



Audit de l'optimisation des ressources 2021 : Services d'assistance

Pourquoi nous avons procédé à cet audit

- Environ 23 100 personnes (dont 83 % sont des personnes âgées) ont reçu en 2020-2021 des services d'assistance de 182 organismes.
- Environ 63 % des clients ont reçu ces services d'assistance dans un immeuble fournissant de tels services, habituellement un immeuble de logements, et environ 37 % ont reçu ces services dans la collectivité.
- Au cours de cette même année, le ministère de la Santé a consacré 389 millions de dollars aux services d'assistance, comparativement à 313 millions de dollars cinq ans auparavant.
- Le modèle de planification, de financement et de surveillance des services est complexe, relevant à la fois :
 - du ministère de la Santé;
 - de Santé Ontario;
 - des 14 organismes de services de soutien à domicile et en milieu communautaire (auparavant RLISS);
 - d'organismes communautaires tiers.

Pourquoi c'est important

- Les services d'assistance peuvent aider des personnes vulnérables :
 - les personnes âgées (celles qui présentent un risque élevé d'hospitalisation ou d'admission en foyer de soins de longue durée);
 - les adultes atteints d'un handicap physique ou du VIH/sida, ou celles présentant des lésions cérébrales acquises.
- Ces services comprennent des services de soutien personnel et d'entretien ménager (p. ex., préparation de repas, alimentation, soins corporels), services non prévus 24/7 et services à domicile. Ils peuvent :
 - aider les gens à vivre en toute sécurité, dans le confort de leur propre maison aussi longtemps que possible;
 - permettre d'éviter les hospitalisations et les soins de longue durée.

Ce que nous avons constaté

Occasions manquées d'améliorer la qualité et de réduire les coûts des soins

- Le ministère n'a pas cerné d'occasions d'améliorer la qualité des soins ni évalué la combinaison des soins à domicile avec des services d'assistance (ces services similaires ciblent des groupes de clients similaires).

RECOMMANDATIONS 13, 14 ET 16

Peu de supervision des organismes de services d'assistance

- Un seul des 14 réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) a demandé des comptes aux organismes relativement aux heures de service qu'ils offraient aux clients. (Les responsabilités des RLISS ont été transférées à Santé Ontario et aux Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de l'Ontario le 1er avril 2021.)
- Santé Ontario n'a pas exigé des organismes qu'ils fassent connaître :
 - le rapport entre membres du personnel et clients;
 - le taux auquel ils acceptent les clients aiguillés par les régions de la santé;
 - la fréquence des visites manquées.
- Santé Ontario ignorait si les clients ayant recours aux services d'assistance étaient victimes de maltraitance ou de négligence de la part d'organismes (personnel des organismes en question).
- Les RLISS n'assumaient aucune responsabilité par rapport aux plaintes – la moitié de celles examinées par l'équipe d'audit concernaient la qualité et/ou le caractère suffisant des services fournis (y compris les visites de soins prévues non effectuées et les diminutions de la qualité des soins).

RECOMMANDATIONS 17 À 22

Le public ne connaît probablement pas le programme de services d'assistance

Manque de coordination des listes d'attente et d'information les concernant

- Le ministère a pris peu de mesures pour informer le public sur le programme de services d'assistance.
- La province n'a pas de liste d'attente centrale pour les services d'assistance.
- Seulement 10 des 14 régions sanitaires disposaient de renseignements complets par rapport aux listes d'attente.
 - Les autres dépendaient des organismes de services d'assistance et ne pouvaient accéder facilement aux listes.
- Les rapports par rapport aux listes d'attente sont incomplets ou inaccessibles au public.
- Les données sur les listes d'attente examinées par l'équipe d'audit ne permettaient pas de distinguer les personnes en attente dans des établissements avec services d'assistance de celles en attente de services à domicile.

RECOMMANDATIONS 1 À 12

Peu d'évaluation des améliorations apportées à la qualité de vie par les services

- Le ministère n'a pas évalué si les services d'assistance avaient amélioré la qualité de vie des clients.
- Le ministère n'exige pas que les organismes fournissent des données sur les résultats obtenus par les clients (réduction des visites aux urgences et des hospitalisations, admission plus tardive aux soins de longue durée).
 - Seulement deux des 14 régions sanitaires exigent que les organismes assurent un suivi de ces données, mais elles ne sont pas envoyées au ministère.

RECOMMANDATION 15

Risques de maltraitance et de mauvais soins des clients dans les bâtiments avec services d'assistance exploités par un organisme ou lui appartenant

- On dénombre plus de 140 établissements avec services d'assistance où l'organisme agit à titre de propriétaire tout en prodiguant des soins :
 - à l'encontre de la politique du ministère depuis 1994 (cette prestation de services ne devrait pas inclure la gestion du logement) en raison des risques inhérents pour les clients;
 - en l'absence de procédure de protection contre les risques associés à ces ententes.
- Ni le ministère ni de nombreuses régions de la santé n'avaient d'information sur la localisation des immeubles avec services d'assistance détenus ou exploités par des organismes.

RECOMMANDATIONS 23 ET 24

Conclusions

- Les services d'assistance ne sont pas adéquatement intégrés au système de soins de santé provincial en tant que composante rentable du continuum des soins (p. ex., comment l'admissibilité est déterminée et comment les données des listes d'attente sont recueillies et administrées).
- Le ministère et Santé Ontario ne s'assurent pas de la qualité des soins prodigués aux clients et n'ont pas de processus en place pour réduire au minimum les risques de maltraitance des clients vulnérables ayant recours aux services d'assistance.
- Santé Ontario avait peu de renseignements pour superviser efficacement les organismes d'assistance afin de confirmer qu'ils sont exploités efficacement et de fournir aux clients des services d'assistance de qualité qui répondent à leurs besoins.