



RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS

Adopté par le conseil d'administration, le 17 septembre 2002

Document préparé par : Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Version révisée adoptée au conseil d'administration du 17 avril 2007

Table des matières

PRÉAMBULE	1
SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	2
1. Objet et champ d'application	2
2. Préambule et annexe	2
3. Titre	2
4. Responsabilité de l'application	2
5. Définitions	2
SECTION 2 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES	5
6. Fonctions	4
7. Immunité	5
8. Non-contraignabilité	5
9. Serment	5
10. Conflits d'intérêts	5
SECTION 3 – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE	6
11. Formulation de la plainte	6
12. Acheminement de la plainte écrite	6
13. Contenu de la plainte	6
14. Assistance	6
15. Information à l'utilisateur	7
16. Réception de la plainte	7
17. Avis de réception	7
18. Transfert de la plainte par le commissaire local	7
19. Avis	8
SECTION 4 – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE PAR LE COMMISSAIRE LOCAL	8
20. Recevabilité de la plainte	8
21. Absence de compétence	8
22. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	8
23. Avis d'examen	8
24. Conciliation	9
25. Convocations	9
26. Dossier de l'utilisateur	9
27. Consultations	9
28. Questions d'ordre disciplinaire	9
29. Étude des questions d'ordre disciplinaire	9
30. Conclusions et délai	9
31. Présomption	10
32. Rapport ou recommandations	10
33. Refus de donner suite à une recommandation	10
34. Mesures disciplinaires	10
SECTION 5 – LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT	11
35. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	11
36. Évaluation préliminaire	11
37. Renvoi disciplinaire	11
38. Rapport de suivi	11

Table des matières

39.	Examen par le médecin examinateur	12
40.	Avis d'examen	12
41.	Conciliation	12
42.	Convocations	12
43.	Dossier d'un usager	12
44.	Consultations	13
45.	Réorientation de la plainte	13
46.	Conclusions et délai	13
47.	Présomption	13
48.	Rapport ou recommandation	13
49.	Demande de révision	13
50.	Motif de la demande et exclusions	14
51.	Délai	14
52.	Assistance	14
53.	Avis de réception	14
54.	Dossier de plainte	14
55.	Révision	14
56.	Convocations	14
57.	Dossier de l'usager	15
58.	Compétence	15
59.	Décision motivée	15
60.	Décision finale	15
61.	Rapport et recommandation	15
SECTION 6 – LE DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER		16
62.	Constitution du dossier de plainte	16
63.	Contenu du dossier de plainte de l'usager	16
64.	Transmission au Protecteur des usagers	16
65.	Interdiction	16
66.	Conservation et destruction	16
SECTION 7 – RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES		17
67.	Rapport annuel de l'établissement	17
68.	Rapport annuel du commissaire local	17
69.	Rapport annuel du médecin examinateur	17
70.	Rapport annuel du comité de révision	17
SECTION 8 – DISPOSITIONS FINALES		18
71.	Protection contre les représailles	18
72.	Indépendance du commissaire local et du médecin examinateur	18
73.	Renseignements pour l'accès aux bureaux des commissaires	18
74.	Entrée en vigueur	18

ANNEXE 1 Serment

PRÉAMBULE

- ATTENDU QUE la raison d'être des services de notre établissement est la personne qui les requiert;
- ATTENDU QUE le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- ATTENDU QUE l'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;
- ATTENDU QUE l'établissement a pour fonction d'assurer la prestation de service de santé ou de services sociaux de qualité, qui soit continue, accessible et respectueuse des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui vise à réduire ou à résoudre les problèmes de santé et de bien-être de la population;
- ATTENDU 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, en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose;
- ATTENDU QUE l'usager a le droit de porter plainte sur les services 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 auxquels l'établissement recourt, notamment par entente visée à l'article 108 et 108.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* pour la prestation de ces services, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident exerçant sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- ATTENDU QUE l'usager, les héritiers ou les représentants légaux d'un usager décédé, qui le requiert a le droit à l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte, sur les services que l'usager a reçus, ou aurait dû recevoir de son vivant;
- ATTENDU QUE l'usager, les héritiers ou le représentant légal d'un usager décédé, a droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles;
- ATTENDU QUE le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement a été consulté sur la procédure d'examen des plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;
- ATTENDU que qu'il relève de la responsabilité du conseil d'administration de l'établissement de s'assurer de la qualité des services, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;
- ATTENDU QUE le conseil d'administration doit établir par règlement une procédure d'examen des plaintes des usagers;
- ATTENDU QUE le présent règlement n'a pas pour objet de déterminer la procédure selon laquelle des mesures disciplinaires peuvent être prises par le conseil d'administration à l'égard d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident;
- ATTENDU QUE le présent règlement est établi en conformité avec les dispositions pertinentes de la Loi sur les services de santé et les services sociaux au regard de la procédure d'examen des plaintes des usagers.
- LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ÉDICTE LE RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS DU CHUM;

SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure à suivre pour la mise en œuvre des fonctions reliées à l'examen des plaintes des usagers par le Centre hospitalier de l'Université de Montréal conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*. La présente procédure d'examen des plaintes des usagers est transmise au ministre.

2. PRÉAMBULE ET ANNEXE

Le préambule fait partie intégrante du présent règlement.

3. TITRE

Le présent règlement peut être désigné sous le titre abrégé de « *Procédure d'examen des plaintes des usagers* ».

4. RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers.

5. DÉFINITIONS

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

- a) **CMDP** - le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement;
- b) **Comité de révision** - le comité institué par le conseil d'administration pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur de l'établissement à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien, ou un résident exerçant sa profession au CHUM. Il est composé de trois membres nommés par le conseil d'administration.
- c) **Comité des usagers** - le comité mis sur pied par l'établissement qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte.
- d) **Comité de vigilance** – Le comité institué par l'établissement qui a principalement pour fonction d'assurer le suivi des recommandations du commissaire local ou du Protecteur des usagers auprès du conseil d'administration, quant aux plaintes et aux interventions relevant de leur compétence respective.
- e) **Commissaire local** - le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, nommé par le conseil d'administration conformément à l'article 30 de la Loi; les commissaires locaux adjoints, nommés également par le conseil d'administration, exercent les fonctions que le commissaire local leur délègue et agissent sous son autorité. Dans l'exercice de leurs fonctions, les

commissaires locaux adjoints sont investis des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

- f) **Directeur général** - le directeur général de l'établissement;
- g) **Établissement (CHUM)** - ce terme comprend tout centre exploité par l'Établissement, toute installation maintenue par l'Établissement ainsi que toute ressource intermédiaire ou ressource de type familial rattachée à l'établissement;
- h) **Intervenant** – tout membre du personnel de l'établissement, stagiaire, chercheur, contractuel ou bénévole œuvrant dans l'Établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de service conformément à l'article 259.2 de la Loi ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession;
- i) **Loi** - la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*;
- j) **Médecin examinateur** – tout médecin désigné par le conseil d'administration conformément à l'article 42 de la Loi. Le conseil désigne sur recommandation du CMDP, le médecin examinateur principal pour l'ensemble du CHUM et les médecins examinateurs de chaque installation agissant sous l'autorité du médecin examinateur principal.
- k) **Ministre** - le ministre de la Santé et des Services sociaux;
- l) **Organisme d'assistance** - un organisme mandaté par le ministre conformément à l'article 76.6 de la Loi, pour assister et accompagner, sur demande, un usager qui désire porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur des usagers, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le CMDP;
- m) **Plainte** - toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'usager au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, sur les services 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 auxquels l'établissement recourt pour la prestation de service, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi; sauf s'il s'agit d'une plainte concernant 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;
- n) **Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident** - aux fins de la section 5, constitue une plainte l'expression auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, par toute personne, d'une insatisfaction relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident de même que d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes; constitue également une plainte, une allégation d'inobservance des règlements de l'Établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien;
- o) **Plainte écrite** - une plainte est réputée écrite lorsqu'elle est reproduite sur un support qui permet de reconnaître la signature de la personne qui porte cette plainte. Une plainte même écrite qui ne comporte pas la signature de son auteur, n'est pas une plainte écrite;
- p) **Protecteur des usagers** - Le Protecteur du citoyen nommé par l'Assemblée nationale en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen (L.R.Q., c. P-32) qui exerce les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, L.R.Q.,c. P -31.1);
- q) **Représentant de l'usager** - toute personne reconnue à titre de représentant de l'usager conformément à l'article 12 de la Loi;
- r) **Réseau local de services de santé et de services sociaux** - tout réseau mis en place conformément à un décret du gouvernement pris en application de la Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux (L. R. Q., c. A-

8.1), ainsi qu'un nouveau réseau mis en place conformément à un décret pris en vertu de l'article 347 de la Loi;

- s) **Ressource externe** - une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auxquels recourt l'établissement pour la prestation de service, 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;
- t) **Services** - les services de santé ou les services sociaux offerts par l'établissement, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou par tout autre organisme, société ou personne auxquels l'établissement recourt pour la prestation de service, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi. Dans le cadre de ces ententes, l'examen de plaintes des usagers ne vise pas les services dispensés 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;
- u) **Usager** - toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'Établissement; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé. Aux fins de la section 5, le mot « usager » comprend également toute personne autre qu'un usager qui formule une plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident exerçant sa profession dans un centre exploité par l'Établissement.

SECTION 2 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

6. FONCTIONS

Rôle attendu des intervenants du CHUM quant aux insatisfactions de la clientèle

Tout intervenant saisi du mécontentement d'un usager a le devoir, dans la limite de ses attributions, d'y donner suite dans les plus brefs délais ou de mettre immédiatement l'usager en contact avec le gestionnaire le plus apte à lui répondre. Si l'usager est insatisfait de la réponse du gestionnaire, il est informé qu'il peut s'adresser au commissaire local pour porter plainte.

Rôle des intervenants attirés au traitement des plaintes : Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, les commissaires locaux adjoints, les médecins examinateurs et le comité de révision

Le commissaire local 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 la Loi, notamment celle de promouvoir le régime d'examen des plaintes. Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire local 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.

Les commissaires locaux adjoints exercent les fonctions que le commissaire local leur délègue et agissent sous son autorité.

Les médecins examinateurs examinent toute plainte formulée par un usager ou par toute autre personne concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident exerçant sa profession dans un centre exploité par l'Établissement.

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'utilisateur 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.

7. IMMUNITÉ

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

Protection des renseignements devant une instance judiciaire

Aucun élément de contenu du dossier de plainte d'un usager, y compris les conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent, ne peut constituer une déclaration, une reconnaissance ou un aveu extrajudiciaire d'une faute professionnelle, administrative ou autre de nature à engager la responsabilité civile d'une partie devant une instance judiciaire.

Les réponses ou déclarations faites par une personne, dans le cadre de l'examen d'une plainte, et notamment tout renseignement ou document fourni de bonne foi par elle en réponse à une demande d'un commissaire local, d'un médecin examinateur, d'un consultant ou d'un expert, d'un comité de révision ou d'un de ses membres ne peuvent être utilisés ni ne sont recevables à titre de preuve contre cette personne devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles.

8. NON-CONTRAIGNABILITÉ

Malgré toute disposition incompatible d'une loi, les personnes visées à l'article précédent ne peuvent être contraintes devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'elles ont 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.

9. SERMENT

Le commissaire local, le commissaire local adjoint, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent prêter le serment prévu à l'annexe I du présent règlement, pour exercer leurs fonctions, conformément à la Loi.

10. CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le commissaire local, le commissaire local adjoint, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent révéler tout conflit d'intérêts, réel ou apparent. En particulier, 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.

SECTION 3 – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE

11. FORMULATION DE LA PLAINTE

Lorsqu'un usager manifeste l'intention de formuler une plainte écrite ou verbale, il est référé au commissaire local et tout intervenant doit fournir à l'utilisateur les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire local. À cette fin, le commissaire local s'assure que la procédure de traitement des plaintes est connue du public, des usagers ou représentants et des intervenants. Le commissaire local s'assure aussi que les informations relatives à l'accessibilité des bureaux des commissaires locaux adjoints sont connues.

12. ACHEMINEMENT DE LA PLAINTE ÉCRITE

Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un usager doit l'acheminer sans délai au commissaire local, et s'assurer que le commissaire pourra joindre le plaignant sans difficulté en consignant pour le commissaire si possible les coordonnées (nom, adresse, numéro de téléphone et numéro de dossier de l'utilisateur qui porte plainte).

13. CONTENU DE LA PLAINTE

Une plainte doit contenir, au moins, les éléments suivants :

- ⇒ la date de formulation;
- ⇒ les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'utilisateur;
- ⇒ le numéro de la chambre où l'utilisateur peut être joint, s'il y a lieu;
- ⇒ dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'utilisateur, les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de ce représentant;
- ⇒ les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme communautaire d'assistance assistant l'utilisateur, s'il y a lieu;
- ⇒ la date de l'incident qui a entraîné la plainte;
- ⇒ l'objet de l'insatisfaction de l'utilisateur;
- ⇒ un exposé des faits;
- ⇒ les résultats attendus, s'il y a lieu.

14. ASSISTANCE

Le commissaire local doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'utilisateur pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris auprès du comité de révision. Il fournit tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'informe de la protection que la Loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

Le commissaire local doit informer l'utilisateur de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance de la région. Cette assistance peut également lui être fournie par le comité des usagers de l'établissement.

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté par toute personne de son choix.

15. INFORMATION À L'USAGER

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

16. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Un usager peut formuler une plainte écrite ou verbale. Le secrétariat du bureau des commissaires locaux enregistre la date de réception et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

17. AVIS DE RÉCEPTION

S'assurer que l'utilisateur reçoit un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite ou verbale par le commissaire local, à moins que les conclusions de ce dernier ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte;

Le commissaire local doit, dans les 5 jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit l'utilisateur, à moins que les conclusions du commissaire local ne lui aient déjà été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte.

Cet avis doit indiquer :

- ⇒ la date de réception de la plainte;
- ⇒ la date de son transfert au médecin examinateur; lorsque la plainte concerne un médecin, dentiste, pharmacien ou résident,
- ⇒ le nom de l'organisme d'assistance de la région;
- ⇒ les délais prescrits par la Loi 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 local de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte dans le délai de 45 jours donne ouverture au recours auprès du Protecteur des usagers 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 l'utilisateur en désaccord avec les conclusions du commissaire local ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

18. TRANSFERT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident exerçant sa profession dans un centre exploité par l'Établissement, le commissaire local transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur. Il transfère également tout écrit, document ou information afférent à cette plainte.

Toutefois, lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle est examinée par le commissaire local conformément aux dispositions de la section 4, à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que cette plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

Lorsque la plainte est examinée par le commissaire local, le médecin examinateur doit collaborer à l'identification de solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par la plainte.

19. AVIS

Lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe, un organisme, une société ou une personne auxquels l'Établissement recourt pour la prestation de service, le commissaire local transmet un avis écrit à l'autorité concernée, de la réception d'une plainte la concernant, ou s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'utilisateur, lui communique une copie de la plainte. Si la plainte est verbale, le commissaire local en informe verbalement l'autorité concernée.

Le commissaire permet à l'utilisateur et, le cas échéant, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte de présenter leurs observations.

SECTION 4 – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL

20. RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

Le commissaire local évalue la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un usager et qu'elle porte sur les services offerts par l'Établissement ou par une ressource externe à laquelle l'Établissement recourt pour la prestation de service.

21. ABSENCE DE COMPÉTENCE

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relèvent pas de la compétence de l'Établissement, le commissaire local peut, avec le consentement de la personne concernée, en saisir l'autorité compétente.

22. PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI

Le commissaire local peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe l'utilisateur et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte de l'utilisateur.

23. AVIS D'EXAMEN

Le commissaire local avise sans délai l'utilisateur, de sa décision d'examiner la plainte et par écrit le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée par 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 local doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties.

24. CONCILIATION

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

25. CONVOCATIONS

Le commissaire local peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par le commissaire local 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 commissaire local. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le commissaire local.

26. DOSSIER DE L'USAGER

Le commissaire local a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve contenu.

27. CONSULTATIONS

Le commissaire local peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Si le conseil d'administration l'en a autorisé, il peut consulter tout expert externe à l'Établissement.

28. QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE

En cours d'examen, ou dans ses conclusions, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulèvent des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire local en saisit l'autorité compétente de l'établissement ou de la ressource externe pour évaluation et décision.

29. ÉTUDE DES QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE

L'autorité visée à l'article 28 doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et elle faire périodiquement rapport au commissaire local de l'évolution de ce dossier. Le commissaire local doit être informé de l'issue du dossier.

30. CONCLUSIONS ET DÉLAI

Le commissaire local doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer les conclusions de son examen à l'utilisateur qui a formulé la plainte au plus tard 45 jours de la réception de celle-ci, accompagnées le cas échéant des recommandations qu'il a acheminées au conseil d'administration ainsi qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'Établissement ou selon le cas à la plus haute autorité de la ressource externe.

Il communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause, ainsi qu'à la plus haute autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit.

Il doit également informer l'utilisateur du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur des usagers ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre.

31. PRÉSUMPTION

Lorsque le commissaire local fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 30, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur des usagers.

32. RAPPORT OU RECOMMANDATIONS

Le commissaire local peut transmettre 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 tout rapport ou toute recommandation que lui transmet le commissaire local et prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances, en tenant compte, le cas échéant, des recommandations formulées par le comité de la qualité des services à la clientèle (comité de vigilance).

33. REFUS DE DONNER SUITE À UNE RECOMMANDATION

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 local, 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 tout rapport ou toute recommandation que lui transmet le commissaire local et prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances, en tenant compte, le cas échéant, des recommandations formulées par le comité de la qualité des services à la clientèle (comité de vigilance).

34. MESURES DISCIPLINAIRES

Lorsque des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit d'un professionnel, le directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel et en informer le commissaire local. Le commissaire local doit informer par écrit l'utilisateur de la prise de mesures disciplinaires.

Lorsque la gravité d'une plainte le justifie, le commissaire doit, en tout temps, informer le conseil d'administration qu'une mesure disciplinaire a été prise à l'endroit d'un membre du personnel de l'établissement comme suite à la plainte d'un usager.

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé membre d'un ordre professionnel ou d'une sage-femme le justifie, il peut la transmettre à l'ordre professionnel

concerné et en aviser le commissaire local. Le commissaire local informe par écrit l'usager de cette décision du conseil d'administration.

SECTION 5 – LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT

Le médecin examinateur procède à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident. Une telle plainte peut être formulée non seulement par un usager ou son représentant, mais également par toute autre personne.

Lorsque la plainte de l'usager porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle est examinée par le commissaire local conformément aux dispositions de la section 4, à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que cette plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

Lorsque la plainte est examinée par le commissaire local, le médecin examinateur doit collaborer à l'identification de solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par la plainte.

35. 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 la personne qui a formulé la plainte et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte et en informe également le commissaire local.

36. 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 au regard des informations dont il dispose.

37. RENVOI DISCIPLINAIRE

Après évaluation préliminaire, le médecin examinateur peut, s'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d'entraîner l'imposition d'une mesure disciplinaire, choisir d'acheminer la plainte qui concerne un membre du CMDP auprès de ce conseil pour étude par un comité de discipline. Lorsque la plainte concerne un résident, il peut, de la même manière, l'acheminer au directeur de l'enseignement. Dans les deux cas, il transmet copie de sa décision à la personne visée par la plainte. Il en informe également la personne qui a formulé la plainte ainsi que le commissaire local.

38. RAPPORT DE SUIVI

Le médecin examinateur doit, tous les 60 jours, à compter de la date où la personne qui a formulé une plainte a été avisée que celle-ci est soumise pour étude à un comité de discipline, faire rapport par écrit à cette personne sur les progrès de l'étude de cette plainte.

39. 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 40 à 47 du présent règlement.

40. AVIS D'EXAMEN

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, la personne qui a formulé la plainte ainsi que la personne 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 médecin examinateur doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties. L'avis transmis à la personne visée par la plainte doit contenir la mention que celle-ci a accès au dossier de plainte de l'utilisateur et indiquer les modalités de cet accès.

41. 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, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition. Le médecin examinateur peut en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

42. CONVOCATIONS

Le médecin examinateur peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile 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 qu'elle y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du médecin examinateur. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le médecin examinateur.

43. DOSSIER D'UN USAGER

Le médecin examinateur a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve.

44. CONSULTATIONS

Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Si le conseil d'administration l'en a autorisé, il peut consulter tout expert externe à l'Établissement.

45. RÉORIENTATION DE LA PLAINTÉ

S'il est d'avis que les faits soumis à son examen sont susceptibles d'entraîner l'imposition d'une mesure disciplinaire, le médecin examinateur peut, en cours d'examen, transférer une plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 37 du présent règlement.

Le médecin examinateur doit informer l'usager, le professionnel concerné ainsi que le commissaire local de la nouvelle orientation de la plainte.

46. CONCLUSIONS ET DÉLAI

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et communiquer ses conclusions et le cas échéant, ses recommandations à la personne qui a formulé la plainte au plus tard 45 jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par le commissaire local. Il communique également au professionnel visé par la plainte ses conclusions et le cas échéant ses recommandations. Il doit également informer les parties du recours dont elle peut se prévaloir auprès du comité de révision et des moyens pour le mettre en œuvre. Il transmet copie de ses conclusions et le cas échéant, ses recommandations à la personne visée par la plainte ainsi qu'au commissaire local.

47. PRÉSUMPTION

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 46, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

48. RAPPORT OU RECOMMANDATION

Le médecin examinateur peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens tout rapport ou toute recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet copie au commissaire local.

49. DEMANDE DE RÉVISION

La personne qui a formulé une plainte ou le professionnel visé par une plainte et qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises par le médecin examinateur, peut formuler une demande de révision auprès du comité de révision. Cette demande doit être faite par écrit et adressée au président du comité. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur.

50. MOTIF DE LA DEMANDE ET EXCLUSIONS

Une demande de révision doit porter sur l'examen d'une plainte par le médecin examinateur. Elle ne peut porter sur le rejet sommaire d'une plainte par le médecin examinateur ou sur la décision de ce dernier de l'acheminer pour étude à des fins disciplinaires.

51. DÉLAI

La demande de révision doit être formulée dans les 60 jours suivant la date de réception des conclusions qui y donnent ouverture ou de l'expiration du délai prévu à l'article 46 du présent règlement si ces conclusions n'ont pas été transmises. Le comité de révision peut recevoir une demande hors délai s'il est d'avis que la personne qui a formulé la plainte était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

52. ASSISTANCE

Le commissaire local doit prêter assistance à la personne qui désire soumettre une demande de révision. Il doit notamment l'aider à formuler cette demande et l'assister dans toute démarche qui s'y rapporte, notamment auprès de l'organisme communautaire d'assistance approprié.

53. 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 copie de cet avis au médecin examinateur, à la personne visée par la plainte ainsi qu'au commissaire local.

54. DOSSIER DE PLAINTE

Dans les 5 jours de la réception de l'avis prévu à l'article 53 du présent règlement, le médecin examinateur transmet au président du comité de révision le dossier de plainte qu'il a constitué.

55. RÉVISION

Le comité de révision étudie le dossier de plainte et 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, le cas échéant, que les conclusions du médecin examinateur respectent les droits des parties de même que les normes et les standards professionnels applicables.

56. CONVOCATIONS

Le comité de révision peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par le comité de révision 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 comité de révision. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le comité de révision.

57. DOSSIER DE L'USAGER

Le comité de révision a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve.

58. COMPÉTENCE

Le comité de révision doit prendre l'une des décisions suivantes :

- a) confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- b) requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à toutes les parties concernées ainsi qu'au commissaire local;
- c) acheminer la plainte pour son étude à des fins disciplinaires conformément à l'article 37 du présent règlement, compte tenu des adaptations nécessaires;
- d) recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

59. DÉCISION MOTIVÉE

Dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, le comité de révision doit rendre une décision motivée et la communiquer par avis écrit aux parties concernées. La décision du comité de révision peut comporter une dissidence. Le comité de révision transmet copie de sa décision au commissaire local et au médecin examinateur. La décision du comité de révision doit être versée au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

60. DÉCISION FINALE

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

61. RAPPORT ET RECOMMANDATION

Le comité de révision peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP tout rapport ou toute recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet copie au médecin examinateur et au commissaire local.

SECTION 6 – LE DOSSIER DE PLAINTE D’UN USAGER

62. CONSTITUTION DU DOSSIER DE PLAINTE

Le dossier de plainte est constitué et tenu par le commissaire local ou le cas échéant, par le médecin examinateur.

Le dossier de plainte d’un usager est confidentiel. Il ne peut y être donné accès que conformément à la Loi.

63. CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTE DE L’USAGER

Sous réserve du règlement pris en vertu du paragraphe 23 de l’article 505 de la Loi, le dossier de plainte de l’usager doit notamment inclure tout document se rapportant à la plainte et à son traitement produit ou reçu par le commissaire local et le cas échéant par le médecin examinateur ou par le comité de révision.

64. TRANSMISSION AU PROTECTEUR DES USAGERS

Le commissaire local doit, dans les 5 jours de la réception de la communication écrite visée au paragraphe 4 du deuxième alinéa de l’article 10 de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*(*L.R.Q., c. P-31.1*) transmettre au Protecteur des usagers une copie complète du dossier de plainte.

65. INTERDICTION

Aucun document inclus au dossier de plainte d’un usager 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 les accompagnent ainsi que, le cas échéant, l’avis du comité de révision doivent être versées au dossier d’un membre du CMDP visé par la plainte.

66. CONSERVATION ET DESTRUCTION

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour une période de 5 ans à moins qu’il soit jugé opportun de le conserver plus longtemps. Au terme de cette période, le commissaire local voit à sa destruction.

SECTION 7 – RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

67. RAPPORT ANNUEL DE L'ÉTABLISSEMENT

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

68. RAPPORT ANNUEL DU COMMISSAIRE LOCAL

Au plus tard le 15 mai de chaque année, le commissaire local doit transmettre au conseil d'administration un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits décrivant, notamment, le nombre et les motifs des plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées ou abandonnées. Le rapport annuel doit indiquer les délais d'examen, les suites qui ont été données ainsi que le nombre de plaintes et les motifs de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur des usagers.

Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du commissaire local ayant pour objet d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le commissaire local estime appropriée.

69. RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Au plus tard le 15 mai de chaque année, le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP un rapport annuel décrivant, notamment, le nombre de plaintes qui lui ont été transférées, le nombre qu'il a rejeté sur examen sommaire, le nombre qu'il a orienté conformément aux articles 37 et 45 du présent règlement ainsi que les motifs de celles 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 local qui en intègre le contenu au rapport que l'Établissement doit transmettre à l'agence en vertu de l'article 76.10 de la Loi.

70. RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION

Au plus tard le 15 mai de chaque année Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, 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 médicaux, dentaires, et pharmaceutiques dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le comité de révision estime appropriée. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire local, qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76;10 de la Loi, ainsi qu'au Protecteur des usagers.

SECTION 8 – DISPOSITIONS FINALES

71. PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu du présent règlement.

Le commissaire local, le médecin examinateur ou le comité de révision doit intervenir, de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai, lorsqu'il est informé 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.

72. INDÉPENDANCE DU COMMISSAIRE LOCAL ET DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire local et du médecin examinateur dans l'exercice de leurs fonctions. À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le médecin examinateur, en tenant compte des autres fonctions qu'ils exercent pour l'établissement, ne se trouve pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions.

73. RENSEIGNEMENTS POUR L'ACCÈS AUX BUREAUX DES COMMISSAIRES :

Les coordonnées sont annexées au présent document.

74. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur le 18 avril 2007



SERMENT

*(Annexe 1 de la Loi sur les Services de santé et services sociaux)
(2001, c.43, a.68, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2002)*

Je, soussigné (e) _____, déclare sous serment
En caractères d'imprimerie
que je remplirai mes fonctions de _____ avec
En caractères d'imprimerie
honnêteté, impartialité et justice. De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai et ne
ferai connaître, sans y avoir été autorisé par la loi, aucun renseignement confidentiel dont j'aurai
eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions.

Signature

SIGNÉ devant moi à Montréal, le _____

Commissaire à l'assermentation
/md