



Office of the Auditor General of Ontario  
Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Audit de l'optimisation des ressources des :  
**Centres d'accès aux soins communautaires —  
Programme des soins à domicile**

Rapport annuel 2015, section 3.01

# Contexte

- Les centres d'accès aux soins communautaires (CASC) fournissent des services de soins à domicile aux Ontariens qui, autrement, pourraient devoir séjourner dans des hôpitaux ou des foyers de soins de longue durée.
- Les 14 CASC de l'Ontario ont consacré 2,5 milliards de dollars aux services de soins à domicile en 2014-2015.
- La majeure partie des soins des CASC sont offerts par des fournisseurs de services dans le cadre de contrats passés avec les CASC.
- Les CASC sont supervisés par les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS).



# Objectif de l'audit

Déterminer si le Ministère, les RLISS et les CASC avaient mis des processus en place pour s'assurer :

- qu'une coordination est effectuée en vue d'offrir des soins intégrés et équitables aux bénéficiaires de soins à domicile;
- que les fournisseurs de services travaillent conformément aux modalités contractuelles et aux autres exigences;
- que la qualité et l'efficacité sont mesurées et font l'objet de rapports.



# Conclusions générales

- Les clients doivent attendre longtemps et reçoivent différents niveaux de services selon leur lieu de résidence dans la province.
- Le financement des CASC est fondé sur les niveaux de financement antérieurs plutôt que sur les besoins réels des clients.
- Les CASC ne procèdent pas à une surveillance constante des fournisseurs de services.
- Le rendement de chaque CASC est mesuré en fonction de différentes cibles.



# Constatations particulières

- À l'échelle des CASC, le financement des soins à domicile par client allait de 2 879 \$ à 4 027 \$ en 2014-2015.
- 65 % des évaluations initiales des besoins de soins à domicile et 32 % des réévaluations de clients ayant des besoins chroniques ou complexes n'étaient pas menées dans les délais exigés en 2014-2015.
- La loi prévoit jusqu'à 90 heures de services de soutien personnel par mois, mais les CASC accordent généralement un maximum de 60 heures.
- L'aide offerte aux soignants (p. ex. les membres de la famille) est limitée et n'est pas uniformément disponible dans la province.



# Recommandations

- Élaborer des lignes directrices standard pour établir l'ordre de priorité des clients.
- Évaluer les clients dans les délais prescrits.
- Évaluer les pratiques d'autres administrations et envisager d'utiliser celles qui pourraient convenir en Ontario.
- Examiner les causes des écarts dans la charge de travail et déterminer les moyens de remédier à ces écarts.
- Procéder à des visites régulières sur place pour surveiller la qualité des soins offerts par les fournisseurs de services sous contrat.



# Explorez notre site Web

- Accédez au [rapport d'audit intégral](#).
- Consultez notre [Rapport annuel 2015](#) et nos [communiqués](#).
- Apprenez-en plus sur [notre Bureau](#).
- Faites-nous part de vos [commentaires](#).

