

Communiqué de presse

Pour publication immédiate

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Meilleur recours pour les usagers recevant des services en établissements privés dans les Laurentides

Saint-Jérôme, le 13 avril 2021 – La commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides, Marie-Josée Boulianne, se réjouit de l'entrée en vigueur, le 1^{er} juin prochain, 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 en établissements privés*, tel que l'a tout récemment annoncé la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, Marguerite Blais. Cette loi permettra au Commissariat de traiter les plaintes et les signalements issus des établissements privés.

Pour le CISSS des Laurentides, cette annonce signifie plus précisément que le CPQS est appelé à se doter de meilleurs outils pour encadrer la gestion des plaintes de manière équitable et en toute impartialité. « De fait, cette nouvelle loi entraîne plusieurs changements bénéfiques pour les clientèles vulnérables recevant des services des établissements privés de notre territoire, de reconnaître favorablement la commissaire. Étant en total accord avec la démarche annoncée, au Commissariat, nous attendions cette nouvelle et nous nous y sommes préparés. Nous sommes donc prêts et avons à notre disposition toutes les ressources nécessaires pour faciliter le recours pour les personnes vulnérables, dont les personnes hébergées dans les différents milieux de vie. »

Parmi les principales mesures mises en place dans le cadre de cette loi, notons qu'à compter du 1^{er} juin 2021, le CISSS des Laurentides devra établir la procédure d'examen des plaintes s'appliquant à la fois à ses installations publiques, mais également aux établissements privés de son territoire, et ce, par l'entremise de son CPQS et de son médecin-examineur, le Commissariat devenant alors responsable de la réception et du traitement des signalements de maltraitance émanant des usagers des établissements privés et de leurs proches, ces derniers seront par ailleurs informés des nouvelles dispositions.

Pour plus de renseignements sur la façon de transmettre une plainte ou un signalement à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Laurentides, veuillez consulter <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/commissariat-aux-plaintes-et-a-la-qualite-des-services/>.