

## Les Usagers de la Santé du Québec

### Communiqué de presse Pour publication immédiate

Plus de pouvoirs aux commissaires aux plaintes en santé pour éviter une autre crise

Montréal, le 13 avril 2020 – Les Usagers de la santé du Québec (LUSQ) propose que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services aient plus de pouvoirs pour intervenir lorsque des situations inacceptables leurs sont signalées dans les établissements de santé.

« La ministre, les conseils d'administration, les gestionnaires, les conseils professionnels des établissements n'étaient pas prêts à gérer la situation de la COVID-19 dans les CHSLD. La crise actuelle pose la question du rôle des commissaires aux plaintes et à la qualité des services présents dans les établissements. Où étaient-ils ? Qu'ont-ils fait ? Il est urgent de revoir leur rôle et leur positionnement dans les établissements » déclare Pierre Blain, président des Usagers de la Santé du Québec.

En commission parlementaire récemment, LUSQ a souligné qu'il y avait incompatibilité entre les fonctions actuelles PLAINTES et QUALITÉ DES SERVICES des commissaires.

La fonction *plainte* porte sur le résultat de la prestation des services tandis que la fonction *qualité des services* porte sur les processus de services. Même s'il est évident que la prise en considération des plaintes contribue à l'amélioration de la qualité des services, il est nécessaire que la fonction de commissaire aux plaintes soit totalement indépendante de la fonction prestation des services.

« Nous croyons que le commissaire aux plaintes doit être plus indépendant et relever non de la ligne hiérarchique du système de santé mais bien du Protecteur du citoyen avec des pouvoirs élargis. C'est selon nous la condition essentielle pour que le commissaire ait non seulement une véritable indépendance mais aussi de véritables pouvoirs dans le traitement des dossiers » conclut monsieur Blain.

De plus, la ministre doit revoir ses visites ministérielles en CHSLD pour permettre une véritable reddition de compte des établissements. LUSQ a déjà offert sa collaboration pour les revoir mais ce fut rejeté. La situation actuelle nous démontre la limite de ces visites.

Les Usagers de la Santé du Québec (LUSQ) est un mouvement citoyen regroupant les forces vives en matière de santé et de services sociaux au Québec afin de représenter les usagers du réseau.

- 30 -

Contact: Pierre Blain, Président, Les Usagers de la Santé du Québec 514 730-9773 blainp@videotron.ca