



CSSS
du **SUD** de **LANAUDIÈRE**
Enraciné dans la communauté

Enjeux de performance:

Offrir des services adaptés aux jeunes malgré la pression de rendre des comptes

Présentation par Julie Gravel
Chef d'administration des programmes prévention-promotion jeunesse
CSSSSL



Menu de la présentation

- Les objectifs de la présentation
- Le concept de performance
- La performance attendue pour les services de type – clinique des jeunes (CDJ)
- Quelques constats
- Les défis liés à la reddition de comptes
- Des pistes de solutions

Centre de santé et de services sociaux
du Sud de Lanaudière

Objectifs



- **Présenter le concept de la performance;**
- **Illustrer les mesures actuelles d'évaluation de la performance pour les services de type "CDJ";**
- **Identifier les constats et les défis liés à la reddition de comptes des actions de type "CDJ";**
- **Partager des pistes de solutions qui peuvent soutenir l'organisation des services de type "CDJ" malgré la pression de rendre des comptes.**

Centre de santé et de services sociaux
du Sud de Lanaudière

Le concept de performance



Qu'est-ce que la performance :

C'est le degré d'atteinte des résultats visés par une organisation. La performance s'apprécie sur la base de différents critères, à l'aide d'indicateurs liés à ceux-ci, et généralement par rapport à une donnée de référence qui peut être une performance passée, une situation souhaitée ou la performance que d'autres organisations démontrent.

Ref: Guide sur la gestion axée sur les résultats (2014), Gouvernement du Québec.

Centre de santé et de services sociaux
du Sud de Lanaudière



Un réseau de la santé performant

Les dimensions de la performance:

- Qualité des services (efficacité, sécurité, réactivité et continuité);
- Accessibilité des services (accessibilité et équité d'accès);
- Optimisation des ressources (efficience et viabilité);

Centre de santé et de services sociaux
du Sud de Lanaudière



L'appréciation de la performance

La reddition de comptes c'est :

Une opération qui consiste à démontrer que le travail fait l'a été dans le respect des règles et des normes convenues et à faire rapport fidèlement et avec précision du rendement des ressources en vue de l'atteinte des résultats visés.

Utilité de la reddition de comptes :

- Amener un processus réflexif pour analyser la performance, soutenir la prise de décisions et orienter les actions et stratégies;
- Permettre un acte public de transparence et d'imputabilité.

*On gère ce que l'on mesure,
il faut donc mesurer correctement ce qui est important.*

Centre de santé et de services sociaux
du Sud de Lanaudière

L'appréciation de la performance-*suite*



Les indicateurs de résultats relatifs à la performance :

- Sont développés soit par le MSSS, les agences ou les établissements (CSSS);
- Peuvent être associés à des objectifs opérationnels, organisationnels, ou liés à une intervention donnée.
- Permettent d'apprécier le rendement de l'établissement en égard à **l'accessibilité des services** (accessibilité et équité d'accès), à la **qualité des services** (efficacité, sécurité, réactivité et continuité) et, enfin, à **l'optimisation des ressources** (efficience, viabilité);

Centre de santé et de services sociaux
du Sud de Lanaudière

La performance : un exemple concret

	MSSS	Agence	CSSS	Gestionnaire
Unité de mesure/ Indicateurs	Volume d'usagers et/ou d'interventions (RAMQ) - SIDEp - Co. horm. % atteinte de la valeur de référence (objectifs du PNSP) - Taux grossesses chez les 14-17 ans - Proportion port du condom - Taux infection Chlamydia	Volume d'usagers et/ou d'interventions (I-CLSC) - SIDEp - Dépistages ITSS % activités implantées du PAL	Temps accordé par usager ou par intervention-visite (I-CLSC) pour chaque centre d'activités (CA) AS-471: - 6307 (services courants-CDJ en CSSS...) - 4114 (activités de contraception et itss hors CDJ...) - 4133 (prév. ITSS post. sec...) - 4132 (vaccination au PIQ) - 6590 (santé scolaire); % activités implantées du PAL % normes atteintes Agrément	Indicateurs développés par gestionnaire: % application des protocoles...; % clients en post test; Volume usagers garçons; Nombre de jours pour accès à un rendez-vous (Co. horm et dépistage).
Cibles (résultats attendus)	Pas de cibles précises pour SIDEp et Co. horm.; 80% de la valeur de référence (PNSP).	Entente de gestion: - Dépistages ITSS: 2080 - SIDEp: 400 Pas de cibles précises pour Co. horm.; Activités implantées du PAL:80%.	3e rang sur 10 établissements comparables pour chaque centre d'activités de l'AS-471; Répondre positivement aux cibles du PAL; Être accrédité au niveau d'Agrément Canada.	100% application des protocoles...; 80% vu en post test; Augmentation du volume garçon; 100% respect du délai d'accès ciblé (interne).
Processus réflexif...	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est ce qui influence le choix des activités et l'organisation des services pour un gestionnaire ? • Est-ce que le fait d'être dans le 3^e rang en terme de productivité fait en sorte qu'on diminue le taux de grossesses ou des ITSS ? 			

Les constats



- La reddition de compte est un outil utile dans un processus d'amélioration continue des services;
- La reddition de compte "actuelle" ne permet pas d'apprécier toutes les dimensions de la performance (*qualité, accessibilité et optimisation des ressources*);
- Il y a peu d'indicateurs et/ou de cibles (avec valeur de référence provenant de cadre de références, ententes de gestion...) pour les actions de santé publique;
- Le fil conducteur pour la reddition de comptes entre les différents paliers de gouvernance n'est pas toujours présent;
- Les CSSS ne sont pas toujours comparables entre eux (responsabilité populationnelle et choix d'activités);

Centre de santé et de services sociaux
du Sud de Lanaudière

Les constats - suite



- La compréhension des CA ministériels (AS-471) diffère entre les régions et dans une même région (entre CSSS);
- Les activités de type CDJ sont diluées dans plusieurs CA ministériels (AS-471) et parfois ne s'y retrouvent pas;
- Les programmes-services définis par tranches d'âges influencent l'organisation des services de type CDJ;
- La répartition budgétaire en CSSS est souvent basée sur les ratios de productivité;
- Les indicateurs (productivité) font peu de sens pour les professionnels et peuvent causer une démotivation.

Centre de santé et de services sociaux
du Sud de Lanaudière

Défis



- Impliquer et responsabiliser les gestionnaires et les professionnels quant à l'atteinte des résultats;
- Apprécier la performance globale (qualité, accessibilité, optimisation des ressources);
- Rechercher un équilibre qui maximisera la santé de la population et l'expérience individuelle des soins en utilisant le mieux possible les ressources disponibles (Dualité : efficacité/productivité);
- Maintenir les services en "santé publique" qui sont souvent sans entente de gestion, donc sans obligation de reddition de comptes.

Centre de santé et de services sociaux
du Sud de Lanaudière

Des pistes de solutions



Pour le gestionnaire (palier local)

- Favoriser une approche participative (gestionnaire-professionnels) afin d'assurer l'adhésion et l'engagement des intervenants ainsi que la compréhension mutuelle de ce que l'organisation tente de réaliser (sens et responsabilité partagée de la performance);
- Utiliser l'appréciation de la performance (reddition de comptes) pour soutenir l'amélioration des services plutôt que dans une optique de contrôle;
- S'habiliter et s'outiller quant aux concepts, processus et outils de suivi de gestion qui permettent d'apprécier la performance globale;
- S'adapter, innover, influencer, être stratégique et y croire.

Centre de santé et de services sociaux
du Sud de Lanaudière

Des pistes de solutions - suite



Autres paliers (régional et national)

- Soutenir la mise en place d'une culture d'évaluation dans les organisations;
- Encourager l'appréciation de la performance globale;
- Clarifier les descriptions (activités...) des CA ministériels (AS471) afin d'éviter l'interprétation et assurer que les différentes interventions de type CDJ s'y retrouvent;
- Déterminer les résultats attendus des activités de type CDJ (indicateurs et cibles avec une valeur de référence) en collaboration avec le palier local;
- Mettre en relation les résultats des différentes activités de type CDJ afin de pouvoir apprécier la performance réelle;

Centre de santé et de services sociaux
du Sud de Lanaudière

Des pistes de solutions - suite



- Créer davantage d'ententes de gestion (obligations) pour les activités de santé publique;
- Développer et soutenir l'actualisation d'un cadre logique qui identifie les liens entre les résultats attendus (reddition de comptes) des différents palliers de gouvernance;



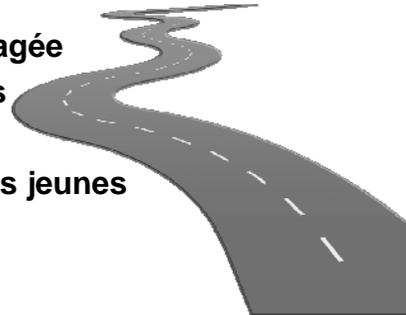
Centre de santé et de services sociaux
du Sud de Lanaudière

Et pour conclure



L'appréciation de la performance....

**C'est une responsabilité partagée
qui doit être porteuse de sens
afin d'assurer
une réponses aux besoins des jeunes
et offrir le meilleur service
au meilleur coût.**



Centre de santé et de services sociaux
du Sud de Lanaudière