



Communiqué

Pour diffusion immédiate

Le 23 septembre 2015

D'après la vérificatrice générale, un examen attentif s'impose afin d'améliorer le modèle de prestation des services des CASC

(TORONTO) Le gouvernement de l'Ontario doit faire un examen attentif de la prestation des soins de santé et des services de soutien connexes à domicile et en milieu communautaire par les Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) de la province et leurs fournisseurs de services tiers. C'est ce que la vérificatrice générale Bonnie Lysyk a déclaré aujourd'hui après le dépôt d'un rapport spécial sur les CASC.

« L'actuel modèle de prestation des services à domicile et en milieu communautaire contribue au fait que l'expérience des patients varie en fonction de leur lieu de résidence. Par exemple, les 14 CASC et leurs 160 fournisseurs tiers n'utilisent pas des protocoles de soins uniformisés, de sorte que les patients ayant le même problème de santé peuvent recevoir des traitements différents, selon la partie de la province où ils vivent », a indiqué M^{me} Lysyk.

M^{me} Lysyk a ajouté : « Au cours des deux décennies écoulées depuis la création des CASC, aucun examen approfondi n'a été effectué afin de déterminer si le modèle de prestation existant permet d'offrir des soins uniformes et équitables de manière rentable. »

Dans son rapport, préparé à la demande du Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée législative, la vérificatrice générale examine le réseau de CASC répartis à travers la province qui coordonnent la prestation des services de soins infirmiers, de thérapie et de soutien à la personne aux patients hors milieu hospitalier.

La plupart des services des CASC sont fournis par des organismes tiers sous contrat, mais les CASC assurent eux-mêmes certains services, dont les services de thérapie et de soins infirmiers dans le cadre de trois programmes (intervention rapide, santé mentale et lutte contre les dépendances, et soins palliatifs).

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2014, les 14 CASC ont employé environ 6 630 personnes à temps plein et ont dépensé un total combiné de 2,4 milliards de dollars, soit environ 5 % du total des fonds affectés aux soins de santé en Ontario, afin de venir en aide à plus de 700 000 personnes.

Bien que les CASC dispensent eux-mêmes certains soins aux patients, ils ont conclu 264 contrats avec 160 fournisseurs tiers. L'an dernier, les CASC ont payé ces derniers 1,5 milliard de dollars, soit 62 % de leurs dépenses totales, pour qu'ils fournissent la plus grande partie des services de soins aux patients, y compris le changement à domicile des pansements chirurgicaux et les traitements de physiothérapie. Les organismes tiers comprennent des entreprises à but lucratif du secteur privé ainsi que des organismes sans but lucratif.

M^{me} Lysyk précise dans son rapport que les CASC disent affecter 92 % de leurs dépenses aux soins directs aux patients. Cependant, ce pourcentage descend à 72 % lorsqu'une définition plus rigoureuse de l'interaction directe avec les patients est appliquée, et il tombe à 61 % pour le traitement en personne des patients. Quelle que soit la définition retenue, nous ne pouvons évaluer la proportion des fonds qui devrait être consacrée au traitement en personne des patients que si nous connaissons la valeur ajoutée par d'autres activités de coordination et d'administration des soins dans l'actuel modèle de prestation des services des CASC.

La vérificatrice générale a également constaté ce qui suit :

- Au 31 mars 2014, les coûts par client servi variaient entre 2 892 \$ et 3 775 \$ selon le CASC. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée n'a pas complètement résolu cette question de variation entre les CASC.
- Les CASC ne paient pas aux fournisseurs sous contrat les mêmes taux pour les mêmes services de soins. Dans certains cas, le même fournisseur reçoit différents taux du même CASC pour le même service. Par exemple, un fournisseur de services de soutien à la personne facturait un taux horaire de 48,98 \$ dans une région et de 29,50 \$ dans une autre région relevant du même CASC. En tout, il y a 14 000 taux contractuels distincts dans 94 catégories de services différentes.
- Les CASC et les fournisseurs emploient des infirmières et infirmiers autorisés (IA) pour qu'ils fournissent des services directs aux patients. Cependant, les IA employés par les CASC touchaient entre 39,40 \$ et 43,70 \$ l'heure, tandis que les neuf fournisseurs que nous avons visités dans le cadre de l'audit payaient leurs IA entre 25 \$ et 34 \$ l'heure.
- Les critères d'admissibilité aux soins de transition après la sortie de l'hôpital pour les patients aux besoins complexes varient d'un CASC à un autre. De plus, les patients aux besoins complexes qui sortent de l'hôpital et qui sont admissibles à des soins de transition à domicile ne reçoivent pas systématiquement ces soins dans le délai prescrit de 24 heures. Pour l'exercice clos le 31 mars 2014, 47 % des patients servis par les 14 CASC ne recevaient pas de visite d'un membre du personnel infirmier dans les 24 heures suivant leur congé de l'hôpital.

M^{me} Lysyk prévoit d'inclure deux rapports d'audit connexes — l'un sur le programme de soins à domicile des CASC qui met l'accent sur les services de soutien à la personne et l'autre sur le rendement des 14 réseaux locaux d'intégration des services de santé qui financent les CASC, les hôpitaux et les autres services de santé communautaires — dans son Rapport annuel 2015, qui sera déposé à la fin de l'année.

-30-

Renseignements :
Bonnie Lysyk
Vérificatrice générale
(416) 327-1326

Des renseignements additionnels et le rapport au complet sont accessibles à www.auditor.on.ca

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario est un bureau indépendant de l'Assemblée législative qui mène des audits de l'optimisation des ressources et des audits financiers du gouvernement provincial et de ses ministères et organismes. Il audite également les organismes du secteur parapublic qui reçoivent un financement provincial. Sa vision est d'offrir une valeur et un niveau d'assurance exceptionnels aux députés à l'Assemblée législative, au Comité permanent des comptes publics et à l'ensemble de la population ontarienne en faisant un travail de haute qualité qui favorise la responsabilisation, l'optimisation des ressources et une gouvernance efficace dans le secteur public de l'Ontario.