



CONSEIL POUR LA  
PROTECTION  
DES MALADES

Réceptaire du Prix Armand-Marquiset (1998)  
Réceptaire du Prix Droits et Libertés (1995)

COMMUNIQUÉ DE PRESSE  
Pour diffusion immédiate

***Projet de loi 399, Loi visant à enrayer la maltraitance des personnes vulnérables hébergées dans le réseau de la santé et des services sociaux***

***Le Conseil pour la protection des malades et la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec souhaitent qu'on se concentre sur la promotion de la bientraitance dans nos établissements de santé***

Montréal, le 10 octobre 2013 - Le Conseil pour la protection des malades (CPM) accueille favorablement le projet de loi 399, *Loi visant à enrayer la maltraitance des personnes vulnérables hébergées dans le réseau de la santé et des services sociaux*, déposé aujourd'hui par la députée de Saint-Henri-Sainte-Anne et porte-parole de l'Opposition officielle pour les aînés, madame Marguerite Blais.

Ce projet de loi prévoit notamment l'élaboration et le déploiement d'un plan pour protéger les personnes vulnérables contre la maltraitance dans chacun des établissements du réseau, l'obligation pour tout professionnel ou membre du personnel de dénoncer les situations de maltraitance et de pouvoir le faire à l'abri des représailles, de même que diverses amendes.

« Il s'agit d'un pas important pour la protection des personnes vulnérables hébergées. Nous estimons qu'une telle loi, si elle devait être adoptée, pourrait permettre d'assurer une prestation de services et de soins plus sécuritaires partout au Québec et contribuer réellement à contrer la maltraitance. Nous espérons par conséquent que le gouvernement appelle ce projet de loi sans délai, au bénéfice des patients vulnérables », a déclaré Me Paul G. Brunet, président et porte-parole du CPM.

« Il est temps que des actions concrètes soient entreprises afin de garantir la sécurité et la dignité de nos aînés hébergés en CHSLD et d'enrayer ce phénomène. Physique, morale, financière ou encore de la négligence, la maltraitance envers les aînés engendre de la détresse et des blessures à ces personnes », a ajouté Me Brunet.

Rappelons que le Conseil pour la protection des malades est un organisme privé, sans but lucratif, voué depuis près de 40 ans à la protection et à la défense des droits des usagers du réseau de la santé. Par le biais de la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec qu'il a mise en place, le CPM regroupe de nombreux comités des usagers et de résidents implantés au sein d'établissements de santé situés aux quatre coins de la province.

-30-

**Source :**

Me Paul G. Brunet, m.a.p. Président et porte parole  
Conseil pour la protection des malades  
1000, rue Saint-Antoine Ouest, bureau 403  
Montréal, Québec, H3C 3R7  
Téléphone: (514) 861-5922 - sans frais: 1877.CPM.AIDE  
Cel. : (514) 592-0127  
Télécopieur: (514) 861-5189  
Courriel : info@cpm.qc.ca - Site Web: www.cpm.qc.ca

AQRP - Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic



Association québécoise  
des retraité(e)s des secteurs  
public et parapublic

**Transmis par le Groupe CNW le : 10 Octobre 2013 11:30**

## **Projet de loi contre la maltraitance dans le réseau de la santé : l'AQRP invite le ministre Hébert à se montrer ouvert à la discussion**

QUÉBEC, le 10 oct. 2013 /CNW Telbec/ - L'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP) appuie fortement le projet de loi n° 399, *Loi visant à enrayer la maltraitance des personnes vulnérables hébergées dans le réseau de la santé et des services sociaux*, présenté ce matin à l'Assemblée nationale par la députée de Saint-Henri-Sainte-Anne, Mme Marguerite Blais. L'AQRP invite donc le parti formant le gouvernement et les autres partis d'opposition à permettre que ce projet de loi soit discuté à l'Assemblée nationale et adopté dès que possible.

« L'AQRP a fait partie des premières organisations qui ont réclamé un plan d'action contre les abus envers les aînés. Au cours des dernières années, nous avons été particulièrement attentifs aux lacunes dont souffrent de nombreuses personnes aînées hébergées dans le réseau de la santé. L'adoption de ce projet de loi corrigera une lacune importante : il rendra obligatoire le signalement des situations de maltraitance, d'abus et de négligence dont elles sont trop souvent les victimes », a déclaré Mme Lyne Parent, présidente de l'AQRP.

Du premier avril 2012 au 31 mars 2013, le réseau de la santé et des services sociaux a compilé plus de 450 000 accidents et incidents, en majorité dans des centres hospitaliers et des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Plus de la moitié des événements surviennent chez des personnes de 75 ans et plus. Les principaux événements identifiés sont les chutes, les erreurs liées à la médication et aux tests ainsi que les situations d'abus, d'agression ou de harcèlement.

L'AQRP est la principale association indépendante de retraités de l'État au Québec. L'AQRP se distingue également par son implication citoyenne soutenue en faveur des enjeux qui touchent toutes les personnes aînées du Québec.

---

SOURCE AQRP - Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic

Renseignements :

Martin Lanouette, coordonnateur aux communications publiques

418 805-1282

[medias@aqrp.qc.ca](mailto:medias@aqrp.qc.ca)

## **Dénonciation obligatoire des cas d'abus et de maltraitance envers les personnes vulnérables : le RPCU est d'accord**

MONTRÉAL, le 10 oct. 2013 /CNW Telbec/ - Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux soutient le projet de loi de la députée de Saint-Henri-Sainte-Anne, Mme Marguerite Blais (Loi visant à enrayer la maltraitance des personnes vulnérables hébergées dans le réseau de la santé et des services sociaux), ayant pour objectif de protéger les personnes les plus vulnérables et de contrer les abus et la maltraitance dont elles peuvent être victimes.

Selon le projet de loi, les professionnels travaillant en CHSLD et les employés des établissements du réseau de la santé et des services sociaux seraient dans l'obligation, dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, de signaler aux autorités compétentes toute situation d'abus et de maltraitance envers les personnes vulnérables.

« Bien que la majorité des personnes âgées vivant en CHSLD soient bien traitées et que le personnel y accomplisse un travail extraordinaire et généreux, il y a toujours des cas d'abus et de maltraitance envers les personnes âgées. Cette loi permettrait, notamment aux professionnels et aux employés, de pouvoir signaler toute situation en leur donnant un outil sécuritaire pour briser le silence qui entoure encore trop souvent la maltraitance. Les études nous montrent que la maltraitance peut venir de membres de la famille tout comme de personnes de l'entourage de la victime » a déclaré M. Pierre Blain, directeur général du RPCU.

Le président du RPCU, M. Claude Ménard, a pour sa part rappelé qu'une telle disposition légale existait déjà pour les enfants et les jeunes où le signalement est obligatoire lorsque leur sécurité et leur développement est en cause. « Nous considérons qu'une telle mesure devrait être également en vigueur pour les personnes en perte d'autonomie qui sont certainement les personnes les plus vulnérables de notre société. Du reste, nous proposons que cette loi englobe toutes les personnes en perte d'autonomie sans égard à leur lieu de résidence ».

Autrefois ministre responsable des Aînés, Mme Marguerite Blais est à l'origine d'un plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

À propos du RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) défend les droits des usagers et est le porte-parole des 600 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec. La mission des comités des usagers et de résidents est de défendre les droits des usagers et de travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Le RPCU défend également les droits des personnes âgées.

SOURCE Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

Portail Québec > Actualité gouvernementale > Fil de presse > Visites d'évaluation des CHSLD : des changements en cours dans une perspective d'approche qualité

### **Visites d'évaluation des CHSLD : des changements en cours dans une perspective d'approche qualité**

QUÉBEC, le 18 oct. 2012 /CNW Telbec/ - Le ministre de la Santé et des Services sociaux et ministre responsable des Aînés, le docteur Réjean Hébert, a tenu à souligner qu'une révision en profondeur de la démarche des visites d'évaluation dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) est en cours. Cette révision vise notamment le contenu des rapports d'évaluation, les renseignements diffusés sur le site Internet du Ministère, ainsi que sur les différents aspects du suivi réalisé par les agences de la santé et des services sociaux. De plus, le ministre a confirmé l'intensification des visites dans l'ensemble des 424 CHSLD sur une période de 24 mois, de même que l'abandon du 24 heures de préavis et la prise d'un repas avec les résidents des CHSLD visités.

« Ces modifications impliqueront une révision régulière des rapports dans une perspective d'amélioration continue. Cette mise à jour constante tiendra compte de l'amélioration des pratiques et des nouvelles réalités au rythme même où elles se manifestent et cela dans le but d'améliorer la qualité de vie des résidents en CHSLD », a déclaré le ministre Hébert.

« Notre gouvernement souhaite prioriser les soins et les services à domicile pour les aînés et adopter une véritable politique à cet effet, mais c'est d'abord et avant tout leur bien-être à tous, incluant ceux résidant dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), qui reste au cœur de nos préoccupations », a ajouté le docteur Hébert.

Dans le cadre de cette révision, en plus des agences de la santé et des services sociaux, trois regroupements seront consultés, soit le Regroupement provincial des comités des usagers, la Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec, de même que le Conseil pour la protection des malades. « Pour les outiller et faire en sorte que leur accompagnement soit le plus profitable possible, une formation sera offerte aux représentants de ces organisations dans les prochaines semaines. Le fait de nous entourer de ces regroupements est aussi un moyen de nous assurer d'une plus grande transparence », a conclu le docteur Hébert.

[Autres communiqués diffusés par cet organisme](#)  
[Envoyez ce communiqué à une adresse électronique](#)

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2009

Portail Québec > Actualité gouvernementale > Fil de presse > Centres d'hébergement et de soins de longue durée - Les ministres Yves Bolduc et Dominique Vien reviennent sur le processus des visites d'appréciation

### **Centres d'hébergement et de soins de longue durée - Les ministres Yves Bolduc et Dominique Vien reviennent sur le processus des visites d'appréciation**

MONTRÉAL, le 12 mars 2012 /CNW Telbec/ - Le ministre de la Santé et des Services sociaux, le docteur Yves Bolduc, et la ministre déléguée aux Services sociaux, madame Dominique Vien, sont revenus aujourd'hui sur le processus des visites d'appréciation de la qualité du milieu de vie dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et ont présenté quelques bonifications qui y seront apportées.

« Chaque jour, il se fait de belles et grandes choses dans notre réseau de la santé et des services sociaux et dans les CHSLD et plusieurs familles peuvent en témoigner. C'est ce qui nous motive à aller toujours plus loin dans l'amélioration des soins et services offerts à la population. Je profite de l'occasion pour réitérer notre confiance envers toutes celles et ceux, professionnels de la santé, préposés, bénévoles et gestionnaires qui travaillent jour et nuit pour offrir des soins de qualité aux personnes âgées », a mentionné le ministre Bolduc.

Les ministres ont tenu à rappeler que chaque établissement possède un comité de vigilance, qui relève directement du conseil d'administration. Ce comité est informé de tout incident ou accident, et voit à ce que les correctifs nécessaires soient apportés. Les patients hébergés et les membres de leur famille peuvent adresser une plainte aux instances prévues à cet effet, dont le commissaire aux plaintes ou le comité de résidents. Rappelons également qu'Agrément Canada et le Conseil québécois d'agrément, deux organismes indépendants, mènent un processus d'examen externe tous les quatre ans afin d'évaluer et d'améliorer les services offerts, selon des normes d'excellence.

« Je tiens à assurer à l'ensemble de la population, mais tout particulièrement aux aînés et à leurs proches, que nous mettons tout en œuvre afin que les services et les milieux de vie que nous offrons aux aînés répondent à des standards élevés de qualité. Nous sommes résolus à s'assurer que nos aînés, qui ont bâti le Québec, aient accès à des soins et des services de grande qualité, à un environnement sécuritaire et à un milieu de vie agréable, voilà ce qui importe », a déclaré la ministre Vien.

#### **Visites d'appréciation**

Afin d'améliorer la coordination des équipes d'évaluation, quatre nouveaux évaluateurs ministériels s'ajouteront aux deux déjà en place. Ces équipes regrouperont un évaluateur ministériel, un évaluateur de l'agence de santé et de services sociaux concernée, ainsi que deux collaborateurs, soit un évaluateur provenant du Conseil pour la protection des malades ou du Regroupement provincial des comités des usagers ainsi qu'un représentant de la Table régionale de concertation des aînés.

Compte tenu des nouveaux effectifs en place et grâce à un investissement de 2,5 M\$, les 468 installations réparties dans toutes les régions du Québec recevront la visite d'une équipe d'évaluation tous les 18 à 24 mois. Rappelons que ces visites se feront maintenant sans préavis de 24 heures.

#### **Suivi des recommandations**

Mentionnons qu'entre chaque visite, l'Agence doit s'assurer du suivi des recommandations formulées pour chaque période de six mois. De plus, le document *Bilan statistique du suivi des recommandations des visites d'appréciation de la qualité 2010-2011* est disponible sur le site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Notons également que chaque établissement visité doit mettre en œuvre un plan d'amélioration des services afin d'assurer le suivi approprié des recommandations faites par les évaluateurs. Dorénavant, ces plans d'amélioration, qui étaient déjà disponibles auprès des Agences de la santé et des services sociaux, seront déposés sur le site du Ministère, comme le sont déjà les rapports des visites.

#### **De nouveaux critères pour évaluer la qualité de l'alimentation**

Dorénavant, les membres de l'équipe d'évaluation devront prendre un repas avec les résidents du CHSLD visité. Conséquemment, des indicateurs seront ajoutés au rapport de visite afin que la qualité de l'alimentation soit évaluée en fonction de nouveaux critères tels que le goût, la variété des menus et la présentation des plats. Ajoutons que le comité de résidents sera également consulté lors de l'évaluation, garantissant ainsi une assurance-qualité tout au long de l'année.

« Nous, les trois ministres qui avons des responsabilités qui touchent au dossier de l'ensemble des aînés, travaillons en concertation afin d'améliorer les conditions de vie des personnes âgées. Nous devons offrir des solutions qui répondent aux besoins des aînés, qu'ils soient actifs, qu'ils aient besoin de services à domicile ou qu'ils soient hébergés dans nos CHSLD. L'amélioration continue est pour nous un objectif quotidien », a aussi commenté Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés.

[Autres communiqués diffusés par cet organisme](#)  
[Envoyez ce communiqué à une adresse électronique](#)



© Gouvernement du Québec, 2009