



Regroupement provincial des comités des usagers

Mémoire présenté par le
Regroupement provincial des comités des usagers

Consultations de la Commission de la santé et des services sociaux
sur le projet de loi n°16 : Loi modifiant diverses dispositions législatives en
matière de santé et de services sociaux afin de resserrer le processus de
certification des résidences pour personnes âgées.

« *Les résidences privées* »

29 août 2011

TABLE DES MATIÈRES

Présentation générale

LE REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS

SOMMAIRE EXÉCUTIF

I.	CONTEXTE ET LIMITES DU MÉMOIRE	1
II.	INTRODUCTION	2
III.	UNE DÉFINITION DE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES	2
IV.	LA COHÉRENCE DANS LES DÉFINITIONS	3
V.	LES CATÉGORIES DE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES	3
	a) Les catégories de résidence	3
	b) L'accompagnement de la personne âgée	4
	c) Les services offerts	5
	d) Les sous-traitants	6
VI.	LA CERTIFICATION	7
VII.	LE BAIL – AUGMENTATION DU BAIL ET DU COÛT DES SERVICES	7
	a) Les coûts	7
	b) Un langage clair	8
	c) Mais que signe-t-on, au fait?	9
	d) Un bail long de 18 pieds – c'est tout un bail	9
	e) L'annexe	9
	f) La liste des services	9
VIII.	LA PROTECTION DES PERSONNES ÂGÉES QUI VIVENT EN RÉSIDENCE PRIVÉE	11
IX.	DES RÈGLES POUR TOUS	13
X.	CONCLUSION	13
XI.	RECOMMANDATIONS	14



LE REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS

Le Regroupement provincial des Comités des usagers (RPCU) est né de la volonté des comités des usagers et de résidents eux-mêmes de se doter d'une voix pour les représenter.

Sa mission : travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Sa vision : représenter des comités des usagers et de résidents composés de membres bénévoles compétents, professionnels et compatissants soutenus par des personnes ressources engagées.

Le Regroupement provincial des comités des usagers est le porte-parole des comités des usagers et de résidents de tous les établissements de santé et de services sociaux au Québec, qu'ils soient publics, privés, conventionnés ou autofinancés. Il représente les comités afin qu'ils participent aux grands débats au même titre que toutes les autres associations dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Les comités des usagers et les comités de résidents ont le mandat de défendre les droits des usagers et de contribuer à l'amélioration des services offerts.

Le Regroupement provincial des comités des usagers est né de l'initiative du comité des usagers du Centre hospitalier de l'Université de Montréal et de la volonté d'une vingtaine d'autres comités des usagers de centres hospitaliers de diverses régions du Québec.

Le Regroupement provincial des comités des usagers a reçu ses lettres patentes en 2004 en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies*.

LES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS

L'article 209 de la LSSSS énonce que :

« Un comité des usagers est institué pour chaque établissement et ce dernier doit, dans le cas d'un établissement public ou d'un établissement privé conventionné visé à l'article 475, lui accorder le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement ou, dans le cas d'un établissement privé non conventionné, le montant versé à cette fin par le ministre. Lorsque l'établissement exploite un centre offrant des services à des usagers hébergés, il doit mettre sur pied, dans chacune des installations du centre, un comité de résidents.»

LE MANDAT

Le mandat du comité des usagers et des comités de résidents est d'être le gardien des droits des usagers. Ces comités doivent veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Ils sont l'un des porte-parole important des usagers auprès des instances de l'établissement.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident leurs actions. Ils doivent avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Les fonctions du comité des usagers : art. 212, LSSSS, sont de :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente Loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services.
5. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 (LSSSS).

L'article 209 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* définit la composition des comités des usagers et des comités de résidents :

- Le comité des usagers se compose d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement et d'un représentant désigné par et parmi chacun des comités de résidents mis sur pied en application du deuxième alinéa.
- La majorité de ses membres doivent être des usagers. Toutefois, s'il est impossible d'avoir une majorité d'usagers sur le comité, ceux-ci peuvent élire toute autre personne de leur choix pourvu que cette personne ne travaille pas pour l'établissement ou n'exerce pas sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

Un comité de résidents se compose d'au moins trois membres élus par les résidents de l'installation selon les modalités prévues au quatrième alinéa.

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le Regroupement provincial des comités des usagers constate que l'on trouve enfin, dans un texte de loi, une définition claire d'une résidence pour personnes âgées qui est de 65 ans et plus mais il faudra que le Gouvernement du Québec s'assure de la cohérence dans la définition des termes qu'il emploie à l'avenir.

On apporte des précisions dans le projet de loi sur les services offerts dans les résidences. Pour qu'une résidence privée soit reconnue, elle devrait dorénavant offrir des services dans au moins deux catégories.

Antérieurement, un seul service était nécessaire pour obtenir le statut de résidence privée pour personnes âgées. Faut-il en conclure que plusieurs résidences privées pour personnes âgées échapperont alors à la Loi et ne seront plus certifiées? Si tel est le cas, il s'agit nettement d'un recul et la situation risque d'être fort problématique lorsqu'on imagine les conséquences d'une telle exclusion.

Rien n'est prévu dans la loi pour qu'une personne âgée puisse être accompagnée ou assistée lorsqu'elle est en résidence privée. De plus, le Regroupement provincial des comités des usagers croit que le comité des usagers présent sur le territoire où se trouve la résidence devrait pouvoir protéger les droits des personnes âgées qui y vivent.

Dans le cas des résidences pour personnes âgées semi-autonomes, des services d'assistance personnelle et de soins infirmiers devraient être obligatoires et, dans le cas de soins infirmiers, disponibles 24 heures sur 24.

Le bail qu'une personne âgée en résidence privée doit signer mesure dix huit pieds. Il faut que le bail soit écrit en langage clair et simplifié. Il doit contenir tous les frais qu'une personne âgée doit payer.

Les résidences pour personnes âgées doivent être certifiées mais la certification n'est rien si des suivis rigoureux ne sont pas faits par les agences de la santé et des services sociaux. Le Regroupement provincial des comités des usagers croit que des visites d'appréciation devraient aussi être faites et il offre son expertise pour les faire.

I. CONTEXTE ET LIMITES DU MÉMOIRE

Le 12 mai 2011, la ministre déléguée aux Services sociaux, Madame Dominique Vien, déposait à l'Assemblée nationale le projet de loi 16 *Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées*.

Les personnes âgées vivant en résidence privée sont des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) intervient dans ce dossier en tant que défenseur des droits des usagers, sa mission étant de travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Ce projet de loi modifie plusieurs lois. Toutefois, le présent mémoire du RPCU se limitera aux changements apportés à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme*, la *Loi sur le bâtiment* et les *Dispositions transitoires et finales* du projet de loi.

De plus, le RPCU ne peut ignorer le projet de loi 22 déposé par la ministre responsable des Aînés, Madame Marguerite Blais, puisque ce projet de loi modifie certains articles du Code civil. Le RPCU considère que les deux lois, si elles sont adoptées, auront une incidence sur la vie des personnes âgées demeurant dans des résidences privées.

Enfin, ayant reçu copie du projet du *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence pour personnes âgées*, (nommé ci-après le *Règlement*) le RPCU portera une attention particulière au *Règlement* puisqu'il est complémentaire aux changements proposés dans le projet de loi 16.

II. INTRODUCTION

Le RPCU souhaite d'abord féliciter la ministre Vien pour son initiative, considérant que le projet de loi constitue bel et bien une avancée dans la défense des droits des personnes âgées qui vivent dans des résidences privées. Il s'agit certes d'un pas dans la bonne direction puisque le projet de loi, qui précise la définition d'une résidence pour personnes âgées et la certification, est orienté vers une amélioration de la qualité des services dont ces personnes devraient normalement bénéficier.

Le projet de loi 16 est un projet de loi complexe qui englobe plusieurs réalités relatives aux personnes âgées. Il survient à un moment crucial alors que les résidences privées pour personnes âgées ont retenu l'attention du public au cours des derniers mois.

III. UNE DÉFINITION DE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES

Le RPCU se réjouit que l'on trouve enfin, dans un texte de loi, une définition claire d'une résidence pour personnes âgées. En effet, l'article 7 du projet de loi 16 modifie l'article 346.0.1 de la LSSSS afin d'y inclure la définition suivante :

*« Aux fins de la présente loi, est une **résidence pour personnes âgées** tout ou partie d'un **immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus** »*

L'ancien article de loi de la LSSSS ne précisait pas l'âge des personnes qui demeuraient dans ces résidences. L'amendement proposé par la ministre indique clairement que ces résidences sont pour les personnes de 65 ans et plus.

IV. LA COHÉRENCE DANS LES DÉFINITIONS

En donnant maintenant une définition à une résidence pour personnes âgées, on comprend donc qu'il y a une distinction à faire dans les termes. Or, le Gouvernement du Québec utilise souvent indistinctement les termes « personnes âgées », « personnes vulnérables » ou « personnes aînées » pour désigner les personnes de 65 ans et plus, et ce, sans s'assurer de la cohérence dans la définition des termes qu'il emploie.

La définition de personne âgée, qui est une personne âgée de 65 ans et plus, soulève d'ailleurs plusieurs questions : est-ce que, dorénavant, cette définition s'appliquera également dans le domaine public, plus particulièrement dans les CHSLD? Est-ce que la même définition équivaudra aussi pour obtenir le crédit d'impôt pour aidant naturel? Ce dernier s'exprime d'ailleurs dans le programme *Québec ami des aînés de 70 ans*. Est-ce que la définition s'appliquera aussi pour celles et ceux qui veulent obtenir de l'aide chez soi?

Cette définition pourrait ouvrir bien des avenues. Le Gouvernement du Québec aurait avantage à établir une cohérence dans les termes utilisés en vue d'éviter la confusion et une incohérence entre les programmes.

V. LES CATÉGORIES DE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES

a) Les catégories de résidence

L'article 2 du *Règlement* indique qu'il peut y avoir deux catégories de résidence pour personnes âgées : pour personnes âgées autonomes et pour personnes âgées semi-autonomes.

On y apporte des précisions également sur les services offerts dans ces résidences. Pour qu'une résidence privée soit reconnue, elle devrait dorénavant offrir des services dans au moins deux catégories, et le *Règlement* les définit.

Antérieurement, un seul service était nécessaire pour obtenir le statut de résidence privée pour personnes âgées. Faut-il en conclure que plusieurs résidences privées pour personnes âgées échapperont alors à la Loi et ne seront plus certifiées? Si tel est le cas, il s'agit nettement d'un recul et la situation risque d'être fort problématique lorsqu'on imagine les conséquences d'une telle exclusion.

b) L'accompagnement de la personne âgée

Une résidence est un lieu de vie pour une personne. Elle y élit domicile. Elle est chez soi. Le RPCU est préoccupé par le passage harmonieux d'une personne âgée vivant dans une résidence pour personnes autonomes vers une résidence pour personnes semi-autonomes. N'oublions pas que les règles établies le sont pour des personnes humaines, âgées et vulnérables et que, pour celles-ci, il n'est pas agréable de voir ses forces diminuer et devoir abandonner son autonomie.

L'article 68 du *Règlement* indique que l'exploitant informe le résident du fait que son état de santé nécessite désormais des soins de santé qui vont au-delà ce qu'il peut offrir. Mais comment cela se fera-t-il? Comment cela se traduira-t-il dans les faits?

Hélas, le projet de loi et le *Règlement* ne mentionne en aucun moment la possibilité pour un usager d'être accompagné par un proche ou par un allié. Il est dit qu'en cas d'incapacité, on pourrait informer un proche. Est-ce suffisant? Ne devrait-on pas prévoir le recours à l'accompagnement et à l'assistance comme la LSSSS le prévoit pour l'usager aux articles 11 et 12?

c) Les services offerts

Le Regroupement provincial des comités des usagers croit qu'il devrait exister une hiérarchie dans les services offerts dans une résidence pour personnes âgées. L'article 346.0.1 identifie les services : les « services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide domestique, services de sécurité ou services de loisirs ».

Dans le cas des résidences pour personnes âgées semi-autonomes, on doit obligatoirement offrir soit les services infirmiers ou soit les services d'assistance personnelle.

Le RPCU considère que si une personne avait besoin d'assistance personnelle, elle aurait, de fait, également besoin de services infirmiers. Le cas échéant, et dans la situation où la résidence n'offrait pas les soins infirmiers, ces derniers devraient-ils alors être dispensés par le système public? S'agit-il d'une ressource intermédiaire déguisée sans que les suivis appropriés ne soient apportés et sans que les garanties ne soient offertes par une telle ressource? Le RPCU insiste pour que, d'une part, la situation soit clarifiée et que, d'autre part, les deux services soient offerts obligatoirement en résidence pour personnes âgées semi-autonomes.

En ce qui concerne les soins infirmiers, le RPCU adhère à une définition large du mot *soin*, au sens de moyen : « une *attention*, une *application envers quelqu'un ou quelque chose* ». La *Loi sur les infirmières et les infirmiers* précise ce qu'est l'exercice infirmier, ainsi défini dans la loi :

36. *L'exercice infirmier consiste à évaluer l'état de santé d'une personne, à déterminer et à assurer la réalisation du plan de soins et de traitements infirmiers, à prodiguer les soins et les traitements infirmiers et médicaux dans le but de maintenir la santé, de la rétablir et de prévenir la maladie ainsi qu'à fournir les soins palliatifs.*

Le *Règlement* indique que le personnel d'une résidence privée pour personnes âgées semi-autonomes offrant des soins infirmiers doit être qualifié. Qui encadrera ce personnel? L'exploitant d'une résidence privée pourra-t-il offrir et maintenir un encadrement approprié exercé par des professionnels?

De surcroît, le RPCU croit que les services infirmiers devraient être accessibles 24 heures sur 24. Pour ce, une personne qualifiée devrait être présente dans la résidence en tout temps pour offrir ce service. Le *Règlement* devrait en faire mention.

Enfin, le RPCU estime que les services de soins infirmiers et les services d'assistance personnelle seuls sont insuffisants pour les personnes semi-autonomes, et qu'obligatoirement d'autres services devraient être aussi offerts, soit :

- les services de repas;
- les services d'aide domestique;
- les services de sécurité.

Ces services sont essentiels pour le bien-être des usagers du réseau de la santé et des services sociaux et sont offerts dans le réseau public. Cela devrait s'appliquer aussi au réseau privé.

d) Les sous-traitants

Le Regroupement provincial des comités des usagers constate que l'article 346.0.1 prévoit les obligations d'un sous-traitant lorsque la résidence privée y a recours. Le RPCU croit que cet article devrait être renforcé pour s'assurer que les sous-traitants aient véritablement les mêmes obligations que les autres employés de la résidence privée.

VI. LA CERTIFICATION

La certification des résidences privées pour personnes âgées est essentielle pour assurer la sécurité des personnes âgées, la qualité des services qui leur sont offerts et pour veiller à ce que ces services soient adaptés à leurs besoins qui changent parfois rapidement.

Le projet de loi précise plusieurs points à cet égard. Cependant, la certification ne pourra être valable que si les règles établies sont rigoureusement observées et que si des contrôles ou suivis sont effectués régulièrement.

Tout repose sur les agences de la santé et des services sociaux et sur l'importance qu'elles y accordent. Ayant à l'esprit le rapport des enquêteurs sur le Pavillon Marquette, une ressource intermédiaire sous la responsabilité directe d'un CSSS et d'une agence, le RPCU émet quant à lui des doutes, souhaitant que le passé ne soit pas garant du futur.

Pour que les mesures relatives à la certification proposée portent leurs fruits, le Regroupement provincial des comités des usagers suggère que les agences de santé et de services sociaux effectuent également des visites d'appréciation dans les résidences privées et que les agences responsables aient les ressources nécessaires pour faire leur travail.

De par son expertise, le Regroupement provincial des comités des usagers pourrait faire partie des comités qui font la certification et les visites d'appréciation.

VII. LE BAIL – AUGMENTATION DU BAIL ET DU COÛT DES SERVICES

a) Les coûts

L'article 7 du projet de loi modifie l'article 346.0.1 de la LSSSS, qui se lit ainsi :

« Aux fins de la présente loi, est une résidence pour personnes âgées [...] Le coût de ces services peut être inclus dans le loyer ou être payé suivant un autre mode. »

Le RPCU s'interroge sur le fait que « le coût de ces services peut être inclus dans le loyer ou être payé suivant un autre mode ». Tous les coûts relatifs au loyer ou aux services devraient être clairement indiqués dans un contrat de location ou dans un bail. Trop vague, imprécise, l'expression « payé suivant un autre mode » ouvre la porte à des abus.

b) Un langage clair

Le RPCU estime que le bail ou le contrat de location devrait être simple et facile d'utilisation, qu'il devrait utiliser un langage clair (plain language) pour qu'une personne âgée, ou son représentant, puisse facilement le comprendre.

Le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence pour personnes âgées prévoit que le bail de la Régie du logement et son annexe, pour personne âgée ou handicapée, seront dorénavant obligatoires.

Au fait, les parlementaires ont-ils déjà vu et consulté cette annexe? Le RPCU souhaite attirer leur attention sur le bail et l'annexe, considérant qu'ils sont difficilement compréhensibles pour une simple personne. Le bail et l'annexe devraient ne faire qu'un seul et unique document, d'autant plus simplifié, pour que tous le comprennent et puissent le signer en toute connaissance de cause.

c) Mais que signe-t-on, au fait?

Le Regroupement provincial des comités des usagers s'interroge sur ce que la personne âgée signe. S'agit-il d'un bail? D'un bail incluant des services? S'agit-il d'annexes séparées?

d) Un bail long de 18 pieds – c'est tout un bail!

Le bail, qui comporte huit pages, d'une longueur de dix huit (18) pieds est divisé en neuf sections, soit :

- Bail entre les parties
- Description et désignation du logement
- Durée
- Loyer
- Services et conditions
- Restrictions
- Avis
- Signatures
- Avis de résidence familiale

e) L'annexe

L'annexe au bail comporte six pages et présente dix services offerts. La première page contient une description détaillée du logement et des accessoires, sur deux colonnes, soit :

- vingt cases à cocher si le logement comporte des accessoires.

Les cinq autres pages contiennent trois colonnes :

- une colonne à cocher si inclus dans le loyer;
- une colonne pour le loyer supplémentaire à être remplie en dollars (mois, semaine ou autre);
- une colonne à cocher pour d'autres services que le propriétaire s'engage à offrir (souvent payables à chaque utilisation), mais non tarifés.

f) La liste des services

Il y a dix services identifiés dans l'annexe, en plus des sous-catégories :

- activités religieuses;
- buanderie (salle de lavage, service de buanderie);

- entretien ménager (ménage dans l'appartement);
- loisirs et activités sociales (espaces communs à l'intérieur, espaces communs à l'extérieur);
- médicaments;
- sécurité;
- services alimentaires (repas offerts, heures des repas, choix de menu, collations, endroit où sont servis les repas et collations, invités, crédit);
- services infirmiers et personnels;
- télévision;
- transport.

Bref, en tout, l'on compte :

- **105** cases possibles à cocher;
- **36** lignes à remplir pour indiquer le montant d'argent pour le loyer supplémentaire qui peut être facturé au mois, à la semaine ou autre [sic]. Autre? (À la journée? À l'heure?);
- **34** quatre cases (sans qu'aucun tarif ne soit indiqué) dans la colonne « Autres services souvent payables à chaque utilisation ». Au fait, les autres services payables à chaque utilisation feront-ils l'objet d'une autre annexe? Si oui, sous quelle forme? Nulle part il n'y a de sous-sections pour connaître le supplément à payer pour chacune des catégories.

Comment peut-on s'y retrouver lorsque le bail fait 18 pieds de long? Surtout dans le cas d'une clientèle vulnérable alors que les familles et les proches aidants font pour le mieux, et cela, au-delà de leurs occupations quotidiennes. Comment peut-on savoir ce que coûteront les services s'ils ne sont pas tarifés? Un simple exemple suffit au commun des mortels pour comprendre : l'on connaît les tarifs applicables pour les interurbains et l'on choisit alors, selon son budget, de téléphoner ou de ne pas téléphoner. Pourquoi ce simple principe n'est-il pas valable lorsqu'il s'agit de résidences pour personnes âgées?

Le projet de loi 22 permet maintenant de mettre fin à un bail lorsqu'une personne âgée va en CHSLD. Il faudrait s'assurer que les mêmes prévisions s'appliquent aussi pour une résidence privée.

Le Regroupement provincial des comités des usagers souhaite que le bail et ses annexes soient revus et simplifiés, et qu'un langage clair soit utilisé au lieu d'une phraséologie de la bureaucratie s'apparentant au jargon juridique. À priori, un guide d'utilisation, facile à comprendre et de présentation conviviale, devrait au moins être disponible.

Il faut, de plus, qu'une autorité compétente puisse régir les baux et annexes, et le RPCU propose que la *Régie du logement* soit cette autorité, laquelle devra développer une expertise en ce qui a trait aux services inclus dans le bail. Les augmentations de coûts des services devraient être justifiées par le propriétaire de la même façon que les augmentations de loyer.

VIII. LA PROTECTION DES PERSONNES ÂGÉES QUI VIVENT EN RÉSIDENCE PRIVÉE

Depuis quelques mois, de nombreux cas d'abus ou de négligence dans les résidences privées ont été rapportés. Et pourtant, aucune protection n'est pas encore accordée aux personnes âgées qui y vivent.

Le Regroupement provincial des comités des usagers croit que l'on doit agir rapidement car la situation est critique. La solution la plus simple serait que ces personnes reçoivent une protection du comité des usagers de l'établissement qui dessert le territoire où se trouve la résidence. L'établissement du réseau public pourrait étendre son champ d'action au comité des usagers pour inclure les clientèles qui ne sont pas, à ce jour, couvertes par le terme « établissement ».

Le RPCU croit que les comités des usagers du territoire où se situe la résidence privée devraient pouvoir défendre les droits des usagers qui y résident. Les comités des usagers devraient aussi inclure les résidences d'hébergement privées situées sur le territoire où sont dispensés certains soins et services destinés aux personnes hébergées par le biais de l'établissement.

Cela ne signifie pas devoir y instaurer obligatoirement un comité des usagers ou de résidents, ce qui n'est pas le but. Il s'agit plutôt qu'une instance de défense des droits des usagers, comme le comité, puisse se faire connaître, y avoir accès et puisse signaler les abus.

Le RPCU ne croit pas que le comité de milieu de vie prévu à l'article 346.0.6 - 3.2 soit le bon véhicule pour défendre les droits des personnes qui vivent en résidences privées. L'article stipule :

« l'obligation pour l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées comptant plus que le nombre de chambres ou de logements déterminé par Règlement de mettre sur pied un comité de milieu de vie ainsi que les fonctions de ce comité et sa composition. »

Notre compréhension de ce qui est écrit est que le propriétaire de la résidence dicterait le mandat, la composition et les règles du comité de milieu de vie. Il ne s'agit pas ici d'une proposition judiciaire puisque que les comités des usagers, déjà présents sur le territoire où se trouve la résidence, seraient mieux placés, possédant une expérience en matière des droits des usagers et ayant développé une expertise dans ce domaine.

Si des comités de milieu de vie devaient être établis dans les résidences privées, ils devraient obligatoirement relever d'un comité des usagers pour toutes questions ou situations concernant les droits des usagers. Pour ce volet, ils devraient avoir les mêmes fonctions qu'un comité de résidents prévu à la loi. Le RPCU suggère néanmoins que ces comités exercent en

partie les deux premières fonctions des comités des usagers définies dans la LSSSS, soit :

- **renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- **promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et **évaluer** le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.

IX. DES RÈGLES POUR TOUS

Le Regroupement provincial des comités des usagers souhaite soulever un point important et plus large que la seule étude de ce projet de loi.

Les CHSLD peuvent recevoir plusieurs clientèles; les résidences privées aussi. Le projet de loi 16 vise exclusivement les résidences privées pour personnes âgées. Cependant, le *Règlement* parle du bail et de l'annexe pour personne âgée ou handicapée.

Le RPCU met en garde la ministre de ne pas créer deux catégories de clientèles : celle qui aura des protections et celle qui n'en aura pas. Nous croyons que le projet de loi devrait être général et inclure les résidences pour personnes âgées dans un ensemble de mesures regroupant toutes les résidences privées offrant de l'hébergement pour des clientèles particulières. Elle rejoindrait ainsi une clientèle plus large et n'identifierait pas que les personnes âgées.

X. CONCLUSION

Les résidences privées pour personnes âgées se développeront de plus en plus au Québec. Le Gouvernement du Québec devra démontrer une constante vigilance dans l'élaboration et l'application des normes établies et dans les contrôles à mettre en place pour assurer le bien-être et la sécurité des personnes âgées vivant dans les résidences privées.

Le projet de loi 16 et les directives qui en découlent sont certainement un pas dans la bonne direction. Plusieurs aspects devront cependant être améliorés; des services appropriés devront être offerts et les coûts des services devront être mieux chiffrés.

Le Regroupement provincial des comités des usagers croit fermement que des protections doivent être prévues pour les personnes âgées qui vivent dans des résidences privées et que les comités des usagers, qui existent dans le système de santé et de services sociaux, doivent être mis à contribution dans l'exercice des droits de ces personnes. C'est à l'avantage du gouvernement que d'utiliser des ressources déjà en place.

XI. RECOMMANDATIONS

Pour toutes ces considérations, le Regroupement provincial des comités des usagers recommande :

- 1-** Que le Gouvernement du Québec adopte une définition précise de ce qu'est une personne âgée et s'assure que ses différents programmes soient cohérents;
- 2-** Qu'un seul service soit nécessaire pour qu'une résidence privée pour personnes âgées puisse obtenir la certification;
- 3-** Que la loi prévoie que les personnes âgées en résidence privée puissent être accompagnées et assistées en fonction des articles 11 et 12 de la *Loi sur les services de santé et de services sociaux*;
- 4-** Que, dans le cas des résidences privées pour personnes semi-autonomes, les soins infirmiers et les services d'assistance personnelle soient obligatoires pour obtenir la certification;
- 5-** Que les services de soins infirmiers soient accessibles 24 heures par jour assurés par du personnel qualifié dans les résidences privées pour personnes âgées qui les offrent;

- 6-** Que les services de repas, les services d'aide domestique et les services de sécurité soient obligatoires pour obtenir la certification;
- 7-** Que l'article 346.0.1 du projet de loi qui traite des sous-traitants soit renforcé en vue d'assurer que ceux-ci aient les mêmes obligations que le propriétaire de la résidence;
- 8-** Qu'un suivi rigoureux soit effectué par les agences de la santé et des services sociaux dans le respect des conditions d'obtention des certifications par les résidences privées pour personnes âgées, et que des visites d'appréciation y soient faites;
- 9-** Que le Regroupement provincial des comités des usagers fasse partie des comités qui font la certification et les visites d'appréciation;
- 10-** Qu'un seul document soit signé comme bail pour les personnes âgées en résidences privées;
- 11-** Que ce bail comporte, en termes clairs, tous les coûts exigés pour le logement et les services offerts;
- 12-** Que ce bail soit écrit en langage clair et soit facile à comprendre;
- 13-** Que tous les coûts d'utilisation de différents services, y compris ceux à la pièce, soient indiqués et que la Régie du logement ait autorité pour la révision des baux et pour l'augmentation des coûts du loyer et des services;
- 14-** Que les droits des personnes âgées vivant en résidence privées soient défendus par les comités des usagers présents sur le territoire de leur établissement;
- 15-** Que le gouvernement du Québec étende la même protection accordée aux personnes âgées en résidence aux autres clientèles devant demeurer en résidence privée.
