

# 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



| LSSSS  | Article | Libellé   | Modification   | Commentaires   |
|--|---------|---|--|--|
| <p><b>Partie I :</b><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre I :</b><br/>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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>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><br/>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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre I :</b><br/>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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre II:</b><br/>Le dossier de l'utilisateur</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'utilisateur ou d'un régime de retraite de l'utilisateur.</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'utilisateur 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'utilisateur 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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b><br/>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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b><br/>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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b><br/>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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b><br/>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 prêtée 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 prêtée 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 "usager" 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 usagers au sens de la Loi.</p> <p><u>Assistance et accompagnement :</u><br/>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><br/>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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b><br/>Examen par l'établissement (suite)</p> | <p>33<br/>(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><br/>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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b><br/>Examen par l'établissement (suite)</p> | <p>33<br/>(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><br/>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><br/>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><br/>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>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><b>Partie I :</b><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b><br/>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>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 CIUSS 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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section I :</b><br/>Examen par l'établissement</p> | <p>34<br/>(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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section II :</b><br/>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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section II :</b><br/>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><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section II :</b><br/>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><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section II :</b><br/>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><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section II :</b><br/>Examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien</p> <p>(suite)</p> | <p>52<br/>(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><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section II :</b><br/>Examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien</p> | <p>53<br/>(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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre III:</b><br/>Plaintes des usagers</p> <p><b>Section III :</b><br/>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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre IV</b></p> <p><b>Section IV :</b><br/>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><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre IV</b></p> <p><b>Section V :</b><br/>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<br>(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><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre IV</b></p> <p><b>Section V :</b><br/>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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>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><br/>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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre IV</b></p> <p><b>Section VII :</b><br/>Rapports</p> | <p>76.12<br/>(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><br/>Objet de la loi et droits des usagers</p> <p><b>Titre II :</b><br/>Droits des usagers</p> <p><b>Chapitre V</b><br/>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><br/>Organisation<br/>des<br/>établissements</p> <p><b>Section III :</b> Les<br/>ressources<br/>humaines</p> <p><b>§ 6 :</b> Le comité<br/>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><br/>Organisation<br/>des<br/>établissements</p> <p><b>Section III :</b> Les<br/>ressources<br/>humaines</p> <p><b>§ 6 :</b> Le comité<br/>des usagers<br/><br/>(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><br/>Coordination, surveillance et réglementation des services de santé et services sociaux</p> <p><b>Titre I :</b><br/>Les institutions régionales</p> <p><b>Chapitre I :</b><br/>Les agences de la santé et des services sociaux</p> <p><b>Section II :</b><br/>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><br/>Coordination, surveillance et réglementation des services de santé et services sociaux</p> <p><b>Titre I :</b><br/>Les institutions régionales</p> <p><b>Chapitre I :</b><br/>Les agences de la santé et des services sociaux</p> <p><b>Section II :</b><br/>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><br/>Le financement<br/>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> |

## **Annexe 1 - Modifications et commentaires additionnels relatifs à la LSSSS**

---

### **Modifications à prévoir dans l'ensemble de la LSSSS:**

- Modifier le terme établissement, dans certains cas, pour installation;
- Modifier le terme commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Modifier également le terme commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services pour commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Les fonctions attribuables au commissaire régional aux plaintes doivent être assignées au commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Modifier le terme agence pour CISSS ou CIUSSS;
- Les délais de réponse à une plainte doivent être respectés (c'est-à-dire 45 jours pour le commissaire ou le médecin examinateur). Malheureusement, trop souvent le commissaire ou le médecin examinateur informe l'utilisateur par une lettre type du dépassement du délai légal de 45 jours. Il faudrait imposer une date butoir, c'est-à-dire une obligation pour ceux-ci de transmettre leurs conclusions dans un délai maximal de 90 jours en dépit des imprévus et de se conformer à l'exigence de requérir l'autorisation de l'utilisateur dans les cas de situations exceptionnelles.
- Clinique réseau, clinique réseau intégrée et GMF – nous proposons d'intégrer dans le régime d'examen des plaintes (REP) les cliniques réseaux, les cliniques réseaux intégrées et les GMF. Au même titre que les résidences privées pour aînés, les organismes communautaires, les ressources en toxicomanie et jeu pathologique et les services préhospitaliers d'urgence. Nous croyons que ces entreprises légalement constituées pourraient être visées par une plainte déposée dans le cadre du REP.

### **Modification demandée à la Loi sur le protecteur des usagers**

- Mettre un délai de réponse pour le traitement d'une plainte par le protecteur des usagers. Nous proposons 90 jours.





## ANNEXE 2

### LE CARACTÈRE DISTINCT DE L'ASSISTANCE ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES CAAP

#### **Propositions de modifications législatives de la LSSSS**

présentées à la direction de l'éthique et de la qualité  
Ministère de la Santé et des Services sociaux

par Martine Gilbert  
conseillère en recherche et développement FCAAP  
avec la collaboration du comité vigilance

Octobre 2015

## LE CARACTÈRE DISTINCT DE L'ASSISTANCE ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES CAAP

L'assistance et l'accompagnement sont des éléments qui sont au cœur du régime d'examen des plaintes. Selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), plusieurs acteurs de ce régime peuvent offrir assistance et accompagnement aux personnes<sup>1</sup> qui souhaitent exprimer leur insatisfaction à l'égard des services qu'ils ont reçus ou qu'ils auraient dû recevoir, soient les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), les Commissaires aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) et les comités des usagers. Le travail de chacun d'entre eux est essentiel afin de garantir le plein exercice des droits de la personne en santé et services sociaux et la protection de ceux-ci. Cependant, il est important de souligner que le type de soutien offert diverge pour chacun d'entre eux, même si les termes assistance et accompagnement sont utilisés pour le qualifier.

Nous avons préparé le présent document afin, dans un premier temps, de définir sommairement et de mieux comprendre la nature et les distinctions du travail d'assistance et d'accompagnement pour les trois groupes précités et, dans un deuxième temps, de proposer des avenues de modification à la LSSSS en regard des termes utilisés afin de traduire avec plus de justesse le travail réalisé par chacun. Il est de notre avis important de le faire afin de l'apprécier à sa juste valeur et d'éviter des confusions. Pour cause, tous ne connaissent pas nécessairement les différences entre les rôles joués par chacun d'entre eux ainsi que les services qu'ils offrent.

Les rôles joués par ces acteurs sont certes différents, mais complémentaires et tous aussi importants les uns que les autres. De plus, ils répondent à des besoins distincts. Il convient donc de miser sur leurs forces afin d'en retirer le maximum au bénéfice des personnes qui font appel à leurs services. En ce sens, les précisions proposées permettront de garantir un meilleur accès aux services offerts par chacun d'entre eux et conséquemment, une plus grande efficacité du régime d'examen des plaintes. Nous pourrions dire que du côté des CAAP la force principale de leur travail s'inscrit dans **l'assistance et l'accompagnement**, car ils détiennent entre autres une solide expertise dans ce domaine qui se base sur plus de 20 ans d'expérience. Du côté des comités des usagers, leur force est d'assurer la **défense des droits collectifs**, de faire la **promotion** de ceux-ci et de voir à la satisfaction des personnes en les soutenant dans toutes démarches visant à faire respecter leurs droits.<sup>2</sup> Quant aux Commissaires aux plaintes et à la qualité des services, outre le **traitement des plaintes**, leur force est d'**aider** et d'**informer** les personnes, et d'intercéder en leur faveur auprès des autorités compétentes. Le soutien qu'ils offrent prend d'ailleurs souvent la forme de médiation réalisée entre les parties concernées.

---

<sup>1</sup> Dans ce texte, le terme « personne » est utilisé afin de référer à l'utilisateur du réseau, son représentant, un tiers ou un résident sans distinction.

<sup>2</sup> Les Comités des usagers et les CPQS exercent également d'autres fonctions dans lesquelles ils excellent. Cependant, pour le présent texte, seul le volet assistance et accompagnement de leurs fonctions a été analysé.

| <b>ACTEUR DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</b>                 | <b>FORCE</b>                                 |
|---|--|
| <b>CAAP</b>   | Assister et accompagner les personnes        |
| <b>Comité des usagers</b>                                     | Défendre et promouvoir les droits collectifs |
| <b>Commissaires aux plaintes et à la qualité des services</b> | Traiter les plaintes, aider et informer      |

## **DÉFINITION DES TERMES ASSISTER ET ACCOMPAGNER**

Selon le Nouveau Petit Robert de la langue française, le verbe assister signifie assister, seconder quelqu'un dans ses fonctions ou dans ses tâches, l'aider et l'accompagner. Quant au terme accompagner, il signifie se joindre avec quelqu'un pour aller où il va en même temps que lui. Ce terme renvoie donc à l'idée de secondarité, celui qui accompagne est second. Sa fonction est d'assister celui qui est accompagné, de l'aider et de l'encourager. Le cheminement des deux personnes engagées dans cette relation se fait parallèlement au même moment. Celui-ci est également ponctuel dans le temps. Il y a donc un début et une fin.<sup>3</sup>

## **LES CENTRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES**

Il est important tout d'abord de rappeler que le mandat d'assistance et d'accompagnement des CAAP et les fonctions inhérentes à celui-ci leur sont conférés par le ministre de la Santé et des Services sociaux et libellé aux articles 76.6 et 76.7 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).

Dans ce cadre, les CAAP ont pour objectif de seconder la personne qui en fait la demande dans ses démarches visant sa satisfaction dans une situation donnée, le respect de ses droits prévus dans la LSSSS et de façon générale, l'amélioration de la qualité des services dans le réseau de la santé et des services sociaux. Pour ce faire, les CAAP ont développé, au fil de leurs quelque 20 années d'existence, des façons de faire, une approche, des procédures et des pratiques qui viennent garantir une assistance professionnelle aux personnes. Ils se sont également dotés de politiques, de règles et de cadres de fonctionnement qui assurent la confidentialité absolue des démarches des personnes qui font appel à leurs services.

### Les services offerts par les CAAP

Les actions réalisées par les CAAP dans le cadre de leur mandat d'assistance et d'accompagnement se distinguent en deux grandes catégories de services, soit l'information et l'assistance. Entre dans la première catégorie, les demandes des personnes qui s'adressent aux CAAP afin de recevoir des informations sur les services offerts, sur leurs droits en matière de santé et de services sociaux, sur les services en santé et services sociaux, sur le régime d'examen des plaintes et sur les autres recours.

<sup>3</sup> PAUL, M. « 'Autour du mot 'Accompagnement' » (2009) *Recherche et formation*, N° 62, p. 96-97 [En ligne] : <http://ife.ens-lyon.fr/publications/edition-electronique/recherche-et-formation/RR062-8.pdf>

**De son côté, le service d'assistance se compose de trois types de service, soit le la démarche de plainte, le soutien-conseil et le signalement.**

La démarche de plainte fait référence à toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par la personne relativement aux services qui ont été reçus ou qu'elle aurait dû recevoir par un établissement ou un organisme du réseau, y compris les résidences privées pour aînés. Dans ce contexte, le CAAP, à la demande de la personne, l'assiste et l'accompagne tout au long du recours que ce soit auprès du commissaire, du Protecteur du citoyen, du médecin examinateur, du comité de révision, et du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP).<sup>4</sup>

D'autre part, le service de soutien-conseil vise à favoriser le respect des droits de la personne, sans qu'il y ait recours à la démarche de plainte. Par exemple, il peut s'agir d'une demande d'accès à l'information pour obtenir une copie d'un dossier médical ou psychosocial, une demande de rectification ou d'ajout d'information concernant un dossier médical, une demande afin d'obtenir un service du réseau, une demande concernant les conclusions reçues conséquemment à la démarche de plainte, etc.

Enfin, le service de signalement<sup>5</sup> réfère à l'assistance offerte à la personne dans la cadre de demande effectuée afin d'obtenir l'intervention du commissaire ou du Protecteur du citoyen sans qu'il n'y ait dépôt de plainte dans le but de protéger la ou les personnes dont les droits pourraient être lésés.<sup>6</sup> Le signalement permet à la personne de déposer sa demande aux instances concernées tout en conservant la confidentialité de celle-ci.

Plus concrètement, dans le cadre des services d'assistance, les CAAP exercent, selon les besoins de la personne concernée, les fonctions suivantes :

- Assister une personne sur demande en lui fournissant les informations pertinentes quant aux mécanismes d'examen des plaintes et à la démarche à poursuivre.
- Assister une personne afin de bien cerner l'objet de la plainte, l'établissement ou la ressource visé, les personnes concernées, les droits lésés, les enjeux, les articles de lois ou les règlements et les instances de recours. Lui expliquer clairement les différentes interventions possibles, leur sens et leurs conséquences.
- Assister une personne à faire une sélection pertinente des documents à utiliser ou à préparer en référence à la nature de la plainte, aux articles de lois et aux règlements.
- Assister une personne, au besoin, à rédiger sa lettre de plainte. Cette lettre comprendra, entre autres, un exposé des faits, des gestes, des dates, des lieux et des personnes impliquées et s'il y a lieu, les sentiments et les émotions ressentis lors de la situation.
- Préciser les attentes liées à la démarche de plainte, autrement dit, ce que la personne désire comme résultat de sa démarche.

---

<sup>4</sup> FCAAP, *Cadres de référence : langage commun*, 2013, Québec : FCAAP, p. 9.

<sup>5</sup> Le signalement peut être effectué par l'utilisateur, les CAAP ou par des tiers.

<sup>6</sup> *Idem*, p. 11.

- Assister une personne à faire un plan des démarches à effectuer : étapes à franchir, personnes à contacter ou à rencontrer, contenu de chaque étape, échéancier, attentes à établir, relances à effectuer.
- Assister et accompagner sur demande la personne dans sa démarche pour porter plainte en offrant un soutien technique, mais aussi moral.
- Assister une personne à identifier les suites à donner à une démarche : personnes à contacter, documents à produire, réponses à obtenir, dossier à finaliser, correspondance.<sup>7 8</sup>

Il faut également souligner que tout dépendamment des besoins et de la situation de la personne concernée, les conseillers des CAAP peuvent être amenés à se déplacer à son lieu de résidence.

Ceci étant, nous sommes à même de constater que la démarche d'assistance et d'accompagnement offerte par les CAAP est vraiment adaptée et personnalisée aux besoins de chaque individu. Celle-ci dépasse d'ailleurs souvent largement le besoin d'information et s'étale généralement dans le temps sur plusieurs semaines, voire même sur plusieurs mois. L'assistance et l'accompagnement offerts par les CAAP sont donc substantiels et nécessitent un engagement important de la part du conseiller assigné au dossier de la personne.

En outre, les conseillers de l'ensemble des CAAP sont des professionnels détenant une solide formation académique en relation d'aide et en accompagnement (travailleur social, conseiller en orientation, technicien en travail social, etc.). De plus, la qualité de la formation de base et de la formation continue offertes aux conseillers permet le déploiement d'une solide expertise qui se traduit dans le caractère distinctif des services offerts. D'ailleurs, les personnes impliquées dans le traitement des plaintes et des demandes d'intervention apprécient la contribution des CAAP qui travaillent toujours dans un esprit de conciliation.

## **LES COMMISSAIRES AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

La Loi prévoit que les CPQS sont responsables envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Dans le cadre de ce mandat, les commissaires doivent notamment prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance aux usagers pour la formulation de leur plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci (art. 33 de la LSSS, chap. S-4.2). Pour ce faire, les commissaires doivent informer la personne de la possibilité d'être assistée et accompagnée par l'organisme communautaire de la région qui a un mandat d'assistance (les CAAP). Ils doivent également lui fournir tout renseignement demandé relativement à l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'informer de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte (art. 33 de la LSSSS, chap. S-4.2).

---

<sup>7</sup> FCAAP, *Programme de formation en assistance et en accompagnement*, 2015, Québec : FCAAP, p. 79-80

<sup>8</sup> FCAAP, *Cadres de référence : langage commun*, op cit., p.7.

Selon le Protecteur du citoyen, l'assistance offerte par les commissaires « vise à soutenir la personne dans ses démarches ou à l'orienter, selon sa volonté, vers un centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ». <sup>9</sup> Les demandes d'aide, de service ou d'information effectuées par les personnes qui s'adressent aux commissaires sont donc faites dans le but de mieux connaître leurs droits ou les mécanismes d'accès aux services dans le réseau de la santé et des services sociaux. L'Institut universitaire en santé mentale de Québec précise dans son rapport annuel 2010-2011 que le service d'assistance du commissaire permet aux personnes qui en font la demande d'obtenir son aide lorsqu'elles souhaitent revendiquer un droit sans déposer une plainte ou encore obtenir un soin ou un service. Le commissaire agit alors à titre de médiateur ou d'intermédiaire. <sup>10</sup> Il soutient cette personne dans son dialogue avec l'établissement afin de résoudre une insatisfaction. <sup>11</sup>

Les résultats d'un sondage mené par le Protecteur du citoyen auprès des commissaires en 2009 indiquaient que le temps consacré à l'assistance et à l'accompagnement était en moyenne de 10 %, relativement à 44 % pour le traitement des plaintes et des signalements et 9 % pour la promotion du régime d'examen des plaintes. <sup>12</sup> Ceci étant, il appert que les commissaires ont donc peu de temps à consacrer à l'assistance. De plus, comme une démarche d'assistance (comme celle effectuée par les CAAP) nécessite un investissement souvent plus substantiel, c'est à ce moment que le travail des conseillers du CAAP peut faire une différence plus qu'appréciable pour les personnes engagées dans une démarche de plainte. Un conseiller pourra travailler avec l'usager afin de l'aider à structurer et à verbaliser sa plainte. Ainsi, la plainte, pour les personnes responsables d'en assurer le traitement, sera mieux préparée et son objet sera plus clair. Une étude réalisée par une équipe de chercheurs mandatée par le ministère de la Santé et des Services sociaux souligne d'ailleurs que le travail effectué par les CAAP contribue à rendre la plainte plus crédible et audible pour le système. <sup>13</sup>

---

<sup>9</sup> PROTECTEUR DU CITOYEN, « Rapport annuel 2009-2010 du Protecteur du citoyen : la santé et les services sociaux », 2010, Québec : Gouvernement du Québec, p. 86.

<sup>10</sup> INSTITUT UNIVERSITAIRE EN SANTÉ MENTALE DE QUÉBEC, « Rapport 2010-2011 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services de l'Institut universitaire en santé mentale de Québec », 2011, Québec : Gouvernement du Québec, p. 18.

<sup>11</sup> COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE, « Informer des droits et sensibiliser aux responsabilités en matière de santé. Consultation et analyse, synthèses et recommandations », 2010, Québec : Gouvernement du Québec, p. 107.

<sup>12</sup> PROTECTEUR DU CITOYEN, « Rapport annuel 2008-2009 du Protecteur du citoyen : la santé et les services sociaux », 2009, Québec : Gouvernement du Québec, p.88.

<sup>13</sup> CLÉMENT, M, CÔTÉ, G., GAGNON, É., PAQUET, S., « Les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes : synthèse et recommandations », 2002, Québec : Programme PRISM, CLSC-CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières, centre affilié universitaire, p. 3.

## LES COMITÉS DES USAGERS

En ce qui concerne les comités des usagers, ils ont pour mandat d'être le gardien des droits des usagers.<sup>14</sup> Madame Marguerite Blais, ministre responsable des aînés mentionnait dans la préface du guide de formation des comités des usagers et de résidents que les bénévoles œuvrant au sein de ceux-ci étaient de « véritables porte-parole auprès des établissements de santé et d'hébergement » ainsi que « des promoteurs de l'amélioration des services offerts dans le réseau »<sup>15</sup>.

Parmi l'ensemble de leurs fonctions, les comités des usagers ont celle d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager ou son représentant dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte (paragraphe, art. 212 de la LSSSS, chap.S-4.2). Selon le Commissaire à la santé et au bien-être (CSBE), cette fonction se traduit principalement dans l'information et la défense des droits<sup>16</sup>.

Le Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents indique que, dans le cadre de cette fonction d'assistance et d'accompagnement, ces comités ont notamment la responsabilité de faciliter aux personnes l'accès à l'information sur les droits et obligations des usagers. Pour ce faire, ils peuvent les informer des recours possibles en leur remettant les coordonnées des ressources disponibles ou de la documentation relative à ces ressources, notamment le curateur public, le CAAP, les organismes communautaires de défense de droits, etc.<sup>17</sup>

Les membres de ces comités doivent également aider les personnes à formuler leur plainte verbalement ou par écrit, notamment :

- « en désignant un ou des membres du comité qui ont des habiletés à formuler une plainte verbalement ou par écrit;
- en confiant s'il y a lieu cette tâche à la personne-ressource à l'emploi du comité;
- en dirigeant la personne vers le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou vers le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région;
- en dirigeant la personne vers le curateur public dans le cas des personnes qui relèvent de sa compétence;
- en établissant des liens avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région afin de coordonner les actions des intervenants;

<sup>14</sup> MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, « Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents », 2006, Québec : Gouvernement du Québec, p. 17.

<sup>15</sup> REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS, *Guide d'information des comités des usagers et de résidents*, 2008, Message responsable de la ministre responsable des aînés, Québec.

<sup>16</sup> COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE, *op. cit.*, p. 106.

<sup>17</sup> MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, « Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents », 2006, Québec : Gouvernement du Québec, p. 29.

- en accompagnant, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte;
- en fournissant à l'usager qui entreprend une démarche les renseignements pertinents;
- en le dirigeant au besoin vers les ressources du milieu;
- en l'accompagnant lors de rencontres avec les autorités de l'établissement. »<sup>18</sup>

Par ailleurs, il convient de mentionner que les comités des usagers étant majoritairement formés de bénévoles, le taux de roulement à l'intérieur de ceux-ci est élevé ce qui rend difficile la continuité des services offerts aux personnes en matière d'assistance et d'accompagnement. De plus, comme le souligne le CSBE, ceux-ci n'ont pas toujours les connaissances et les outils nécessaires pour assister les personnes dans leurs démarches de plaintes. Même si une formation est prévue à cet effet, celle-ci est toujours à refaire.<sup>19</sup> Les CAAP ont d'ailleurs déjà eu des commentaires de différents comités des usagers qui affirmaient qu'ils ne se sentaient pas en mesure d'effectuer une assistance auprès des personnes comme celle réalisée par les CAAP. Par ailleurs, même dans les cas où les comités d'usager ont une personne-ressource, il n'est pas possible pour eux d'accorder autant de temps à cette tâche comme peuvent le faire les CAAP qui eux détiennent un mandat exclusif d'assistance et d'accompagnement. Le guide de formation préparé par le RPCU pour les comités des usagers et de résidents leur conseille d'ailleurs de développer des collaborations avec les CAAP, car ceux-ci peuvent s'avérer être de précieux partenaires et une référence très intéressante, leur mandat étant exclusivement dédié à l'assistance et à l'accompagnement<sup>20</sup>.

Enfin, il est important de souligner que les membres des comités des usagers dus à leur proximité avec l'établissement redoutent parfois de se retrouver dans un rapport de force avec celui-ci puisqu'il leur prodigue des services.<sup>21</sup> La distance que les CAAP ont envers l'établissement, leur indépendance et leur neutralité sont des éléments appréciables qui les mettent en bonne position pour effectuer le travail d'assistance et d'accompagnement.

## LES PROPOSITIONS DE MODIFICATIONS À LA LSSSS

**Les éléments comparatifs précités concernant le travail d'assistance et d'accompagnement nous ont permis de mieux comprendre les distinctions entre les CAAP, les CPQS et les comités des usagers. Conséquemment, nous croyons que l'argumentation que nous avons produite permet de démontrer en quoi les CAAP sont mieux préparés et positionnés en vue de réaliser ce travail d'assistance et d'accompagnement. À ce titre, et en cohérence avec la 6<sup>e</sup> recommandation du mémoire du collectif des CAAP déposé dans le cadre du projet de loi 10, nous souhaitons vous proposer des modifications au libellé de la LSSSS afin d'attribuer de façon exclusive le**

---

<sup>18</sup> *Ibid.*

<sup>19</sup> COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE, *op. cit.*, p. 106.

<sup>20</sup> REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS, *op. cit.* « Le processus de plaintes », fiche 11.

<sup>21</sup> *Ibid.*

**mandat d'assistance et d'accompagnement aux CAAP. Nous croyons que ces changements permettront de préciser les éléments de complémentarités des acteurs impliqués et de définir les bases en vue d'un travail de collaboration encore plus manifeste.**

Il est à noter que nous suivons également l'évolution du texte de loi afin de faire des propositions de modifications subséquentes en fonction d'éventuels changements qui pourraient y être apportés.

## PROPOSITIONS DE MODIFICATIONS À LA LSSSS

Les CPQS, les comités d'usagers et les CAAP partagent donc la responsabilité d'assister et d'accompagner, mais ils le font de façon distincte et complémentaire. Voici en ce sens les propositions de modifications que nous souhaitons soumettre à votre attention.

Concernant les fonctions du commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

### 1. Modifier le paragraphe 3 de l'article 33 :

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

par

3° il **aide l'utilisateur** et s'assure que soit prêté assistance à **celui-ci, s'il 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

### 2. Modifier le deuxième paragraphe de l'article 34 et y insérer un segment de phrase afin d'ajouter l'obligation d'information au niveau de la procédure d'examen des plaintes :

2° prévoir que le commissaire local doit, au besoin, **prêter assistance** ou s'assurer que soit prêté 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;

par

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 prêté assistance à **celui-ci, s'il 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;

**3. Insérer un segment de phrase au premier alinéa de l'article 45 pour ajouter l'obligation d'information lorsque la plainte est transmise au médecin examinateur :**

45. 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;

par

45. 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; **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.**

**4. Modifier l'alinéa 3 de l'article 53 :**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné **doit prêter assistance ou** s'assurer que soit prêtée 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.

par

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné doit **aider l'utilisateur et** s'assurer que soit prêtée assistance à **celui-ci, s'il 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.

Concernant les fonctions des comités des usagers :

**1. Modifier le quatrième paragraphe de l'article 212 :**

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)

par

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)

## Bibliographie

- PAUL, M. « 'Autour du mot' 'Accompagnement' » (2009) *Recherche et formation*, N° 62, p. 91 à 107, [En ligne] : <http://ife.ens-lyon.fr/publications/edition-electronique/recherche-et-formation/RR062-8.pdf>
- CLÉMENT, M, CÔTÉ, G., GAGNON, É., PAQUET, S. « Les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes : synthèse et recommandations », 2002, Québec : Programme PRISM, CLSC-CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières, centre affilié universitaire, 8 pages.
- COLLECTIF, « Le Nouveau Petit Robert de la langue française 2010 », 2009, Paris : Le Robert, 2837 pages.
- COLLECTIF DE CENTRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (CAAP) DU QUÉBEC, « Mémoire : Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 10 Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales », 2014, Québec, 19 pages.
- COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE (2010), « Informer des droits et sensibiliser aux responsabilités en matière de santé, Consultation et analyse, synthèses et recommandations », Québec : Gouvernement du Québec, 153 pages.
- FCAAP, « Cadres de référence : langage commun », 2013, Québec : FCAAP, 50 pages.
- FCAAP, « Programme de formation en assistance et en accompagnement », 2015, Québec : FCAAP, 104 pages.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c. S-4.2*, Québec : Gouvernement du Québec, [En ligne] : [www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S\\_4\\_2/S4\\_2.html](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_4_2/S4_2.html), (mis à jour au 1er octobre 2015).
- INSTITUT UNIVERSITAIRE EN SANTÉ MENTALE DE QUÉBEC, « Rapport 2010-2011 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services de l'Institut universitaire en santé mentale de Québec », 2011, Québec : Gouvernement du Québec, 45 pages.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, « Lignes directrices relatives au comité de vigilance et de la qualité et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans les agences de la santé et des services sociaux », 2006, Québec : Gouvernement du Québec. 22 pages, [En ligne] : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2007/07-723-02.pdf>.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, « Cadre de référence, Le pouvoir d'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services », 2006, Québec : Gouvernement du Québec 39 pages, [En ligne] : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2007/07-723-02.pdf>.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, « Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents », 2006, Québec : Gouvernement du Québec, 39 pages.

PROTECTEUR DU CITOYEN, « Rapport annuel 2008-2009 du Protecteur du citoyen : la santé et les services sociaux », 2009, Québec : Gouvernement du Québec, pages 52 à 93.

PROTECTEUR DU CITOYEN, « Rapport annuel 2009-2010 du Protecteur du citoyen : la santé et les services sociaux », 2010, Québec : Gouvernement du Québec, pages 83 à 118.

REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS, « Guide d'inFormation des comités des usagers et de résidents », 2008, Québec.

REGROUPEMENT PROVINCIAL DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT, « Mémoire sur le projet de loi n° 83 Loi modifiant la loi sur les services de santé et les services sociaux et autres modifications législatives », 2005, Québec, 28 pages.