

Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec

| Mémoire

Projet de loi n° 101 —

Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux

INTRODUCTION

Le Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec (ci-après « Regroupement ») est une association qui regroupe les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (ci-après, « CLPQS »), ainsi que les CLPQS adjoints et les professionnels qui œuvrent au sein de l'ensemble des 34 Commissariats des CISSS, CIUSSS et établissements non fusionnés du Québec.

Conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (ci-après « LSSSS »), les CLPQS ont comme mandat d'assurer le respect des droits des usagers et le traitement diligent de leurs plaintes, tout en contribuant à l'amélioration de la qualité des soins et des services. Les CLPQS sont également des acteurs centraux de la mise en application de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité* (ci-après « la Loi »), entrée en vigueur en 2017. Globalement, les CLPQS sont des acteurs indépendants et impartiaux qui participent à une forme de démocratisation des soins et d'accès à la justice par une déjudiciarisation des conflits. Les CLPQS sont donc un des acteurs qui veille à la protection des valeurs du réseau québécois de la santé et des services sociaux, dont la bientraitance, la qualité, la sécurité et l'accessibilité.

Le Regroupement **adhère à l'objectif** du projet de loi 101 (ci-après « projet de loi »), soit de renforcer la lutte contre la maltraitance envers les personnes majeures ou aînées en situation de vulnérabilité, ainsi que de surveiller la qualité des services de santé et des services sociaux offerts. Le Regroupement considère que le projet de loi comporte plusieurs éléments qui donneront des leviers supplémentaires pour lutter contre la maltraitance et permettront une meilleure concertation des acteurs appelés à intervenir pour protéger les personnes en situation de vulnérabilité. Le Regroupement accueille également favorablement les dispositions qui permettront l'administration provisoire des ressources intermédiaires et des résidences privées pour aînés ainsi que la possibilité pour le ministre d'autoriser une enquête dans ces milieux ou tout autre milieu offrant de l'hébergement.

Les CLPQS ont une riche expérience en ce qui concerne le traitement des plaintes et des signalements de maltraitance puisqu'ils interviennent dans ces contextes depuis plusieurs années. En effet, les CLPQS recevaient et traitaient déjà des signalements de maltraitance avant même que la Loi ne le rende obligatoire. Fort de cette expérience des CLPQS, le Regroupement souhaite éclairer l'étude du projet de loi en partageant des enjeux qu'il identifie dans la mise en œuvre de la Loi et en proposant des pistes de solutions qui pourraient y répondre. Par ailleurs, toutes les recommandations faites par le regroupement dans le cadre du présent mémoire, ont pour objectif d'assurer que la meilleure qualité des soins soit offerte dans les établissements de santé du Québec.

Dans son mémoire, le Regroupement a choisi de circonscrire ses commentaires aux aspects du projet de loi qui ont un impact concret sur l'aide pouvant être offerte aux citoyens en situation de vulnérabilité, ainsi que ceux qui concernent directement l'exercice du rôle des CLPQS et les facteurs susceptibles de les influencer. Nous précisons que ce mémoire ne constitue pas un avis légal.

Clarifier le mandat confié aux CLPQS

Clarifier et faciliter le rôle attendu de la part des CLPQS lors du « traitement d'un signalement »

Un problème récurrent dans la pratique concerne la compréhension du rôle des CLPQS faisant le « traitement d'un signalement » au sens de l'article 33.3 de la LSSSS. En effet, certains pensent à tort que les CLPQS assument des responsabilités en lien avec la gestion de la situation de maltraitance. Les attentes qu'ils entretiennent à l'égard des CLPQS, telle la vérification de faits, témoignent d'une compréhension erronée du rôle des CLPQS. Son rôle premier est plutôt de s'assurer que la gestion d'une situation de maltraitance est conforme à la politique et à la procédure applicable. Non seulement les CLPQS ne disposent pas des compétences cliniques leur permettant de vérifier les faits, mais la situation requiert l'expertise de professionnels habilités pour le faire. À cet égard, le pouvoir de recommandation des CLPQS semble parfois bien insuffisant puisqu'il n'est pas exécutoire. Les CLPQS devraient pouvoir requérir qu'une vérification des faits soit effectuée ou qu'un plan d'action visant à mettre fin à une situation de maltraitance soit élaboré et mis en œuvre, de la même manière qu'ils peuvent convoquer des personnes en rencontre ou exiger la production d'un document. Le Regroupement considère que de préciser les attentes quant à la validation des faits permettra un traitement plus efficace de la situation dès son signalement.

De la même manière, le Regroupement se demande ce qui sera attendu des CLPQS dans le contexte de l'introduction de sanctions pénales sous forme d'amendes en cas d'infraction. Est-il attendu que les CLPQS dénoncent aux autorités le défaut de se conformer à la Loi ? Le Regroupement juge important de préciser le rôle du CLPQS à cet égard.

Respecter le mandat confié aux conseils d'administration

L'article 15 du projet de loi propose d'ajouter une disposition à l'article 33 de la LSSSS prévoyant que :

« 33.1 Le CLPQS qui a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers doit transmettre au directeur général de l'établissement concerné ainsi qu'au ministre une copie des conclusions motivées auxquelles il est arrivé, accompagnées le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration. »

Le Regroupement n'est pas favorable à cette disposition. D'un point de vue très pratique, des « conclusions motivées » ne sont pas rédigées dans tous les cas. Ceci est particulièrement véridique dans le cas d'une plainte verbale pour laquelle la Loi n'exige pas de conclusion écrite. Une « copie » ne pourrait donc pas systématiquement être transmise.

De plus, il nous apparaît important de souligner que la transmission des conclusions motivées pose un enjeu au niveau du respect de la confidentialité du dossier de plainte.

Finalement, d'un point de vue plus fondamental, cette exigence reviendrait à faire des CLPQS des « lanceurs d'alerte » auprès des instances ministérielles. Or, les CLPQS relèvent du conseil d'administration de leur établissement. La responsabilité demandée de rendre compte au ministère fait échec à ce lien de subordination. Le Regroupement est donc d'avis qu'il revient au conseil d'administration, par le truchement de son comité de vigilance et de la qualité, d'indiquer au ministre une situation préoccupante portée à son attention par les CLPQS. En effet, la LSSSS prévoit déjà qu'il appartient au comité de vigilance et de la qualité « d'assurer, auprès du conseil [d'administration], le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services »¹. Bien que le Regroupement reconnaisse dans cette proposition une marque de confiance envers les CLPQS, il est

¹ Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c. S-4.2, art. 181.0.1

d'avis qu'il serait plus judicieux de renforcer l'imputabilité des établissements par d'autres moyens. Autrement, le Regroupement considère que cela reviendrait à modifier le rôle des CLPQS, ainsi qu'à remettre en question leur positionnement au sein des établissements.

Le Regroupement souhaite rappeler que depuis l'adoption de la *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* (LQ 2020, c. 24), la LSSSS a été modifiée afin de permettre aux CLPQS de faire rapport au ministre « s'ils le jugent nécessaire ». Les CLPQS peuvent ainsi déjà prendre l'initiative d'informer le ministre de situations qu'ils jugent préoccupantes.

Préciser les critères justifiant un avis au directeur général et au ministre

Le Regroupement souhaite souligner qu'il serait nécessaire de préciser ce qui est entendu par « situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être ». Sans de telles précisions, le directeur général et le ministre recevront une quantité importante de conclusions, voire la totalité des conclusions dans les situations de maltraitance avérées. En effet, la maltraitance se définit en elle-même comme une « situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être ». Dans ce contexte, il deviendrait difficile pour le ministre et/ou le directeur général de repérer rapidement les situations exigeant une attention plus soutenue ou une intervention rapide de leur part. Il va sans dire que cette façon de faire serait contre-productive et irait à l'opposé de l'objectif recherché.

De l'avis du Regroupement, un critère de proportionnalité devrait prévaloir dans la gestion des situations de maltraitance : plus une situation est grave ou fréquente, plus elle devrait faire l'objet d'attention rapide et diligente. Il devrait revenir au jugement professionnel des CLPQS d'aviser le directeur général, le conseil d'administration ou le ministre, selon la solution qui sera retenue lors de l'étude du projet de loi.

Recommandations

- 1- Préciser le rôle des CLPQS lors du traitement d'un signalement de maltraitance et leur conférer le pouvoir de requérir d'une personne habilitée la vérification des faits ainsi que l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action visant à mettre fin à une situation de maltraitance ;**
- 2- Confier au conseil d'administration la responsabilité d'aviser le ministre lorsqu'il a été informé par son CLPQS d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers ;**
- 3- Préciser le critère de « motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers » pour cibler uniquement les situations justifiant un avis au directeur général et au ministre.**

FAVORISER UNE COMPRÉHENSION COMMUNE DES ACTEURS

Faire de la « situation de vulnérabilité » une condition explicite d'application de la Loi

Bien que l'âge puisse être un facteur de vulnérabilité, le Regroupement considère qu'une personne aînée n'est pas en situation de vulnérabilité du seul fait de son âge. Une compréhension différente ne serait pas respectueuse de l'autonomie, l'autodétermination et l'égalité des personnes aînées. Or, le Regroupement observe un manque d'uniformité dans la terminologie utilisée dans la Loi ainsi que dans le projet de loi. Les termes « aînés », « personne majeure en situation de vulnérabilité » et « aînés et personne majeure en situation de vulnérabilité » se retrouvent ainsi définis de manières diverses.

Pour s'assurer que les acteurs assument correctement les responsabilités qui leur échoient, il est primordial qu'ils aient une compréhension commune et uniforme du contexte d'application de la Loi. Pour cette raison, le Regroupement considère important de faire de la « situation de vulnérabilité » une condition *explicite* d'application de la Loi. Pour le même motif, il considère nécessaire d'uniformiser la terminologie utilisée dans le titre et dans le texte de la Loi et du projet de loi.

Consacrer la maltraitance organisationnelle comme une forme reconnue de maltraitance

Bien que le Regroupement soit d'accord avec l'ajout proposé à la définition de maltraitance, il se questionne sur l'absence de référence à la maltraitance organisationnelle. En effet, il a été remarqué dans les dernières années que cette forme de maltraitance était représentée de façon non négligeable dans les situations signalées aux CLPQS. Il apparaît également que certains leviers d'intervention proposés dans le projet de loi semblent répondre directement aux difficultés vécues dans le contexte de gestion de situations de maltraitance organisationnelle. Partant du principe que ce qui n'est pas nommé devient intangible ou sujet à interprétation, le Regroupement propose d'être davantage explicite. Ainsi, il suggère que la maltraitance organisationnelle soit définie à même le projet de loi. Une telle précision corroborerait l'objectif législatif de protection, alors que la pandémie a mis en lumière de façon dramatique des lacunes au niveau de la gestion organisationnelle et de la protection des personnes majeures ou aînées en situation de vulnérabilité.

Recommandations

- 4- S'assurer que la vulnérabilité soit une condition explicite d'application de la Loi et uniformiser les expressions utilisées dans le projet de loi dans cette perspective ;**
- 5- Inclure la « maltraitance organisationnelle » dans la définition de maltraitance ou la définir elle-même.**

PROTÉGER LES PERSONNES MAJEURES OU ÂÎNÉES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ SANS ÉGARD À LEUR LIEU DE RÉSIDENCE SUR LE TERRITOIRE QUÉBÉCOIS

Élargir l'obligation de signalement à d'autres personnes majeures ou aînées en situation de vulnérabilité

Le projet de loi élargit l'obligation de signalement aux usagers pris en charge par une ressource intermédiaire ou par une ressource de type familial, aux résidents d'une résidence privée pour aînés et à toute personne qui, sans faire l'objet d'une mesure de protection, est inapte à prendre soin d'elle-même ou de ses biens selon une évaluation médicale². Le Regroupement appuie cet ajout législatif puisqu'il reconnaît que des personnes vivant dans d'autres milieux que les CHSLD peuvent également se retrouver en situation de vulnérabilité et, en conséquence, requérir une plus grande protection.

D'ailleurs, l'enquête sur la maltraitance envers les personnes aînées au Québec de 2019, menée par l'Institut de la Statistique du Québec, identifie que de vivre dans une résidence privée pour aînés est un facteur rehaussant la vulnérabilité des individus face aux situations de maltraitance matérielle ou financière³.

Toutefois, il apparaît opportun au Regroupement de considérer que des personnes majeures ou aînées en situation de vulnérabilité vivant dans d'autres milieux devraient également être visées par le signalement obligatoire. Le Regroupement propose l'ajout de deux catégories à cet effet, soit 1) les usagers recevant des services à domicile et 2) les usagers hospitalisés, particulièrement dans les unités de santé mentale.

De plus, le Regroupement considère que l'exigence d'une évaluation médicale dans le cas de la personne inapte pourrait entraîner des problèmes d'application, notamment en raison de difficulté d'accès aux soins médicaux. L'expérience des CLPQS leur fait craindre qu'une telle exigence provoque des retards significatifs de prise en charge des situations. Le Regroupement suggère de référer plutôt à l'aptitude à consentir laquelle présente le bénéfice de pouvoir faire l'objet d'une évaluation par des professionnels de la santé et des services sociaux autres que les médecins. Ces professionnels sont habitués et habilités à faire des évaluations semblables dans le contexte de la prestation de soins de santé et de services sociaux, selon des critères qui sont bien définis.

Recommandations

- 6- Élargir l'obligation de signalement aux usagers recevant des services à domicile et aux usagers hospitalisés ;**
- 7- Remplacer « toute personne dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection » par « toute personne dont l'inaptitude à consentir a été constatée par un professionnel habilité ».**

² *Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux*, 101, 42^e légis. (Qc), 1^{re} sess., présentation – 9 juin 2021, art.

³ Gingras, L. (2020). *Enquête sur la maltraitance envers les personnes aînées au Québec 2019. Portrait de la maltraitance vécue à domicile*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 153 p. [www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/conditions-vie-societe/securite/victimisation/maltraitance-personnes-ainees-domicile-2019-portrait.pdf].

RECONNAÎTRE L'IMPORTANCE D'AVOIR UN PORTRAIT COMPLET EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

Étendre l'obligation de rendre compte à l'ensemble des organismes désignés à l'article 17 du projet de loi

En vertu de la Loi, les CLQPS doivent rendre compte annuellement de leurs activités. Le projet de loi fait l'ajout de plusieurs données dont les CLPQS devront faire état dans leur bilan annuel. Bien que le Regroupement soit globalement en accord avec les modifications proposées, il remarque que plusieurs autres « intervenants désignés » par des organismes devant recevoir des signalements dans le contexte de l'application du processus d'intervention concerté ne sont pas tenus de rendre des comptes. Or, il apparaît au Regroupement que l'ensemble des organismes ayant des intervenants désignés assumant des responsabilités en matière de lutte contre la maltraitance devrait avoir une obligation à cet effet relativement à leurs responsabilités en matière de lutte contre la maltraitance. Ceci faciliterait également la reddition de compte à laquelle serait tenue la ministre responsable des Aînés en plus de permettre d'avoir un portrait beaucoup plus juste de la situation dans son ensemble.

Recommandation

- 8- Considérer l'ajout d'une obligation de rendre compte annuellement pour l'ensemble des organismes concernés par l'application de la Loi.**

FAVORISER UNE APPLICATION JUSTE ET UNIFORME DE LA LOI

Offrir un cadre de référence pour pallier la complexité du cadre normatif applicable

Durant les dernières années, les mandats, responsabilités et obligations des CLPQS ont évolué de façon significative et se sont complexifiés. À cet égard, il suffit de penser notamment à l'adoption de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*, à l'entrée en vigueur de la *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*, à l'adoption d'une Politique nationale pour les personnes proches-aidantes, au rapport de la Commission Laurent, au Plan ministériel sur la sécurisation culturelle et aux nouvelles Lignes directrices de déclaration des incidents et des accidents. Le projet de loi s'inscrit dans cette évolution, dépassant dorénavant la simple application du régime d'examen des plaintes. Il confirme le rôle clé des CLPQS dans les mécanismes de contrôle et d'amélioration de la qualité des soins et services offerts à l'ensemble des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Considérant la complexification des mandats des CLPQS, le Regroupement considère qu'il est plus que jamais nécessaire de se doter d'un cadre de référence harmonisé pour le traitement des plaintes et signalements. Celui-ci pourrait offrir des repères et des principes directeurs pour faciliter l'application du régime d'examen des plaintes et l'exercice du pouvoir d'intervention aux situations de maltraitance soumises à l'attention des CLPQS. Un tel cadre de référence présenterait l'intérêt d'intégrer l'ensemble des balises découlant des nombreuses normes applicables,

et de minimiser les difficultés d'interprétation liées celles-ci, tout en s'assurant de respecter les fondements du régime d'examen des plaintes soit l'indépendance et la neutralité des CLPQS. La liberté des choix de modalités de gestion par les CLPQS leur permet d'adapter leurs pratiques au contexte et de personnaliser leurs actions selon leur analyse d'une situation. Les CLPQS doivent disposer de toute la latitude nécessaire pour protéger les personnes majeures ou aînées en situation de vulnérabilité et s'assurer du respect de leurs droits.

Afin d'illustrer la difficulté de concilier les exigences propres au régime d'examen des plaintes dans un contexte de maltraitance, prenons l'exemple des nombreuses politiques de lutte contre la maltraitance auxquelles doivent se référer les CLPQS des CISSS ou CIUSSS depuis l'entrée en vigueur de la *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*. Alors que le traitement des plaintes des usagers recevant des services d'établissements privés situés sur le territoire des CISSS ou CIUSSS est assujéti à la seule procédure d'examen des plaintes adoptée par le CA du CISSS ou CIUSSS, la rédaction et la révision des politiques de lutte contre la maltraitance demeurent sous la responsabilité des établissements privés.

Or, le contenu de ces mêmes politiques de lutte contre la maltraitance n'est parfois pas conforme aux normes applicables ni respectueux de la procédure d'examen des plaintes. Un cadre de référence permettrait de présenter de façon distincte et uniforme les obligations des CLPQS, notamment dans le cadre de la réception des plaintes et signalements de maltraitance. Ceci permettrait également une application uniforme pour tous les citoyens du Québec. En impliquant le Regroupement dans l'élaboration de ce cadre, les CLPQS seraient assurés de sa cohérence avec leurs pratiques.

Des ressources suffisantes pour les établissements et les CLPQS : Un préalable essentiel pour assumer leur rôle en matière de lutte contre la maltraitance

Pour que les établissements et les CLPQS puissent effectuer leur rôle attribué par le législateur, il est essentiel que ceux-ci aient les ressources nécessaires. Spécifiquement concernant les CLPQS, le projet de loi engendrera inévitablement une augmentation du volume d'activités. Cette augmentation sera particulièrement criante pour les CLPQS de CISSS ou CIUSSS, dans un contexte où le Regroupement observe déjà une tendance à la hausse au niveau des volumes d'activités, sans que leurs ressources n'aient évolué au même rythme. Malgré l'ajout récent de ressources à la suite de l'entrée en vigueur de la *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*, les membres du Regroupement peinent à faire le traitement des plaintes et des signalements dans les délais impartis. À cet égard, il serait utile de réfléchir au positionnement stratégique des CLPQS au sein des organigrammes des organisations de santé et de services sociaux pour que les budgets des CLPQS soient déterminés par le ministère de la Santé et des Services sociaux plutôt que par les établissements. Ceci permettrait d'assurer l'indépendance des CLPQS, un principe fondamental à l'exercice de leur fonction et à la confiance de la population.

Recommandation

- 9- Adopter un cadre de référence, en concertation avec les CLPQS, pour le traitement des plaintes et signalements par les CLPQS, ainsi que sa révision périodique.**
- 10- Octroyer aux établissements et aux CLPQS les ressources pertinentes nécessaires pour remplir adéquatement leurs fonctions, et inclure une responsabilité pour le MSSS d'émettre des directives claires aux établissements en balisant les ressources humaines et financières requises au régime d'examen des plaintes de façon à en assurer une application efficiente, performante et conforme aux lois applicables.**

Conclusion

Les membres du Regroupement unissent leurs voix pour saluer la volonté du gouvernement de renforcer la lutte contre la maltraitance envers les personnes majeures ou aînées en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux. Le Regroupement juge primordial de clarifier le mandat confié aux CLPQS dans le traitement d'un signalement de maltraitance et d'exiger une reddition de compte spécifique de l'ensemble des acteurs impliqués. Le Regroupement souligne également qu'il est important d'assurer une application juste et uniforme, ainsi qu'une compréhension commune de la Loi. Il considère que la Loi doit permettre une protection de l'ensemble des personnes majeures ou aînées en situation de vulnérabilité, peu importe leur lieu de résidence.

En terminant, le Regroupement réitère son engagement à l'effort collectif pour faire cesser la maltraitance chez les personnes majeures ou aînées en situation de vulnérabilité. À plus forte raison, il espère contribuer au développement d'une culture axée sur la bientraitance et ainsi réussir à prévenir la maltraitance. Finalement, il souhaite rappeler l'importance de s'assurer que les CLPQS disposeront des ressources nécessaires pour assumer leur rôle en matière de lutte contre la maltraitance. Ceci devrait être fait en continu compte tenu des effets que les changements proposés dans le projet de loi auront sur le volume d'activités des CLPQS et considérant une tendance à la hausse au niveau des plaintes et signalements de maltraitance.

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

<p>Clarifier le mandat confié aux CLPQS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1- Préciser le rôle des CLPQS lors du traitement d'un signalement de maltraitance et leur conférer le pouvoir de requérir d'une personne habilitée la vérification des faits ainsi que l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action visant à mettre fin à une situation de maltraitance ; 2- Confier au conseil d'administration la responsabilité d'aviser le ministre lorsqu'il a été informé par son CLPQS d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers ; 3- Préciser le critère de « motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers » pour cibler uniquement les situations justifiant un avis au directeur général et au ministre. 	<p>Proposition d'ajout d'article au projet de loi</p> <p>Art.15 du projet de loi modifiant la LSSSS</p> <p>Art.15 du projet de loi modifiant la LSSSS</p>
<p>Favoriser une compréhension commune des acteurs</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4- S'assurer que la vulnérabilité soit une condition explicite d'application de la Loi et uniformiser les expressions utilisées dans le projet de loi dans cette perspective ; 5- Inclure la « maltraitance organisationnelle » dans la définition de maltraitance ou la définir elle-même. 	<p>Art. 1 (1) du projet de loi modifiant l'article 2 de la Loi</p>
<p>Protéger les personnes majeures ou aînées en situation de vulnérabilité sans égard à leur lieu de résidence sur le territoire québécois</p>	<ol style="list-style-type: none"> 6- Élargir l'obligation de signalement aux usagers recevant des services à domicile et aux usagers hospitalisés ; 7- Remplacer « toute personne dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection » par « toute personne dont l'inaptitude à consentir a été constatée par un professionnel habilité ». 	<p>Art. 10 (1) du projet de loi modifiant l'article 21 de la Loi</p>
<p>Reconnaître l'importance d'avoir un portrait complet en matière de lutte contre la maltraitance</p>	<ol style="list-style-type: none"> 8- Considérer l'ajout d'une obligation de rendre compte annuellement pour l'ensemble des organismes concernés par l'application de la Loi. 	<p>Art. 8 du projet de loi modifiant l'article 14 de la Loi</p>
<p>Favoriser une application juste et uniforme de la Loi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 9- Adopter un cadre de référence, en concertation avec les CLPQS, pour le traitement des plaintes et signalements par les CLPQS, ainsi que sa révision périodique. 10- Octroyer aux établissements et aux CLPQS les ressources pertinentes nécessaires pour remplir adéquatement leurs fonctions, et inclure une responsabilité pour le MSSS d'émettre des directives claires aux établissements en balisant les ressources humaines et financières requises au régime d'examen des plaintes de façon à en assurer une application efficiente, performante et conforme aux lois applicables. 	<p>Propositions générales</p>