



## MÉCANISMES RÉGIONAUX DE COMMUNICATION

EN LIEN AVEC LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS  
DE LA RESPONSABLE RÉGIONALE  
DU SYSTÈME D'INFORMATION SUR LA CLIENTÈLE  
ET LES SERVICES DES CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX – CLSC

LE 31 MAI 2007

Québec 

**MÉCANISMES RÉGIONAUX DE COMMUNICATION**  
**EN LIEN AVEC LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS**  
**DE LA RESPONSABLE RÉGIONALE**  
**DU SYSTÈME D'INFORMATION SUR LA CLIENTÈLE**  
**ET LES SERVICES DES CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX – CLSC**

**LE 31 MAI 2007**

**Agence de la santé  
et des services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches**

**Québec** 

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007  
Bibliothèque et Archives Canada, 2007

ISBN 978-2-89548-431-8 (version imprimée)  
ISBN 978-2-89548-432-5 (version PDF)

Toute reproduction partielle ou intégrale de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

© Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2007

**TABLE DES MATIÈRES**

Introduction ..... 5

Demandes de rapports statutaires et autres données I-CLSC..... 7

Révision des monitorages existants et échéanciers de la production des rapports ..... 9

Demandes d'interprétation en lien avec le cadre normatif I-CLSC..... 9

Validité et fiabilité des données..... 9

Plans d'action en élaboration par programme-service..... 10

## INTRODUCTION

Certains principes sont à la base de l'élaboration de ce document. L'intégrité, la validité, la fiabilité et la conformité des données sont essentielles à la reddition de comptes du suivi des ententes de gestion entre l'Agence et les établissements, de même qu'entre l'Agence et le Ministère.

1. Compte tenu de l'impact et des coûts de production de rapports;
2. Compte tenu de l'implantation d'un système de suivi de gestion déjà expérimenté dans la région de la capitale nationale;
3. Compte tenu du développement d'un infocentre en Chaudière-Appalaches.

Il convient d'utiliser les rapports existants ou ceux qui deviendront disponibles.

Par ailleurs, il est important de départager les responsabilités et d'établir les règles pour toute demande de production de rapports statutaires en lien avec les données du système d'information I-CLSC.

Certaines personnes sont porteuses des préoccupations énoncées, notamment la responsable (pilote) régionale du système d'information sur la clientèle et les services des centres de santé et de services sociaux (I-CLSC) et les pilotes locaux I-CLSC<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Personne ou les personnes responsables à assumer les fonctions.

## MÉCANISMES RÉGIONAUX DE COMMUNICATION

À la suite de la publication du rôle et des responsabilités du représentant régional du système d'information sur la clientèle et les services des CLSC (I-CLSC), des mécanismes de communication ont été élaborés à l'échelle provinciale (annexe 1).

S'inspirant de l'organigramme provincial, nous vous présentons les mécanismes de communication pour la région de la Chaudière-Appalaches.



Adapté de : Québec (Province). MSSS. (2006). *Cadre normatif et intégration CLSC* [Présentation PowerPoint]. Diapositive numéro 12.

La responsable (pilote) régionale I-CLSC a entre autres responsabilités la coordination dynamique entre les directions de l'Agence (le « Quoi » : clinique, financier et autres) et l'application du cadre normatif (le « Comment » : moyen).

Pour favoriser l'harmonisation et l'application uniforme du cadre normatif, la responsable (pilote) régionale I-CLSC coordonne les travaux du comité régional I-CLSC où siègent les pilotes locaux des CSSS (CLSC). Ce comité est l'instance où, notamment les travaux de validation, de fiabilité des données et l'interprétation du cadre normatif sont partagés, afin de convenir d'une application régionale uniforme, et ce, en vue d'optimiser la qualité des données du système d'information I-CLSC. Donc, les pilotes locaux des CSSS (CLSC) et la responsable (pilote) régionale I-CLSC soutiennent respectivement les gestionnaires et les responsables programmes des CSSS (CLSC) et de l'Agence.

Voici la procédure détaillée maintenant instaurée :

## **DEMANDES DE RAPPORTS STATUTAIRES ET AUTRES DONNÉES I-CLSC**

Depuis quelques années, il a été convenu que pour toutes les demandes de rapports statutaires et autres données issues de I-CLSC, les données requises à cette fin doivent être disponibles dans le système d'information clientèle I-CLSC. Si les demandes nécessitent une production manuelle, elles ne peuvent être répondues.

Dans le cadre du mécanisme de suivi des indicateurs des ententes de gestion et autres indicateurs régionaux, il est convenu de maintenir cette orientation.

## **LES DIRECTIONS DE L'AGENCE**

Approbation nécessaire du directeur de la direction concernée.

### **Demande de monitoring régional :**

1. Vérifier si le suivi des indicateurs des ententes de gestion dans Gestred ou le nouveau système de suivi qui sera implanté progressivement à compter du 1<sup>er</sup> avril 2007 y répond déjà :
  - a) **Sinon**, s'adresser à la personne responsable de la reddition de comptes de la direction concernée, afin d'évaluer la pertinence des rapports demandés;
  - b) **Si oui**, la personne responsable de la reddition de comptes de la direction concernée communiquera avec la responsable (pilote) régionale I-CLSC, afin d'en analyser la faisabilité (données disponibles et échéancier);
  - c) **Si oui**, la demande sera discutée au comité régional I-CLSC, en présence de la personne responsable de la direction concernée, et un monitoring de même qu'une requête (IMR) seront produits le cas échéant.

### **CSSS**

Toute demande à portée régionale sera évaluée par l'Agence avant de franchir les étapes suivantes :

1. Le CSSS doit vérifier au préalable si le suivi des indicateurs des ententes de gestion dans Gestred ou le nouveau système de suivi qui sera implanté progressivement à compter du 1<sup>er</sup> avril 2007 y répond déjà :
  - a) **Sinon**, produire leur demande au responsable régional du programme concerné à l'Agence, afin d'en évaluer la pertinence;
  - b) **Si oui**, le responsable régional du programme concerné à l'Agence communiquera avec la responsable (pilote) régionale I-CLSC, afin d'en analyser la faisabilité (données disponibles et échéancier);
  - c) **Si oui**, la demande sera discutée au comité régional I-CLSC, en présence du responsable régional du programme concerné, et un monitoring de même qu'une requête régionale (IMR) seront produits le cas échéant.

## **RÉVISION DES MONITORAGES EXISTANTS ET ÉCHÉANCIERS DE LA PRODUCTION DES RAPPORTS**

1. S'adresser au responsable régional du programme concerné à l'Agence pour évaluer la pertinence des rapports;
2. Si la demande de révision est pertinente, la mise à jour du monitoring existant s'effectuera avec la responsable (pilote) régionale I-CLSC;
3. Le monitoring mis à jour sera présenté et discuté au comité régional I-CLSC et la mise à jour de la requête régionale (IMR) sera produite le cas échéant.

## **DEMANDES D'INTERPRÉTATION EN LIEN AVEC LE CADRE NORMATIF I-CLSC**

### ***AGENCE***

S'adresser à la responsable (pilote) régionale I-CLSC.

### ***CSSS***

1. S'adresser au pilote local I-CLSC du CSSS respectif ou, en son absence, au copilote;
2. Si la demande nécessite une consultation régionale, elle sera transmise à la responsable (pilote) régionale I-CLSC;
3. La responsable (pilote) régionale I-CLSC obtiendra les avis nécessaires, s'il y a lieu, et fera suivre la décision.

## **VALIDITÉ ET FIABILITÉ DES DONNÉES**

1. La responsable (pilote) régionale a la responsabilité d'être en communication constante avec les pilotes locaux des CSSS (CLSC) à la fin de chaque période, afin d'obtenir les explications des écarts constatés, notamment en lien avec la codification et la saisie des données dans le système d'information;
2. La responsable (pilote) régionale élaborera des outils de travail, en collaboration avec les pilotes locaux des CSSS (CLSC).

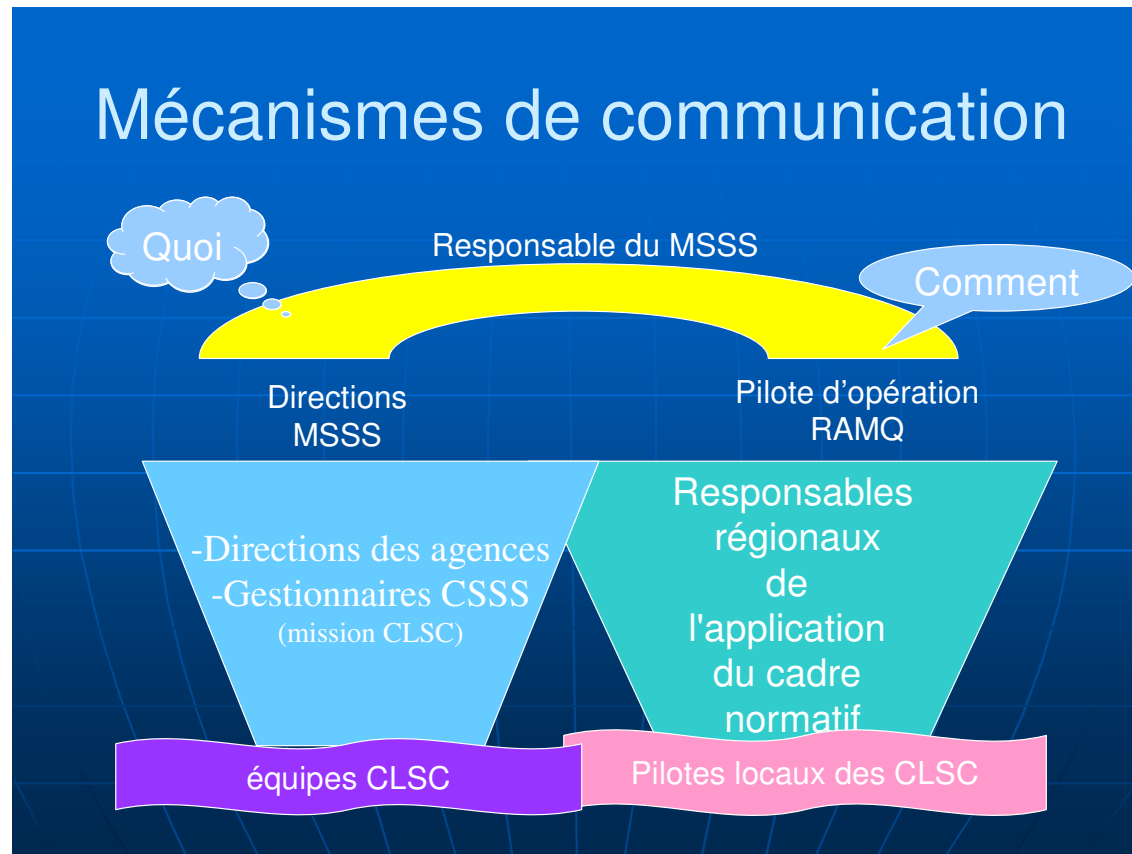
## **PLANS D'ACTION EN ÉLABORATION PAR PROGRAMME-SERVICE**

### ***AGENCE***

1. Les professionnels de l'Agence devront être en lien avec la responsable (pilote) régionale I-CLSC, dès le début des travaux, afin de planifier l'élaboration et le suivi des indicateurs régionaux jugés pertinents pour le programme-service concerné.

## ANNEXE 1

### MÉCANISMES PROVINCIAUX DE COMMUNICATION



Source : Québec (Province). MSSS. (2006). *Cadre normatif et intégration CLSC* [Présentation PowerPoint]. Diapositive numéro 12.

*Agence de la santé  
et des services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches*

Québec 