

<p><b>Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale</b></p> 	<b>RÈGLEMENT</b>
	Code : <b>R-04</b>
	Direction responsable : Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
	Approuvé par le comité de vigilance : 2015-12-10 Approuvé par le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens : 2015-11-11
	Adopté par le conseil d'administration le : 2016-03-08 Résolution no : <b>CA-CIUSSS-2016-03-[88]-08</b>
	Entrée en vigueur le : 2016-03-08
<b>TITRE : RÈGLEMENT RELATIF À LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS DU CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE</b>	

Article 29 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2)

Article 51 de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, chapitre O-7.2)

<p><b>CONSULTATIONS</b></p> <p><input type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers :</p> <p><input type="checkbox"/> Conseil multidisciplinaire :</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens : (2015-11-11)</p>	<p><input type="checkbox"/> Cadres :</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Autres : Comité de vigilance et de la qualité (2015-12-10)</p>
---	--

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>FONDEMENTS.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>PRINCIPE .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>OBJECTIF .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>CHAMP D'APPLICATION .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>DÉFINITIONS.....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>MODALITÉS .....</b>	<b>8</b>
<b>6.1</b>	<b>FONCTION DU COMMISSAIRE .....</b>	<b>8</b>
<b>6.2</b>	<b>FONCTION DU MÉDECIN EXAMINATEUR.....</b>	<b>9</b>
<b>6.3</b>	<b>FONCTION DU COMITÉ DE RÉVISION .....</b>	<b>9</b>
<b>6.4</b>	<b>IMMUNITÉ.....</b>	<b>9</b>
<b>6.5</b>	<b>NON-CONTRAIGNABILITÉ .....</b>	<b>9</b>
<b>6.6</b>	<b>SERMENT .....</b>	<b>9</b>
<b>6.7</b>	<b>CONFLIT D'INTÉRÊTS .....</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ.....</b>	<b>10</b>
<b>7.1</b>	<b>FORMULATION DE LA PLAINTÉ .....</b>	<b>10</b>
<b>7.2</b>	<b>ACHEMINEMENT .....</b>	<b>10</b>
<b>7.3</b>	<b>CONTENU DE LA PLAINTÉ.....</b>	<b>10</b>
<b>7.4</b>	<b>ASSISTANCE .....</b>	<b>10</b>
<b>7.5</b>	<b>INFORMATION AU PLAIGNANT .....</b>	<b>11</b>
<b>7.6</b>	<b>RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ .....</b>	<b>11</b>
<b>7.7</b>	<b>AVIS DE RÉCEPTION.....</b>	<b>11</b>
<b>7.8</b>	<b>TRANSFERT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE.....</b>	<b>12</b>
<b>7.9</b>	<b>AVIS À UNE RESSOURCE EXTERNE .....</b>	<b>12</b>
<b>8</b>	<b>TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE .....</b>	<b>13</b>
<b>8.1</b>	<b>RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ .....</b>	<b>13</b>
<b>8.2</b>	<b>ABSENCE DE COMPÉTENCE.....</b>	<b>13</b>
<b>8.3</b>	<b>PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI .....</b>	<b>13</b>
<b>8.4</b>	<b>AVIS D'EXAMEN .....</b>	<b>13</b>
<b>8.5</b>	<b>CONCILIATION .....</b>	<b>13</b>
<b>8.6</b>	<b>CONVOCATION .....</b>	<b>13</b>
<b>8.7</b>	<b>DOSSIER DE L'USAGER .....</b>	<b>14</b>
<b>8.8</b>	<b>CONSULTATION D'UN EXPERT EXTERNE .....</b>	<b>14</b>
<b>8.9</b>	<b>QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE.....</b>	<b>14</b>

8.10	ÉTUDE DES QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE .....	14
8.11	CONCLUSION ET DÉLAI .....	14
8.12	PRÉSUMPTION.....	14
8.13	SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE.....	15
8.14	REFUS DE DONNER SUITE À UNE RECOMMANDATION.....	15
8.15	TRANSMISSION À L'ORDRE PROFESSIONNEL.....	15
8.16	RAPPORT OU RECOMMANDATION DU COMMISSAIRE.....	15
<b>9</b>	<b>LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR.....</b>	<b>16</b>
9.1	PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI .....	16
9.2	PLAINTÉ AU REGARD DE L'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DE L'ACTE .....	16
9.3	ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE .....	16
9.4	RENOI DISCIPLINAIRE .....	16
9.5	RAPPORT DE SUIVI .....	16
9.6	EXAMEN PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR .....	16
9.7	AVIS D'EXAMEN .....	17
9.8	CONCILIATION .....	17
9.9	CONVOCATION .....	17
9.10	DOSSIER MÉDICAL D'UN USAGER .....	17
9.11	CONSULTATION .....	17
9.12	RÉORIENTATION DE LA PLAINTÉ.....	17
9.13	CONCLUSION ET DÉLAI .....	18
9.14	PRÉSUMPTION.....	18
9.15	RAPPORT OU RECOMMANDATION .....	18
<b>10</b>	<b>COMITÉ DE RÉVISION.....</b>	<b>18</b>
10.1	DEMANDE DE RÉVISION .....	18
10.2	MOTIF DE LA DEMANDE ET EXCLUSIONS .....	19
10.3	DÉLAI .....	19
10.4	AVIS DE RÉCEPTION.....	19
10.5	TRANSMISSION DU DOSSIER DE PLAINTÉ .....	19
10.6	RÉVISION .....	19
10.7	CONVOCATION .....	19
10.8	DOSSIER MÉDICAL DE L'USAGER .....	19
10.9	COMPÉTENCE .....	20
10.10	DÉCISION.....	20
10.11	DÉCISION FINALE .....	20
10.12	RAPPORT ET RECOMMANDATION.....	20
<b>11</b>	<b>DOSSIER DE PLAINTÉ.....</b>	<b>21</b>
11.1	CONSTITUTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ .....	21
11.2	CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTÉ.....	21
11.3	TRANSMISSION AU PROTECTEUR DU CITOYEN.....	21
11.4	INTERDICTION.....	21

11.5	CONSERVATION ET DESTRUCTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ .....	21
12	RAPPORT ANNUEL SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES .....	22
12.1	RAPPORT ANNUEL DU COMMISSAIRE .....	22
12.2	RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR .....	22
12.3	RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION .....	22
12.4	RESPONSABILITÉ .....	23
13	DISPOSITIONS FINALES.....	23
13.1	REPRÉSAILLES.....	23
13.2	ENTRÉE EN VIGUEUR .....	23
13.3	RÉVISION .....	23
14	ANNEXE.....	23
14.1	ANNEXE 1 : ASSERMENTATION.....	23
	ANNEXE 1.....	24

NOTE : Le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

## **1 FONDEMENTS**

Le présent règlement est élaboré en vertu des dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre P-32) (LSSSS), de ses règlements, et de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, chapitre O-7.2) (Loi).

Ces dispositions énoncent que toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée. Afin de permettre aux usagers de l'Établissement d'exprimer leur insatisfaction, lorsque nécessaire, l'Établissement, en respect de ses obligations légales, établit la présente procédure d'examen des plaintes formulées par les usagers recevant des services.

Depuis le 1er avril 2015, suite à l'adoption de la Loi, les plaintes visées à l'article 60 de la LSSSS font désormais partie intégrante du mandat du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'Établissement.

Pour les fins de l'application du présent règlement, l'examen des plaintes des usagers de « l'Établissement » comprennent les usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale et les usagers de l'établissement regroupé Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's.

## **2 PRINCIPE**

Le règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes de l'Établissement est institué tel que défini dans les lois précitées. Il privilégie la reconnaissance et le respect des droits des usagers ainsi que le traitement diligent de leurs plaintes. Il reconnaît également l'importance du Code d'éthique adopté par le conseil d'administration de l'Établissement à titre d'instrument essentiel visant une qualité de services en amélioration continue et assurant aux usagers le plus grand respect de leurs droits.

## **3 OBJECTIF**

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure et la mise en œuvre des fonctions reliées à l'examen des plaintes des usagers de l'Établissement conformément aux dispositions légales.

## **4 CHAMP D'APPLICATION**

Le présent règlement s'applique au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, au commissaire local adjoint, au médecin examinateur, aux membres du comité de révision, à tous les intervenants œuvrant au sein de l'Établissement ainsi qu'aux usagers désireux de porter plainte.

## 5 DÉFINITIONS

Dans le présent règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions ou termes suivants signifient :

**Conseil d'administration** : conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

**CMDP** : conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Établissement.

**Commissaire** : commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'Établissement.

**Commissaire local adjoint** : commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services de l'Établissement.

**Comité de révision** : comité institué par le conseil d'administration pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident.

**Comité des usagers** : comité des usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale en vertu de l'article 60 de la Loi et les comités institués en vertu de l'article 209 de la LSSSS qui continuent d'exister en vertu de l'article 203 de la Loi. Ces comités ont notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager, son mandataire ou son représentant dans toute démarche qu'ils entreprennent.

**Comité de vigilance et de la qualité** : comité institué par le conseil d'administration ayant principalement pour fonction d'assurer le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, du médecin examinateur ou du Protecteur du citoyen auprès du conseil d'administration quant aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées relevant de leur compétence respective.

**Établissement** : CIUSSS de la Capitale-Nationale et l'Établissement regroupé Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's.

**Intervenant** : tout membre du personnel, chercheur, stagiaire, contractuel ou bénévole œuvrant au sein de l'Établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de service ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de leurs fonctions ou de leur profession.

**LSSSS** : Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2).

**Loi** : Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, chapitre O-7.2).

**Mandataire** : une personne désignée par un usager apte afin d'effectuer le suivi d'une plainte en lieu et place de ce dernier. Dans un tel cas, l'usager doit signer un consentement écrit confirmant qu'il mandate une personne désignée à cette fin et ce consentement doit être versé au dossier de plainte de l'usager.

**Médecin examinateur** : médecin nommé par le conseil d'administration de l'Établissement, sous recommandations du comité exécutif du CMDP, aux fins de l'application de la procédure d'examen des plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien, de même qu'un résident de l'Établissement.

**Ministre** : ministre de la Santé et des Services sociaux.

**Organisme d'assistance et d'accompagnement** : organisme communautaire mandaté par le Ministre conformément à l'article 76.6 de la LSSSS, pour assister et pour accompagner, sur demande, un usager, son mandataire ou son représentant dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur du citoyen, incluant les cas où la plainte est acheminée vers le CMDP de l'Établissement et de l'accompagner pendant la durée du recours.

**Plaignant** : toute personne physique qui formule une plainte, qu'elle soit usagère ou une personne autorisée par la LSSSS ou le Code civil du Québec à la représenter, un proche ou en l'absence de ce dernier, une personne significative.

**Plainte** : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un plaignant auprès du commissaire ou du commissaire local adjoint concernant les soins et les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus (incluant ceux reçus à l'intérieur d'un projet de recherche), 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 auxquels l'Établissement a recours pour la prestation de services, notamment par ententes visées aux articles 108, 108.1.,108.2. (services de télésanté), 108.3 (organisme communautaire) de la LSSSS, d'un organisme communautaire au sens de l'article 334 de la LSSSS, d'une résidence privée d'hébergement au sens de l'article 454 de la LSSSS, d'une résidence pour personnes âgées au sens de l'article 346.0.1 de la LSSSS, d'une ressource d'hébergement en toxicomanie et alcoolisme, des services préhospitaliers d'urgence, sauf dans ce dernier cas, pour ceux relevant de la compétence d'Urgences santé.

**Plainte écrite** : une plainte est réputée être écrite lorsqu'elle est reproduite sur un support permettant de reconnaître la signature de l'auteur de la plainte. Une plainte, même écrite, qui ne comporte pas la signature de son auteur, n'est pas une plainte écrite.

**Président-directeur général** : président-directeur général de l'Établissement en conformité de l'article 50 de la Loi.

**Protecteur du citoyen** : Protecteur du citoyen est substitué au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, nommé par le gouvernement du Québec en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen (RLRQ, chapitre P-32).

**Représentant de l'utilisateur** : toute personne reconnue à titre de représentant de l'utilisateur conformément à l'article 12 de la LSSSS, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil du Québec.

**Réseau local de services de santé et de services sociaux** : L'Établissement assume les responsabilités d'une instance locale prévues aux articles 99.5 à 97 de la LSSSS pour les réseaux locaux de santé et de services sociaux compris dans son réseau territorial de santé et de services sociaux. L'Établissement est responsable par conséquent d'assurer le

développement et le bon fonctionnement de ces réseaux locaux de services de santé et de services sociaux en vertu de l'article 38 de la Loi.

**Ressources externes** : ressource intermédiaire ou une ressource de type familial, ou tout autre organisme, société ou personne auxquels recourt l'établissement pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi, sauf les services donnés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident exerçant sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.

**Soins et services** : les soins et les services de santé ou les services sociaux offerts par l'Établissement, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auxquels l'Établissement a recours pour la prestation de services, notamment par ententes visées aux articles 108, 108.1.,108.2. (services de télésanté), 108.3 (organisme communautaire) de la LSSSS, par un organisme communautaire au sens de l'article 334 de la LSSSS, par une résidence privée d'hébergement au sens de l'article 454 de la LSSSS, par une résidence pour personnes âgées au sens de l'article 346.0.1 de la LSSSS, par une ressource d'hébergement en toxicomanie et alcoolisme, découlant de services préhospitaliers d'urgence, sauf dans ce dernier cas, pour ceux relevant de la compétence d'Urgences santé.

**Usager** : toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des soins et des services de l'Établissement ou qui participe à une recherche. Ce terme comprend, le cas échéant, tout mandataire, tout représentant de l'usager ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé.

## 6 MODALITÉS

### 6.1 FONCTION DU COMMISSAIRE

Le commissaire est nommé par le conseil d'administration et relève de ce dernier. Il est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leurs plaintes.

À cette fin, il exerce exclusivement les fonctions prévues à l'article 33 de la LSSSS, dont celle de faire la lumière sur les motifs des plaintes en collaboration avec les gestionnaires, de faire le suivi de la plainte auprès du plaignant et s'il y a lieu, d'émettre des recommandations aux gestionnaires afin de conserver ou d'augmenter la qualité des soins et des services et d'éviter que les situations ne se reproduisent.

Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire doit également intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Il fait également la promotion du régime d'examen des plaintes. À cette fin, le commissaire prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la procédure de formulation de la plainte et de son traitement soient portées à la connaissance du public et à celle des intervenants par différentes stratégies.

Le commissaire traite certains dossiers en collaboration avec le médecin examinateur.

Conformément à l'article 30 de la LSSSS, le commissaire local adjoint, quant à lui, exerce les fonctions que le commissaire lui délègue et agit sous son autorité. Dans

l'exercice de ses fonctions le commissaire local adjoint est investi des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire.

## **6.2 FONCTION DU MÉDECIN EXAMINATEUR**

Le médecin examinateur examine toute plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans l'Établissement, incluant les centres de recherche. Lors de l'examen d'une plainte, il doit faire la lumière sur les motifs de celle-ci, faire le suivi auprès du plaignant et émettre des recommandations afin de conserver ou d'augmenter la qualité des soins et des services et éviter que les situations ne se reproduisent. Il traite certains dossiers en collaboration avec le commissaire et/ ou le commissaire local adjoint.

## **6.3 FONCTION DU COMITÉ DE RÉVISION**

Le comité de révision est formé de membres nommés par le conseil d'administration. Il a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte par le médecin examinateur de l'Établissement. Il n'a pas compétence lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires ou lorsqu'une plainte a été rejetée par le médecin examinateur qui l'a jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

## **6.4 IMMUNITÉ**

Le commissaire, le commissaire local adjoint, le médecin examinateur et le comité de révision ou l'un de ses membres, ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.

## **6.5 NON-CONTRAIGNABILITÉ**

Malgré toute disposition incompatible d'une loi, le commissaire, le commissaire local adjoint, le médecin examinateur et le comité de révision ou l'un de ses membres ne peuvent être contraints devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel obtenu dans l'exercice de leurs fonctions, ni de produire un document contenant un tel renseignement, si ce n'est qu'aux fins du contrôle de sa confidentialité.

## **6.6 SERMENT**

Conformément à la LSSSS, le commissaire, le commissaire local adjoint, le médecin examinateur, les membres du comité de révision ou un membre d'un comité d'un CMDP doivent prêter le serment prévu à l'annexe 1 du présent règlement, avant de commencer à exercer leurs fonctions.

## **6.7 CONFLIT D'INTÉRÊTS**

Le commissaire, le commissaire local adjoint, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent révéler tout conflit d'intérêts, réel ou apparent. Plus particulièrement, ils le doivent s'ils ont, eux ou leurs proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte.

## **7 FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE**

### **7.1 FORMULATION DE LA PLAINTE**

Lorsqu'un usager n'obtient pas satisfaction auprès du personnel ou du gestionnaire, il peut formuler une plainte écrite ou verbale au commissaire.

Lorsqu'un usager manifeste son intention de formuler une plainte, il est référé au commissaire et tout intervenant ou gestionnaire doivent lui fournir les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire. À cette fin, le commissaire prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la formulation d'une plainte et à son traitement sont portées à la connaissance du public.

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment selon l'urgence ou l'état de santé de l'utilisateur, un intervenant ou un gestionnaire peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale du plaignant en remplissant le formulaire prévu à cet effet et le transmettre sans délai au commissaire.

### **7.2 ACHEMINEMENT**

Tout intervenant ou tout gestionnaire qui reçoit une plainte écrite ou verbale d'un usager doit l'acheminer sans délai au commissaire.

### **7.3 CONTENU DE LA PLAINTE**

Toute plainte doit notamment contenir les éléments suivants :

- la date de la formulation de la plainte;
- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone du plaignant;
- le numéro de chambre de l'unité de soins ou de la ressource d'hébergement où l'utilisateur peut être joint, s'il y a lieu;
- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone du représentant, dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'utilisateur, ainsi que le lien qui existe entre eux, s'il y a lieu;
- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne de l'organisme d'assistance et d'accompagnement, s'il y a lieu;
- la date et l'heure à laquelle s'est produit l'évènement qui est à la source de la plainte, s'il y a lieu;
- l'objet de l'insatisfaction du plaignant;
- un exposé des faits détaillé (quand, où);
- le nom et le prénom des personnes concernées, s'il y a lieu;
- les résultats escomptés à la suite du traitement de la plainte, s'il y a lieu.

### **7.4 ASSISTANCE**

Le commissaire doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance au plaignant pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris lorsque la plainte doit être transmise au comité de révision.

Le commissaire doit informer le plaignant de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance ou par un membre du comité des usagers,

de même que du droit qu'il a d'être assisté et accompagné par la personne de son choix.

## **7.5 INFORMATION AU PLAIGNANT**

Le commissaire fournit, à la demande du plaignant, toute information relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers. De plus, il doit l'informer de la protection que la LSSSS reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

## **7.6 RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

Sur réception d'une plainte, le commissaire enregistre la date de réception au système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services prévu à cet effet. Il procède à l'étude de la situation pour déterminer la recevabilité de la plainte. S'il s'agit d'une plainte, d'une demande d'intervention ou d'une demande de soutien, il procède à l'ouverture d'un dossier.

Dans le cas d'une plainte écrite, le commissaire s'assure que la plainte contient tous les éléments nécessaires à son traitement et, à défaut, en informe le plaignant afin que les informations manquantes lui soient fournies dans les meilleurs délais.

Dans le cas d'une plainte verbale, le commissaire recueille les informations pertinentes.

S'il s'agit d'une plainte portant sur un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, il réfère cette plainte au médecin examinateur, à l'exception des plaintes portant sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques. Dans ce dernier cas, la plainte est examinée par le commissaire tel que stipulé dans la LSSSS.

## **7.7 AVIS DE RÉCEPTION**

Le commissaire doit, dans les cinq (5) jours suivant la réception de la plainte écrite ou verbale, expédier un accusé de réception par écrit au plaignant, à moins que les conclusions de l'examen de la plainte ne lui soient transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte.

L'accusé réception doit indiquer :

- la date de la réception de la plainte;
- la date de son transfert au médecin examinateur lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;
- le nom de l'organisme d'assistance et ses coordonnées;
- les délais prescrits par la LSSSS pour examiner la plainte, soit 45 jours à compter de la date de réception de la plainte ou, le cas échéant, de la date de transfert au médecin examinateur;
- la mention que l'omission par le commissaire de communiquer au plaignant ses conclusions à la suite de l'examen de la plainte dans le délai de 45 jours donne ouverture au recours auprès du Protecteur du citoyen ou, si cette omission est celle du médecin examinateur, ouverture au recours auprès du comité de révision;

- dans tous les cas, les recours qui peuvent être exercés par le plaignant, s'il est en désaccord avec les conclusions du commissaire ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

### **7.8 TRANSFERT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE**

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'Établissement, incluant le centre de recherche, le commissaire transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur. Il lui transfère également tout écrit ou tout document afférent à cette plainte.

Toutefois, lorsque la plainte porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels impliquant des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, incluant le secteur de la recherche, elle est examinée par le commissaire, à moins qu'il ne soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que l'objet de la plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

### **7.9 AVIS À UNE RESSOURCE EXTERNE**

Lorsque la plainte porte sur les soins et les services dispensés par une ressource externe à laquelle l'Établissement a recours pour la prestation de soins et de services, le commissaire en informe l'autorité concernée. Si la plainte est écrite, le commissaire lui transmet un avis écrit et s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour le plaignant, il lui communique une copie ou un résumé de la plainte. Si la plainte est verbale, le commissaire en informe verbalement l'autorité concernée.

## **8 TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE**

### **8.1 RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ**

Le commissaire juge de la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un usager ou par son représentant avec le consentement de l'usager s'il est apte à le donner et que la plainte porte sur les soins et les services offerts par l'Établissement ou par une ressource externe à laquelle l'Établissement a recours pour la prestation de soins et de services.

### **8.2 ABSENCE DE COMPÉTENCE**

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence du commissaire, ce dernier en informe le plaignant et il peut, avec le consentement de la personne concernée, en saisir l'autorité compétente.

### **8.3 PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI**

Le commissaire peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe le plaignant et si la plainte est écrite, il doit le faire par écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte.

### **8.4 AVIS D'EXAMEN**

Le commissaire avise par écrit et sans délai le plaignant, l'autorité concernée de l'Établissement et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée par la plainte, de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, le commissaire doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties.

### **8.5 CONCILIATION**

Le commissaire qui procède à l'examen d'une plainte peut agir à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et tenir compte des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en éviter la répétition ou d'en atténuer les conséquences. En outre, le commissaire peut formuler, à tous les niveaux de l'Établissement, les recommandations à portée individuelle ou systémique qu'il juge appropriées.

### **8.6 CONVOCATION**

Le commissaire peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge pertinent à l'examen de la plainte ou à la conduite d'une intervention. Lorsque la personne qui est convoquée par le commissaire ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'Établissement ou qu'elle y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du commissaire au plus tard dans un délai de cinq (5) jours. Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le commissaire.

## **8.7 DOSSIER DE L'USAGER**

À des fins d'enquête, le commissaire et le commissaire local adjoint ont accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou de tout document s'y trouvant.

## **8.8 CONSULTATION D'UN EXPERT EXTERNE**

Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe à l'Établissement.

## **8.9 QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE**

En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire en saisit l'autorité compétente de l'Établissement, soit la Direction des ressources humaines et des communications (DRHC) ou de la ressource externe, pour évaluation, décision et suivi du dossier pouvant impliquer la prise de mesures appropriées. Il peut formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions. Il peut également, s'il le juge nécessaire, aviser l'ordre professionnel de la personne concernée par la plainte

## **8.10 ÉTUDE DES QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE**

L'autorité compétente visée doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et elle doit faire périodiquement rapport au commissaire sur l'évolution du dossier.

Le commissaire doit être informé de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard du membre du personnel concerné. Le commissaire doit en informer l'utilisateur ou son représentant par écrit.

## **8.11 CONCLUSION ET DÉLAI**

Le commissaire doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer les conclusions de son examen au plaignant au plus tard dans les 45 jours suivant la réception de celle-ci, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration ainsi qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'Établissement ou, le cas échéant, à la plus haute autorité de la ressource externe. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit.

Il doit également informer le plaignant du recours qu'il peut exercer auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.

## **8.12 PRÉSUMPTION**

Lorsque le commissaire fait défaut de respecter le délai de quarante-cinq (45) jours prévu à la LSSSS, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives au plaignant le jour de l'expiration de ce délai. Ce dernier peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

### **8.13 SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE**

Lorsque des recommandations sont émises, le gestionnaire doit, dans un délai raisonnable, informer par écrit le commissaire s'il accepte d'appliquer la recommandation ainsi que la date prévue pour l'appliquer. Une fois la recommandation réalisée, il doit en informer par écrit le commissaire.

### **8.14 REFUS DE DONNER SUITE À UNE RECOMMANDATION**

Lorsqu'un gestionnaire refuse de donner suite à une recommandation, il en avise le commissaire par écrit en indiquant les raisons et il propose des pistes de solutions alternatives.

Lorsque la direction ou le responsable des services en cause de l'Établissement ou, selon le cas, lorsque la plus haute autorité de la ressource externe ayant fait l'objet d'une plainte n'entend pas donner suite à une recommandation formulée dans les conclusions motivées du commissaire, celui-ci peut adresser au conseil d'administration tout rapport ou toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le conseil d'administration examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le commissaire et il prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances en tenant compte, le cas échéant, des recommandations formulées par le comité de vigilance et de la qualité.

### **8.15 TRANSMISSION À L'ORDRE PROFESSIONNEL**

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un membre du personnel de l'Établissement membre d'un ordre professionnel, ou d'une sage-femme, le justifie, il la transmet à l'ordre professionnel concerné et en avise le commissaire. Le commissaire informe par écrit le plaignant de la décision du conseil d'administration.

### **8.16 RAPPORT OU RECOMMANDATION DU COMMISSAIRE**

Le commissaire peut transmettre au conseil d'administration tout rapport ou toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le comité de vigilance et de la qualité est responsable d'assurer, auprès du conseil d'administration, le suivi des recommandations du commissaire. Il examine les recommandations émises ainsi que le suivi des recommandations ou tout rapport que lui transmet le commissaire. Il effectue les recommandations appropriées, le cas échéant, auprès du conseil d'administration. Le président de ce comité effectue un suivi auprès du conseil d'administration lors de ses séances ordinaires.

## **9 LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR**

### **9.1 PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI**

Le médecin examinateur peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe le plaignant et si la plainte est écrite, il lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte et en informe le commissaire, tel que stipulé à la LSSSS.

### **9.2 PLAINTÉ AU REGARD DE L'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DE L'ACTE**

La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques s'avère de la compétence du médecin examinateur.

### **9.3 ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE**

Le médecin examinateur doit, le plus tôt possible après avoir été saisi d'une plainte, procéder à une évaluation préliminaire de celle-ci afin d'en déterminer le mode de traitement le plus approprié à partir des informations dont il dispose.

### **9.4 RENVOI DISCIPLINAIRE**

Le médecin examinateur peut, s'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d'impliquer une sanction disciplinaire, choisir d'acheminer la plainte qui concerne un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens auprès de ce conseil pour qu'il procède à son étude selon les règles applicables.

Lorsque la plainte concerne un résident il peut, de la même manière, l'acheminer à l'autorité compétente. Le médecin examinateur achemine alors la plainte au directeur de la Direction de l'enseignement et des affaires universitaires.

Dans tous les cas, le médecin examinateur transmet une copie de sa décision au professionnel visé par la plainte. Il en informe également le plaignant ainsi que le commissaire.

### **9.5 RAPPORT DE SUIVI**

Le médecin examinateur doit, à tous les 60 jours à compter de la date où le plaignant a été informé de la réorientation de sa plainte pour étude à un comité de discipline constitué par le CMDP, faire rapport par écrit à cette personne sur le progrès de l'étude de cette plainte.

### **9.6 EXAMEN PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR**

Le médecin examinateur peut, après évaluation préliminaire d'une plainte, décider de procéder à son examen de la manière décrite aux articles 41 à 50 de la LSSSS.

Outre ses fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers, le médecin examinateur procède pareillement à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, formulée par toute autre personne qu'un usager ou son représentant.

## **9.7 AVIS D'EXAMEN**

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, le plaignant ainsi que le professionnel visé par celle-ci de sa décision de l'examiner. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, le médecin examinateur doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties. L'avis transmis au professionnel visé par la plainte doit contenir la mention que celui-ci a accès au dossier de plainte et indiquer les modalités de cet accès.

## **9.8 CONCILIATION**

Le médecin examinateur qui procède à l'examen d'une plainte agit à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, il doit proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en éviter la répétition ou d'en atténuer les conséquences. Le médecin examinateur peut, en outre, formuler toute recommandation individuelle ou systémique qu'il juge appropriée.

## **9.9 CONVOCATION**

Le médecin examinateur peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge pertinent à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par le médecin examinateur ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'Établissement ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du médecin examinateur. Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le médecin examinateur.

## **9.10 DOSSIER MÉDICAL D'UN USAGER**

À des fins d'enquête, le médecin examinateur a accès au dossier médical de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou de tout document contenus au dossier.

## **9.11 CONSULTATION**

Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire. Si le conseil d'administration l'y autorise, il peut consulter tout expert externe à l'Établissement.

## **9.12 RÉORIENTATION DE LA PLAINTÉ**

Si le médecin examinateur est d'avis que selon la nature des faits soumis à son examen ceux-ci sont susceptibles d'entraîner l'imposition d'une sanction disciplinaire, le médecin examinateur doit, en cours d'examen, transférer la plainte pour qu'elle soit traitée en vertu de l'article 9.4 de ce règlement (article 48 de la LSSSS).

Le médecin examinateur doit informer le plaignant, le professionnel visé ainsi que le commissaire de la nouvelle orientation de la plainte.

### **9.13 CONCLUSION ET DÉLAI**

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et communiquer les conclusions et, le cas échéant, ses recommandations au plaignant au plus tard quarante (45) jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par le commissaire.

Il communique également au professionnel visé ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations. Il doit également informer les parties du recours dont elles peuvent se prévaloir auprès du comité de révision et des moyens de l'exercer.

Il transmet une copie de ses conclusions et, le cas échéant, de ses recommandations au commissaire. La conclusion et, le cas échéant, les recommandations du médecin examinateur doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

### **9.14 PRÉSUMPTION**

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu de quarante (45) jours prévu à la LSSSS, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives au plaignant le jour de l'expiration de ce délai. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

### **9.15 RAPPORT OU RECOMMANDATION**

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés par l'Établissement.

Le conseil d'administration examine tout rapport ou toute recommandation que lui transmet le médecin examinateur et il prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances en tenant compte, le cas échéant, des recommandations formulées par le comité de vigilance et de la qualité.

## **10 COMITÉ DE RÉVISION**

### **10.1 DEMANDE DE RÉVISION**

Le plaignant ou le professionnel visé par une plainte qui sont en désaccord avec les conclusions qui leur ont été transmises ou qui sont réputées leur avoir été transmises par le médecin examinateur, peuvent adresser une demande de révision auprès du comité de révision. Cette demande doit être faite par écrit ou verbalement et adressée au président du comité de révision. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur.

Le commissaire doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance au plaignant pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute autre démarche relative à celle-ci.

## **10.2 MOTIF DE LA DEMANDE ET EXCLUSIONS**

Une demande de révision doit porter sur les conclusions transmises par le médecin examinateur. Une telle demande ne peut porter sur le rejet sommaire d'une plainte ou sur la décision du médecin examinateur de l'acheminer pour étude à des fins disciplinaires.

## **10.3 DÉLAI**

La demande de révision doit être faite dans les soixante (60) jours suivant la date de réception des conclusions qui y donnent ouverture ou le jour de l'expiration du délai de quarante-cinq (45) jours visé à la LSSSS si ces conclusions n'ont pas été transmises.

Le comité de révision peut recevoir une demande hors délai s'il est d'avis que le plaignant était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

## **10.4 AVIS DE RÉCEPTION**

Le président du comité de révision avise, par écrit et sans délai, la personne qui lui a adressé une demande de révision de la date de réception de celle-ci. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. Il communique une copie de cet avis au médecin examinateur, au professionnel visé par la plainte ainsi qu'au commissaire.

## **10.5 TRANSMISSION DU DOSSIER DE PLAINTÉ**

Dans les cinq (5) jours de la réception de la copie d'une demande de révision, le médecin examinateur transmet au président du comité de révision le dossier complet de plainte qu'il a constitué.

## **10.6 RÉVISION**

Le comité de révision détermine si le médecin examinateur a procédé à l'examen de la plainte avec diligence et avec un souci apparent d'équité. Il doit également s'assurer que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits des personnes concernées de même que sur les normes et les standards professionnels.

## **10.7 CONVOCATION**

Le comité de révision peut convoquer toute personne à une rencontre incluant un membre du personnel ou d'une ressource externe, toute sage-femme, tout membre du CMDP de l'Établissement. Ces personnes doivent, sauf excuse valable, assister à la rencontre. Également, elles doivent lui fournir des renseignements et documents qu'il juge utiles à l'examen de la demande.

Le comité de révision doit permettre au plaignant, au professionnel et au médecin examinateur concernés de présenter leurs observations.

## **10.8 DOSSIER MÉDICAL DE L'USAGER**

À des fins d'enquête, le comité de révision a accès au dossier médical de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou de tout document contenus au dossier.

## **10.9 COMPÉTENCE**

Motifs à l'appui, le comité de révision doit conclure à l'une des options suivantes :

- confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité de révision et qu'il transmette ses nouvelles conclusions au plaignant, avec copie au comité de révision, au professionnel concerné et au commissaire;
- acheminer une copie de la plainte et du dossier pour qu'elle soit traitée par le CMDP pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin;
- recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toutes mesures de nature à réconcilier leur intérêt.

## **10.10 DÉCISION**

Dans les soixante (60) jours de la réception d'une demande de révision, le comité de révision doit communiquer par écrit un avis motivé au plaignant, au professionnel concerné, au médecin examinateur et au commissaire. La décision du comité de révision doit être versée au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

## **10.11 DÉCISION FINALE**

La décision du comité de révision est finale et ne peut être révisée.

## **10.12 RAPPORT ET RECOMMANDATION**

Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration avec copie au CMDP, au moins une fois par année et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés par l'Établissement.

## **11 DOSSIER DE PLAINTE**

### **11.1 CONSTITUTION DU DOSSIER DE PLAINTE**

Le dossier de plainte est strictement confidentiel. Il ne peut être rendu accessible que conformément à la LSSSS. Il est constitué et tenu par le commissaire, le commissaire local adjoint ou, le cas échéant, par le médecin examinateur.

### **11.2 CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTE**

Le dossier de plainte doit notamment inclure tout document se rapportant à la plainte et à son traitement produit ou reçu par le commissaire ou le commissaire local adjoint et, le cas échéant, produit ou reçu par le médecin examinateur ou, selon le cas, par le comité de révision. Le gouvernement peut, par règlement, déterminer le contenu du dossier de plainte.

### **11.3 TRANSMISSION AU PROTECTEUR DU CITOYEN**

Le commissaire doit, dans les cinq (5) jours de la réception de la demande écrite du Protecteur du citoyen, lui transmettre une copie complète du dossier de plainte.

### **11.4 INTERDICTION**

Aucun document inclus au dossier de plainte ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du CMDP de l'Établissement. Toutefois, les conclusions motivées du médecin examinateur et, le cas échéant, les recommandations qui l'accompagnent ainsi que, le cas échéant, l'avis du comité de révision doivent être versés au dossier du membre du CMDP visé par la plainte.

### **11.5 CONSERVATION ET DESTRUCTION DU DOSSIER DE PLAINTE**

Après la fermeture du dossier de plainte, celui-ci est conservé pour une période de cinq (5) ans. Au terme de cette période, le commissaire voit à sa destruction en utilisant des moyens respectant la confidentialité des documents.

## **12 RAPPORT ANNUEL SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES**

### **12.1 RAPPORT ANNUEL DU COMMISSAIRE**

Au plus tard à la date fixée par le conseil d'administration, le commissaire prépare le rapport prévu à l'article 76.11 de la LSSSS.

Le conseil d'administration de l'Établissement doit transmettre au ministre, une fois par année, et chaque fois qu'il le requiert, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, sur la satisfaction des usagers de même que sur le respect de leurs droits.

Ce rapport comprend le bilan des activités du commissaire et intègre le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision. Le rapport doit aussi rendre compte des mesures recommandées par le commissaire et indiquer les mesures prises en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du commissaire ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés ainsi que toute autre recommandation que le commissaire estime appropriée.

### **12.2 RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR**

Au plus tard à la date fixée par le conseil d'administration, le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au CMDP un rapport annuel décrivant notamment le nombre de plaintes qui lui ont été transférées, le nombre de celles qu'il a rejetées sur examen sommaire, ainsi que les motifs des plaintes qu'il a examinées. Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du médecin examinateur ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le médecin examinateur estime appropriée.

Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire qui en intègre le contenu au rapport annuel sur la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services qu'il transmet au ministre.

### **12.3 RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION**

Au plus tard à la date fixée par le conseil d'administration, le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration avec une copie au CMDP, un rapport annuel décrivant notamment le nombre de demandes dont il a été saisi, les motifs sur lesquels ces demandes étaient fondées, les décisions qu'il a rendues ainsi que les délais d'étude des demandes.

Le rapport annuel peut aussi contenir les recommandations du comité de révision ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le comité de révision estime appropriée.

Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire qui en intègre le contenu au rapport annuel sur la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services qui est transmis au ministre. Un exemplaire du rapport annuel du comité de révision est acheminé au Protecteur du citoyen.

#### **12.4 RESPONSABILITÉ**

Le commissaire est responsable de l'application de ce règlement dans le respect des droits des usagers.

### **13 DISPOSITIONS FINALES**

#### **13.1 REPRÉSAILLES**

Le commissaire et le commissaire local adjoint, le médecin examinateur ou le comité de révision doivent intervenir de la manière qu'ils jugent la plus appropriée et sans délai lorsqu'ils sont informés qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature que ce soit.

#### **13.2 ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

#### **13.3 RÉVISION**

Le présent règlement doit faire l'objet d'une révision tous les cinq ans suivant son entrée en vigueur ou lorsque des modifications législatives le requièrent.

### **14 ANNEXE**

#### **14.1 ANNEXE 1 : ASSERMENTATION**

## ANNEXE 1

### ASSERMENTATION

Considérant l'article 76.3 de la LSSSS qui stipule qu'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, un commissaire local adjoint, un médecin examinateur et un membre du comité de révision doivent prêter serment avant de commencer à exercer leurs fonctions;

Considérant le règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers adopté par le conseil d'administration de l'Établissement le (date);

Considérant la nomination par le conseil d'administration de l'Établissement le (date de nomination) à titre de :

- Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- Commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services
- Médecin examinateur
- Membre du comité de révision

### DÉCLARATION SOLENNELLE

« Je déclare sous serment que je remplirai mes fonctions avec honnêteté, impartialité et justice. De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai et ne ferai connaître, sans y être autorisé par la loi, aucun renseignement confidentiel dont j'aurai eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions. »

\_\_\_\_\_

(nom et prénom de la personne)

(fonction de la personne)

« Affirmé solennellement devant moi à (lieu) ce (date) »

\_\_\_\_\_

(nom et prénom de la personne)

Commissaire à l'assermentation (Numéro)

District judiciaire de (lieu)