



**CONTRIBUTION ATTENDUE DES ÉTABLISSEMENTS CONCERNANT
LE SYSTÈME D'INFORMATION SUR LA CLIENTÈLE
ET LES SERVICES DES CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX – CLSC**

LE 31 MAI 2007

**CONTRIBUTION ATTENDUE DES ÉTABLISSEMENTS CONCERNANT
LE 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 978-2-89548-429-5 (version imprimée)
ISBN 978-2-89548-430-1 (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

Préambule.....	5
1. Sommaire des responsabilités	5
2. En lien avec le cadre normatif.....	5
3. En lien avec le traitement et l'exploitation des données	6
4. En lien avec le comité régional des pilotes locaux du système « Intégration CLSC »	7
5. En lien avec la représentation locale sur le plan régional	7
6. En lien avec le logiciel informatique	7

CONTRIBUTION ATTENDUE DES ÉTABLISSEMENTS CONCERNANT LE SYSTÈME D'INFORMATION SUR LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES DES CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX – CLSC

Préambule

S'inspirant de la publication provinciale du rôle et des responsabilités du représentant régional du système d'information sur la clientèle et les services des CLSC (I-CLSC) et dans un contexte où la validité et la fiabilité des données deviennent essentielles, notamment en lien avec les ententes de gestion, il devient nécessaire de formaliser la contribution attendue des établissements en lien avec l'ensemble des fonctions liées au système d'information I-CLSC.

Le processus de reddition de comptes étant formel et continu, il est requis que le centre de santé et de services sociaux (CSSS) s'assure de la présence d'un copilote pour pallier à une absence prolongée du pilote local. Les responsabilités dévolues aux pilotes locaux pourraient être divisées entre plusieurs personnes d'un même CSSS, selon la structure organisationnelle choisie et le niveau de responsabilités et d'imputabilité des personnes en cause à l'intérieur du CSSS.

L'Agence s'assurera que les responsabilités énoncées ci-dessous soient bien assumées, et ce, dans le but d'optimiser la qualité et la probité des données.

1. Sommaire des responsabilités

Le responsable (pilote) local¹ du système d'information sur la clientèle et les services des CSSS (I-CLSC) est sous la responsabilité de chaque CSSS. Son rôle consiste à assurer localement l'application uniforme du cadre normatif, selon l'information reçue au comité régional. Il assure aussi l'interprétation appropriée des résultats provenant de l'exploitation des données, notamment pour les suivis de gestion avec son CSSS. Il travaille étroitement avec l'ensemble des autres directions de son établissement, selon la nature des indicateurs.

2. En lien avec le cadre normatif

- Assure l'application uniforme du cadre normatif, l'interprétation de ses éléments et de ses concepts selon les processus de travail en vigueur dans son CSSS;
- Supporte et conseille le personnel de son CSSS, notamment les gestionnaires, les responsables programmes et les agents multiplicateurs, dans l'interprétation et l'application harmonisée du cadre normatif;
- Traite toutes les demandes d'interprétation locales relatives à l'application du cadre normatif;

¹ Personne ou les personnes responsables à assumer les fonctions.

- Soumet à la responsable régionale les demandes d'interprétation qui n'ont pu être répondues ou pouvant avoir un impact régional dans le souci d'une harmonisation régionale;
- Assure la gestion de la nomenclature de deuxième niveau pour répondre aux besoins locaux d'information;
- Collabore à l'élaboration des outils de travail au comité régional;
- Élabore ou collabore avec les gestionnaires à l'élaboration des outils de travail locaux pour supporter le personnel de son CSSS et applique ceux retenus régionalement;
- Assure la formation continue sur le cadre normatif auprès du personnel de son CSSS;
- Supporte et conseille le personnel de son CSSS afin que les données soient codifiées et saisies adéquatement et selon les délais prescrits;
- Participe aux formations régionales (nouvelles et celles de mise à jour) du cadre normatif.

3. En lien avec le traitement et l'exploitation des données

- Agit à titre de personne-ressource pour les demandes locales de statistiques;
- S'assure que des données statistiques uniformes soient extraites de façon adéquate;
- Coordonne localement la compilation, la validité des données, la diffusion et l'interprétation des résultats provenant de l'exploitation des données, incluant celles de la vaccination, auprès des personnes concernées de son CSSS (gestionnaires de programmes et direction générale);
- Collabore avec la responsable régionale à la validité, la fiabilité des données et à l'interprétation des résultats répondant aux demandes d'information de l'Agence et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS);
- Exerce un rôle de vigie, en collaboration avec les gestionnaires, afin de s'assurer que les intervenants fassent la saisie des données dans la période pendant laquelle les services sont rendus à l'utilisateur et fait le lien avec les gestionnaires concernés;
- Applique le processus de gestion des demandes de réouverture des périodes antérieures mis en place dans son établissement, le cas échéant;
- S'assure de la validité et de la fiabilité des données avant et après la transmission à la RAMQ, notamment en analysant les rapports de gestion I-CLSC reçus à la fin de chaque période financière;
- Initie les démarches de corrections nécessaires avec les personnes concernées à la suite du processus de validation des données;
- Élabore ou collabore avec les gestionnaires à l'élaboration des outils de travail locaux et les tableaux de bord pour supporter le personnel de son CSSS et applique ceux retenus régionalement;
- Contribue, selon son expertise, aux travaux locaux ou régionaux des suivis de gestion et des suivis des programmes;
- Participe aux formations régionales (nouvelles et celles de mise à jour) traitant du générateur de rapports existant.

4. En lien avec le comité régional des pilotes locaux du système « Intégration CLSC »

- Reçoit les demandes locales d'évolution du cadre normatif et les fait suivre à la responsable régionale pour analyse;
- Reçoit les demandes locales d'amélioration du logiciel et les fait suivre à la responsable régionale pour analyse.

Si ces demandes sont acceptées au niveau régional, elles seront transmises par la responsable régionale au comité directeur provincial pour la décision.

5. En lien avec la représentation locale sur le plan régional

- Participe aux rencontres du comité régional de l'application du cadre normatif et assure les suivis auprès du personnel de son CSSS;
- Applique toutes les directives d'application du cadre normatif et tous les renseignements importants concernant la transmission des fichiers de données;
- Documente et adresse à la responsable régionale toutes les problématiques et toute information pertinente ayant une incidence sur l'application du cadre normatif, afin qu'elle les fasse suivre à la RAMQ;
- Valide les données de la banque commune de son CSSS par l'analyse des rapports locaux;
- Participe, au besoin, à des groupes de travail ad hoc à la demande de la responsable régionale;
- Assure les liens de communication entre son CSSS et la responsable régionale;
- Participe, avec l'équipe de son CSSS, à certaines étapes du processus d'élaboration et de suivi des ententes de gestion initié par l'Agence.

6. En lien avec le logiciel informatique

- Collabore avec la responsable régionale et le Technocentre au déploiement des mises à jour du logiciel « Intégration CLSC »;
- Collabore à l'implantation des nouvelles versions, des mises à jour de l'application des différents modules du logiciel « Intégration CLSC », en complémentarité avec les partenaires;
- Fait le lien avec l'organisme SOGIQUE pour les demandes de support et d'assistance;
- Respecte le cadre normatif en lien avec les fonctionnalités du logiciel;
- Assure la formation continue sur l'utilisation de l'application auprès du personnel de son CSSS;
- Assure le pilotage du système d'information, notamment en ce qui a trait :
 - o à la création et aux privilèges d'accès aux modules I-CLSC, et ce, pour les utilisateurs et les intervenants;
 - o à tout changement dans les nomenclatures du cadre normatif concernant les éléments de l'application;

- o à l'évaluation, le maintien et l'amélioration de la qualité des données inscrites dans le système;
 - o à l'harmonisation de chaque module de l'application pour toutes les bases de données d'un même CSSS.
- Prépare et effectue les transmissions des données à la banque commune à la RAMQ (minimalement 2 transmissions par période financière par CSSS), selon ce qui est prévu au cadre normatif;
- Participe aux formations régionales (nouvelles et celles de mise à jour) traitant du logiciel existant.

Source : Adaptation de : Refonte des comités I-CLSC – Rôle et responsabilités du représentant régional du système d'information sur la clientèle et les services des CLSC (I-CLSC), Direction des services sociaux généraux, ministère de la Santé et des Services sociaux, 26 juin 2006.

