

Am a  
Art 1  
(50.1)

**AMENDEMENT**

**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**

**PROJET DE LOI N° 52**

**ARTICLE 1**

L'article 50.1 introduit par l'article 1 du projet de loi est modifié à son 1<sup>e</sup> alinéa par l'ajout, après les mots « des établissements privés, » des mots « tel qu'un centre d'hébergement et de soins de longue durée privé, une résidence pour aînés, une ressource intermédiaire ou une ressource de type familiale, ».

rejeté SN.

Am b  
Art 1  
(50.1)

**AMENDEMENT**

**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**

**PROJET DE LOI N° 52**

**ARTICLE 1**

L'article 50.1 introduit par l'article 1 du projet de loi est modifié à son 1<sup>e</sup> alinéa par l'ajout, après les mots « des établissements privés, » des mots « tel que défini aux articles 60, 79 et 99 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2), ».

*relève SD*

Ann c  
Art 1

## AMENDEMENT

### 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

#### PROJET DE LOI N° 52

#### ARTICLE 1

L'article 50.1 introduit par l'article 1 du projet de loi est modifié à son 2<sup>e</sup> alinéa par :

1° l'ajout après les mots « à la qualité des services nommé par le », des mots « Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux »;

2° la suppression des mots « conseil d'administration d'un centre intégré ou, selon le cas, tout médecin examinateur désigné par ce conseil ».

rejeté 591

L'article se lirait ainsi :

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé par le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés auxquelles la procédure s'applique. Le commissaire local d'un centre intégré est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par les établissements privés en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3), à l'égard des installations de ces établissements situées sur le territoire du centre intégré.

Am d  
Art 1

## AMENDEMENT

### 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

#### PROJET DE LOI N° 52

#### ARTICLE 1

L'article 50.1 introduit par l'article 1 du projet de loi est modifié à son 2<sup>e</sup> alinéa par l'ajout après les mots « à la qualité des services nommé » des mots « sous recommandation du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux ».

rejeté SM

L'article se lirait ainsi :

~~Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé sous recommandation du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux par le conseil d'administration d'un centre intégré ou, selon le cas, tout médecin examinateur désigné par ce conseil est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés auxquelles la procédure s'applique. Le commissaire local d'un centre intégré est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par les établissements privés en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3), à l'égard des installations de ces établissements situées sur le territoire du centre intégré.~~

Am e  
Art 1.

## AMENDEMENT

### 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

#### PROJET DE LOI N° 52

#### ARTICLE 1

L'article 50.1 introduit par l'article 1 du projet de loi est modifié à son 2<sup>e</sup> alinéa par l'ajout après les mots « à la qualité des services nommé » des mots « , après consultation du comité des usagers, ».

rejeté SM

L'article se lirait ainsi :

~~Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé, après consultation du comité des usagers, par le conseil d'administration d'un centre intégré ou, selon le cas, tout médecin examinateur désigné par ce conseil est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés auxquelles la procédure s'applique. Le commissaire local d'un centre intégré est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par les établissements privés en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3), à l'égard des installations de ces établissements situées sur le territoire du centre intégré.~~

Am J  
Art 3.1

**AJOUT D'UN ARTICLE**

**AMENDEMENT**

**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**

**PROJET DE LOI N° 52**

**ARTICLE 3.1**

Insérez, après l'article 3 du projet de loi, l'article suivant :

« **3.1** Insérer à la suite de l'article 53 de cette loi l'article suivant :

« **53.0.1** Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut, de façon exceptionnelle, transmettre au ministre un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits. » »

retiré 571.

AMENDEMENT

**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**

(PL n° 52)

**Article 8.1 (art. 5.5 de la Loi sur le ministère de la Santé et des Services sociaux)**

Insérer, après l'article 8 du projet de loi, ce qui suit :

« LOI SUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

« **8.1.** La Loi sur le ministère de la Santé et des Services sociaux (chapitre M-19.2) est modifiée par l'insertion, après l'article 5.4, du suivant :

« **5.5.** Le ministre peut désigner, au sein du ministère, une personne responsable de veiller à l'application adéquate et optimale des dispositions relatives au régime d'examen des plaintes prévues par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et au traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3).

À cette fin, la personne désignée favorise la concertation des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et des médecins examinateurs visés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux ainsi que le partage de bonnes pratiques applicables dans l'exercice de leurs fonctions.

De plus, la personne désignée apporte son soutien au commissaire local ou au médecin examinateur qui le requiert, dans le respect de leurs fonctions respectives et de la confidentialité des dossiers. Elle peut ainsi leur donner son avis quant aux moyens à privilégier ou aux solutions à envisager pour pallier une difficulté liée à l'exercice de leurs fonctions.

La personne désignée peut recommander au ministre toute mesure susceptible d'améliorer l'application des dispositions visées au premier alinéa et de bonifier l'exercice des fonctions des commissaires locaux et des médecins examinateurs. ». ».

Retiré 591.

AMENDEMENT

Am A  
Art 8.1

**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**

(PL n° 52)

**Article 8.1 (art. 5.5 de la Loi sur le ministère de la Santé et des Services sociaux)**

Insérer, après l'article 8 du projet de loi, ce qui suit :

« LOI SUR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

« **8.1.** La Loi sur le ministère de la Santé et des Services sociaux (chapitre M-19.2) est modifiée par l'insertion, après l'article 5.4, du suivant :

« **5.5.** Le ministre désigne, au sein du ministère, une personne responsable de veiller à l'application adéquate et optimale des dispositions relatives au régime d'examen des plaintes prévues par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et au traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (chapitre L-6.3).

À cette fin, la personne désignée favorise la concertation des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et des médecins examinateurs visés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux ainsi que le partage de bonnes pratiques applicables dans l'exercice de leurs fonctions. Elle doit également veiller à ce que les commissaires locaux et les médecins examinateurs reçoivent de la formation pertinente à l'exercice de leurs fonctions.

De plus, la personne désignée apporte son soutien au commissaire local ou au médecin examinateur qui le requiert, dans le respect de leurs fonctions respectives et de la confidentialité des dossiers. Elle peut ainsi leur donner son avis quant aux moyens à privilégier ou aux solutions à envisager pour pallier une difficulté liée à l'exercice de leurs fonctions.

La personne désignée peut recommander au ministre toute mesure susceptible d'améliorer l'application des dispositions visées au premier alinéa et de bonifier l'exercice des fonctions des commissaires locaux et des médecins examinateurs. ».

retiré 57



Am i  
Art 9.3

## AJOUT D'UN ARTICLE

### AMENDEMENT

#### 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

#### PROJET DE LOI N° 52

#### ARTICLE 9.3

Ajouter, après l'article 9.2 du projet de loi, l'article suivant :

« 9.3. La Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) est modifiée par le remplacement, au paragraphe 6° de l'article 33 de « 45 » par « 15 ».

*rejeté sn*

L'article se lirait ainsi :

« 6° au plus tard dans les 15 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; . »

Am j  
Art 9.3

## AJOUT D'UN ARTICLE

### AMENDEMENT

#### 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

#### PROJET DE LOI N° 52

#### ARTICLE 9.3

Ajouter, après l'article 9.2 du projet de loi, l'article suivant :

« 9.3. La Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) est modifiée par le remplacement, au paragraphe 6° de l'article 33 des mots « dans les 45 jours de la réception de la plainte » par « dans les 15 à 45 jours de la réception de la plainte, selon les critères de priorisation, »

rejeté sn

**AJOUT D'UN ARTICLE**

Am R.  
Art 9.3

**AMENDEMENT**

**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**

**PROJET DE LOI N° 52**

**ARTICLE 9.3**

Ajouter, après l'article 9.2 du projet de loi, l'article suivant :

« **9.3.** La Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) est modifiée par l'ajout après le paragraphe 6° de l'article 33 de l'alinéa suivant :

« Toutefois, un délai maximum de 15 jours est prescrit pour toute plainte concernant les soins, les services, l'accessibilité, les relations interpersonnelles et les droits des usagers. »

rejeté SM.