

LES FONCTIONS DU COMMISSAIRE

Le projet de loi 83, adopté en 2005 par l'Assemblée nationale, a entraîné des modifications à la Loi sur la santé et les services sociaux, notamment au niveau du régime d'examen des plaintes.

Dorénavant, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est nommé par le conseil d'administration de l'établissement envers qui il est responsable du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Il exerce des fonctions exclusives qui sont définies à l'article 33 de la loi.

En plus du traitement des plaintes, le commissaire doit principalement :

- Assurer la promotion de l'indépendance de son rôle;
- Diffuser l'information sur les droits et les obligations des usagers ainsi que sur le code d'éthique;
- Faire la promotion du régime d'examen des plaintes;
- Recommander au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes;
- Donner son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé par lui ainsi que tout autre conseil ou comité de l'établissement, y compris le comité des usagers;
- Dresser, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités accompagné des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

La création d'un comité de vigilance et de la qualité constitue un autre changement significatif survenu à la suite de l'adoption de ce projet de loi. Ce comité est principalement responsable auprès du conseil d'administration d'assurer le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services relativement aux plaintes qui ont été formulées.