



COMMUNIQUÉ

Le vérificateur général du Québec par intérim livre les conclusions de sa vérification concernant les services à domicile offerts aux personnes âgées en perte d'autonomie – Communiqué n° 4

Québec, le mercredi 5 juin 2013 – M. Michel Samson rend public aujourd'hui le tome du printemps 2013 du *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2013-2014*.

Dans le **chapitre 4**, il fait part des constats et des recommandations découlant de ses travaux.

Peu de repérage des personnes âgées vulnérables. Les centres de santé et de services sociaux (CSSS) vérifiés n'ont pas mis en place de mécanismes de repérage dans les milieux ayant une concentration significative de personnes âgées. Le repérage est principalement effectué à l'urgence, mais les personnes qui s'y présentent sont souvent déjà en perte d'autonomie.

Usagers sans évaluation des besoins à jour ni plan d'intervention. Le quart des évaluations ne sont pas à jour dans les dossiers examinés. Quant aux plans d'intervention, ils sont absents une fois sur deux et, lorsqu'ils sont présents, ils ne sont pas à jour une fois sur trois.

Intensité des services variable d'un CSSS vérifié à l'autre. Les liens entre les services fournis et les besoins de l'utilisateur ne sont pas démontrés. Quant aux services rendus, ils sont parfois insuffisants selon des intervenants rencontrés, mais aucune analyse ne permet d'évaluer dans quelle mesure ils le sont.

Absence d'une image représentative des délais d'attente. L'accès aux services est largement tributaire du niveau de priorité que l'établissement accorde à l'utilisateur. À l'heure actuelle, les listes d'attente sont incomplètes.

Mesure de la performance à améliorer. Plusieurs dimensions de la performance ne sont pas mesurées. L'expertise et les outils de gestion développés par les CSSS lors des projets d'optimisation des services à domicile ne sont pas systématiquement partagés, ce qui multiplie les dépenses pour des services semblables.

Peu de services professionnels directs à domicile. Les professionnels passent la majorité de leur temps au bureau. Le recours accru aux techniciens permettrait notamment des gains d'efficacité.

Peu de suivi des orientations et absence de standards provinciaux. Dix ans après leur diffusion, les orientations ministérielles ne sont que partiellement appliquées. L'absence de standards et le manque d'indicateurs font que la performance des services peut difficilement être évaluée.

Pas assez de contrôle de la qualité des services. Les mesures en place ne permettent pas de contrôler suffisamment la qualité des services, notamment ceux rendus par les partenaires externes.

Besoins en financement non estimés. Les CSSS vérifiés n'ont pas déterminé les ressources financières nécessaires pour répondre aux besoins des usagers. De son côté, le ministère de la Santé et des Services sociaux n'a pas évalué si les fonds alloués sont suffisants pour offrir les services, tant pour les besoins actuels de la clientèle que pour ses besoins futurs.

Le rapport détaillé et la présentation du contenu du rapport sous forme de diaporama sont disponibles sur le site Internet du Vérificateur général du Québec à l'adresse suivante : <http://www.vgq.qc.ca>, sous l'onglet « Rapport annuel du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale » de la section « Publications ».

Source : Raymonde Côté-Tremblay
Cabinet du vérificateur général
Tél. : 418 691-5926