



Position de la Société québécoise de la déficience intellectuelle sur le projet de « Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés » (PL52)

Le PL52, un pas dans la bonne direction

Pour la Société québécoise de la déficience intellectuelle, le projet de loi 52 est un pas dans la bonne direction. Tant les personnes hébergées dans les installations publiques que privées devraient bénéficier d'un régime efficace, équitable et juste d'examen et de traitement des plaintes.

En ce sens, le projet de loi 52 représente une avancée significative pour les personnes hébergées dans des installations privées. En garantissant le recours à une instance impartiale pour ces personnes, le gouvernement vient de renforcer le respect de leurs droits et de leur dignité.

Les réserves de la Société

Concernant le contenu plus précis du projet de loi, la Société salue l'initiative de clarification de la notion d'indépendance du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Cette définition manque toutefois de mordant et aurait pu être poussée un peu plus loin afin de garantir une réelle indépendance face aux PDG et cadres des CISSS et CIUSSS.

La Société se questionne également quant aux éventuelles ressources additionnelles qui vont devoir être mobilisées afin de répondre aux besoins des usagers hébergés dans des ressources privées. Rappelons que si l'examen des plaintes doit se faire dans un délai prescrit par la loi, il arrive fréquemment que les délais ne soient pas respectés ou qu'une demande de délai supplémentaire soit faite. Nous nous questionnons à savoir si les ressources actuelles vont pouvoir répondre aux nouveaux besoins. Il nous semble qu'il faudra allouer de nouvelles ressources aux Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services afin de vraiment pouvoir répondre aux besoins des personnes et protéger leurs droits et leur dignité.

Enfin, la Société aimerait avoir des précisions quant au rôle des comités des usagers dans le contexte du projet de loi. Soulignons que les comités des usagers jouent un rôle essentiel au bon fonctionnement de notre système de santé et de services sociaux, en accompagnant les usagers et en les aidant à voir leurs droits respectés. Y aura-t-il des dispositions prévues dans la loi afin qu'ils puissent exercer ce mandat dans les installations privées ?

Tableau récapitulatif

Changement législatif proposé	Réception par la Société	Réserve ou besoin de clarification
Examen des plaintes des personnes hébergées dans des installations privées par le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CISSS/CIUSSS local	Positive	Il s'agit d'une mesure pertinente qui pourrait aider à protéger les droits des personnes hébergées ainsi que faire respecter leur dignité.
Nouvelle définition de l'indépendance du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services	Mitigée	- Nous saluons l'effort de clarification de la notion d'indépendance ajoutée dans le projet de loi. - Malgré tout, la définition aurait pu être plus précise et mieux garantir l'indépendance du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
Autres dispositions et réserves		
- Les ressources actuelles dédiées aux Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services vont-elles suffire pour traiter les plaintes émanant d'usagers hébergés dans des installations privées ? - Le délai de traitement des plaintes va-t-il être allongé s'il n'y a pas d'ajout de ressources pour traiter les nouvelles plaintes ? - Quel sera le rôle des comités des usagers du réseau public dans ce contexte ? Vont-ils pouvoir intervenir auprès des milieux de vie privés ou aider les usagers des installations privées ?		