

Services de laboratoires de santé

Suivi des vérifications de l'optimisation des ressources, section 3.08 du *Rapport annuel 2005*

Contexte

Les analyses de laboratoire fournissent jusqu'à 80 % des données utilisées par les médecins dans la prise des décisions de nature médicale. En vertu de la *Loi autorisant des laboratoires médicaux et des centres de prélèvement* (la Loi), le ministère de la Santé et des Soins de longue durée autorise et réglemente les 185 laboratoires d'hôpitaux et les 41 laboratoires médicaux privés en Ontario, ainsi que les 421 centres de prélèvement exploités par ces laboratoires. De plus, en vertu d'un contrat conclu avec le Ministère, l'Ontario Medical Association (OMA) a la responsabilité d'exécuter un programme d'assurance de la qualité pour surveiller et améliorer les compétences des laboratoires autorisés, ce qui englobe l'évaluation de la qualité et de l'exactitude des analyses qui y sont effectuées ainsi que l'agrément des laboratoires. Le Ministère inspecte les laboratoires qui n'ont pas encore été agréés.

En 2005-2006, le Ministère a dépensé 1,4 milliard de dollars pour des services de laboratoire (1,3 milliard en 2003-2004), dont 824 millions de dollars sont allés à des laboratoires d'hôpitaux et 572 millions, à des laboratoires

privés. Il a également versé 4,4 millions de dollars à l'OMA pour l'exécution d'un programme d'assurance de la qualité.

Dans notre *Rapport annuel 2005*, nous faisons remarquer que la limitation de la portée de notre vérification par la *Loi sur la protection des renseignements sur la qualité des soins* (entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2004) nous avait empêchés d'évaluer complètement si le Ministère avait mis en place des processus adéquats pour s'assurer que les laboratoires privés et les laboratoires d'hôpitaux se conformaient aux dispositions législatives applicables et aux politiques et procédures établies. En particulier, nous n'avions pas l'autorisation d'examiner le programme d'assurance de la qualité de l'OMA ou les activités menées par le Ministère pour surveiller ce programme après le 31 octobre 2004; nous avons donc été incapables de déterminer si le programme d'assurance de la qualité des services de laboratoire fonctionnait comme prévu. Toutefois, nous avons pu déterminer qu'en général, les procédures adoptées permettaient au Ministère de s'assurer que les centres de prélèvement se conformaient aux exigences.

Nous notions également dans notre *Rapport annuel 2005* qu'étant donné l'importante responsabilité déléguée à l'OMA d'évaluer la qualité des

services de laboratoire, il était essentiel que le Ministère obtienne des données adéquates pour déterminer si l'OMA assumait ses responsabilités au degré nécessaire pour assurer la qualité des soins dispensés aux patients. Nous avons toutefois constaté, en examinant l'information disponible au 31 octobre 2004, que le Ministère ne recevait pas en temps opportun des données suffisantes sur les laboratoires ayant un piètre rendement et ne vérifiait pas que des mesures correctrices étaient toujours prises en temps opportun. Nos préoccupations portaient notamment sur les points suivants :

- Même si les laboratoires étaient avisés à l'avance qu'un échantillon particulier était soumis dans le cadre du programme d'assurance de la qualité de l'OMA, le nombre d'erreurs importantes commises par les laboratoires chargés d'analyser les échantillons soumis à l'OMA était à la hausse.
 - Le Ministère n'était normalement pas avisé qu'un laboratoire produisait des résultats d'analyse inexacts (erreurs importantes) ou discutables (erreurs mineures) pour certains types d'analyses jusqu'à ce que le laboratoire ait accumulé entre deux et quatre ans de piètres résultats aux tests d'évaluation externes de la qualité.
 - Alors que la Loi autorise les laboratoires des bureaux de médecins à effectuer des procédures de laboratoire *simples*, un règlement pris en application de la Loi étend cette autorisation à *toutes* les analyses de laboratoire. Au moment de notre *Rapport annuel 2005*, nous restions préoccupés par le fait que les laboratoires des bureaux de médecins n'étaient pas assujettis aux exigences en matière d'assurance de la qualité applicables aux autres laboratoires.
- Il n'existait aucun système intégré pour rendre les résultats des analyses de laboratoire accessibles à tous les fournisseurs de soins de santé, ce qui risquait d'entraîner des analyses en double et des retards dans le traitement des patients.
 - Selon une étude interprovinciale, les dépenses par habitant en Ontario pour tous les services de laboratoire au cours de l'exercice 2001-2002 se classaient au deuxième rang des dépenses les plus élevées au Canada. Malgré les coûts élevés, le Ministère :
 - n'avait pas examiné ni étudié périodiquement sur une base globale si les analyses de laboratoire effectuées étaient appropriées ou nécessaires, même si d'autres administrations avaient formulé des préoccupations dans ces domaines et avaient constaté que leurs lignes directrices sur les meilleures pratiques avaient permis d'améliorer considérablement l'utilisation des laboratoires;
 - n'avait pas analysé les coûts réels sous-jacents de la prestation de services de laboratoire, une information qui aurait pu être utile pour négocier les honoraires à payer pour les services dispensés par les laboratoires privés.

En ce qui concerne les analyses d'eau de puits par les laboratoires de santé publique, nous avons noté que les résultats communiqués aux propriétaires de puits n'indiquaient pas clairement que l'eau de puits ne présentant aucune preuve de contamination bactérienne significative pouvait tout de même être non potable en raison de la présence de produits chimiques ou d'autres contaminants.

Nous avons recommandé certaines améliorations, et le Ministère s'était engagé à prendre des mesures pour répondre à nos préoccupations.

État actuel des recommandations

Selon l'information reçue du Ministère au printemps 2007, deux recommandations de notre *Rapport annuel 2005* ont été substantiellement mises en œuvre et des progrès ont été faits dans l'application des autres recommandations. La mise en œuvre intégrale du Système d'information de laboratoire de l'Ontario prendra un an de plus que prévu. Quant à notre recommandation de recueillir des renseignements plus détaillés sur les coûts des services de laboratoire pour s'assurer que ces services sont achetés de manière économique, sa pleine mise en œuvre prendra encore un ou deux ans. L'état actuel des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

LABORATOIRES MÉDICAUX

Surveillance des laboratoires privés et des laboratoires d'hôpitaux

Recommandation

Pour faire en sorte que les laboratoires se conforment aux dispositions de la Loi autorisant des laboratoires médicaux et des centres de prélèvement et produisent des résultats d'analyse exacts et fiables, le Ministère doit :

- améliorer sa supervision des activités d'assurance de la qualité de l'Ontario Medical Association (OMA), notamment en obtenant des renseignements suffisants sur les résultats du processus d'agrément de l'OMA et sur les erreurs importantes et de moindre importance relevées dans les résultats d'analyse de laboratoire, et en obtenant également des preuves attestant que des mesures correctrices ont été prises en temps opportun;
- mener de façon uniforme ses inspections régulières, jusqu'au moment où il cessera cette activité.

État actuel

Au moment de notre suivi, l'OMA avait signé des ententes de responsabilisation précisant les types de rapports à produire ainsi que les mécanismes et les délais de présentation de ces rapports au Ministère. Ces ententes régissent les rapports sur le processus d'agrément et sur les activités d'évaluation externe de la qualité de l'OMA. Au moment de notre suivi, le Ministère a indiqué qu'il ne recevait pas de renseignements détaillés sur le nombre d'erreurs importantes et d'erreurs mineures commises par chaque laboratoire, même si ce nombre était élevé, à moins que l'OMA n'émette une lettre de préoccupations. Il était toutefois avisé des mesures prises en cas d'augmentation du nombre d'erreurs mineures ou d'erreurs importantes commises par un laboratoire donné.

Lorsqu'un laboratoire est agréé par l'OMA, le Ministère cesse ses inspections régulières. Le Ministère a indiqué qu'il avait mis à jour son guide des procédures d'inspection afin d'uniformiser les pratiques des inspecteurs jusqu'à ce que tous les laboratoires soient agréés, objectif qui devrait être atteint en 2008.

Surveillance des laboratoires de bureaux de médecins

Recommandation

Pour aider à garantir que les analyses effectuées dans les bureaux de médecins sont menées correctement et qu'elles produisent des résultats exacts, le Ministère doit évaluer si les programmes d'assurance de la qualité auxquels sont assujettis les autres laboratoires médicaux devraient s'appliquer aux laboratoires exploités par des médecins.

État actuel

Le Ministère a indiqué qu'il avait engagé des discussions avec l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario au sujet des façons possibles de surveiller la qualité des analyses effectuées dans les bureaux de médecins. Ces discussions se poursuivaient au

moment de notre suivi et le Ministère s'attendait à ce que la question soit réglée avant l'automne 2007.

GESTION ET SIGNALEMENT DES RÉSULTATS DES ANALYSES DE LABORATOIRE

Nous notions dans notre *Rapport annuel 2005* que le Ministère s'attendait à ce que le Système d'information de laboratoire de l'Ontario soit pleinement mis en œuvre en avril 2007 à un coût d'environ 84 millions de dollars, et que nous ferions un suivi. Le système devait permettre à tous les fournisseurs de soins de santé et de services de laboratoire directement engagés auprès des patients d'avoir accès aux résultats des analyses de laboratoire des patients en question. De plus, le système devait permettre de créer une base de données détaillées qui aiderait à gérer et planifier la prestation des services de laboratoire et à en améliorer la gestion financière, en plus de fournir des données d'utilisation en temps opportun pour aider à élaborer des lignes directrices sur les meilleures pratiques liées aux analyses de laboratoire. Au moment de notre suivi, le Ministère a indiqué que certains volets du projet (dont les données sur la validation des services en ligne à base de règles) avaient été remis à plus tard en attendant qu'un examen soit effectué, mais que la capacité de demander des analyses de laboratoire et de visualiser les résultats par le biais du portail Web sur la cybersanté, de même que la stratégie de lancement, en étaient aux dernières étapes de développement. Il a ajouté que les dépenses totales au 31 mars 2007 s'élevaient à environ 58 millions de dollars, et qu'il s'attendait à dépenser 26 millions de dollars de plus d'ici la fin de l'exercice 2007-2008 pour mener à terme le développement du système en cours au moment de notre suivi.

PAIEMENTS AUX LABORATOIRES PRIVÉS

Recommandation

Pour garantir que les services des laboratoires privés sont achetés d'une manière économique, le Ministère doit déterminer périodiquement le coût réel de ces services et utiliser cette information au moment de négocier les montants à payer pour les services de laboratoire.

État actuel

Le Ministère a indiqué au moment de notre suivi qu'il était en train d'établir le cadre de référence d'un examen en deux étapes des coûts des services de laboratoires privés. Il s'attend à terminer la première étape d'ici la fin de l'exercice 2007-2008. Cette étape englobe la collecte de données sur les coûts et sur les approches de financement d'autres provinces, la détermination des coûts des services de laboratoire en milieu hospitalier, et l'examen d'autres formules de rémunération à l'acte en Ontario. Le Ministère se servira de cette information au cours de la deuxième étape pour évaluer sa capacité à déterminer les coûts réels des services de laboratoires privés en Ontario. Il s'attend à ce que la deuxième étape soit mise en œuvre en 2008-2009 en collaboration avec le secteur des laboratoires, et que les recommandations résultant de l'examen aident à établir une future entente de paiement avec les laboratoires privés.

ANALYSE DE L'EAU DE PUIES

Signalement des résultats d'analyse

Recommandation

Pour garantir que les particuliers connaissent tous les contaminants qui peuvent potentiellement être présents dans l'eau de leur puits, le Ministère doit :

- *indiquer que l'eau n'a pas été analysée pour déceler la présence d'autres contaminants, incluant les contaminants chimiques, et donc qu'elle pourrait être non potable même s'il n'y*

a aucune preuve de contamination bactérienne significative;

- *indiquer sur le rapport des résultats d'analyse où les particuliers peuvent obtenir des renseignements pour faire analyser leur eau pour déceler la présence d'autres contaminants.*

État actuel

En juillet 2006, le Ministère a révisé sa feuille d'instructions concernant les échantillons d'eau de puits et son formulaire de rapport pour indiquer que l'analyse de l'échantillon visait uniquement à détecter les contaminants bactériens – et non les contaminants chimiques ou autres – et que l'eau pouvait être non potable même en l'absence de preuve de contamination bactérienne significative. Les formulaires donnent d'ailleurs pour instruction aux propriétaires concernés de se renseigner auprès du service de santé publique de leur localité sur les mesures à prendre pour faire analyser leur eau et déceler la présence éventuelle d'autres contaminants.

Rejet des échantillons

Recommandation

Pour mieux aider les Ontariens à repérer rapidement les puits dont l'eau est non potable, le Ministère doit réexaminer sa politique consistant à rejeter et à ne

pas analyser les échantillons d'eau parce que des codes postaux et/ou des numéros de téléphone n'ont pas été indiqués sur le formulaire.

État actuel

Au moment de notre suivi, le Ministère a précisé qu'il fallait encore indiquer un numéro de téléphone sur la demande d'analyse d'eau de puits, mais que le code postal n'était plus obligatoire, et que les échantillons étaient analysés même lorsque le code postal avait été omis ou qu'il était incomplet. Il a également révisé les instructions de la trousse de prélèvement, qui spécifient les renseignements à soumettre avec les échantillons d'eau pour que ceux-ci soient analysés. Le Ministère a ajouté qu'on trouvait dans tous les lieux où les gens peuvent aller chercher une trousse de prélèvement des affiches et des feuillets expliquant en détail les renseignements requis pour les analyses d'eau de puits. Pour déterminer si ces instructions étaient suffisamment claires, il a notamment inclus un formulaire de rétroaction dans ses trousse de prélèvement en juillet 2006. D'après le Ministère, les résultats du sondage pour 2006 indiquaient que la majorité des clients n'avaient pas de mal à suivre les instructions. Il devrait connaître les résultats finals du sondage pour l'année civile 2007 au début de 2008.