme santé mentale adulte et dépendance (DSMD)	Chute		2	1	50%	50%
	Médication		1	1	100%	100%
	Autre	NA	16	9	56%	50%
Directions transversales	Chute					
	Médication					
	Autre					
CIUSSS			221	130	59%	33% (38/115)