

Québec revoit le régime des plaintes dans les CHSLD privés

Publié le 03 décembre 2019 à 5h00



PHOTO IVANOH DEMERS, ARCHIVES LA PRESSE

Québec s'étonne qu'aucune plainte ne soit déposée dans certains CHSLD privés. Il constate que des établissements ne font pas beaucoup la promotion du régime de plaintes auprès des personnes hébergées et de leurs proches.

(QUÉBEC) Le gouvernement Legault va resserrer le régime d'examen des plaintes dans la soixantaine de CHSLD privés du Québec. Il créera également un nouveau poste de commissaire-conseil chargé de faire un suivi du traitement des griefs dans l'ensemble du réseau de la santé, selon des sources gouvernementales.



Tommy Chouinard

La Presse

La loi prévoit qu'il doit y avoir un commissaire local aux plaintes dans chaque CHSLD privé — un établissement subventionné qui applique les normes du réseau public mais qui est géré par un propriétaire. Or, il y a un problème d'indépendance, selon le gouvernement : dans le cadre de ses fonctions, le commissaire est appelé à taper sur les doigts de celui qui signe son chèque de paie. Il y a une « apparence de partialité », fait-on valoir à Québec.

Autre problème : Québec s'étonne qu'aucune plainte ne soit déposée dans certains CHSLD privés. Il constate que des établissements ne font pas beaucoup la promotion du régime de plaintes auprès des personnes hébergées et de leurs proches.

Dans un projet de loi qui doit être déposé à l'Assemblée nationale mardi, la ministre responsable des Aînés, Marguerite Blais, va abolir les commissaires dans les CHSLD privés. La responsabilité du régime de plaintes pour ces établissements sera transférée aux commissaires aux plaintes existant déjà dans le réseau public. Chaque CISSS et CIUSSS a son propre commissaire aux plaintes qui héritera du mandat de traiter les plaintes venant des usagers des CHSLD privés, comme il le fait pour les CHSLD publics, les hôpitaux et les CLSC de son territoire à l'heure actuelle.

« Les commissaires n'ont pas de dents »

Des groupes ont déjà dénoncé une indépendance de façade chez les commissaires aux plaintes du réseau public. « Pour moi, les commissaires n'ont pas de dents. Il n'y a jamais un commissaire qui va dénoncer son

établissement parce qu'il relève directement du conseil d'administration et peut être mis à la porte n'importe quand. Même si la loi dit qu'ils sont indépendants, ce n'est pas vrai », affirmait le président de l'association Les Usagers de la santé du Québec, Pierre Blain, lors d'une entrevue accordée à *La Presse* en octobre. Si le gouvernement Legault ne changera pas le mode de nomination des commissaires par les conseils d'administration, il ajoutera des critères de sélection pour éviter les conflits d'intérêts notamment.

Québec sera plus exigeant quant aux rapports produits pour faire état des plaintes dans le réseau de la santé. Il va d'ailleurs créer un poste de commissaire-conseil au ministère de la Santé et des Services sociaux.

Ce commissaire-conseil ne traitera pas lui-même des plaintes, mais il soutiendra les commissaires actuels dans leur travail. Surtout, il fera un suivi du traitement des plaintes pour s'assurer que les établissements mettent en œuvre les recommandations formulées par les commissaires. Il pourra faire des suggestions au gouvernement lorsque des griefs méritent un resserrement réglementaire ou législatif.