

---

## MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE

### 4.08—Programme des centres de santé communautaire

(Suivi de la section 3.08 du *Rapport spécial sur l'obligation de rendre compte et l'optimisation des ressources—2000*)

---

#### CONTEXTE

Les centres de santé communautaire (CSC) offrent des programmes de soins de santé et de promotion de la santé ainsi que d'autres services de santé, éducatifs et sociaux à des groupes prioritaires déterminés dans leur secteur géographique. Contrairement à la plupart des fournisseurs de soins de santé primaires, qui sont financés d'après la formule de rémunération à l'acte, les CSC ont des budgets fixes et leurs services sont assurés par un personnel salarié. Au cours de l'exercice 2001-2002, le ministère a affecté environ 117 millions de dollars au financement des centres. En 1999-2000, il leur a affecté près de 87 millions de dollars.

Voici quelles étaient nos principales préoccupations à l'endroit de ce Programme lors de notre vérification en 2000 :

- Le ministère n'avait pas évalué la capacité des CSC à fournir des soins de qualité, ni leur efficience et leur efficacité à cet égard.
- Le financement des CSC n'était lié ni à l'ampleur des services à fournir, ni au nombre de clients prévus, ni aux résultats escomptés.
- Rien ne garantissait au ministère que les CSC procèdent à des examens périodiques de la qualité des soins qu'ils fournissent et des services qu'ils assurent.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations et le ministère s'est engagé à prendre des mesures correctives.

#### ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

D'après les renseignements que nous avons obtenus du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, celui-ci a pris des mesures à l'endroit de toutes les recommandations que nous avons formulées dans notre *Rapport spécial sur l'obligation de rendre compte et l'optimisation des ressources* (2000). Nous présentons ci-dessous l'état actuel de chacune de nos recommandations.

---

## **LES CSC ET LA RÉFORME DES SOINS PRIMAIRES**

### **Recommandation**

*Pour s'assurer que tout investissement additionnel dans les CSC est justifié, le ministère doit d'abord évaluer l'efficacité et l'efficacité de ceux-ci dans le cadre de la prestation des soins de santé primaires et comparer les résultats de cette évaluation aux résultats fournis par l'application d'autres modèles de soins de santé primaires.*

### ** tat actuel**

Le ministère a déclaré qu'un examen stratégique du Programme des CSC a été entrepris en décembre 2000. Un comité directeur composé de divers intervenants internes et externes a publié un rapport final le 8 juin 2001, que le public peut consulter sur le site Web du ministère. En réaction aux résultats de l'examen stratégique, le ministère a élaboré des options de mise en œuvre et a approuvé un plan d'action qui serait inclus dans son plan d'activités de 2002-2003. Le ministère a entrepris de définir les questions d'alignement pour mieux intégrer le Programme des CSC et les objectifs de la réforme des soins primaires.

Les CSC recueillent certes de l'information, mais le ministère a indiqué que les problèmes éprouvés avec le nouveau logiciel d'extraction de données mis en œuvre en octobre 2000 restreignaient sa capacité d'utiliser cette information. Une nouvelle version du logiciel, fondée sur les observations des intervenants, a été mise en œuvre au début de 2001.

Les CSC ont fait l'objet d'une enquête en juillet 2001 pour déterminer l'étendue des problèmes relatifs à la qualité des données.   la suite des résultats du sondage, une méthode progressive de transmission des données entre les CSC et le ministère a été instaurée. En janvier 2002, le ministère a modernisé son système d'information de gestion, ce qui a amélioré l'utilisation du système.

Le ministère nous a avisés qu'il poursuivrait l'évaluation des expériences d'autres administrations pour repérer les pratiques exemplaires et les approches qui méritent d'être envisagées en Ontario.

## **GESTION FINANCIÈRE**

### **Recommandation**

*Pour mieux lui permettre de savoir si les CSC utilisent leurs fonds économiquement et en conformité avec le mécanisme de financement, le ministère doit :*

- *assurer la communication, dans les délais prévus, des  tats financiers vérifiés et des rapports sur les activités;*
- *surveiller les dépenses des CSC durant l'année et ajuster les mouvements de fonds, selon le besoin.*

### État actuel

Le ministère nous a avisés qu'un système remanié visant à assurer la communication, dans les délais prévus, des états financiers et des rapports sur les activités a été implanté en 2002.

Le ministère nous a informés qu'il a examiné les dépenses de l'année financière 2001-2002 et ajusté au besoin les mouvements de fonds.

## ÉVALUATION DU RENDEMENT DES CSC

### Recommandation

*Pour aider à assurer l'utilisation prudente des fonds par les CSC, le ministère doit :*

- *élaborer des mesures et des critères permettant de surveiller et d'évaluer le rendement des CSC;*
- *veiller à ce que les ententes de financement incluent des objectifs mesurables et les résultats à obtenir par les CSC en contrepartie du financement assuré.*

### État actuel

Le ministère a déclaré qu'un ensemble de mesures et d'indicateurs de rendement préliminaires a été élaboré et qu'on s'affaire à déterminer les critères, les définitions de données, les paramètres, les exclusions et les méthodes de calcul et à mettre les indicateurs à l'épreuve avec les données du système d'information de gestion. Les indicateurs finals seront mis au point en 2002.

Le ministère a laissé entendre que les ententes de financement conclues avec les CSC pour 2002-2003 comprendraient un ensemble d'indicateurs préliminaires pour renforcer la capacité du Programme des CSC à déterminer si les résultats obtenus par les centres correspondent aux attentes financées. La période de janvier 2002 à octobre 2002 servira de référence pour définir et peaufiner les critères de comparaison du rendement des CSC.

## SERVICES ET DOTATION

### Recommandation

*Pour aider à faire en sorte que les CSC dispensent des services de santé qui sont efficaces et économiques, le ministère doit :*

- *obtenir et utiliser de l'information à propos des services fournis pour établir le niveau de financement requis;*
- *formuler des lignes directrices pour aider les CSC à déterminer les combinaisons rentables d'effectifs dans le domaine des soins de santé.*

### État actuel

Le ministère a indiqué que les problèmes éprouvés dans l'extraction des données ont restreint la capacité du Programme des CSC à faire des comparaisons entre les centres et à analyser les tendances sur le plan du volume des services fournis. Entre-temps, il a continué d'exiger que les CSC recueillent les données nécessaires à ce genre d'analyse, comme le nombre de clients servis et le volume de services fournis, et a commencé à produire des rapports préliminaires aux fins d'analyse.

Selon le ministère, des consultations ont lieu en permanence auprès des intervenants au sujet de la pratique factuelle. Par exemple, le ministère consulte actuellement des groupes de fournisseurs et d'autres intervenants pour explorer les combinaisons de fournisseurs de services de santé qui peuvent contribuer à des soins de santé de haute qualité et rentables.

## **SERVICES POUR LES CLIENTS NON ASSURÉS**

### Recommandation

*Pour lui permettre de mieux évaluer les besoins du Programme des centres de santé communautaire, le ministère devrait obtenir de l'information complète à propos du nombre de clients non assurés desservis par des CSC et à propos des types de services assurés à ces personnes.*

### État actuel

Le ministère nous a avisés que les CSC lui soumettraient ces renseignements manuellement en attendant que soient résolues les difficultés liées à l'extraction des données. Il s'affaire à remédier à ces difficultés afin de pouvoir obtenir un tableau détaillé des services dispensés par chaque CSC à des clients non assurés.

## **SURVEILLANCE DE LA PRESTATION DES SERVICES**

### Recommandation

*Pour aider à faire en sorte que les services fournis par les CSC soient de haute qualité et fournis de manière rentable, le ministère doit :*

- mener des examens réguliers des CSC pour s'assurer que les attentes sont satisfaites;
- veiller à ce que les CSC examinent régulièrement la qualité des soins qu'ils dispensent et des services qu'ils assurent.

### État actuel

Selon le ministère, le processus d'accréditation des CSC a été modifié pour inclure toutes les exigences du ministère en matière de reddition de comptes. Maintenant, les ententes conclues avec les CSC exigent que les centres soumettent chaque année financière des rapports à propos de leur accréditation. Le ministère a aussi indiqué qu'il appliquera plus rigoureusement l'exigence selon laquelle les CSC examinent la qualité des soins qu'ils dispensent à leurs clients et qu'il inclura cette exigence dans les nouvelles ententes de financement conclues avec les CSC.

---

## **PLAINTES**

### **Recommandation**

*Pour s'assurer que les plaintes concernant les CSC sont réglées en bonne et due forme, le ministère doit exiger que les CSC instaurent des procédures adéquates pour s'occuper des plaintes.*

### **État actuel**

Le nouveau manuel des règlements et des modalités (*Policies and Procedures Manual*), qui sera publié au printemps 2002, exige que tous les CSC adoptent un processus pour la formulation des plaintes. Le manuel indiquera les exigences minimales à ce sujet.

## **SYSTÈME D'INFORMATION**

### **Élaboration et mise en oeuvre**

#### **Recommandation**

*Pour aider à faire en sorte que les systèmes d'information soient bien développés et bien mis en oeuvre, le ministère doit s'assurer que le projet est surveillé de manière appropriée et que l'on fait appel à des spécialistes compétents en gestion des projets.*

#### **État actuel**

Selon le ministère, un processus a été instauré pour s'assurer que l'on fait appel à des spécialistes en gestion de programmes et à des spécialistes techniques pour tous les projets en cours. Par ailleurs, la Direction de l'élaboration des systèmes (DÉS) du ministère pilotera la mise à l'épreuve intégrée de la prochaine version du logiciel de gestion des opérations cliniques et d'extraction des données. Le ministère a en outre indiqué que le personnel du Programme des CSC continuait de collaborer avec celui de la DÉS à l'élaboration de plans visant à permettre l'utilisation rentable des technologies de l'information dans les CSC.

### **Accès à l'information**

#### **Recommandation**

*Le ministère doit accélérer la résolution de questions liées à l'accès à l'information pour s'assurer que leur impact sur le nouveau système d'information est reconnu et réglé au plus tôt dans le cadre du processus de développement.*

#### **État actuel**

Le ministère nous a avisés qu'il conclurait en juin 2002 un accord d'échange de données avec les CSC.