

# COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS DE LA FCAAP ET DE SES MEMBRES

Projet de loi 130

Loi modifiant certaines dispositions relatives à l'organisation clinique et à la gestion des établissements de santé et de services sociaux



[www.fcaap.ca](http://www.fcaap.ca)

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre I :</b> Objet</p>	3	<p>Pour l'application de la présente loi, les lignes directrices suivantes guident la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux:</p> <p>1° la raison d'être des services est la personne qui les requiert;</p> <p>2° le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;</p> <p>3° l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;</p> <p>4° l'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;</p> <p>5° l'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.</p>		<p>Le paragraphe 3 est en lien avec l'article 13. Il y a une problématique dans plusieurs régions avec le déplacement des personnes âgées dans des établissements éloignés de leur domicile de résidence et un éloignement par le fait même de leur famille et de leurs aidants naturels.</p>
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p>	5	<p>Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.</p>	<p>Inclure dans le libellé des droits des usagers les droits relatifs aux soins de fin de vie.</p>	<p>Étant donné l'adoption du projet de loi 52 (concernant les soins de fin de vie) qui vient d'entrer en vigueur, il serait pertinent de faire l'ajout dans la Partie I Titre II Chapitre I des droits relatifs aux soins palliatifs, de l'aide médicale à mourir et du respect des directives médicales anticipées.</p>
<p><b>Chapitre I :</b> Dispositions générales</p>	6	<p>Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux.</p> <p>Rien dans la présente loi ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne.</p>		<p>Étant donné que les CISSS et les CIUSSS couvrent de très grands territoires, le droit de choisir l'établissement devient quasi théorique. Il serait pertinent de parler plutôt du choix de l'installation appropriée.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre I :</b> Dispositions générales</p> <p>(suite)</p>	11	<p>Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement.</p>	<p>Tout usager a le droit d'être soutenu par la présence d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations, ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement.</p> <p>De plus, lors d'une démarche de plaintes la personne a le droit d'être assistée et accompagnée par l'organisme communautaire de sa région mandaté à cet effet.</p>	<p>Il serait préférable de réserver les termes « assistance et accompagnement » au mandat des CAAP tel que libellé aux articles 76.6 et 76.7. C'est pourquoi nous proposons de modifier ces termes par « soutenu par la présence » dans le texte de loi. De plus, nous proposons d'ajouter un paragraphe concernant l'assistance et l'accompagnement par les CAAP afin que cet élément soit visible et explicite dans le cadre du libellé des droits des usagers.</p> <p>Voir le document transmis à la Direction de l'éthique et de la qualité (DEQ) du MSSS à l'automne 2015 sur le caractère distinct de l'assistance et de l'accompagnement des CAAP (Annexe 2).</p>
	13	<p>Le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement prévus aux articles 5 et 6, s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.</p>	<p>Des directives claires à cet effet devraient être émises par la commission d'accès à l'information de concert avec le MSSS.</p>	<p>Nous constatons une problématique lorsqu'il y a assignation d'un CHSLD transitoire à une personne âgée qui est en attente de celui de son choix. Le choix du CHSLD transitoire n'est pas donné à l'utilisateur, mais dans les faits, appartient plutôt au CISSS ou au CIUSSS. Nous sommes d'avis que cela porte atteinte à l'art. 3, par. 3.</p> <p>Le fait que le CHSLD soit transitoire implique également un éventuel changement qui peut porter préjudice à la personne âgée comme l'a mentionné la Protectrice du citoyen dans son rapport annuel 2014-2015.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre II:</b> Le dossier de l'usager</p>	<p>23</p>	<p>Les héritiers, les légataires particuliers et les représentants légaux d'un usager décédé ont le droit de recevoir communication de renseignements contenus dans son dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire à l'exercice de leurs droits à ce titre. Il en est de même de la personne ayant droit au paiement d'une prestation en vertu d'une police d'assurance sur la vie de l'usager ou d'un régime de retraite de l'usager.</p> <p>Le conjoint, les ascendants ou les descendants directs d'un usager décédé ont le droit de recevoir communication des renseignements relatifs à la cause de son décès, à moins que l'usager décédé n'ait consigné par écrit à son dossier son refus d'accorder ce droit d'accès.</p> <p>Le titulaire de l'autorité parentale a le droit de recevoir communication des renseignements contenus au dossier d'un usager âgé de moins de 14 ans même si celui-ci est décédé. Ce droit d'accès ne s'étend toutefois pas aux renseignements de nature psychosociale.</p> <p>Malgré le deuxième alinéa, les personnes liées par le sang à un usager décédé ont le droit de recevoir communication de renseignements contenus dans son dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire pour vérifier l'existence d'une maladie génétique ou d'une maladie à caractère familial.</p>		<p>Nous constatons que le droit prévu à l'art. 34 s'exerce difficilement et a pour conséquence de rendre le droit de porter plainte de l'usager décédé nul. C'est la valeur du droit qu'on accorde à la confidentialité du dossier qui prévaut en pratique. Dans le cadre du régime d'examen des plaintes, l'héritier qui a besoin du dossier médical pour entreprendre une démarche de plainte devrait pouvoir consulter le volet du dossier médical concerné par la plainte afin de mener à terme le processus.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b> Examen par l'établissement</p>	<p>29</p>	<p>Le conseil d'administration d'un établissement doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes pour l'application de la section I et, après consultation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou, selon le cas, du service médical concerné, pour l'application de la section II du présent chapitre.</p> <p>Il doit la transmettre au ministre, qui s'assure que la procédure est établie et appliquée conformément aux dispositions des articles 29 à 59.</p>		<p>Nous demandons que soit incluse au règlement sur la procédure d'examen des plaintes des établissements l'obligation d'informer la personne qu'elle peut être assistée et accompagnée par le CAAP de sa région.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b> Examen par l'établissement (suite)</p>	<p>30</p>	<p>Un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit être nommé par le conseil d'administration de tout établissement. Lorsque le conseil d'administration administre plus d'un établissement, ce commissaire local est affecté au traitement des plaintes des usagers de chaque établissement que le conseil administre.</p> <p>Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services relève du conseil d'administration.</p> <p>Après avoir pris l'avis du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, le conseil d'administration peut, s'il estime nécessaire, nommer un ou plusieurs commissaires locaux adjoints aux plaintes et à la qualité des services.</p> <p>Un commissaire local adjoint exerce les fonctions que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services lui délègue et agit sous son autorité. Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire local adjoint est investi des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.</p>		<p>Nous constatons que le nombre de jours de présence alloué par l'équipe des commissaires semble moins important qu'avant la réforme (1<sup>er</sup> avril 2015). Nous pensons que ce changement porte préjudice à l'utilisateur dans l'exercice de ses droits.</p> <p>Par ailleurs, nous sommes d'avis que la personne qui transige avec l'utilisateur, le résident ou leur représentant, dans le cadre d'une plainte, d'une demande d'intervention ou d'un signalement, doit être un cadre supérieur portant l'appellation de commissaire ou de commissaire adjoint. Nous craignons, avec l'entrée en fonction de professionnel, que cela ne restreigne l'accès direct au commissaire ou au commissaire adjoint.</p> <p>Nous ne préconisons pas que des professionnels, employés des établissements soient assignés au bureau du commissaire. Nous recommandons de s'assurer qu'ils relèvent uniquement de celui-ci et qu'ils n'assument aucune autre fonction au sein de l'établissement. Il faudrait aussi veiller à mettre en place un statut et des mécanismes qui permettent l'indépendance de fonction de ceux-ci afin de conserver la confiance des usagers face au régime d'examen des plaintes.</p> <p>Si l'option des professionnels est retenue, nous croyons qu'il sera nécessaire de normaliser le titre d'emploi de ces professionnels. Prenez note que l'appellation "conseiller aux plaintes" est déjà utilisée par les CAAP de la province. Nous souhaitons donc que cette appellation soit réservée pour ceux-ci pour éviter toute confusion pour l'utilisateur.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b> Examen par l'établissement (suite)</p>	31	<p>Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire local et du commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services dans l'exercice de leurs fonctions.</p> <p>À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le commissaire local ainsi que le commissaire local adjoint exercent exclusivement les fonctions prévues à l'article 33.</p> <p>Un commissaire local ou un commissaire local adjoint peut également, aux conditions et modalités déterminées par entente intervenue entre les établissements intéressés et approuvée par leur conseil d'administration respectif, exercer les mêmes fonctions pour le compte de tout autre établissement.</p> <p>Un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut, en outre, exercer les fonctions d'un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services prévues à la présente loi, aux conditions et modalités prévues dans une entente intervenue entre l'établissement et l'agence concernée.</p>	<p>Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire, du commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services et des membres de leur personnel dans l'exercice de leurs fonctions.</p>	<p>Afin d'assurer l'indépendance du commissaire, il pourrait être intéressant de prévoir des mécanismes, des balises et des critères au-delà de ce qui est déjà prévu, comme l'exclusivité des fonctions et le fait de répondre directement du conseil d'administration. De plus, nous proposons que des mesures similaires soient prévues pour assurer l'indépendance des membres du personnel travaillant avec ceux-ci.</p>
	32	<p>Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe à l'établissement. Sous réserve du quatrième alinéa de l'article 30, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ne peut autrement déléguer ses fonctions.</p>	<p>« <del>avec l'autorisation du conseil d'administration</del> »</p>	<p>Toujours dans l'esprit d'indépendance des fonctions du commissaire, il serait pertinent d'établir un budget pour qu'il puisse faire appel à des ressources externes dont il a besoin, sans nécessairement devoir obtenir l'approbation du conseil d'administration pour chaque situation particulière.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b> Examen par l'établissement (suite)</p>	<p>33</p>	<p>Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.</p> <p>À cette fin, il exerce notamment les fonctions suivantes:</p> <p>1° il applique la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des usagers; au besoin, il recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes pour l'établissement, y compris la révision de la procédure;</p> <p>2° il assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement, diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique visé à l'article 233 afin d'en améliorer la connaissance et assure de plus la promotion du régime d'examen des plaintes et la publication de la procédure visée à l'article 29;</p> <p>3° il prête assistance ou s'assure que soit prêté assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte, y compris auprès du comité de révision visé à l'article 51; il l'informe de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6; il fournit enfin tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'informe de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte en application de l'article 76.2;</p> <p>4° sur réception d'une plainte d'un usager, il l'examine avec diligence;</p> <p>5° en cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte ou d'une intervention, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu; il</p>	<p>3° il aide l'utilisateur et s'assure que soit prêté assistance à celui-ci, s'il le requiert, par l'organisme communautaire mandaté à cet effet, pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte, y compris auprès du comité de révision visé à l'article 51 [...]</p>	<p>Nous tenons à porter à votre attention qu'à partir de l'art. 60, les plaintes étaient déposées auprès du commissaire régional aux plaintes et qu'elles visaient des organismes communautaires, des résidences privées pour aînées, des ressources en toxicomanie et jeu pathologique, des services préhospitaliers d'urgence, et que l'appellation "utilisateur" était remplacée par le mot "personne". Il serait important d'harmoniser le libellé de la loi en tenant compte de cette réalité étant donné qu'ils ne sont pas des utilisateurs au sens de la Loi.</p> <p><u>Assistance et accompagnement :</u> Nous pensons qu'il serait préférable de réserver les termes « assistance et accompagnement » au mandat des CAAP tel que libellé aux articles 76.6 et 76.7.</p> <p>Voir le document transmis à la Direction de l'éthique et de la qualité du MSSS sur le caractère distinct de l'assistance et de l'accompagnement des CAAP.</p> <p><u>Dépôt de plainte confidentielle :</u> Nous sommes d'avis que la loi doit prévoir la possibilité pour l'utilisateur ou la personne de déposer une plainte confidentielle, lorsque possible. Cela leur donnerait la possibilité de faire appel de la décision en deuxième instance. Présentement les plaintes confidentielles sont traitées comme des signalements et l'utilisateur n'a donc pas de suivi et ne peut pas porter sa plainte en deuxième instance.</p>



LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b> Examen par l'établissement (suite)</p>	<p>33 (suite)</p>	<p>peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions;</p> <p>6° au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, il informe l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, et indique les modalités du recours que l'utilisateur peut exercer auprès du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux visé à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1); il communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi qu'à la plus haute autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit;</p> <p>7° il intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés; il fait alors rapport au conseil d'administration ainsi qu'à toute direction ou à tout responsable concerné d'un service de l'établissement ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services concernés et peut leur recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits;</p> <p>8° il donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé par lui en application de l'article 181 ou 181.0.1 ainsi que tout autre conseil ou comité de l'établissement, y compris le comité des usagers;</p> <p>9° il dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits;</p>	<p>6° [...] <del>Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit;</del> Il transmet obligatoirement ces informations par écrit.</p>	<p><u>Transmission des conclusions :</u> D'entrée de jeu, nous pensons que les conclusions doivent indiquer les objets de plaintes et les attentes de l'utilisateur. Cette façon de faire permet à l'utilisateur de faciliter non seulement sa compréhension des conclusions, mais apporte une base de compréhension commune s'il désire exercer un 2<sup>e</sup> recours.</p> <p>Aussi, nous proposons que soit défini comme une obligation pour les responsables de l'examen des plaintes le fait de transmettre à l'utilisateur ou à la personne les conclusions par écrit, en tout temps, même si une plainte est déposée verbalement. Ce changement a pour but deux objectifs, le premier étant de permettre à l'utilisateur une meilleure compréhension et le deuxième de faciliter l'exercice du recours en deuxième instance.</p> <p>En effet, pour les usagers, le dépôt d'une plainte est une démarche très sérieuse et très importante. Même s'ils ont été plus à l'aise d'exprimer leur insatisfaction de façon verbale, ils s'attendent à une réponse écrite. De plus, étant donné que le délai possible pour aller en deuxième instance peut aller jusqu'à deux ans, il est souhaitable, voire même nécessaire d'avoir une trace écrite de cette réponse afin de faciliter la démarche du recours en deuxième instance.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b> Examen par l'établissement (suite)</p>	<p>33 (suite)</p>	<p>10° il prépare et présente au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.10, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que le rapport du médecin examinateur visé à l'article 50 et celui du comité de révision visé à l'article 57;</p>		<p><u>Rapport :</u> Le CA de chacun des établissements (CISSS et CIUSSS) doit s'assurer que le rapport visé à l'art. 76.10 prévoit de répertorier les objets de plainte touchant les résidences privées pour aînés et les ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique selon les critères et les normes de certification respectifs à chacun.</p> <p>Aussi, le comité de révision doit présenter dans le rapport annuel sur l'examen des plaintes et dans celui du rapport annuel de l'établissement, le nombre de plaintes déposées et de conclusions et de recommandations rendues.</p> <p><u>Visibilité du régime d'examen des plaintes :</u> Nous proposons de rendre visibles toutes informations portant sur le régime d'examen des plaintes et l'existence des services du CAAP et ce, dans tous les points de services (installations) du réseau de la santé et des services sociaux au profit des usagers comme des employés et même chose pour les ressources intermédiaires, les résidences privées pour aînés, les ressources d'hébergement en toxicomanie et jeux pathologiques les organismes communautaires en santé et services sociaux, les services préhospitaliers d'urgence et les organismes sous entente avec l'établissement.</p> <p><u>Formation dans les établissements :</u> Afin d'assurer le respect du droit des usagers, le gouvernement a prévu des mesures de promotion et de protection des droits et des intérêts individuels ou collectifs des usagers du réseau. L'une de ces mesures prévoyait l'élaboration du programme de formation et de sensibilisation du personnel aux droits des usagers et aux pratiques destinées à en</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b> Examen par l'établissement (suite)</p>	<p>34</p>	<p>La procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'usager de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire local sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1, pour la prestation de ces services, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.</p> <p>Lorsqu'un établissement exerce des activités de recherche, la procédure doit également permettre à toute personne qui participe à une recherche de formuler une plainte concernant cette recherche, que cette personne soit ou non un usager. La présente section s'applique à cette plainte et, compte tenu des adaptations nécessaires, le mot «usager» comprend toute personne qui participe à une recherche.</p> <p>Cette procédure doit aussi permettre aux héritiers ou aux représentants légaux d'un usager décédé de formuler une plainte sur les services qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de son vivant ou sur toute recherche visée au deuxième alinéa à laquelle il a participé.</p> <p>La procédure d'examen des plaintes doit notamment :</p> <p>1° indiquer les renseignements nécessaires permettant d'avoir rapidement accès aux services du commissaire local;</p>		<p>assurer le respect, et ce, avant avril 1993. Nous proposons la mise en place diligente d'un tel programme (source : Une réforme axée sur le citoyen).</p> <p>Comme pour les organismes communautaires, les résidences privées pour aînés, les ressources en toxicomanie et jeu pathologique, et les services préhospitaliers d'urgence nous croyons que les GMF, les cliniques-réseau (CR) et les cliniques-réseau intégrées (CRI) devraient être des installations visées par le régime d'examen des plaintes puisqu'ils sont liés par une entente avec la RAMQ. Nous proposons aussi que les plaintes puissent dorénavant permettre à l'usager de manifester son insatisfaction contre les médecins pratiquant dans ces cliniques.</p> <p>Par ailleurs, nous pensons que tous les CISSS, les CIUSSS et leurs installations, les établissements non fusionnés, les organismes communautaires, les résidences privées pour aînés, les ressources en toxicomanie et jeu pathologique, les services préhospitaliers d'urgence ainsi que les cliniques (GMF, CR et CRI) liées par contrat aux CIUSSS et aux CIUSSS devraient avoir l'obligation d'afficher l'information relative au régime d'examen des plaintes.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b> Examen par l'établissement</p>	<p>34 (suite)</p>	<p>2° prévoir que le commissaire local doit, au besoin, prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6;</p> <p>3° assurer que l'utilisateur reçoive un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite ou verbale par le commissaire local, à moins que les conclusions du commissaire ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte;</p> <p>4° établir la procédure d'examen applicable à la plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, conformément à la section II, à l'exception de la procédure selon laquelle des mesures disciplinaires peuvent être prises par le conseil d'administration conformément à un règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506;</p> <p>5° lorsque la plainte ou l'un de ses objets concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, assurer sans délai son transfert au médecin examinateur désigné en vertu de l'article 42;</p> <p>6° lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource, un organisme, une société ou une personne visée au premier alinéa, assurer que le commissaire local informe par écrit l'autorité concernée de la réception d'une plainte la concernant, ou, s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'utilisateur, lui communique une copie de la plainte; si la plainte est verbale, assurer qu'elle en soit informée verbalement;</p> <p>7° lorsque la plainte est écrite, prescrire les communications qui doivent se faire par écrit;</p> <p>8° permettre à l'utilisateur et, le cas échéant, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte visée au premier alinéa, de présenter leurs observations;</p>	<p>2° prévoir que le commissaire doit informer l'utilisateur de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6; Il doit également, au besoin, aider l'utilisateur et s'assurer que soit prêtée assistance à celui-ci, s'il le requiert, [...]</p>	<p>Il serait préférable de réserver le terme « assistance » au mandat des CAAP tel que libellé aux articles 76.6 et 76.7.</p> <p>Nous vous invitons à consulter le document transmis à la DEQ sur le caractère distinct de l'assistance et de l'accompagnement des CAAP (Annexe 2).</p> <p>Certaines situations nécessitent une entrevue en personne avec l'utilisateur afin d'expliquer des éléments de la plainte qu'il pourrait être difficile de traduire par écrit.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
		<p>9° prévoir que le commissaire local, après avoir examiné la plainte, communique à l'utilisateur ses conclusions motivées au plus tard dans le délai prévu au paragraphe 6° du deuxième alinéa de l'article 33 ainsi que les modalités du recours qu'il peut exercer auprès du Protecteur des usagers.</p>		<p>Des usagers désirent échanger ou rencontrer le commissaire aux plaintes ou le médecin examinateur lors des plaintes plus complexes afin d'apporter les précisions nécessaires pour l'analyse de la plainte. Le fait de présenter ces observations doit correspondre à leur souhait et non à celui de la personne responsable du traitement de la plainte.</p>

<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section II :</b> Examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien</p>	<p>42</p>	<p>Pour l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, le conseil d'administration de l'établissement désigne, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un médecin examinateur, qui exerce ou non sa profession dans un centre exploité par l'établissement. Le directeur des services professionnels peut être désigné pour agir à ce titre.</p> <p>Lorsqu'un établissement exploite plusieurs centres ou maintient plusieurs installations, le conseil d'administration peut, s'il l'estime nécessaire et sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, désigner un médecin examinateur par centre ou installation.</p> <p>Un conseil d'administration qui administre plus d'un établissement peut toutefois, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, désigner un seul médecin examinateur pour l'ensemble des établissements qu'il administre.</p> <p>En l'absence d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens institué pour l'établissement, la désignation du médecin examinateur se fait par le conseil d'administration après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement.</p> <p>Le médecin examinateur est responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident.</p>		<p>Nous aimerions que soit évaluée la possibilité de constituer un comité de médecins examinateurs composés de trois médecins. Le but est de favoriser une meilleure perception de leur rôle auprès de l'utilisateur et une plus grande impartialité. De plus, il serait préférable que la personne agissant à titre de directeur des services professionnels ne puisse occuper le poste de médecin examinateur.</p>
---	-----------	---	--	--

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section II :</b> Examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien (suite)</p>	<p>45</p>	<p>Lorsque la plainte de l'utilisateur concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services la transfère sans délai pour examen au médecin examinateur désigné conformément à l'article 42 et en informe par écrit l'utilisateur, en y indiquant la date du transfert.</p> <p>Toutefois, lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle est examinée par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services conformément aux dispositions de la section I, à moins que celui-ci, après consultation du médecin examinateur, soit d'avis que l'objet de la plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes ou pharmaciens, de même que des résidents, auquel cas il procède conformément au premier alinéa.</p> <p>La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques demeure de la compétence du médecin examinateur.</p> <p>Lorsque la plainte est examinée par le commissaire local, le médecin examinateur doit collaborer à l'identification des solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par la plainte.</p>	<p>Lorsque la plainte de l'utilisateur concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services la transfère sans délai pour examen au médecin examinateur désigné conformément à l'article 42 et en informe par écrit l'utilisateur, en y indiquant la date du transfert; il doit également l'informer de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6.</p>	<p>Nous proposons d'ajouter l'obligation pour le commissaire d'informer l'utilisateur de la possibilité d'être assisté et accompagné par les CAAP lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident.</p> <p>Nous vous invitons de plus à consulter le document transmis à la DEQ sur le caractère distinct de l'assistance et de l'accompagnement des CAAP.</p>



LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section II :</b> Examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien</p> <p>(suite)</p>	<p>47</p>	<p>Lorsque l'orientation retenue est celle prévue au paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 46, le médecin examinateur transmet une copie de la plainte au professionnel qui en fait l'objet.</p> <p>Lors de son examen, il doit être permis à l'utilisateur et au professionnel de présenter leurs observations. Le professionnel a accès au dossier de plainte de l'utilisateur.</p> <p>Les obligations formulées à l'article 36 s'appliquent, en les adaptant, aux renseignements requis ou à une convocation faite par le médecin examinateur.</p> <p>Le médecin examinateur doit examiner la plainte dans les 45 jours de la date de son transfert en tentant d'effectuer une conciliation des intérêts en cause. Il peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire dont, avec l'autorisation du conseil d'administration, un expert externe à l'établissement. Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer par écrit l'utilisateur ainsi que le professionnel concerné des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations et indiquer à l'utilisateur les conditions et modalités du recours qu'il peut exercer auprès du comité de révision constitué en vertu de l'article 51. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit également en être informé.</p>	<p>[...] a accès au dossier de à la plainte [...]</p>	<p>Nous proposons concernant l'alinéa 2 que le professionnel n'ait pas accès au dossier de plainte de l'utilisateur, mais à la plainte seulement.</p>



LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section II :</b> Examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien</p> <p>(suite)</p>	49	<p>Le médecin examinateur qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'usager dans les 45 jours de la date du transfert de sa plainte, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai. Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du comité de révision visé à l'article 51.</p>		<p>Il faudrait prévoir la possibilité pour l'usager de recourir au comité de révision à l'expiration du délai de 45 jours sans perdre son droit d'appel, le cas échéant, lors de la réception des conclusions qui pourraient être émises par le médecin examinateur par la suite.</p>
	52	<p>Sauf lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires, le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'usager par le médecin examinateur d'un établissement du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'usager, s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et des normes professionnelles. Au terme de sa révision, le comité doit, dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, communiquer par écrit un avis motivé à l'usager, au professionnel concerné, au médecin examinateur et au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné.</p>		<p>Nous proposons de revoir les fonctions du comité de révision afin de permettre à celui-ci de réviser la plainte en bonne et due forme, comme peut le faire le Protecteur du citoyen.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section II :</b> Examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien</p> <p>(suite)</p>	<p>52 (suite)</p>	<p>Motifs à l'appui, l'avis du comité doit conclure à l'une des options suivantes:</p> <p>1° confirmer les conclusions du médecin examinateur de l'établissement concerné;</p> <p>2° requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à l'utilisateur, avec copie au comité de révision, au professionnel concerné ainsi qu'au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;</p> <p>3° lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens institué pour un établissement, acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers ce conseil pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin; en l'absence d'un tel conseil, la plainte est traitée suivant la procédure prévue par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506;</p> <p>4° lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers l'autorité déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506;</p> <p>5° recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.</p>		
	<p>53</p>	<p>L'utilisateur qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le médecin examinateur d'un établissement du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux ou qui sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 49 peut adresser, par écrit ou verbalement, une demande de révision de sa plainte auprès du comité de révision de l'instance locale.</p> <p>Cette demande de révision doit être faite dans les 60 jours qui suivent la réception des conclusions du médecin examinateur ou la date à laquelle ces conclusions sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 49. Ce délai est ferme à moins que l'utilisateur démontre au comité de révision qu'il était dans l'impossibilité d'agir.</p>		

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section II :</b> Examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien</p>	<p>53 (suite)</p>	<p>Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute démarche qui s'y rapporte, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6.</p> <p>L'utilisateur adresse sa demande au président du comité de révision de l'instance locale, accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées transmises par le médecin examinateur de l'établissement concerné.</p> <p>Le président doit donner à l'utilisateur un avis écrit indiquant la date de réception de sa demande. Il en communique une copie au professionnel concerné ainsi qu'au médecin examinateur et au commissaire local de l'établissement concerné.</p>	<p>Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné doit aider l'utilisateur et s'assurer que soit prêté assistance à celui-ci, s'il le requiert, pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute démarche qui s'y rapporte, par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.</p>	<p>Nous pensons qu'il serait préférable de réserver les termes « assistance et accompagnement » au mandat des CAAP tel que libellé aux articles 76.6 et 76.7.</p> <p>Nous vous invitons de plus à consulter le document transmis à la DEQ sur le caractère distinct de l'assistance et de l'accompagnement des CAAP. (Annexe 2)</p>
	<p>57</p>	<p>Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration de l'instance locale, avec copie au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de chacun des établissements du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision depuis le dernier rapport, de ses conclusions ainsi que des délais de traitement de ses dossiers; il peut en outre formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par un établissement du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux.</p> <p>Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de chaque établissement du territoire, qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10, ainsi qu'au Protecteur des usagers.</p>		<p>Le comité de révision devrait présenter dans le rapport annuel sur l'examen des plaintes et dans celui de l'établissement, le nombre de plaintes déposées et de conclusions rendues ainsi que le délai de traitement. Malgré l'art.52, ce n'est pas le cas en ce moment.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b> Plaintes des usagers</p> <p><b>Section III :</b> Examen par l'agence</p>	<p>60</p>	<p>Peut directement formuler une plainte à l'agence:</p> <p>1° toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire visés à l'article 454, par une ressource offrant de l'hébergement visée à l'article 346.0.21 ou dans une résidence privée pour aînés visée à l'article 346.0.1, relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme, de la résidence ou de la ressource;</p> <p>2° (<i>paragraphe abrogé</i>);</p> <p>3° toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'agence qui l'affecte personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les organismes communautaires, les résidences privées d'hébergement ou les organismes communautaires visés à l'article 454, les ressources offrant de l'hébergement visées à l'article 346.0.21 ou les résidences privées pour aînés visées à l'article 346.0.1;</p> <p>4° toute personne physique relativement à tout service d'aide à la clientèle, dont la prestation est assurée par l'agence elle-même dans le cadre de ses fonctions à l'égard de la population et des droits des usagers;</p> <p>5° toute personne physique qui requiert ou utilise des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue par l'agence et qui ne peut autrement se prévaloir auprès d'un établissement du recours prévu à la section I, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.</p>		<p>Les organismes et les ressources visés par les plaintes, les signalements et les demandes d'intervention prévus au présent article sont dorénavant sous la responsabilité du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Précisons de plus que nous recommandons que le rapport annuel du commissaire contienne les critères et les normes de certification qui sont visés par le traitement des plaintes pour les résidences privées pour aînés et les ressources en toxicomanie et jeu pathologique visés dans le cadre du dépôt des plaintes, des signalements ou des demandes d'intervention afin d'avoir un portrait des éléments problématiques.</p> <p>Par ailleurs, nous pensons que tous les CISSS, les CIUSSS et leurs installations, les établissements non-fusionnés, les organismes communautaires, les résidences privées pour aînés, les ressources en toxicomanie et jeu pathologique, les services préhospitaliers d'urgence ainsi que les cliniques (GMF, CR et CRI) liées par contrat aux CIUSSS et aux CIUSSS devraient avoir l'obligation d'afficher l'information relative au régime d'examen des plaintes.</p> <p>Le contenu de cet article et les suivants s'adressent (art. 61-72) maintenant au commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS ou du CIUSSS.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre IV</b></p> <p><b>Section IV :</b> Autres dispositions</p>	75	<p>Ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions:</p> <p>1° un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, un commissaire local adjoint, un consultant ou un expert externe visé à l'article 32, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 47, un comité de révision visé à l'article 51 ou un de ses membres, un comité du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou un de ses membres, un expert externe visé à l'article 214 ainsi que le conseil d'administration d'un établissement ou un de ses membres;</p> <p>2° un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, une personne qui agit sous son autorité, un consultant ou un expert externe visé à l'article 65.</p>	<p>3° un directeur général ou un conseiller aux plaintes de l'organisme dûment mandaté en vertu de l'article 76.6.</p>	<p>En vertu du document « Pouvoir d'intervention du commissaire » Le CAAP peut être appelé à porter un signalement de nature confidentiel. C'est pourquoi nous croyons que l'immunité est nécessaire pour les employés des CAAP. Ajouter un directeur général ou un conseiller aux plaintes de l'organisme dûment mandaté en vertu de l'article 76.6 parmi les personnes ne pouvant être poursuivies en justice ?</p>
<p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre IV</b></p> <p><b>Section V :</b> Assistance par un organisme communautaire</p>	76.6	<p>Le ministre doit, après consultation de l'agence, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de cette région, de l'agence ou du Protecteur des usagers ou dont la plainte a été acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement et est régie par les dispositions de l'article 58.</p> <p>Lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur des services d'un établissement ou d'une agence d'une autre région que celle où il réside, l'organisme communautaire de la région de résidence de l'utilisateur assure l'assistance et l'accompagnement demandés, à moins que l'utilisateur ne demande d'être assisté et accompagné de l'organisme communautaire de la même région que celui de l'établissement ou de l'agence concerné.</p> <p>Dans tous les cas, les organismes communautaires impliqués doivent collaborer entre eux à l'assistance et à l'accompagnement demandés par l'utilisateur.</p>	<p>Le ministre doit, après consultation de l'agence du <b>centre intégré de santé et de services sociaux ou du centre intégré universitaire de santé et de services sociaux</b>, confier à un organisme communautaire à <b>vocation régionale</b>, le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès du centre intégré de santé et de services sociaux, du centre intégré universitaire de santé et de services sociaux, d'un établissement non fusionné, du Protecteur des usagers ou dont la plainte a été acheminée vers le conseil des</p>	<p>Nous proposons d'élargir le mandat des CAAP à l'assistance et accompagnement des usagers qui souhaitent entreprendre une démarche de plainte auprès des Ordres professionnels lorsque ces plaintes visent des professionnels œuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
	76.6 (suite)		<p>médecins, dentistes et pharmaciens de l'installation ou de l'établissement concerné et est régie par les dispositions de l'article 58 ou <b>par un ordre professionnel concernant un membre du personnel travaillant dans l'un des établissements précités.</b></p> <p>Lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur les services <b>d'un centre intégré de santé et de services sociaux, d'un centre intégré universitaire de santé et de services sociaux ou d'une de leurs installations, d'un établissement non fusionné, d'un organisme communautaire, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource en toxicomanie et jeu pathologique, de services préhospitaliers d'urgence ainsi que d'une clinique (GMF, CR et CRI) liée par contrat à un CIUSS ou un CIUSSS d'une autre région</b> que celle où il réside, l'organisme communautaire mandaté de la région de résidence de l'utilisateur assure l'assistance et l'accompagnement demandés, à moins que l'utilisateur ne demande d'être assisté et accompagné de l'organisme communautaire mandaté de la même région que celui de l'établissement ou du centre intégré de santé et de services sociaux ou du centre</p>	

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre IV</b></p> <p><b>Section V :</b> Assistance par un organisme communautaire</p> <p>(suite et fin)</p>	<p>76.7</p>	<p>Un organisme communautaire mandaté en vertu de l'article 76.6 a pour fonctions, sur demande, d'assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement. Il informe l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure, à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits.</p>	<p>intégré universitaire de santé et de services sociaux concerné.</p> <p>Un organisme communautaire mandaté en vertu de l'article 76.6 a pour fonctions, sur demande, d'assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte ou de faire un signalement auprès d'un établissement, ou d'un centre intégré de santé et de services sociaux ou d'un centre intégré universitaire de santé et de services sociaux ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement <b>ou vers un ordre professionnel.</b> [...]</p>	<p>Nous proposons d'élargir le mandat des CAAP à l'assistance et accompagnement des usagers qui souhaitent entreprendre une démarche de plainte auprès des Ordres professionnels lorsque ces plaintes visent des professionnels de ceux-ci œuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux.</p>



LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p>	76.10	<p>Tout conseil d'administration d'un établissement doit transmettre à l'agence, une fois par année et chaque fois qu'elle le requiert, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits.</p>		<p>Le CA de chacun des établissements (CISSS et CIUSSS) devrait s'assurer de répertorier les objets de plainte touchant les résidences privées pour aînés et les ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique selon les critères et les normes de certification respectifs à chacun.</p>
<p><b>Chapitre IV</b></p> <p><b>Section VII :</b> Rapports</p>	76.12	<p>Tout conseil d'administration d'une agence doit transmettre au ministre une fois par année un rapport faisant état de l'ensemble des rapports qu'il a reçus de chaque conseil d'administration d'un établissement.</p> <p>Ce rapport décrit les types de plaintes reçues, y compris les plaintes concernant les médecins, les dentistes ou les pharmaciens, et indique notamment pour chaque type de plaintes:</p> <p>1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;</p> <p>2° les suites qui ont été données après leur examen;</p> <p>3° le nom de chaque établissement concerné;</p> <p>4° les délais d'examen des plaintes.</p> <p>Ce rapport doit également comprendre le bilan des activités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services visé au paragraphe 9° du deuxième alinéa de l'article 66, décrire les motifs de plaintes que l'agence a elle-même reçues et indiquer notamment pour chaque type de plaintes:</p> <p>1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;</p> <p>2° les délais d'examen des plaintes;</p>		<p>Nous proposons que le rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes de l'établissement soit un document distinct et disponible au plus tard trois mois après la fin de l'année financière comme tous les autres rapports annuels. Aussi, celui-ci devrait présenter des données qualitatives sur l'amélioration des services ainsi que le respect et la promotion des droits des usagers.</p>



LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre IV</b></p> <p><b>Section VII :</b> Rapports</p>	<p>76.12 (suite)</p>	<p>3° les suites qui ont été données après leur examen;</p> <p>4° le nombre de plaintes et les motifs des plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur des usagers.</p> <p>Il doit de plus faire état des principales mesures recommandées par les commissaires locaux et par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ainsi que des principales mesures prises par les établissements et par l'agence en vue d'améliorer la satisfaction de la clientèle de même que le respect de ses droits.</p> <p>Le conseil d'administration y formule, au besoin, des objectifs de résultats sur toute question relative au respect des droits des personnes qui s'adressent au commissaire régional dans le cadre de la section III et au traitement diligent de leurs plaintes.</p> <p>Un exemplaire de ce rapport doit être transmis, par la même occasion, au Protecteur des usagers.</p>		

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie I :</b> Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b> Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre V</b> Pouvoirs de surveillance et subrogation</p>	79	<p>Les services de santé et les services sociaux sont fournis par les établissements dans les centres suivants:</p> <p>1° un centre local de services communautaires;</p> <p>2° un centre hospitalier;</p> <p>3° un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse;</p> <p>4° un centre d'hébergement et de soins de longue durée;</p> <p>5° un centre de réadaptation.</p>		<p>Nous proposons de revoir le libellé de cet article pour l'harmoniser en fonction des changements amenés par la Loi 10.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie II :</b></p> <p><b>Titre I :</b></p> <p><b>Chapitre III :</b> Organisation des établissements</p> <p><b>Section III :</b> Les ressources humaines</p> <p><b>§ 6 :</b> Le comité des usagers</p>	<p>209</p>	<p>Le mandat des membres du comité des usagers et des membres d'un comité de résidents ne peut excéder trois ans</p>	<p>Le mandat des membres du comité des usagers et des membres d'un comité de résidents ne peut excéder trois ans et n'est renouvelable qu'une seule fois.</p>	<p>Afin d'assurer le dynamisme et la vitalité de ces comités, nous proposons que les personnes qui y assurent des postes de responsabilité ne puissent faire que deux mandats consécutifs de trois ans.</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie II :</b></p> <p><b>Titre I :</b></p> <p><b>Chapitre III :</b> Organisation des établissements</p> <p><b>Section III :</b> Les ressources humaines</p> <p><b>§ 6 :</b> Le comité des usagers  (suite)</p>	<p>212</p>	<p>Les fonctions du comité des usagers sont de:</p> <p>1° renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;</p> <p>2° promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;</p> <p>3° défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;</p> <p>4° accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);</p> <p>5° s'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;</p> <p>6° évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1.</p> <p>Le comité des usagers doit, en outre, établir ses règles de fonctionnement et soumettre chaque année un rapport d'activités au conseil d'administration et transmettre, sur demande, une copie de ce rapport à l'agence.</p>	<p>4° soutenir, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1), référer et travailler en collaboration avec l'organisme communautaire mandaté en vertu de l'article 76.6, lorsqu'un usager lorsque l'usager requiert un service d'assistance et d'accompagnement dans le cadre d'une démarche de plainte;</p>	<p>Nous proposons le terme soutien plutôt qu'assistance et accompagnement, car nous considérons qu'en matière de protection des renseignements personnels les comités des usagers ne sont pas constitués pour être en mesure de répondre aux exigences de la loi en la matière. De plus, les CISSS et les CIUSSS n'assurent pas d'encadrement à cet effet. C'est pourquoi nous suggérons que le mandat d'assistance et d'accompagnement soit exclusivement réservé aux CAAP qui sont des organismes légalement constitués.</p> <p>À cet effet nous proposons de revoir entièrement le libellé l'article 212.</p> <p>Nous vous invitons de plus à consulter le document transmis à la DEQ sur le caractère distinct de l'assistance et de l'accompagnement des CAAP (Annexe 2).</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
	212	<p>Les fonctions du comité des usagers sont de:</p> <p>1° renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;</p> <p>2° promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;</p> <p>3° défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;</p> <p>4° accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);</p> <p>5° s'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;</p> <p>6° évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1.</p> <p>Le comité des usagers doit, en outre, établir ses règles de fonctionnement et soumettre chaque année un rapport d'activités au conseil d'administration et transmettre, sur demande, une copie de ce rapport à l'agence.</p>	<p>4° soutenir sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1). Référent et travailler en collaboration avec l'organisme communautaire mandaté en vertu de l'article 76.6, lorsqu'un usager lorsque l'usager requiert un service d'assistance et d'accompagnement dans le cadre d'une démarche de plainte;</p>	<p>Nous proposons le terme soutien plutôt qu'assistance et accompagnement, car nous considérons qu'en matière de protection des renseignements personnels les comités des usagers ne sont pas constitués pour être en mesure de répondre aux exigences de la loi en la matière. De plus, les CISSS et les CIUSSS n'assurent pas d'encadrement à cet effet. C'est pourquoi nous suggérons que le mandat d'assistance et d'accompagnement soit exclusivement réservé aux CAAP qui sont des organismes légalement constitués.</p> <p>À cet effet nous proposons de revoir entièrement le libellé l'article 212.</p> <p>Nous vous invitons de plus à consulter le document transmis à la DEQ sur le caractère distinct de l'assistance et de l'accompagnement des CAAP (Annexe 2).</p>

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie III :</b> Coordination, surveillance et réglementation des services de santé et services sociaux</p> <p><b>Titre I :</b> Les institutions régionales</p> <p><b>Chapitre I :</b> Les agences de la santé et des services sociaux</p> <p><b>Section II :</b> Fonctions particulières</p>	<p>346.0.1</p>	<p>Afin d'identifier les résidences privées pour aînés de son territoire, une agence doit constituer et tenir à jour un registre de ces résidences.</p> <p>Aux fins de la présente loi, est une résidence privée pour aînés tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus et où sont offerts par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres ou de logements, différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes, définies par règlement: services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide domestique, services de sécurité ou services de loisirs. Le coût de ces services peut être inclus dans le loyer ou être payé suivant un autre mode.</p> <p>Les renseignements qu'une agence recueille pour constituer et tenir à jour ce registre sont les suivants: le nom et l'adresse de l'exploitant, le numéro du certificat de conformité qui lui a été délivré en vertu de la présente sous-section ou, à défaut, celui de son attestation temporaire de conformité, la période de validité de ce certificat ou de cette attestation, le nom et l'adresse de la personne responsable de la résidence, si elle diffère de l'exploitant, l'adresse et la description physique de la résidence, certaines informations relatives au bâtiment, les permis municipaux qu'il détient de même que tout autre permis requis dans le cadre de ses activités, certaines caractéristiques de la résidence, les services offerts par l'exploitant de la résidence, les installations qui y sont disponibles ainsi que, le cas échéant, la catégorie de résidence privée pour aînés à laquelle la résidence appartient. De plus, lorsqu'une résidence est gérée par un conseil d'administration, l'agence recueille la liste des membres de ce conseil comprenant le nom, l'adresse, l'occupation et la fonction de chacun d'eux ainsi que les liens de parenté qui les unissent entre eux ou avec des personnes œuvrant au sein de la résidence s'il y a lieu. Ces renseignements, à l'exception de ceux relatifs aux liens de parenté qui unissent les administrateurs entre eux ou avec des personnes œuvrant au sein de la résidence, ont un caractère public.</p> <p>Le gouvernement peut, par règlement, définir les catégories de services visées au deuxième alinéa, préciser les renseignements devant être recueillis et mis à jour par une agence en vertu du troisième alinéa, prévoir tout autre renseignement devant être ainsi recueilli et mis à jour et déterminer s'ils ont un</p>	<p>Lorsque la résidence privée pour aînés est gérée par un conseil d'administration, <b>acheminer les règlements généraux.</b></p>	

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>Partie III :</b> Coordination, surveillance et réglementation des services de santé et services sociaux</p> <p><b>Titre I :</b> Les institutions régionales</p> <p><b>Chapitre I :</b> Les agences de la santé et des services sociaux</p> <p><b>Section II :</b> Fonctions particulières (suite)</p>	<p>346.0.1 (suite)</p>	<p>caractère public. Il peut également prévoir des catégories de résidences privées pour aînés dont, minimalement, une catégorie de résidences dont les services sont destinés à des personnes âgées autonomes et une catégorie de résidences dont les services sont destinés à des personnes âgées semi-autonomes.</p> <p>Aux fins du deuxième alinéa:</p> <p>1° sont considérés offerts par l'exploitant d'une résidence privée pour aînés les services offerts indirectement par celui-ci, notamment par l'intermédiaire d'une personne morale ou d'une société qu'il contrôle ou qui le contrôle ou d'une autre ressource avec laquelle il a conclu une entente à cette fin;</p> <p>2° une installation maintenue par un établissement ou un immeuble, une partie d'immeuble ou un local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, lesquels demeurent soumis aux autres dispositions qui leur sont applicables en vertu de la présente loi, ne sont pas des résidences privées pour aînés.</p>		

LSSSS	Article	Libellé	Modification	Commentaires
<p><b>CHAPITRE IV :</b> Le financement des services</p>	<p>463</p>	<p>Le ministre voit à la répartition interrégionale des ressources nécessaires au financement du système de santé et de services sociaux en fonction des populations à desservir et de leurs caractéristiques socio-sanitaires.</p> <p>Il établit des mécanismes d'allocation des ressources afin de permettre aux agences de gérer les enveloppes budgétaires qui leur sont allouées.</p> <p>Il approuve le plan de répartition des ressources financières que lui soumet chaque agence en vertu du premier alinéa de l'article 350.</p>		<p>En regard des articles 463 et suivants, nous recommandons qu'un budget spécifique soit établi pour le régime d'examen des plaintes.</p>