



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-TROISIÈME LÉGISLATURE

Projet de loi n° 15

**Loi visant à rendre le système de
santé et de services sociaux plus
efficace**

Présentation

Présenté par
M. Christian Dubé
Ministre de la Santé

Éditeur officiel du Québec
2023

PL15 et la gestion des plaintes: de l'intention ministérielle à la Commission parlementaire

Analyse sommaire

16 novembre 2023

Par Jean-Philippe Payment –
Commissaire aux plaintes et à la
qualité des services

Avertissement



Cette présentation n'a pas pour but de présenter l'application du projet de loi comme s'il était en vigueur.

Aucun Commissaire ne peut se prévaloir de dispositions législatives non adoptées ni prétendre qu'elles le sont.

Personne ne peut présumer de l'adoption d'un projet de loi avant son vote par le Parlement.

S'il devait faire une telle chose, ce présentateur devrait lui aussi cacher son visage.

*Paris Fashion week 2023 – Défilé Victor and Rolf – Tiré de <https://globalnews.ca/news/9441512/viktor-and-rolf-2023-show-dresses/>

Avertissement



Cependant, il est possible d'analyser l'intention du/des législateurs liés au PL15 et de rapporter les déclarations publiques de ces derniers.

Comme le législateur ne parle pas pour rien dire, voyons son intention quant aux dispositions liées au Régime d'examen des plaintes dans ce projet de loi.

Aucune des dispositions ne sont applicables pour l'instant. Comme cette robe. Absolument inapplicable...

*Paris Fashion week 2022 – Défilé Victor and Rolf – Tiré de <https://www.goodmorningamerica.com/style/story/viktor-rolf-makes-strong-case-upside-sideways-floating-96688183>

Avertissement



Certaines choses ne devraient faire l'objet d'aucunes présentation publique avant qu'une autorité officielle ne l'ait autorisée.

Comme cette robe par ailleurs...

*Paris Fashion week 2022 – Défilé Victor and Rolf – Tiré de <https://www.goodmorningamerica.com/style/story/viktor-rolf-makes-strong-case-upside-sideways-floating-96688183>

Avertissement (le dernier)

Concentrons-nous donc sur l'essentiel.

*Paris Fashion week 2022 – Défilé Victor and Rolf – Tiré de
<https://www.goodmorningamerica.com/style/story/viktor-rolf-makes-strong-case-upside-sideways-floating-96688183>



L'intention: Efficacité

- La *Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace* (LVRSSSSPE - PL15) vise à terme à remplacer la LSSSS dont les bases remontent à 1991.

Le projet de loi 15 en bref

- 1180 articles
- 305 pages
- 35 lois modifiées
- 114 mémoires déposés lors des consultations



L'intention: Efficacité

NOTES EXPLICATIVES

Ce projet de loi propose de renouveler l'encadrement du système de santé et de services sociaux. Il a pour objet de mettre en place un système efficace, notamment en facilitant l'accès des personnes à des services de santé et à des services sociaux sécuritaires et de qualité, en renforçant la coordination des différentes composantes du système et en rapprochant des communautés les décisions liées à l'organisation et à la prestation des services.

Le projet de loi propose diverses mesures pour atteindre cet objectif soit, notamment :

11° établir un régime d'examen des plaintes à l'égard des services qui relèvent d'un établissement public, du titulaire d'une autorisation, incluant un établissement privé, ou d'un autre prestataire de services auquel Santé Québec verse des sommes d'argent et prévoir la nomination du commissaire national aux plaintes et à la qualité des services.

L'intention: Transparence et communication

PARTIE VII

PLAINTES ET QUALITÉ DES SERVICES

TITRE I

RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

CHAPITRE I

DÉPÔT DES PLAINTES ET TRAITEMENT PAR UN COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

18. Chaque établissement diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers afin d'en améliorer la connaissance.

10

Il assure de plus la promotion du régime d'examen des plaintes des usagers et la publication de la procédure visée à l'article 606.

48. Le comité national de vigilance et de la qualité veille à ce que le conseil d'administration de Santé Québec exerce ses fonctions et pouvoirs de manière à favoriser la qualité des services de santé et des services sociaux et le respect des droits des usagers.

À cette fin, le comité doit notamment :

1° analyser les rapports et les recommandations transmis à Santé Québec par le commissaire national aux plaintes et à la qualité des services ou par le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux;

2° établir les liens systémiques entre ces rapports et ces recommandations et en tirer les conclusions nécessaires afin de pouvoir formuler les recommandations prévues au paragraphe 3°;

3° faire des recommandations au conseil d'administration de Santé Québec sur les suites qui devraient être données à ces rapports ou à ces recommandations dans l'objectif d'améliorer la qualité des services;

4° assurer le suivi auprès du conseil d'administration de Santé Québec de l'application, par ce dernier, des recommandations qu'il a faites en application du paragraphe 3°;

5° veiller à la surveillance de l'exercice des fonctions et des responsabilités des comités de vigilance et de la qualité constitués par les conseils d'établissement et par les conseils d'administration des établissements privés;

6° exercer toute autre fonction que le conseil d'administration de Santé Québec juge utile au respect du mandat confié en vertu du premier alinéa.

ARTICLE 48

Insérer, après le paragraphe 5° du deuxième alinéa de l'article 48 du projet de loi, le paragraphe suivant :

« 5.1° veiller à ce que le commissaire national aux plaintes et à la qualité des services ainsi que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services disposent des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires à l'exercice de leurs fonctions; ».

Adopté

117. Le conseil d'établissement, outre les fonctions que lui confère la présente loi, donne son avis au président-directeur général sur les sujets suivants :

33

1° la prestation des services au sein de l'établissement notamment en ce qui concerne :

a) l'expérience vécue par les usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux offerts par l'établissement;

b) la gestion des plaintes;

c) les besoins sociosanitaires et les particularités des communautés composant la population desservie par l'établissement;

2° les recommandations formulées par le comité consultatif visé à l'article 125;

3° tout autre sujet que lui soumet le président-directeur général.

Le conseil peut requérir du président-directeur général qu'il donne suite à un avis rendu sur un sujet visé au paragraphe 1° ou 2° du premier alinéa. Le président-directeur général doit communiquer au conseil les motifs de tout refus de donner suite à un tel avis.

- Confirmation que la « gestion des plaintes » par l'établissement vise les recommandations du CPQS.
- Confirmation que le CPQS le REP relève du CNPQS et de Santé-Québec et non de l'établissement de SQ.

572. Toute personne peut formuler à Santé Québec une plainte à l'égard des services de santé ou des services sociaux qui relèvent d'un établissement public.

Toute personne peut également formuler à Santé Québec une plainte à l'égard des services du domaine de la santé et des services sociaux qu'a pour fonction de fournir le titulaire d'une autorisation ou un autre prestataire auquel Santé Québec verse des sommes d'argent.

Une plainte peut également être formulée à Santé Québec à l'égard des activités de recherche d'un établissement.

ARTICLE 573.1

Insérer, après l'article 573 du projet de loi, le suivant :

« **573.1.** Le commissaire peut traiter une plainte conformément aux dispositions de l'article 597 plutôt que conformément à celles du présent titre, à l'exception des plaintes suivantes :

1° la plainte formulée par un usager ou son représentant à l'égard des services de santé ou des services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert;

2° la plainte formulée par une personne ou son représentant à l'égard des services du domaine de la santé et des services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert.

Lorsque le commissaire décide de traiter une plainte conformément aux dispositions de l'article 597, il doit aviser l'auteur de la plainte de la date de sa réception et de la nature du traitement qui lui sera accordée. ».

574. Le commissaire rejette, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Le commissaire rejette également les plaintes suivantes :

1° la plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques ou des services d'une sage-femme posés ailleurs qu'au sein d'un établissement ou qui concerne autrement l'exercice par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou une sage-femme de sa profession ailleurs qu'au sein d'un établissement;

2° la plainte qui concerne un centre médical spécialisé auquel Santé Québec ne verse pas de sommes d'argent, à moins qu'elle ne concerne un manquement à la présente loi;

3° la plainte qui est formulée pour un tiers par un membre du personnel de Santé Québec, du titulaire d'une autorisation ou du prestataire qu'elle concerne ou par un professionnel qui exerce ses activités au sein de Santé Québec ou pour le titulaire de l'autorisation ou le prestataire, sauf si le membre du personnel ou le professionnel agit comme représentant d'un conjoint ou d'un proche parent, comme héritier ou comme liquidateur de la succession d'un tiers décédé.

ARTICLE 574

Supprimer le paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 574 du projet de loi.

575. Lorsqu'une plainte n'est pas rejetée sur examen sommaire, le commissaire informe l'établissement public, le titulaire d'une autorisation ou le prestataire concerné de la réception de la plainte ou, s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'auteur de la plainte, lui communique une reproduction de la plainte.

ARTICLE 575

À l'article 575 du projet de loi, remplacer « sur examen sommaire » par « en vertu de l'article 574 ».

ARTICLE 575.1

Insérer, après l'article 575 du projet de loi, le suivant :

« **575.1.** Lorsqu'une plainte est formulée par un membre du personnel de Santé Québec ou par une autre personne qui exerce ses activités au sein d'un établissement public et qu'elle concerne un acte accompli ou omis à l'égard d'un usager par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou une sage-femme qui exerce ses activités dans un tel établissement, le commissaire la transfère dans les plus brefs délais au président-directeur général ou à un autre responsable disciplinaire qu'il désigne.

Le commissaire avise l'auteur de la plainte de ce transfert, de la date à laquelle il a eu lieu et met fin à son examen. ».

Adopté

576. Lorsque l'examen d'une plainte implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques ou des services d'une sage-femme posés au sein d'un établissement ou concerne autrement l'exercice par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou une sage-femme de sa profession au sein de cet établissement, le commissaire la transfère dans les plus brefs délais au médecin examinateur ayant compétence pour l'examiner.

Le commissaire avise l'auteur de la plainte de ce transfert et de la date à laquelle il a eu lieu.

ARTICLE 576

Insérer, dans le premier alinéa de l'article 576 du projet de loi et après « une plainte », « , autre que celle visée à l'article 575.1, ».

578. Lorsqu'il procède à l'examen d'une plainte, le commissaire peut exiger de toute personne qu'elle lui fournisse tout renseignement et tout document qu'il estime nécessaire à cet examen, y compris l'accès et la communication de renseignements contenus dans le dossier d'un usager. À cette occasion, le commissaire peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du président-directeur général de l'établissement pour lequel il a été nommé, un expert externe.

Toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que le commissaire convoque.

ARTICLE 578

Remplacer, dans le premier alinéa de l'article 578 du projet de loi, « président-directeur général de l'établissement pour lequel il a été nommé » par « commissaire national aux plaintes et à la qualité des services ».

581. Le commissaire transmet les conclusions qu'il tire à la suite de l'examen d'une plainte, les motifs qui les justifient et les recommandations qu'il formule, le cas échéant, au conseil d'établissement et au président-directeur général de l'établissement public concerné ou à l'instance ou à la personne disposant de l'autorité permettant d'assurer le suivi de ces conclusions et de ces recommandations pour le titulaire d'une autorisation ou le prestataire concerné par la plainte.

582. Le commissaire doit être informé des mesures prises, le cas échéant, pour donner suite à une recommandation qu'il a transmise en vertu de l'article 581.

598. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui, dans l'exercice de ses fonctions, a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes, incluant une telle situation qui découlerait de l'application de pratiques ou de procédures, doit transmettre au président et chef de la direction ainsi qu'au commissaire national aux plaintes et à la qualité des services ses conclusions motivées accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations.

Lorsque la situation visée au premier alinéa concerne un titulaire d'une autorisation ou un prestataire, le commissaire transmet également ses conclusions motivées accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations à l'instance ou à la personne disposant de l'autorité permettant d'en assurer le suivi pour ce titulaire ou ce prestataire.

ARTICLE 598.1

Insérer, après l'article 598 du projet de loi, le suivant :

« **598.1.** Santé Québec doit, sans délai, publier sur son site internet et diffuser par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées les conclusions et, le cas échéant, les recommandations transmises en application de l'article 598.

Elle doit de plus s'assurer de la diffusion sans délai de telles conclusions ou de telles recommandations auprès des résidents ou des personnes hébergées dans un lieu qu'elles visent. Elle peut exiger de l'exploitant de ce lieu de prendre les mesures qu'elle estime nécessaires à cette fin.

Les conclusions et les recommandations publiées ou diffusées en vertu du présent article ne doivent pas permettre d'identifier la personne concernée par celles-ci. ».

606. Le commissaire national aux plaintes et à la qualité des services établit la procédure d'examen des plaintes reçues par un commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Cette procédure peut prévoir toute disposition complétant celles applicables au sein de Santé Québec au traitement de ces plaintes.

164

La procédure est soumise à l'approbation du conseil d'administration de Santé Québec; elle fait partie du règlement intérieur de celle-ci à compter de son approbation.

ARTICLE 606

Insérer, après le premier alinéa de l'article 606 du projet de loi, l'alinéa suivant :

« Cette procédure doit déterminer :

1° les types de recommandations et de conclusions formulées par un commissaire aux plaintes et à la qualité des services, en outre de celles visées à l'article 598.1, qui doivent être diffusées;

2° les informations reçues par un commissaire sur les mesures prises à la suite de recommandations qui doivent être diffusées;

3° à qui ces recommandations, conclusions et informations doivent être diffusées;

4° toute autre modalité de cette diffusion. ».

Adopté
SA

Les 12 droits des usagers

[Le droit à l'information](#)

C'est le droit d'être **informé** sur son état de santé physique et mental, sur les traitements possibles avec les risques et les conséquences. C'est aussi le droit d'être informé sur les services disponibles dans son milieu, ainsi que la manière dont on peut obtenir ces services.

LSSSS, article 4

[Le droit aux services](#)

C'est le droit de **recevoir** les soins et les services que l'on a besoin, comme les examens, les prélèvements, les soins, les traitements ou toute autre intervention. Ce droit est limité compte tenu des ressources dont les établissements disposent. Les services doivent être de qualité, continus, sécuritaires, personnalisés et adaptés à son état de santé.

LSSSS, articles 5, 13 et 100

[Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement](#)

C'est le droit de **choisir** son professionnel. C'est aussi le droit de choisir l'établissement où l'on souhaite recevoir les services. Lorsque qu'un établissement n'offre pas les services requis, il accommode l'utilisateur le mieux possible.

LSSSS, articles 6 et 13

[Le droit de recevoir les soins que requiert son état](#)

C'est le droit de **recevoir** les soins que son état de santé nécessite lorsque sa vie est en danger. En cas d'urgence, une personne qui n'est pas en mesure de donner son consentement recevra quand même les soins. Le personnel de l'établissement est autorisé à le faire, sauf dans le cas où il existe une indication contraire.

LSSSS, article 7

[Le droit de consentir à des soins ou de les refuser](#)

C'est le droit de **dire oui** ou **dire non** à des soins, des traitements, des examens. Personne ne peut être soumis à des traitements sans son accord. Les professionnels ont l'obligation de fournir une information claire et complète pour que la décision de l'utilisateur soit prise en toute connaissance de cause. Lorsque l'utilisateur est incapable ou inapte, le consentement peut être obtenu par une autre personne en son nom selon les dispositions prévues par la loi.

LSSSS, articles 8, 9 et 12

[Le droit de participer aux décisions](#)

C'est le droit de **participer** à toute décision pouvant affecter son état de santé ou son bien-être mental et physique, de participer à la mise en place et à la modification du plan d'intervention proposé.

LSSSS, article 10

[Le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté](#)

C'est le droit d'être **accompagné** ou **assisté** par une personne durant les rendez-vous ou lorsque l'on reçoit des soins, si la situation le permet. La personne accompagnante ne dicte pas les services ou les traitements requis. Elle est là pour soutenir l'utilisateur, notamment en l'aidant à obtenir des informations complètes et claires. C'est aussi le droit d'être **représenté** par une personne de son choix lorsqu'on est inapte ou incapable.

LSSSS, articles 11 et 12

Les 12 droits des usagers (suite)

[Le droit à l'hébergement](#)

C'est le droit pour l'utilisateur d'être **hébergé** dans l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette un retour à domicile ou qu'une place dans un autre établissement lui soit assurée.

LSSSS, article 14

[Le droit de recevoir des services en anglais](#)

C'est le droit pour l'utilisateur de langue anglaise que l'on communique avec lui en **anglais** lorsqu'il reçoit des services.

LSSSS, article 15

[Le droit d'accès à son dossier d'utilisateur](#)

C'est le droit pour l'utilisateur d'avoir accès à son **dossier** sous réserve de certaines conditions. Ce droit comprend aussi la possibilité d'être assisté par un professionnel afin de comprendre l'information transmise.

LSSSS, articles 17 à 28

[Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur](#)

C'est le droit pour l'utilisateur d'exiger que ne soient jamais divulguées, sans son consentement, les informations consignées à son dossier médical. Le dossier d'un utilisateur est **confidentiel** et personne ne peut y avoir accès sans le consentement de l'utilisateur ou d'une personne autorisée par l'utilisateur.

LSSSS, article 19

[Le droit de porter plainte](#)

C'est le droit de **porter plainte** lorsqu'on est insatisfait des services. La plainte est adressée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Ce mécanisme a pour objectif d'améliorer la qualité des services, l'insatisfaction de l'utilisateur étant considérée comme une contribution positive à cet effet.

LSSSS, articles 34, 44, 53, 60 et 73

Source: https://rpcu.qc.ca/droits/droits_12_droits/