

## **Projet de loi no 52 Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés**

### **1. Notes explicatives**

*Ce projet de loi a pour objet de renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Le projet de loi prévoit d'abord que seuls les établissements publics doivent établir une procédure d'examen des plaintes. Il énonce que la procédure d'examen des plaintes des centres intégrés de santé et de services sociaux s'applique à la fois aux plaintes des usagers des centres intégrés et à celles des usagers des établissements privés.*

*De plus, le projet de loi établit que les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des centres intégrés sont responsables de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés. Il précise que les commissaires locaux des centres intégrés sont également responsables du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité adoptée par les établissements privés.*

*Par ailleurs, le projet de loi rend obligatoire l'utilisation par les établissements publics de l'actif informationnel fourni par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour maintenir et gérer les dossiers de plaintes des usagers.*

*Le projet de loi exige que toute personne nommée commissaire local aux plaintes et à la qualité des services se qualifie comme personne indépendante.*

*Enfin, le projet de loi apporte des modifications de concordance et prévoit des dispositions transitoires et finales.*

### **2. Lois modifiées**

- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3) ;
- Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (chapitre O-7.2) ;
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2).

### **3. Résumé des modifications apportées**

#### **– Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3) ;**

La loi actuelle prévoit qu'il doit y avoir un commissaire aux plaintes dans chaque établissement privé. Ce commissaire est nommé par le conseil d'administration de son établissement. Par crainte de partialité, le gouvernement a aboli, avec le Projet de loi n° 52, les commissaires aux plaintes dans les établissements privés dans le but de transférer la gestion des plaintes aux commissaires déjà existants dans le réseau public. Ainsi, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) des centres intégrés de santé et de services sociaux seront dorénavant responsables de traiter les plaintes des établissements privés établis sur leur territoire.

Afin d'accroître la protection des personnes âgées et vulnérables, le projet de loi prévoit aussi qu'« *un établissement privé doit informer tout usager qu'il peut formuler une plainte en application de la procédure d'examen des plaintes du centre intégré concerné. Dans toutes ses installations, il doit également afficher à la vue du public un document expliquant qui peut formuler une plainte en application de cette procédure, dont notamment les héritiers et les représentants légaux d'un usager décédé, ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Les coordonnées du commissaire local compétent doivent y être mentionnées* ».

Par ailleurs, le projet de loi prévoit une distinction entre les plaintes qui concernent le centre intégré de santé et de services sociaux de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire. Les rapports seront transmis au ministre par le Conseil d'administration du centre intégré. Lorsqu'il transmet au ministre ce rapport, le centre intégré le transmet également à tout établissement privé concerné.

Le projet de loi prévoit également que les comités de vigilance formés par le conseil d'administration privé qui sont chargés « d'assurer, auprès du conseil, le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux relativement aux plaintes... » devront compter une personne de plus soit, un membre du personnel du centre intégré du territoire dans lequel se trouve le siège de l'établissement privé.

Par ailleurs, le Projet de loi prévoit l'utilisation par les établissements publics d'un actif informationnel commun en vue de gérer les dossiers de plaintes des usagers. Cet actif favorisera « l'interopérabilité des ressources informationnelles du réseau ainsi que l'uniformité des standards et la similarité des actifs en matière de ressources informationnelles. » Cet actif sera fourni par le ministre.

## **Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité**

De façon générale, les modifications apportées à cette loi permettent seulement de mettre en application les dispositions prévues au Projet de loi, notamment celles modifiant la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (ci-dessus).

### **Loi sur les services de santé et les services sociaux**

Le projet de loi prévoit également l'ajout de critères d'indépendance pour la nomination et pour toute la durée du mandat des CPQS.

*« Seule peut être nommée commissaire local aux plaintes et à la qualité des services une personne qui, de l'avis du conseil d'administration, se qualifie comme personne indépendante. Une personne se qualifie comme indépendante si elle n'a pas, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, notamment de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptibles de nuire à l'exercice de ses fonctions eu égard aux intérêts des usagers.*

*Une personne est réputée ne pas être indépendante :*

- 1° si un membre de sa famille immédiate est le directeur général ou un directeur général adjoint d'un établissement et qu'elle serait, comme commissaire local, responsable d'examiner les plaintes des usagers de cet établissement ;*
- 2° si elle fournit des biens ou des services à titre onéreux à un établissement et qu'elle serait, comme commissaire local, responsable d'examiner les plaintes des usagers de cet établissement.*

*Le commissaire local doit demeurer indépendant tout au long de son mandat. »*

### **Autre élément annoncé par le gouvernement**

La création d'une fonction de commissaire-conseil au ministère de la Santé et des Services sociaux qui aura pour rôle de :

- établir un réseau de communication entre le MSSS, les CPQS et les médecins examinateurs ;
- s'assurer que les mesures recommandées seront mises en place ;
- conseiller les CPQS, notamment sur les meilleures pratiques à adopter et à leur harmonisation ;
- recommander la mise en œuvre de solution quant aux enjeux portés à sa connaissance en matière de plaintes.

**\*\*Rappelons que le rôle du médecin examinateur consiste à examiner les plaintes transmises au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine. \*\***