



Communiqué

Pour diffusion immédiate

Le 2 décembre 2015

Cinq ans après le dernier audit, les problèmes en matière soins à domicile perdurent, affirme la vérificatrice générale

(TORONTO) Un bon nombre de problèmes du Programme de soins à domicile de l'Ontario dans les 14 Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) signalés lors d'un audit en 2010 n'ont pas encore été réglés par la province, mentionne la vérificatrice générale Bonnie Lysyk dans son *Rapport annuel 2015*.

De 2008-2009 à 2014-2015, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a enregistré une hausse de 42 % (de 1,76 milliard à 2,152 milliards de dollars) des dépenses pour les soins à domicile, et de 22 % du nombre de clients, passant de 586 400 à 713 500. En 2014-2015, environ 70 % des patients des CASC à long terme avaient des besoins plus complexes en soins de santé, contre moins de 40 % il y a cinq ans à peine.

Le Ministère reconnaît l'importance de renforcer le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire, mais les clients doivent encore attendre longtemps pour obtenir des services de soutien personnel, et ils reçoivent des niveaux de soins différents selon leur lieu de résidence en Ontario, a soutenu M^{me} Lysyk aujourd'hui lors du dépôt du Rapport.

La vérificatrice générale a constaté que les personnes ayant des besoins semblables ne reçoivent pas le même niveau de soutien partout dans la province. Ainsi, elles pourraient avoir un certain niveau de soutien personnel d'un CASC, un niveau inférieur d'un autre Centre ou aucun service d'un troisième.

En 2010, la vérificatrice avait constaté l'absence de normes provinciales précisant le niveau de services auxquels auraient droit les clients ayant des besoins semblables. Ces normes se font toujours attendre en 2015. De plus, les dépenses par personne varient grandement entre les CASC : chacun d'entre eux décide des types et des niveaux de services qu'il fournit compte tenu de son budget.

Tant que ces problèmes généraux ne sont pas réglés, les Ontariens ne recevront pas les mêmes services de soins à domicile, affirme M^{me} Lysyk.

La vérificatrice générale a également constaté ce qui suit :

- En 2014-2015, dans les trois CASC visités lors de l'audit, 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. Certains clients ont attendu un an avant d'être évalués.
- La loi ontarienne précise que les clients peuvent obtenir jusqu'à 90 heures de services de soutien personnel par mois, mais les coordonnateurs des soins accordent généralement un maximum de 60 heures. Les CASC doivent tenir compte de leur budget lors de l'attribution des heures de services.
- La charge de travail des coordonnateurs des soins varie grandement d'un CASC à l'autre, et même dans un CASC. Par exemple, un coordonnateur des soins était responsable du dossier de 170 clients ayant des besoins chroniques, alors que les directives de l'Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario préconisent une limite de 100 cas.

- Il y a peu d'aide offerte aux soignants, comme les membres de la famille de clients des soins à domicile. En outre, cette aide n'est pas uniformément disponible dans la province.
- Les CASC ne visitent pas systématiquement les bureaux des fournisseurs de services pour s'assurer qu'ils se conforment aux exigences contractuelles, et ne règlent pas de façon cohérente les cas de mauvais rendement de ces fournisseurs.
- Le temps d'attente au titre des programmes de jour pour adultes et de logement avec services de soutien varie d'un CASC à l'autre. De plus, l'offre de tels services ne répond pas à la demande.
- Le programme de subventions salariales pour les préposés aux services de soutien à la personne doit être mieux surveillé et planifié.

-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.