



LE PROTECTEUR DU CITOYEN  
Assemblée nationale  
Québec

**RAPPORT D'INTERVENTION  
VISANT  
L'HÔPITAL DU SACRÉ-CŒUR DE MONTRÉAL  
ET  
LE CENTRE DE CHIRURGIE ET DE MÉDECINE  
ROCKLAND MD**

**LE 27 JUIN 2008**

## AVIS

Ce rapport d'intervention a été rédigé en vertu des articles 20 à 25 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (L.R.Q., chapitre P-31.1) (ci-après « la Loi sur le Protecteur des usagers ») et sa communication ou diffusion est régie tant par cette loi que par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1) (ci-après « la Loi sur l'accès »).

Il peut être communiqué par le Protecteur du citoyen conformément aux articles 24 et 25 de la Loi sur le Protecteur des usagers.

Certains passages de ce rapport ont pu être masqués conformément à la Loi sur l'accès, notamment en vertu des articles 53, 54, 83 et 88, aux motifs qu'ils contiennent des renseignements personnels concernant d'autres personnes et permettant de les identifier, qui ne peuvent être divulgués sans le consentement des personnes concernées, comme prescrit par l'article 59 de cette même loi.

525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25  
Québec (Québec) G1R 5Y4  
Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

© Protecteur du citoyen, 2008

# TABLE DES MATIÈRES

1.	LE CONTEXTE DE L'INTERVENTION .....	1
	1.1. LE MANDAT D'INITIATIVE ET LE SIGNALEMENT.....	1
	1.2. LA MISSION ET L'ACTION DU PROTECTEUR DU CITOYEN.....	1
	1.3. MOTIFS DE L'INTERVENTION .....	1
2.	LA PRÉSENTATION DES ORGANISMES VISÉS.....	2
	2.1. LE STATUT.....	2
	2.2. L'ENTENTE ENTRE L'HÔPITAL DU SACRÉ-CŒUR DE MONTRÉAL ET LE CENTRE DE CHIRURGIE ET DE MÉDECINE ROCKLAND MD .....	2
3.	LA COLLECTE DE DONNÉES.....	5
4.	L'ANALYSE DES DONNÉES .....	6
	4.1. LES PROBLÉMATIQUES IDENTIFIÉS PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN .....	6
	4.2. LES OBSERVATIONS RECUEILLIES AUPRÈS DES PARTIES À L'ENTENTE .....	11
5.	LES CONCLUSIONS ET LES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN.....	15
	5.1 DROITS DES USAGERS .....	15
	5.2 RECOURS AU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES ET AU PROTECTEUR DU CITOYEN .....	15
	5.3 LA CONFIDENTIALITÉ.....	17
	5.4 LA PRESTATION SÉCURITAIRE DES SERVICES.....	18
	5.5 L'ENCADREMENT CLINIQUE.....	19
	5.6 L'INSPECTION.....	20
6.	LE SUIVI .....	21
	ANNEXE I .....	I

## **1. LE CONTEXTE DE L'INTERVENTION**

### **1.1. LE MANDAT D'INITIATIVE ET LE SIGNALEMENT**

En avril dernier, se fondant sur les pouvoirs que lui confère la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux<sup>1</sup>, le Protecteur du citoyen procédait, de sa propre initiative, à l'analyse du contrat intervenu le 13 décembre 2007, en vertu de l'article 108 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux<sup>2</sup>, entre l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal (ci-après « l'établissement ») et le Centre de chirurgie et de médecine Rockland MD (ci-après « le Centre »).

Parallèlement à l'exercice de son pouvoir d'initiative, le Protecteur du citoyen était saisi d'un signalement concernant ce contrat et ses effets sur les usagers.

### **1.2. LA MISSION ET L'ACTION DU PROTECTEUR DU CITOYEN**

Le Protecteur du citoyen, personne désignée par l'Assemblée nationale, est responsable de l'application de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (LPU, art. 1). À ce titre, il a pour mission de veiller, par toute mesure appropriée, au respect des usagers et des droits qui leur sont reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (ci-après LSSSS) et par toute autre loi<sup>3</sup>.

En outre, le Protecteur du citoyen intervient de sa propre initiative, en vertu de l'article 20 LPU, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé, ou peut vraisemblablement l'être, par l'acte ou l'omission de tout établissement ou de tout organisme, ressource, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de certains services.

### **1.3. MOTIFS DE L'INTERVENTION**

Le Centre de chirurgie et de médecine Rockland MD est une ressource ou société à laquelle l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, établissement visé par la LSSSS et par la LPU, recourt pour la prestation de certains services.

Après analyse du contrat intervenu entre les parties visées par la présente intervention, le Protecteur du citoyen avait des motifs raisonnables de croire que des personnes ou des groupes de personnes étaient ou pouvaient vraisemblablement être lésés par certaines clauses du contrat, notamment à l'égard des droits des usagers et du contrôle de la qualité des services. Tel que le prévoit la loi<sup>4</sup>, le Protecteur du citoyen a adressé respectivement à l'établissement et au Centre un avis d'intervention, les invitant à lui faire parvenir leurs observations en ce qui concerne les motifs suivants :

- l'absence d'une référence spécifique à la reconnaissance des droits des usagers;

<sup>1</sup> L.R.Q., c. P-31.1. (ci-après « Loi sur le Protecteur des usagers » ou la LPU).

<sup>2</sup> L.R.Q., c. S-4.2. (ci-après « LSSSS »).

<sup>3</sup> Précitée, note 1 art. 1 et 7.

<sup>4</sup> Précitée, note 1, art. 21.

- l'évitement des règles légales relatives au recours au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et au Protecteur du citoyen;
- l'absence d'incorporation des exigences légales relatives à la confidentialité pour ce type d'entente;
- le défaut du contrat de définir la signification et la portée de la prestation sécuritaire des services de santé au Centre Rockland MD, de même que les mécanismes d'encadrement clinique et le pouvoir apparemment limité de l'Hôpital du Sacré-Cœur en matière d'inspection.

Le 2 juin dernier, l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal et le Centre de chirurgie et de médecine Rockland MD transmettaient leurs observations au Protecteur du citoyen.

## **2. LA PRÉSENTATION DES ORGANISMES VISÉS**

### **2.1. LE STATUT**

L'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal est un établissement public exploitant un centre de soins généraux et spécialisés, avec une vocation suprarégionale.

Le Centre de chirurgie et de médecine Rockland MD est une ressource privée, constituée en vertu de la Loi sur les compagnies. Rappelons qu'il s'agit, au sens de la Loi sur le Protecteur des usagers et de la LSSSS, d'une ressource ou d'une société à laquelle l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, établissement visé par la LSSSS et par la LPU, recourt pour la prestation de certains services.

### **2.2. L'ENTENTE ENTRE L'HÔPITAL DU SACRÉ-CŒUR DE MONTRÉAL ET LE CENTRE DE CHIRURGIE ET DE MÉDECINE ROCKLAND MD**

L'article 108 LSSSS dispose :

*« Un établissement peut conclure avec un autre établissement, un organisme ou toute autre personne, une entente pour l'une ou l'autre des fins suivantes:*

*1° la dispensation, pour le compte de cet établissement, de certains services de santé ou services sociaux requis par un usager de cet établissement;*

*2° la prestation ou l'échange de services professionnels en matière de services de santé ou de services sociaux.*

*Toutefois, l'autorisation préalable du ministre est requise pour conclure une entente avec l'exploitant d'un centre médical spécialisé visé au paragraphe 2° du premier*

*alinéa de l'article 333.3, avec un professionnel non participant au sens de la Loi sur l'assurance maladie (chapitre A-29) ou lorsque l'entente vise un service assuré considéré comme non assuré en vertu de cette dernière loi.*

*Malgré le premier alinéa, un établissement qui exploite un centre hospitalier ne peut modifier significativement l'organisation des services médicaux spécialisés qu'il dispense dans ses installations en les confiant à un tiers que s'il est partie à une entente conclue en application de l'article 349.3.*

*Un établissement peut également conclure avec un autre établissement une entente concernant l'acquisition ainsi que la préparation et la distribution automatisées de médicaments.*

*Pour l'application d'une entente visée au paragraphe 1° du premier alinéa ou au deuxième alinéa, un établissement peut communiquer un renseignement contenu au dossier d'un usager seulement si la communication de ce renseignement est nécessaire afin d'assurer, selon le cas, la dispensation, par cet autre établissement, organisme ou autre personne, de certains services de santé ou services sociaux à l'usager concerné ou la préparation centralisée de certains médicaments. Les dispositions des articles 27.1 et 27.2 s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, lorsqu'un renseignement est ainsi communiqué à un autre établissement, organisme ou autre personne.*

*Dans le cas d'une entente conclue entre un établissement et un organisme communautaire visé au titre II de la présente partie, celle-ci doit respecter les orientations, les politiques et les approches que se donne l'organisme communautaire.*

*Dans le cas d'une entente visée au paragraphe 2° du premier alinéa, celle-ci ne peut avoir pour effet d'octroyer l'exclusivité de services professionnels ou d'empêcher le recrutement de professionnels conformément aux besoins prévus dans le plan des effectifs médicaux élaboré par l'agence.*

*Une entente visée au présent article doit être transmise à l'agence. »*

C'est dans ce contexte que l'entente entre les ressources visées par la présente intervention est intervenue.

Essentiellement, l'objet de cette entente, comme décrit dans son préambule, est de rendre accessibles des services continus de soins aux usagers, de favoriser la prestation efficiente et efficace de ces services dans le respect des droits des usagers et d'assurer une prestation sécuritaire des services de santé.

À cette fin, le Centre met à la disposition des usagers de l'hôpital une salle d'opération comprenant les équipements et instruments médicaux, en plus de fournir des services infirmiers et d'inhalothérapie, de même que des services auxiliaires (préposés) et cléricaux (secrétaire médicale et réceptionniste). Quant aux médecins, anesthésistes et chirurgiens dont la prestation est requise pour les interventions chirurgicales prévues à l'entente, c'est l'hôpital qui assume l'obligation de fournir leurs services.

### 3. LA COLLECTE DE DONNÉES

Dans le présent dossier, en plus de l'analyse exhaustive du contrat, le Protecteur du citoyen a considéré :

- la Loi sur le Protecteur du citoyen, L.R.Q., c. P-32;
- la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, L.R.Q., c. P-31.1;
- la Loi sur les services de santé et les services sociaux et ses règlements, L.R.Q., c. S-4.2.;
- le Code civil du Québec, L.Q., 1991, c. 64.

## 4. L'ANALYSE DES DONNÉES

### 4.1. LES PROBLÉMATIQUES IDENTIFIÉES PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Après l'analyse du contrat intervenu entre les parties, voici les problématiques identifiées par le Protecteur du citoyen :

#### 4.1.1. DROITS DES USAGERS

L'entente n'énonce pas explicitement que les parties reconnaissent aux usagers référés par l'établissement tous les droits prévus à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Pourtant, les usagers qui sont recommandés par l'Hôpital du Sacré-Cœur et opérés au Centre Rockland MD demeurent des usagers de l'établissement référant et du réseau public, et ce, tant en vertu de la LSSSS que des règles de droit commun relatives aux contrats de service. Ils doivent donc bénéficier de la même qualité de services et jouir des mêmes droits que s'ils recevaient directement les soins de l'établissement. Les droits des usagers et la qualité des services qui leur sont dispensés ne doivent aucunement être tributaires des différents mécanismes de référence, des structures administratives ou encore des solutions retenues pour améliorer l'organisation des services.

À ce titre, le Protecteur du citoyen estime que la clause 3.1 de l'entente, qui fait référence au respect des lois en vigueur au Québec est insuffisante et trop imprécise pour conclure à une reconnaissance réelle de ces droits qui, pourtant, sont impératifs dans le cadre des soins et services dispensés aux usagers du réseau public, que ce soit par le réseau lui-même ou à sa demande. La clause 3.1 de l'entente se lit comme suit :

« Le Centre s'engage à respecter, dans l'exécution de la présente entente pilote, les lois et règlements en vigueur au Québec applicables à l'exécution de la présente entente pilote. »

L'entente devrait comporter une référence et une incorporation sans équivoque des droits spécifiques accordés aux usagers par le législateur en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Il est d'ailleurs étonnant que l'entente prévoie l'assujettissement des médecins et anesthésistes au contrôle de la qualité des actes médicaux prévus à la LSSSS (clause 2.3.2), alors qu'elle demeure muette sur la reconnaissance de droits fondamentaux prévus à cette même loi. Ces droits sont, notamment, le consentement aux soins, le droit à l'information ou le droit de recevoir des services de santé adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire. D'ailleurs, sur ce dernier élément, l'entente fait uniquement référence à des services de qualité (clause 1.1), sans en préciser la signification, ni la portée, comme le fait la loi, à son article 5.

Le Protecteur du citoyen se préoccupe donc de l'absence de référence spécifique aux droits des usagers, notamment dans le contexte d'une première entente de ce type, qui ouvre possiblement la voie à d'autres.

#### **4.1.2. RECOURS AU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES ET AU PROTECTEUR DU CITOYEN**

La clause 2.3.5 de l'entente paraît également limitative des droits des usagers en ce qu'elle prévoit « une procédure d'examen des plaintes d'un usager similaire à celle en vigueur à l'Hôpital avec les adaptations nécessaires ».

Le Protecteur du citoyen s'interroge sur la portée de cette clause, qui semble avoir pour effet de ne pas être en tout point conforme au mécanisme légal défini dans la LSSSS, à savoir le régime d'examen des plaintes et d'intervention par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et de mettre en échec le droit des usagers, clairement établi dans la loi, à se prévaloir de ce recours. En effet, l'article 34 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux est clair et impératif : l'usager peut s'adresser au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement pour les services reçus, requis, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir de l'établissement ou de tout autre organisme, ressource, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par l'entente visée à l'article 108 LSSSS, pour la prestation de certains services.

De plus, le contrat est silencieux sur le recours en deuxième instance au Protecteur du citoyen, ce qui nierait par le fait même, un droit de l'usager.

Ainsi, en pratique, si on s'en tient aux seuls termes de l'entente et que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'Hôpital Sacré-Cœur, par hypothèse, refuse d'appliquer la LSSSS et d'accueillir la plainte d'un usager, seul le pouvoir du Protecteur du citoyen d'intervenir de sa propre initiative ou sur signalement en vertu de l'article 20 LPU demeurerait applicable. On écarterait alors ce que le législateur qualifie, à l'article 7 LPU, de « principale fonction du Protecteur du citoyen », celle d'examiner la plainte formulée par un usager, enlevant au Protecteur du citoyen un de ses moyens d'agir pour veiller au respect des usagers et de leurs droits.

Un tel contrat ne saurait nier des lois d'ordre public et le Protecteur du citoyen, en plus d'être directement interpellé par cet aspect, s'étonne du libellé de la clause 2.3.5 du contrat.

#### **4.1.3. LA CONFIDENTIALITÉ**

En vertu de l'article 108 LSSSS, des mesures particulières relatives à la confidentialité doivent être impérativement prévues au contrat, sous peine de nullité. À cet effet, les articles 27.1 et 27.2 LSSSS prévoient les éléments nécessaires à la conclusion d'une entente comme celle qui lie l'établissement et le Centre :

« 27.1. Un établissement peut communiquer un renseignement contenu au dossier d'un usager à toute personne ou organisme, si la communication de ce renseignement est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service, à durée déterminée, confié par l'établissement à cette personne ou à cet organisme, à l'exception, sous réserve de

l'article 108, de tout mandat ou de tout contrat de service lié à la prestation de certains services de santé ou de services sociaux.

Dans ce cas, l'établissement doit confier ce mandat ou ce contrat par écrit et, sous peine de nullité :

1° y indiquer les mesures qui doivent être prises par la personne ou l'organisme pour s'assurer, en tout temps, pendant la durée de l'exercice du mandat ou de l'exécution du contrat :

- a) du respect de la confidentialité du renseignement communiqué;
- b) de la mise en place de mesures visant à assurer la sécurité de ce renseignement;
- c) que ce renseignement ne soit utilisé que dans l'exercice du mandat ou pour l'exécution du contrat;
- d) que le renseignement ne soit pas conservé lorsque le mandat est terminé ou le contrat exécuté;

2° y prévoir les obligations suivantes que doit respecter la personne ou l'organisme qui exerce le mandat ou exécute le contrat :

- a) transmettre à l'établissement, avant la communication du renseignement, un engagement de confidentialité complété par toute personne à qui le renseignement peut être communiqué dans l'exercice du mandat ou pour l'exécution du contrat;
- b) lorsque le mandat ou le contrat est exécuté dans les locaux de l'établissement, ne transmettre aucun renseignement ni transporter aucun document contenant un tel renseignement à l'extérieur de ces locaux, sauf lorsque le directeur général de l'établissement le lui permet;
- c) aviser sans retard le directeur général de l'établissement de toute violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité du renseignement communiqué prévues au présent article;
- d) permettre à l'établissement d'effectuer toute vérification ou enquête relative à la confidentialité du renseignement communiqué.

À l'occasion de l'octroi d'un mandat ou d'un contrat de service, l'établissement doit prendre les moyens nécessaires pour s'assurer que les renseignements

communiqués conformément au présent article bénéficieront d'une protection équivalant à celle prévue à la présente loi dans les cas où le mandat ou le contrat de service peut être confié à une personne ou à un organisme à l'extérieur du Québec de même que dans les cas où les renseignements peuvent être communiqués à l'extérieur du Québec.

Le tiers qu'une personne ou un organisme s'adjoit pour exercer un mandat ou pour exécuter un contrat est soumis aux mêmes obligations que celles qui sont imposées à une telle personne ou à un tel organisme conformément au deuxième alinéa. Toutefois, l'engagement de confidentialité prévu au sous-paragraphe a) du paragraphe 2° du deuxième alinéa et l'avis prévu au sous-paragraphe c de ce paragraphe doivent être transmis par ce tiers à cette personne ou à cet organisme.

27.2. L'établissement inscrit dans un registre toute communication de renseignements effectuée en vertu de l'article 27.1.

Le registre comprend notamment :

- 1 la nature et le type des renseignements communiqués;
- 2 le nom des personnes ou des organismes à qui l'établissement a confié un mandat ou un contrat de service et à qui des renseignements sont communiqués;
- 3 l'usage projeté des renseignements communiqués;
- 4 les raisons justifiant la communication des renseignements. »

Or, l'entente ne comporte aucune clause incorporant clairement les obligations légales énoncées aux articles 27.1 et 27.2 LSSSS. En effet, selon l'entente, le Centre doit « respecter les directives en matière de communication, utilisation et conservation des dossiers médicaux et préserver la confidentialité des informations » (clause 2.3.4), sans plus. Cela semble nettement insuffisant en ce que les mesures légales – encore une fois impératives et d'ordre public – sont absentes, ce qui pourrait entraîner la nullité du contrat en vertu de l'article 27.1 LSSSS. Au surplus, ce dernier est manifestement imprécis puisque la portée et la teneur des directives demeurent inconnues.

#### **4.1.4. LA PRESTATION SÉCURITAIRE DES SERVICES**

Selon le préambule du contrat, l'hôpital doit notamment « assurer aux usagers la prestation sécuritaire de services de santé ». Il nous apparaît que l'entente devrait

également prévoir cette obligation pour le Centre, de même qu'en préciser la portée et déterminer les modalités nécessaires pour y répondre adéquatement.

À ce sujet, rappelons que l'usager a le droit de recevoir des services de santé de manière sécuritaire (LSSSS, art. 5). Par ailleurs, en vertu de l'article 233.1 LSSSS, toute personne qui, en vertu d'un contrat de service, dispense pour le compte d'un établissement des services aux usagers de ce dernier doit déclarer, au directeur général de l'établissement ou à une personne qu'il désigne, tout accident et incident qu'il a constaté, le plus tôt possible. La déclaration est versée au dossier de l'usager qui, en vertu de l'article 8 LSSSS, doit être informé de la survenance d'un accident ou d'un incident susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé. Il est étonnant que cette obligation de déclaration ne soit pas inscrite pour le Centre.

Au-delà de ce cadre légal, c'est dans une perspective de respect des droits des usagers de l'établissement et de préoccupation quant à la qualité des services qui leur sont dispensés que les aménagements nécessaires devraient être faits au contrat. Il apparaît que, tout en tenant compte de ces éléments, il y a notamment lieu de reconnaître la capacité du comité de gestion des risques de l'établissement d'analyser ces situations, dont l'effet peut être déterminant pour les usagers.

#### **4.1.5. L'ENCADREMENT CLINIQUE**

Les actes posés par les médecins, anesthésistes et chirurgiens sont assujettis, par le contrat, au contrôle de la qualité des actes par le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement (CMDP). Par contre, les actes posés par les autres professionnels, à savoir les infirmières et inhalothérapeutes ne semblent pas soumis à un semblable mécanisme d'encadrement clinique. Cet aspect nous interpelle donc également, car l'encadrement clinique constitue, pour tous les professionnels de la santé, une mesure préventive qui s'inscrit dans le cadre d'un processus continu de gestion et d'amélioration de la qualité des services dispensés aux usagers.

#### **4.1.6. L'INSPECTION**

En vertu de la clause 1.1 de l'entente, « le Centre reconnaît à l'hôpital un droit d'inspection, en tout temps, par une personne qu'elle (sic) désigne ». Comme libellé, il est impossible de savoir qui, du centre ou de l'hôpital, désigne la personne qui procède à l'inspection. Cet élément peut s'avérer problématique non seulement pour les parties contractantes, mais également pour la crédibilité et l'indépendance nécessaire à un processus d'inspection.

Quoi qu'il en soit, le droit d'inspection de l'établissement lui est reconnu uniquement pour les installations du Centre et les instruments. Le Protecteur du citoyen s'étonne que l'entente ne prévoie pas la possibilité, ou même le devoir pour l'hôpital d'effectuer des inspections en ce qui a trait à la qualité des soins et services dispensés à ses usagers. Et qu'arrive-t-il si l'établissement constate une inexécution des obligations du Centre en matière de qualité? L'entente n'y pourvoit aucunement. Pourtant, il apparaît que l'établissement devrait avoir non seulement le droit, mais

l'obligation dans de telles circonstances, sans préavis ni délai, de cesser d'adresser des usagers au Centre.

Enfin, l'entente prévoit que « le Centre pourra refuser un usager qui lui est envoyé par l'hôpital dans l'éventualité où le cadre de la pratique offert par le Centre ne se prête pas aux conditions et besoins dudit usager. » Il apparaît au Protecteur du citoyen qu'il devrait s'agir plutôt d'une obligation du Centre et non seulement d'une simple faculté d'agir ainsi.

## **4.2 LES OBSERVATIONS RECUEILLIES AUPRÈS DES PARTIES À L'ENTENTE**

### **4.2.1 DROITS DES USAGERS**

#### **4.2.1.1 Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal**

L'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal a cru utile de rappeler que « c'est afin d'assurer aux usagers de l'HSCM un accès à des soins dans de meilleurs délais, que l'entente entre l'HSCM et le Centre de chirurgie Rockland MD est intervenue. »

Pour l'établissement, l'usager dirigé au Centre Rockland MD demeure un usager de l'hôpital. De ce fait, l'ensemble du corpus législatif et réglementaire, incluant les droits des usagers prévus à la LSSSS, s'applique à la prestation de services. L'établissement argue que l'article 3.1 est suffisant puisque l'entente n'en est pas une qui lie l'usager et ne peut être considérée comme diminuant ses droits à des soins et services conformes aux exigences de la loi.

#### **4.2.1.2 Centre de chirurgie et de médecine Rockland MD**

Dans ses commentaires, le Centre rappelle la clause 3.1 du contrat qui lui semble suffisante à la reconnaissance des droits des usagers. Le Centre rappelle que l'usager est invité à se faire opérer au Centre Rockland et qu'il accepte de son plein gré que son intervention chirurgicale s'effectue à Rockland. Pour le Centre, « il faut bien comprendre que TOUT ce qui s'effectue à Rockland MD dans le cadre de l'entente est fait sous l'égide du DSP de Sacré-Cœur et par conséquent selon les règles et procédures suivies à Sacré-Cœur, lesquelles s'appliquent sans aucune altération ou modification ».

### **4.2.2 RECOURS AU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES ET AU PROTECTEUR DU CITOYEN**

#### **4.2.2.1 Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal**

L'établissement expose qu'il demeure responsable de l'usager tout au long de l'épisode de soins et que la procédure d'examen des plaintes de l'hôpital s'applique à l'usager qui reçoit sa chirurgie au Centre Rockland MD plutôt

qu'intra-muros. Plus particulièrement, les observations de l'établissement à ce sujet sont les suivantes :

« L'utilisateur peut déposer une plainte à la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'hôpital pour des soins et services reçus au Centre de chirurgie Rockland MD; l'utilisateur bénéficie véritablement d'une opportunité de s'exprimer auprès de l'hôpital quant à la qualité des services reçus lors de l'intervention pratiquée au Centre de chirurgie Rockland MD. Au lendemain de chaque intervention, un représentant de l'Hôpital communique avec chaque usager ayant subi une intervention au Centre de chirurgie Rockland MD afin de s'enquérir de son état de santé, de son appréciation des soins et du suivi en post opératoire à l'hôpital.

En outre, les parties ont convenu à l'article 2.3.5 de l'entente que le Centre de chirurgie Rockland MD s'engageait à mettre en place une procédure similaire à celle en vigueur à l'hôpital afin d'assurer le traitement d'une plainte advenant que celle-ci vise plus particulièrement un membre du personnel du Centre de chirurgie Rockland.

Le Centre de chirurgie Rockland MD a mis en application la procédure de plainte de l'hôpital. »

#### **4.2.2.2 Centre de chirurgie et de médecine Rockland MD**

Le Centre admet que c'est la procédure d'examen des plaintes de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal qui s'applique. Il ajoute :

« L'insertion dans l'entente de la mention "avec les adaptations nécessaires" apparaissant au paragraphe 2.3.5 a été dictée purement par simple modestie. En effet, rappelons que la LSSSS s'applique aux centres hospitaliers et non aux centres de chirurgie tels Rockland MD. En conséquence, considérant que Rockland n'est pas un centre hospitalier (mais qui a les mêmes préoccupations), nous avons cru qu'il y aurait peut-être, pour cette raison, à apporter certaines adaptations aux processus de recours concernés. L'application pratique de l'entente nous a révélé qu'aucune adaptation n'a été nécessaire. En effet, le processus de plainte est identique à celui de Sacré-Cœur; en fait, ce processus est CELUI de Sacré-Cœur. Par conséquent, en aucun temps les recours au commissaire prévus par la loi ne sont mis en périls. »

### **4.2.3 LA CONFIDENTIALITÉ**

#### **4.2.3.1 Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal**

L'établissement expose la procédure mise en place pour assurer la confidentialité des dossiers médicaux des patients dirigés au Centre : dossiers transmis sous scellés et accès limité font partie des mesures.

#### **4.2.3.2 Centre de chirurgie et de médecine Rockland MD**

Le Centre énumère également diverses mesures prises pour assurer la confidentialité. Il affirme se conformer à un guide d'exercice publié par le Collège des médecins concernant l'organisation du cabinet et la gestion des dossiers médicaux et au Règlement sur la tenue des dossiers, des cabinets ou bureaux des médecins ainsi que des autres effets. Par ailleurs, le personnel du Centre serait sensibilisé à la confidentialité. Enfin, le Centre rappelle la clause 2.3.3 de l'entente :

« Le Centre s'engage à collaborer à ce que la tenue de dossier, la nature des informations à y être colligées ainsi que les modalités de conservation et de protection soient conformes à la LSSSS »

### **4.2.4 LA PRESTATION SÉCURITAIRE DES SERVICES**

#### **4.2.4.1 Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal**

Pour l'établissement, l'expérience démontre un contrôle et une gestion des risques immédiats par l'hôpital. Il y aurait eu un seul incident au cours des quatre derniers mois et les mesures appropriées auraient été prises rapidement par l'hôpital

#### **4.2.4.2 Centre de chirurgie et de médecine Rockland MD**

Sur cette question, le centre fait référence aux codes de déontologie des professionnels et aux divers règlements du Collège des médecins selon lesquels les professionnels doivent livrer une prestation selon les règles de l'art. Rockland MD a également nommé un directeur médical qui veille à la bonne marche du centre, le tout, sous la gouverne du directeur des services professionnels de l'Hôpital du Sacré-Cœur.

### **4.2.5 L'ENCADREMENT CLINIQUE**

#### **4.2.5.1 Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal**

Pour les professionnels autres que des médecins, l'hôpital explique que ce sont des employés du Centre et que, ce faisant, la gestion de ce personnel relève des prérogatives de Rockland MD.

#### **4.2.5.2 Centre de chirurgie et de médecine Rockland MD**

Pour le Centre, nos commentaires initiaux ne sont pas fondés puisque les actes posés par les professionnels autres que les médecins sont sous la responsabilité du directeur médical de Rockland MD.

### **4.2.6 L'INSPECTION**

#### **4.2.6.1 Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal**

Selon l'établissement :

« Des motifs sérieux concernant la qualité des services pourraient entraîner une résiliation du contrat sans qu'il soit nécessaire de le stipuler. De plus, le comité de gestion prévu par l'entente est le forum approprié pour manifester les irritants qui seraient, de l'avis de l'hôpital, matière à régularisation pour rendre les services conformes aux exigences de l'hôpital lesquelles sont complètement en ligne avec les obligations de l'Hôpital et actuellement en vigueur dans les installations de l'hôpital. »

#### **4.2.6.2 Centre de chirurgie et de médecine Rockland MD**

Le directeur des services professionnels de l'établissement et le directeur médical du centre coordonnent toutes les opérations relatives à l'inspection.

## 5. LES CONCLUSIONS ET LES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Prenant acte de l'ensemble des observations recueillies auprès de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal et du Centre de chirurgie et de médecine Rockland MD, le Protecteur du citoyen conclut que l'entente doit être revue à la lumière non seulement de ses conclusions et recommandations, mais également en tenant compte des observations et précisions que les parties ont elles-mêmes apportées dans leur correspondance du 2 juin 2008 adressée à nos bureaux.

### 5.1 DROITS DES USAGERS

Le Protecteur du citoyen estime que les explications apportées sont insuffisantes sur cet aspect et que des ajustements doivent impérativement être apportés au contrat. Le Centre semble nier l'importance de reconnaître spécifiquement les droits énumérés à la LSSSS. Or, il ne s'agit pas ici d'un accord de nature purement privée, où l'utilisateur n'est pas concerné ou affecté par l'accord entre les parties, mais plutôt d'une entente conclue en vertu de la LSSSS, l'établissement public étant régi par cette loi et sous compétence du Protecteur du citoyen, de même que le Centre puisqu'il s'agit d'une ressource à laquelle l'établissement recourt pour la prestation de services de santé. L'entente doit être claire et sans équivoque quant aux droits assurés aux usagers, d'autant plus que les deux parties reconnaissent l'application de ces droits.

L'Hôpital du Sacré-Cœur expose que l'entente ne peut être considérée en aucune façon comme diminuant les droits à des soins et services conformes aux exigences de la LSSSS. Cette affirmation nous paraît intéressante, mais insuffisante puisque, telle que formulée, elle limite les droits des usagers aux soins et services conformes, alors que la loi prévoit notamment le droit de consentir de manière libre et éclairée, celui de recevoir l'information pertinente à la prise de décision, le droit d'être accompagné, etc.

En conséquence, Le Protecteur du citoyen recommande :

- 1. D'inclure à l'entente, dans son préambule ou une clause spécifique, le fait que les parties reconnaissent que tous les droits des usagers reconnus au Titre II de la Partie I de la LSSSS s'appliquent intégralement dans le cadre des soins et services reçus en application de l'entente, celle-ci ne pouvant en diminuer ou en restreindre la portée de quelque manière que ce soit.*

### 5.2 RECOURS AU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES ET AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Protecteur du citoyen prend acte de l'admission des parties à l'effet que la procédure d'examen des plaintes de l'établissement (LSSSS) s'applique intégralement dans le cadre des services rendus aux usagers référés au Centre Rockland MD en vertu de l'entente. Cela dit, il est nécessaire de préciser qu'il ne s'agit pas d'une faculté conditionnelle au fait qu'il n'y ait pas eu « d'adaptation nécessaire » à la réalité du Centre Rockland MD, mais

qu'il s'agit d'un processus légal obligatoire, indépendant de la volonté des parties. En effet, l'article 34 LSSSS dispose :

34. « La procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'utilisateur de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire local sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1, pour la prestation de ces services, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne. »

Ainsi, légalement, le personnel du Centre de chirurgie et de médecine Rockland MD (infirmière, préposés, inhalothérapeutes, personnel cléricale) est assujéti à la compétence du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, de même qu'à celle du Protecteur du citoyen (examen des plaintes et pouvoirs d'intervention) dans le cadre de la prestation de services aux usagers référés par l'Hôpital du Sacré-Cœur ou invités par ce dernier à se faire opérer au Centre Rockland MD par les médecins de l'hôpital. La clause 2.3.5 du contrat se lit comme suit :

« Le Centre s'engage à mettre en application une procédure d'examen des plaintes d'un usager similaire à celle en vigueur à l'Hôpital, avec les adaptations nécessaires.

Quant aux ressources humaines du Centre, les plaintes seront traitées suivant la procédure qui leur est applicable au centre. »

Cette clause déroge à la LSSSS et doit être modifiée pour tenir compte des exigences légales et des principes sous-jacents d'un traitement indépendant et impartial des insatisfactions des usagers.

En conséquence, Le Protecteur du citoyen recommande :

- 2. De modifier la clause 2.3.5 de l'entente et de préciser que l'utilisateur référé au centre Rockland MD dans le cadre de cette entente, bénéficie des recours prévus à la LSSSS, dont le recours au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement et également du recours au Protecteur du citoyen.*

### 5.3 LA CONFIDENTIALITÉ

Les observations recueillies sur cet aspect sont surprenantes. Il ne s'agit pas uniquement de savoir si des mesures sont prises pour assurer la confidentialité. Il s'agit de prévoir, à l'entente, au-delà des pratiques, les règles impératives, sous peine de nullité, prévues aux articles 27.1 et 27.2 LSSSS. La clause 2.3.3 n'a pas échappé à l'attention du Protecteur du citoyen. Cette clause prévoit :

« Le Centre s'engage à collaborer à ce que la tenue de dossier, la nature des informations à y être colligées ainsi que les modalités de conservation et de protection soient conformes à la LSSSS. »

Or, pour être conformes à la LSSSS, les exigences des articles 27.1 et 27.2 doivent être respectées.

En conséquence, Le Protecteur du citoyen recommande :

3. *Que toutes les exigences légales et d'ordre public des articles 27.1 et 27.2 LSSSS, qui doivent être incluses, sous peine de nullité, dans une entente conclue en vertu de l'article 108 LSSSS, soient incluses, de façon spécifique, à l'entente liant les parties et plus précisément, que l'entente :*
  - *indique les mesures prises par le Centre Rockland pour s'assurer, en tout temps, pendant la durée de l'exécution de l'entente, du respect de la confidentialité du renseignement communiqué, de la mise en place de mesures visant à assurer la sécurité de ce renseignement, que ce renseignement ne soit utilisé que pour l'exécution de l'entente et que le renseignement ne soit pas conservé lorsque le contrat exécuté;*
  - *prévoit les obligations suivantes que doit respecter le Centre Rockland :*
    - a) *transmettre à l'établissement, avant la communication du renseignement, un engagement de confidentialité complété par toute personne à qui le renseignement peut être communiqué dans l'exercice du mandat ou pour l'exécution du contrat;*
    - b) *lorsque le mandat ou le contrat est exécuté dans les locaux de l'établissement, ne transmettre aucun renseignement ni transporter aucun document contenant un tel renseignement à l'extérieur de ces locaux, sauf lorsque le directeur général de l'établissement le lui permet;*

- c) *aviser sans retard le directeur général de l'établissement de toute violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité du renseignement communiqué prévues au présent article;*
  - d) *permettre à l'établissement d'effectuer toute vérification ou enquête relative à la confidentialité du renseignement communiqué.*
- *indique que l'établissement procède à l'inscription dans un registre de toute communication de renseignements effectuée en vertu de l'article 27.1, notamment sur :*
- a) *la nature et le type des renseignements communiqués;*
  - b) *le nom des personnes ou des organismes à qui l'établissement a confié un mandat ou un contrat de service, et à qui des renseignements sont communiqués;*
  - c) *l'usage projeté des renseignements communiqués;*
  - d) *les raisons justifiant la communication des renseignements.*

#### **5.4 LA PRESTATION SÉCURITAIRE DES SERVICES**

Selon les observations recueillies auprès du Centre Rockland MD, la prestation sécuritaire des services est assurée par l'appartenance aux ordres professionnels et l'application des règlements qui en découle. Le Protecteur du citoyen ne partage pas ce point de vue, qu'il considère très limitatif. Le Centre expose que les professionnels de l'établissement sont sous l'autorité du Directeur des services professionnels de l'hôpital et de ses différents comités et le Directeur médical du Centre Rockland veillerait à la bonne marche du Centre et la coordination nécessaire avec Sacré-Cœur. Cela ne répond aucunement aux commentaires du Protecteur du citoyen quant à la survenance d'accidents ou d'incidents et ce qui est attendu du Centre dans ces cas. Qu'arrive-t-il si une infirmière du Centre n'administre pas le bon médicament? Le Centre va-t-il le déclarer à la famille? À l'hôpital? Comment le comité de gestion des risques de l'établissement peut-il en être informé et s'assurer que les mesures adéquates sont prises par le Centre pour **ses** usagers?

La position de l'Hôpital du Sacré-Cœur est davantage satisfaisante. En effet, l'établissement rapporte une expérience où il y a eu un contrôle et une gestion immédiate de l'événement par l'hôpital, qui a mené à la mise en application de mesures.

Ainsi, il semble, dans les faits, y avoir une reconnaissance de la compétence du comité de gestion des risques de l'établissement sur les accidents et incidents qui surviennent au Centre en ce qui a trait aux usagers de l'Hôpital du Sacré-Cœur. Il demeure néanmoins étonnant que le Centre n'en ait pas fait mention dans sa correspondance. Ainsi, l'entente est insuffisante quant à ce qui est attendu du Centre dans ces situations. Rappelons le droit

de l'usager de recevoir des services de santé sécuritaire (art. 5 LSSSS) et son droit corollaire d'être informé de tout incident ou accident dans la prestation des services (art. 8 LSSSS).

En conséquence, Le Protecteur du citoyen recommande :

4. *Que l'entente prévoie, non seulement pour l'Hôpital du Sacré-Cœur, mais tout autant pour le Centre Rockland, l'obligation d'assurer aux usagers de l'établissement la prestation sécuritaire de services de santé et notamment :*
  - *que des mécanismes clairs et transparents de déclaration des incidents et accidents soient établis et prévus au contrat entre le Centre Rockland MD et l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal;*
  - *que l'entente reconnaisse la pratique, à savoir que le comité de gestion des risques de l'établissement est saisi de ces situations afin de voir à l'application de mesures appropriées.*

## **5.5 L'ENCADREMENT CLINIQUE**

Il est clair, pour le Protecteur du citoyen, que les médecins de l'Hôpital du Sacré-Cœur sont assujettis aux différents mécanismes d'encadrement clinique de l'établissement, notamment ceux assurés par le Directeur des services professionnels et le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens. Pour les autres professionnels de l'établissement, par exemple les infirmières, il y a le Directeur des soins infirmiers et le Conseil des infirmières et infirmiers. Pour les inhalothérapeutes, il y a le Conseil multidisciplinaire. Tous ces mécanismes et leurs rôles respectifs sont prévus par la loi.

Or, en ce qui concerne l'entente, les professionnels autres que les médecins - à savoir les infirmières et les inhalothérapeutes - sont des employés du Centre et non de l'établissement. Le constat initial du Protecteur du citoyen visait donc à ce que ces professionnels, qui dispensent des soins aux usagers de l'établissement dans le cadre de l'entente, soient soumis à un semblable mécanisme d'encadrement clinique que ceux prévus par la LSSSS pour l'établissement. Le Centre répond que ces professionnels sont sous la responsabilité du directeur médical du Centre Rockland MD. Devant l'imprécision de cette affirmation, les mécanismes d'encadrement clinique pour ces professionnels demeurent inconnus, bien qu'il aille de soi qu'une personne soit en charge.

En conséquence, Le Protecteur du citoyen recommande :

5. *Que le Centre Rockland MD l'informe de la nature précise des différents mécanismes d'encadrement clinique visant les infirmières et inhalothérapeutes;*

## 5.6 L'INSPECTION

Compte tenu des observations recueillies en relation avec les constats énoncés, le Protecteur du citoyen prend acte et se satisfait de la réponse obtenue de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal. Toutefois, cet élément essentiel relatif à la résiliation du contrat devrait être prévu et stipulé spécifiquement à l'entente.

En conséquence, Le Protecteur du citoyen recommande :

6. *Que l'entente prévoie que, pour des motifs sérieux concernant la qualité des services, l'établissement peut résilier le contrat.*

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen estime que le Centre doit refuser un usager qui lui est envoyé par l'hôpital dans l'éventualité où le cadre de la pratique offert par le Centre ne se prête pas aux conditions et besoins dudit usager.

En conséquence, Le Protecteur du citoyen recommande :

7. *De modifier la clause 2.3.1 de l'entente, afin qu'elle prévoie l'obligation pour le Centre de refuser un usager qui lui est référé par l'hôpital dans l'éventualité où le cadre de la pratique offert par le Centre ne se prête pas aux conditions et besoins dudit usager.*

Enfin, compte tenu de l'impact significatif de l'entente sur les usagers,

Le Protecteur du citoyen recommande :

8. *Que des mesures immédiates soient prises pour que les usagers soient dorénavant informés qu'ils ont le droit de porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement pour les soins et services reçus au Centre Rockland MD et de leur droit de s'adresser au Protecteur du citoyen.*
9. *Que les parties l'informent de toute reconduction, prolongation ou de tout renouvellement de l'entente.*
10. *Qu'advenant une telle reconduction ou prolongation ou un tel renouvellement, l'entente comporte l'ensemble des recommandations du présent rapport d'intervention.*
11. *Que les parties lui transmettent, advenant une reconduction, prolongation ou un renouvellement de l'entente, copie de celle-ci.*

## 6. LE SUIVI

Cette « entente-pilote » est conclue pour une période initiale de six mois, allant du 6 février 2008 au 15 août 2008. Le projet doit être réévalué au terme de cette période pour tenir compte de la faisabilité et de la viabilité d'une telle entente à long terme. Pour le Protecteur du citoyen, la question du respect des usagers et de leurs droits est centrale non seulement dans l'application qui est présentement faite du contrat, mais également pour l'évaluation future et la pérennité d'un tel projet.

Les observations recueillies auprès de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal et du Centre de chirurgie et de médecine Rockland MD démontrent à la fois l'imprécision et l'ambiguïté de plusieurs éléments de l'entente. En précisant celle-ci qui, rappelons-le, pourrait être adaptée à d'autres établissements, cela permet – sans en être garant évidemment – des pratiques davantage respectueuses des usagers et de leurs droits.

D'ailleurs, le Centre Rockland MD reconnaît dans sa correspondance l'intérêt public de l'intervention du Protecteur du citoyen dans le présent dossier et le fait, qu'à la simple lecture de l'entente, il pouvait être difficile de conclure que l'ensemble des dispositions de cette dernière respecte en tout point les dispositions législatives.

Convaincu de la préoccupation partagée quant à ces mêmes valeurs et principes, le Protecteur du citoyen vous demande, tel que le prévoit l'article 25 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, de lui faire connaître, dans les 30 jours de la réception des présentes recommandations, des suites que vous entendez donner à chacune d'entre elles et, si vous ne comptez pas y donner suite, des motifs à la base de votre décision.

Concernant l'entente conclue le 13 décembre 2007 en vertu de l'article 108 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux entre l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal et le Centre de chirurgie et de médecine Rockland MD.

## ANNEXE I

### LES RECOMMANDATIONS

#### LE PROTECTEUR DU CITOYEN RECOMMANDE :

1. *D'inclure à l'entente, dans son préambule ou une clause spécifique, le fait que les parties reconnaissent que tous les droits des usagers reconnus au Titre II de la Partie I de la LSSSS s'appliquent intégralement dans le cadre des soins et services reçus en application de l'entente, celle-ci ne pouvant en diminuer ou en restreindre la portée de quelque manière que ce soit.*
2. *De modifier la clause 2.3.5 de l'entente et de préciser que l'utilisateur référé au centre Rockland MD dans le cadre de cette entente, bénéficie des recours prévus à la LSSSS, dont le recours au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement et également du recours au Protecteur du citoyen.*
3. *Que toutes les exigences légales et d'ordre public des articles 27.1 et 27.2 LSSSS, qui doivent être incluses, sous peine de nullité, dans une entente conclue en vertu de l'article 108 LSSSS, soient incluses, de façon spécifique, à l'entente liant les parties et plus précisément, que l'entente :*
  - *indique les mesures prises par le Centre Rockland pour s'assurer, en tout temps, pendant la durée de l'exécution de l'entente, du respect de la confidentialité du renseignement communiqué, de la mise en place de mesures visant à assurer la sécurité de ce renseignement, que ce renseignement ne soit utilisé que pour l'exécution de l'entente et que le renseignement ne soit pas conservé lorsque le contrat exécuté;*
  - *prévoit les obligations suivantes que doit respecter le Centre Rockland :*
    - a) *transmettre à l'établissement, avant la communication du renseignement, un engagement de confidentialité complété par toute personne à qui le renseignement peut être communiqué dans l'exercice du mandat ou pour l'exécution du contrat;*
    - b) *lorsque le mandat ou le contrat est exécuté dans les locaux de l'établissement, ne transmettre aucun renseignement ni transporter aucun document contenant un tel renseignement à l'extérieur de ces locaux, sauf lorsque le directeur général de l'établissement le lui permet;*
    - c) *aviser sans retard le directeur général de l'établissement de toute violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité du renseignement communiqué prévues au présent article;*
    - d) *permettre à l'établissement d'effectuer toute vérification ou enquête relative à la confidentialité du renseignement communiqué.*

- indique que l'établissement procède à l'inscription dans un registre de toute communication de renseignements effectuée en vertu de l'article 27.1, notamment sur :
    - a) la nature et le type des renseignements communiqués;
    - b) le nom des personnes ou des organismes à qui l'établissement a confié un mandat ou un contrat de service et à qui des renseignements sont communiqués;
    - c) l'usage projeté des renseignements communiqués;
    - d) les raisons justifiant la communication des renseignements.
4. Que l'entente prévoie, non seulement pour l'Hôpital du Sacré-Cœur, mais tout autant pour le Centre Rockland, l'obligation d'assurer aux usagers de l'établissement la prestation sécuritaire de services de santé et notamment :
    - que des mécanismes clairs et transparents de déclaration des incidents et accidents soient établis et prévus au contrat entre le Centre Rockland MD et l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal;
    - que l'entente reconnaisse la pratique, à savoir que le comité de gestion des risques de l'établissement est saisi de ces situations afin de voir à l'application de mesures appropriées.
  5. Que le Centre Rockland MD l'informe de la nature précise des différents mécanismes d'encadrement clinique visant les infirmières et inhalothérapeutes.
  6. Que l'entente prévoie que, pour des motifs sérieux concernant la qualité des services, l'établissement peut résilier le contrat.
  7. De modifier la clause 2.3.1 de l'entente, afin qu'elle prévoie l'obligation pour le Centre de refuser un usager qui lui est référé par l'hôpital dans l'éventualité où le cadre de la pratique offert par le Centre ne se prête pas aux conditions et besoins dudit usager.
  8. Que des mesures immédiates soient prises pour que les usagers soient dorénavant informés qu'ils ont le droit de porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement pour les soins et services reçus au Centre Rockland MD et de leur droit de s'adresser au Protecteur du citoyen.
  9. Que les parties l'informent de toute reconduction, prolongation ou de tout renouvellement de l'entente.
  10. Qu'advenant une telle reconduction ou prolongation ou un tel le renouvellement, l'entente comporte l'ensemble des recommandations du présent rapport d'intervention.
  11. Que les parties lui transmettent, advenant une reconduction, prolongation ou un renouvellement de l'entente, copie de celle-ci.