

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS

Adopté par les membres
du conseil d'administration
du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal
le 1 décembre 2016
en vertu de l'article 29
de la Loi sur les services de santé et les services sociaux,
R.L.R.Q., c. S-4.2

NOTE AU LECTEUR :

Veillez noter que le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec 

Le présent document est inspiré du Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers du CIUSSS de l'Ouest-de-l' Île de Montréal

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	5
SECTION 1	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	6
SECTION 2	FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE.....	10
SECTION 3	LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE CONCERNANT L'EXAMEN DE L'ÉTABLISSEMENT PAR LE COMMISSAIRE LOCAL	12
SECTION 4	LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE RELATIVE À DES QUESTIONS..... D'ORDRE DISCIPLINAIRE NE RELEVANT PAS DU MÉDECIN EXAMINATEUR	15
SECTION 5	LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT EN MÉDECINE EN MÉDECINE PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR	16
SECTION 6	LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE RÉVISION PAR LE COMITÉ DE RÉVISION INSTITUÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	19
SECTION 7	LE DOSSIER DE PLAINTE D'UN USAGER	22
SECTION 8	RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES, LA SATISFACTION DES USAGERS ET LE RESPECT DE LEURS DROITS	23
SECTION 9	DISPOSITIONS FINALES	24
ANNEXE I	SERMENT.....	26

PRÉAMBULE

CONSIDÉRANT que la raison d'être des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal est la personne qui les requiert;

CONSIDÉRANT que le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;

CONSIDÉRANT que l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;

CONSIDÉRANT que l'établissement a pour fonction d'assurer la prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient sécuritaires, continus, accessibles et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être de la population;

CONSIDÉRANT 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;

CONSIDÉRANT que le usager a le droit de porter plainte pour 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 auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée aux articles 108 et 108.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) pour la prestation de ces services sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine qui exerce sa profession auprès d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;

CONSIDÉRANT que l'utilisateur qui le requiert a le droit à l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte;

CONSIDÉRANT que l'utilisateur a le droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles;

CONSIDÉRANT qu'il relève de la responsabilité du conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal de s'assurer de la qualité des services, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;

CONSIDÉRANT que le conseil d'administration doit établir par règlement une procédure d'examen des plaintes des usagers après consultation du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP);

CONSIDÉRANT que le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire local, du commissaire local adjoint et du médecin examinateur dans l'exercice de leurs fonctions en vertu des articles 31 et 43 de la LSSSS;

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ÉDICTE LE RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS DU CIUSSS DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL ET EN ASSURE LA TRANSMISSION AU MINISTRE UNE FOIS QU'IL L'A APPROUVÉ.

SECTION 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Définitions

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

- **Autorité compétente** – vice-doyen de l'enseignement médical des 2^e et 3^e cycles et des affaires professionnelles de l'Université McGill;
- **CIUSSS** – Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal;
- **CMDP** – le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS;
- **Conseil d'administration** – le conseil d'administration du CIUSSS;
- **Comité de révision** – le comité institué par le conseil d'administration du CIUSSS qui révisé le traitement accordé par le médecin examinateur à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine à la demande de toute personne, incluant notamment l'utilisateur ou un professionnel visé;
- **Comité des usagers** – le comité mis sur pied qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte, autant au niveau de l'établissement (comités des usagers) qu'au niveau du CIUSSS (comité central des usagers du CIUSSS);
- **Comité de vigilance et de la qualité** – le comité institué par le conseil d'administration du CIUSSS qui a principalement pour fonction d'assurer le suivi des recommandations du commissaire, du commissaire adjoint, du médecin examinateur, du comité de révision ou du Protecteur du citoyen auprès du conseil d'administration, quant aux plaintes et aux interventions, relevant de leur compétence respective;
- **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services** (ci-après commissaire) – nommé par le conseil d'administration du CIUSSS duquel il relève; il applique notamment la procédure d'examen des plaintes;
- **Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services** (ci-après commissaire adjoint) – le commissaire adjoint exerce les fonctions déléguées par le commissaire et agit sous son autorité;
- **Commissariat** – bureau dirigé par le commissaire, réparti en plusieurs points de service à proximité des usagers sur le territoire du CIUSSS;
- **Établissement** – le CIUSSS, incluant l'ensemble de ses installations;
- **Intervention** – toute action menée par le commissaire ou le commissaire adjoint de sa propre initiative ou à la demande d'un tiers lorsque les 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 de usagers ne sont pas respectés. Le traitement d'une intervention s'effectue selon les mêmes modalités que celles de l'examen d'une plainte;
- **LSSSS** – la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2);
- **Médecin examinateur** – tout médecin désigné par le conseil d'administration du CIUSSS conformément à l'article 42 de la LSSSS, sur recommandation du CMDP;
- **Médecin examinateur substitut** – le médecin examinateur substitut intervient à la demande du commissaire dès que le médecin examinateur désigné se considère en situation de conflit d'intérêts

réel ou potentiel ou en conflit de rôle. Il peut aussi intervenir lors d'absence (ex. : vacances, maladie, etc.) du médecin examinateur dans le respect des délais;

- **Ministre** – le ministre de la Santé et des Services sociaux;
- **Organisme régional désigné** – CAAP-Île de Montréal est un organisme mandaté par le ministre, conformément à l'article 76.6 de la LSSSS, pour assister et accompagner sur demande un usager qui désire porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur du citoyen, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le CMDP du CIUSSS pour étude à des fins disciplinaires ou au comité de révision;
- **Personnel** – tout membre du personnel de l'établissement, du centre de recherche ou de la fondation, stagiaire, bénévole ou contractuel œuvrant dans l'établissement ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession;
- **Plainte** – toute insatisfaction verbale ou écrite exprimée par l'utilisateur au commissaire pour 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 auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée aux articles 108 ou 108.1 de la LSSSS, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine qui exerce sa profession auprès d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- **Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine** – pour les fins de la Section 5 du présent règlement, constitue une plainte l'expression auprès du commissaire, 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 en médecine de même que d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes; une plainte est également 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 par le conseil d'administration;
- **Plainte écrite** – une plainte est réputée écrite lorsqu'elle est produite sur un support qui permet de reconnaître la signature de la personne qui formule cette plainte.
- **Plainte verbale** – toute plainte ne répondant pas aux exigences de la plainte écrite est réputée verbale;
- **Président-directeur général** – le président-directeur général du CIUSSS;
- **Professionnel** – toute personne qui est titulaire d'un permis délivré par un ordre et qui est inscrite au tableau de ce dernier conformément au Code des professions (L.R.Q., c. C-26);
- **Protecteur du citoyen** – 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);
- **Représentant légal de l'utilisateur** – toute personne reconnue par la loi ou le tribunal pour agir à titre de tuteur, de mandataire ou de curateur;
- **Résident** – le conseil d'administration de l'établissement, relié par contrat d'affiliation à une université, attribue le statut de résident en médecine à une personne, titulaire d'un doctorat en médecine, qui effectue un stage de formation postdoctorale dans une installation du CIUSSS, conformément aux articles 210 et 244 de la LSSSS;
- **Ressource externe** – une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auquel recourt l'établissement pour la prestation de services,

notamment par entente visée aux articles 108 ou 108.1 de la LSSSS, sauf les services dispensés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine qui exerce sa profession auprès d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;

- **Services** – les services de santé ou les services sociaux offerts par l'établissement ou de télésanté, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou par tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée aux articles 108 ou 108.1 de la LSSSS. Dans le cadre de ces ententes, l'examen des plaintes des usagers ne vise pas les services dispensés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine qui exerce sa profession auprès d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.
- **Usager** – conformément à la LSSSS, toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services dispensés par le du CIUSSS; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant légal de l'usager au sens de l'article 12 de la LSSSS ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé. Pour les fins de la Section 4, le terme « usager » comprend également toute personne autre qu'un usager qui formule une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine et inclut aussi toute personne qui participe à une recherche selon l'article 34 de la LSSSS.

2. Objet et champ d'application

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure à suivre pour la mise en œuvre des fonctions liées à l'examen des plaintes par le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (ci-après CIUSSS), conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (R.L.R.Q., c. S-4.2 [ci-après LSSSS]) et la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (R.L.R.Q, c. O-7.2).

3. Préambule

Le préambule du présent règlement en fait partie (voir p. 5).

4. Titre

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

5. Responsabilités de l'application et fonctions

Commissaire

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (ci-après commissaire) est nommé par le conseil d'administration et relève de ce dernier. Il applique la procédure d'examen des plaintes. 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 la LSSSS dont, notamment, de promouvoir le régime d'examen des plaintes. Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire intervient 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.

Le commissaire prend les moyens nécessaires pour promouvoir et faire connaître les informations relatives à la formulation d'une plainte et à son traitement auprès des usagers et du personnel (promotion du régime d'examen des plaintes). Il recommande toute mesure pour améliorer la traitement des plaintes, y compris la révision de la procédure.

Commissaire adjoint

Le conseil d'administration peut, s'il l'estime nécessaire, nommer un ou plusieurs commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services (ci-après commissaire adjoint). Le commissaire adjoint exerce les fonctions que le commissaire lui délègue et agit sous son autorité. Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire adjoint est investi des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire.

Médecin examinateur

Le médecin examinateur est désigné par le conseil d'administration sur recommandation du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (ci-après CMDP) pour appliquer la procédure d'examen des plaintes qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine qui exerce sa profession au sein du CIUSSS et en est responsable envers le conseil d'administration. Il examine toute plainte formulée par un usager ou par toute autre personne.

Le conseil d'administration du CIUSSS peut, s'il l'estime nécessaire et sur recommandation du CMPD, désigner un médecin examinateur par installation. Le conseil d'administration doit s'assurer que le médecin examinateur n'est pas en situation de conflits d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions.

Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de toute personne effectué par le médecin examinateur. Il n'a pas compétence quand 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.

Immunité

Plus particulièrement, le commissaire, le commissaire adjoint, le médecin examinateur et les membres du comité de révision bénéficient d'une immunité qui leur permet de ne pas être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.

Ils ne peuvent pas être contraints devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de témoigner d'un renseignement confidentiel qu'ils 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.

Ils 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.

Ils doivent prêter serment comme prévu à l'Annexe I du présent règlement avant de commencer à exercer leurs fonctions conformément à la LSSSS.

SECTION 2 - FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

6. La formulation de la plainte

D'abord, il est conseillé à l'usager de discuter de son insatisfaction avec son intervenant et le chef de service concerné. Ensuite, si cela s'avère difficile ou si le résultat est non concluant, cette plainte, verbale ou écrite, peut être acheminée au point de service du commissariat à proximité d'où les services ont été reçus. Lorsqu'un usager persiste à formuler une plainte, il doit être orienté vers le commissaire. Pour ce faire, tout intervenant doit fournir à l'usager les renseignements lui permettant d'avoir accès facilement au commissaire.

7. Acheminement

Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un usager adressée au commissaire doit l'acheminer sans délai au commissariat.

8. Contenu de la plainte

Une plainte doit au moins contenir les éléments suivants, selon la pertinence :

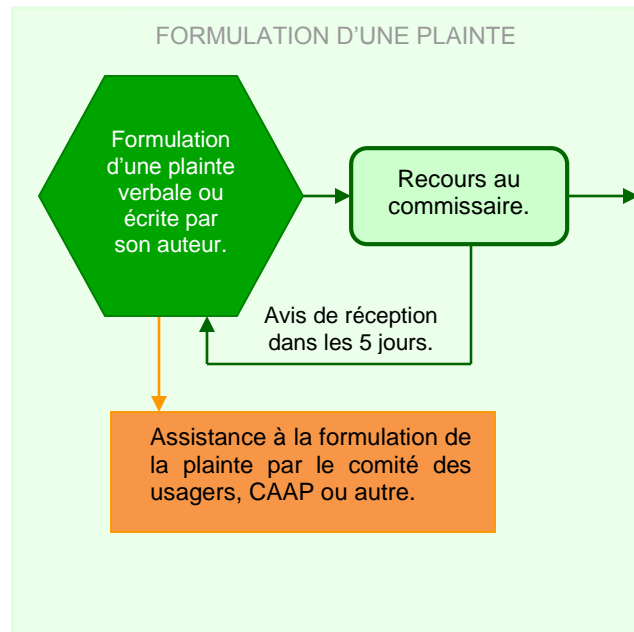
- ⇒ la date de formulation;
- ⇒ les noms, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'usager concerné;
- ⇒ l'unité de soins ou le service visé par la plainte, s'il y a lieu;
- ⇒ dans le cas où la plainte est formulée par le représentant légal de l'usager, les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de ce représentant;
- ⇒ les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou du comité des usagers ou de l'organisme communautaire d'assistance qui accompagne l'usager, s'il y a lieu;
- ⇒ la date à laquelle s'est produit l'événement qui a entraîné la plainte;
- ⇒ l'objet de l'insatisfaction de l'usager;
- ⇒ un bref exposé des faits;
- ⇒ les résultats attendus, s'il y a lieu.

9. Assistance

Le commissaire doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'usager pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris auprès du comité de révision.

Le commissaire doit informer l'usager de la possibilité d'être assisté et accompagné notamment par le comité des usagers de l'établissement ou par l'organisme régional désigné (CAAP-Île de Montréal).

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



10. Information à l'utilisateur

Le commissaire 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 LSSSS reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

11. Réception de la plainte

Sur réception d'une plainte, le commissaire enregistre la date de réception et procède à l'étude de la demande.

12. Avis de réception

Le commissaire doit, dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit l'utilisateur, à moins qu'il lui ait transmis ses conclusions dans les 72 heures de la réception de la plainte.

Cet avis doit indiquer :

- ⇒ la date de réception de la plainte;
- ⇒ lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine, la date de son transfert au médecin examinateur;
- ⇒ le nom du comité des usagers ou de l'organisme d'assistance de la région de Montréal;
- ⇒ les délais prescrits par la LSSSS pour examiner la plainte, soit 45 jours de calendrier 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 les conclusions 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 l'utilisateur en désaccord avec les conclusions du commissaire ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

13. Transfert de la plainte par le commissaire

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine, le commissaire transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur. Il transfère également tout écrit ou document 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 conformément aux dispositions de la Section 3 du présent règlement, à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que cette la plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents en médecine, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

14. Avis à une ressource externe

Lorsque la plainte écrite porte sur les services dispensés par une ressource externe auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, le commissaire en informe l'autorité concernée par un avis écrit 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 en informe verbalement l'autorité concernée.

SECTION 3 - LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ CONCERNANT L'EXAMEN DE L'ÉTABLISSEMENT PAR LE COMMISSAIRE

15. Recevabilité de la plainte

Le commissaire, selon sa compétence, apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un usager ou son représentant légal et qu'elle porte sur les services offerts par le CIUSSS, par une ressource externe ou sur la participation à un protocole de recherche.

16. Compétence

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

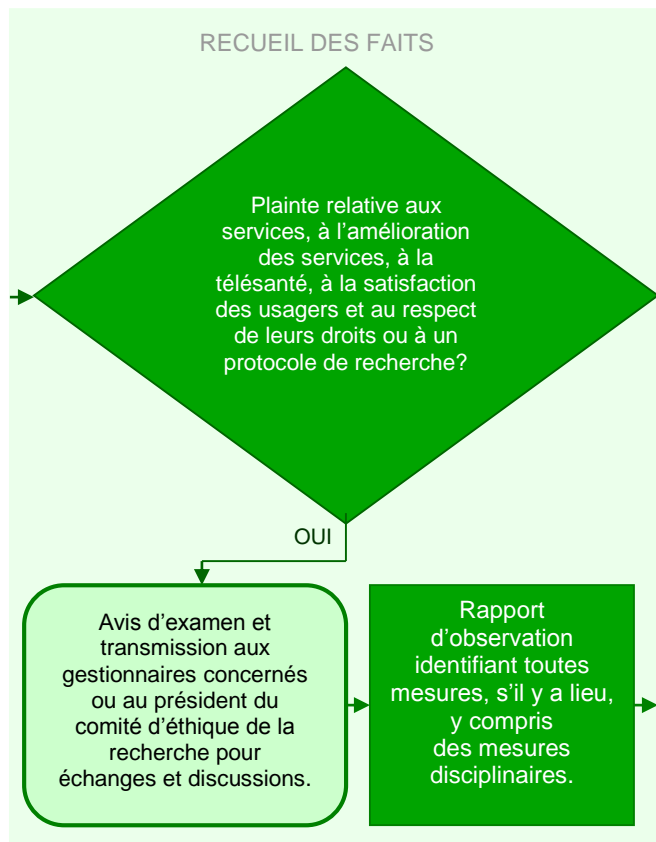
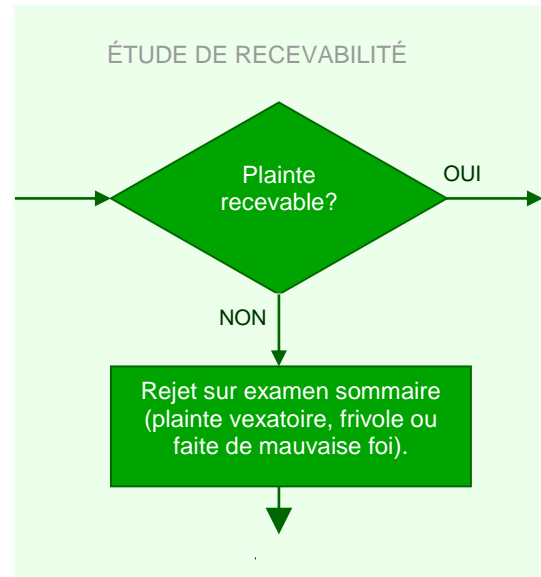
Lorsque la plainte examinée implique des services médicaux sous l'aspect organisationnel ou administratif, le commissaire sollicite la collaboration du médecin examinateur pour l'identification des mesures d'amélioration.

17. Plainte 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 l'usager et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse une copie de sa décision au dossier de plainte de l'usager.

18. Avis d'examen

Le commissaire avise par écrit et sans délai l'usager et en informe, selon le cas, le responsable ou la direction des services en cause, le président du comité d'éthique de la recherche ou 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 choisit les modalités favorisant l'expression des observations des parties. Dans les cas de défaillances systémiques (dysfonctionnement des processus de travail ou organisationnels), les gestionnaires concernés, ou le président du comité d'éthique de la recherche, présentent leurs observations sous forme de rapport en identifiant toutes mesures, s'il y a lieu.



Pour toute plainte ayant pour objet la pratique ou la conduite d'un membre du personnel de l'établissement ou d'une ressource externe, l'examen de la plainte se fait selon les dispositions de la Section 4 du présent règlement.

19. Conciliation

Le commissaire 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 commissaire peut, en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

20. Convocations

Le commissaire peut convoquer toute personne à une rencontre et 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 ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un gestionnaire, un membre du personnel de l'établissement ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du commissaire. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à toute rencontre convoquée par le commissaire.

21. Dossier de l'utilisateur

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

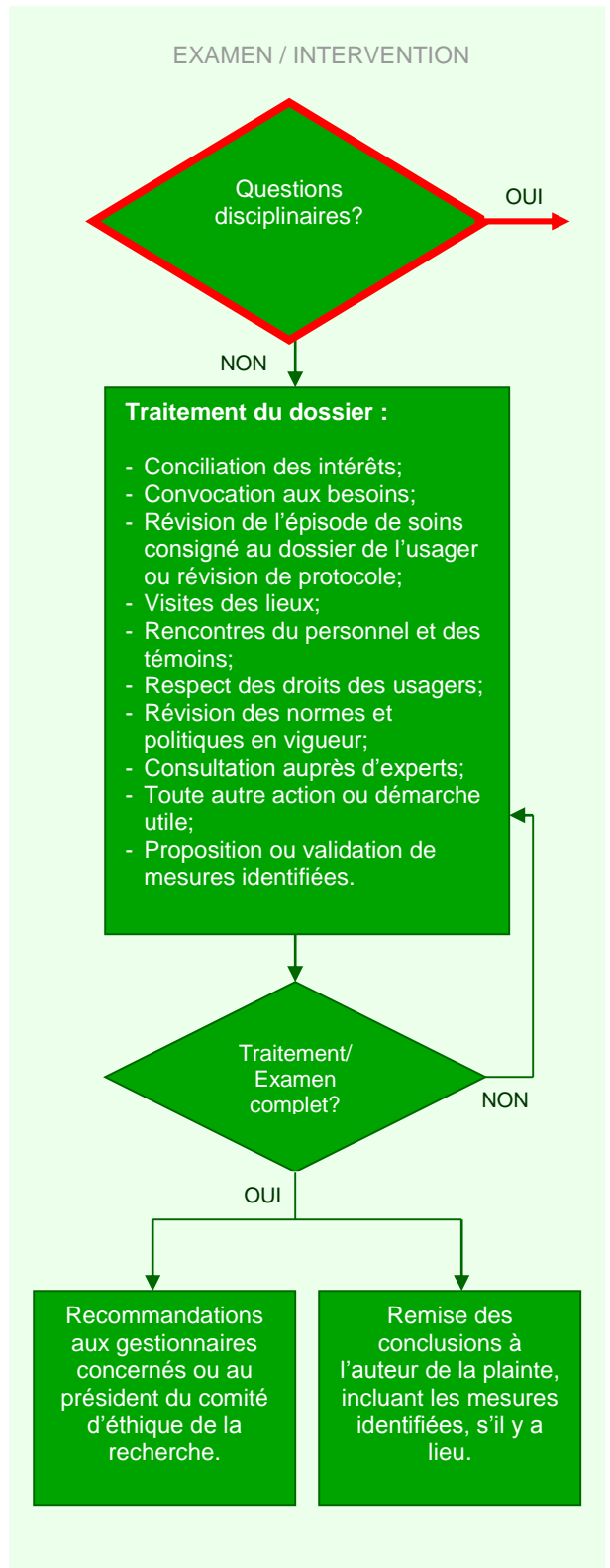
22. Consultations

Le commissaire peut consulter tout membre du personnel du CIUSSS dont il juge l'expertise utile. Il peut aussi consulter tout expert externe à l'établissement, selon les règles établies par le conseil d'administration.

23. Conclusions et délai

Le commissaire 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 et mesures identifiées qu'il a acheminées au conseil d'administration ainsi qu'aux autorités compétentes. 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 du citoyen ainsi que des moyens pour ce faire.



24. Présomption

Lorsque le commissaire fait défaut de respecter le délai prévu à la LSSSS, 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 du citoyen.

25. Non suivi des recommandations, récurrence ou gravité des faits

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 soutenue dans les conclusions motivées du commissaire, ce dernier en informe le président-directeur général, et 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 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.

26. Rapport ou recommandations

Le commissaire peut transmettre au conseil d'administration tout rapport et, par l'entremise du comité de vigilance et de la qualité, lui présente 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 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.

SECTION 4 - LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE RELATIVE À DES QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE NE RELEVANT PAS DU MÉDECIN EXAMINATEUR

27. 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 saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme, de la société ou de la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées. Le commissaire peut formuler des recommandations à cet effet dans ses conclusions.

28. Étude des questions d'ordre disciplinaire

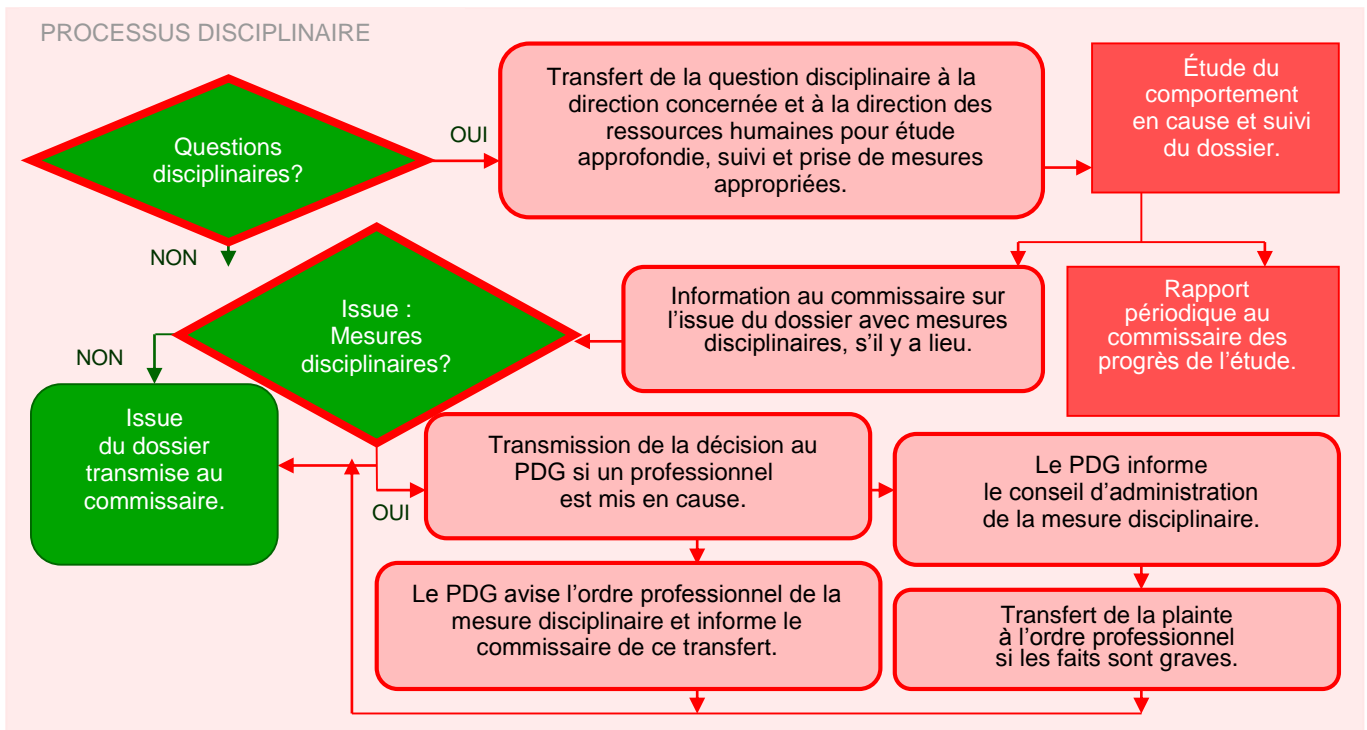
L'autorité visée par les questions d'ordre disciplinaire doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et fait périodiquement rapport au commissaire du progrès de l'étude du dossier.

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. Pour toute mesure disciplinaire visant un professionnel, le président-directeur général en est informé afin de remplir son obligation visée par les mesures disciplinaires.

29. Mesures disciplinaires

Lorsque des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit d'un professionnel, le président-directeur général (ci-après dans le schéma PDG) doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel et en informer le commissaire. Ce dernier informe par écrit l'utilisateur de la prise de mesures disciplinaires.

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé membre d'un ordre professionnel le justifie, il peut transmettre la plainte à l'ordre professionnel concerné et en aviser le commissaire. Ce dernier informe par écrit l'utilisateur de la décision du conseil d'administration.



SECTION 5 - LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT EN MÉDECINE PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

(Voir Annexe III : Schématisation du traitement des plaintes (membres du CMDP))

30. Plainte frivole, vexatoire ou faite 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 une copie de sa décision au dossier de plainte et en informe également le commissaire.

31. Orientation de la plainte

Le médecin examinateur doit, le plus tôt possible après avoir été saisi d'une plainte, procéder à une évaluation préliminaire de celle-ci afin de déterminer l'orientation du traitement de la plainte selon les éléments dont il dispose.

Quand la plainte porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels impliquant des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, le commissaire et le médecin examinateur peuvent collaborer à l'examen de cette plainte.

32. Renvoi disciplinaire

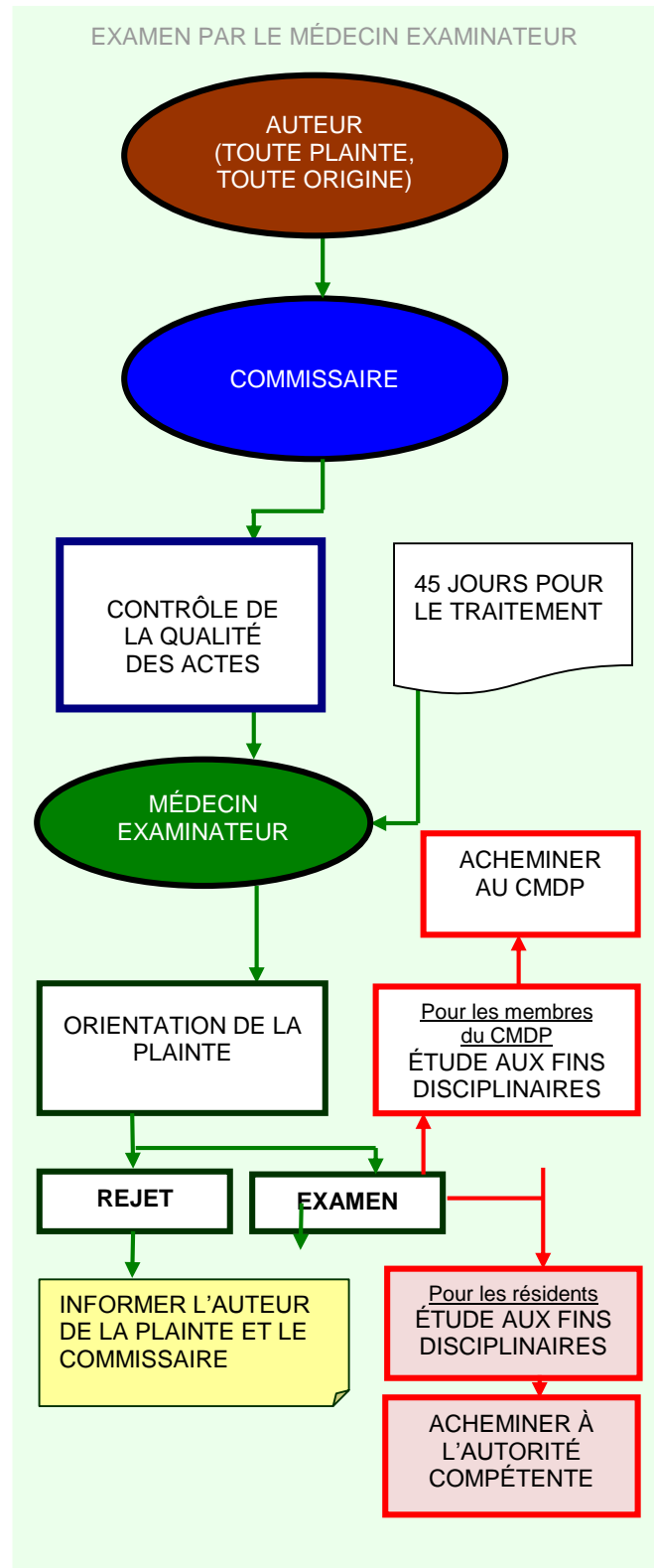
Après une évaluation préliminaire, le médecin examinateur doit, s'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d'impliquer une ou des mesures disciplinaires, acheminer une copie de la plainte qui concerne un membre du CMDP auprès de ce conseil pour que ce dernier procède à son étude selon les règles applicables du CIUSSS.

Lorsque la plainte concerne un résident en médecine, le médecin examinateur l'achemine à l'autorité compétente, soit le vice-doyen de l'enseignement médical des 2^e et 3^e cycles et des affaires professionnelles de l'Université McGill et en avise le résident en médecine. Il est attendu que le vice-doyen avisera le médecin examinateur des résultats de son étude.

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

33. 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.



34. Examen par le médecin examinateur

Le médecin examinateur peut, après évaluation préliminaire d'une plainte, décider de procéder à son examen. Il doit examiner la plainte à l'intérieur d'un délai de 45 jours depuis la date de transfert de la plainte par le commissaire.

35. Avis d'examen

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, la personne qui a formulé la plainte ainsi que le professionnel visé 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 au professionnel visé par la plainte doit contenir la mention que celui-ci a accès au dossier de plainte de l'utilisateur.

36. Conciliation

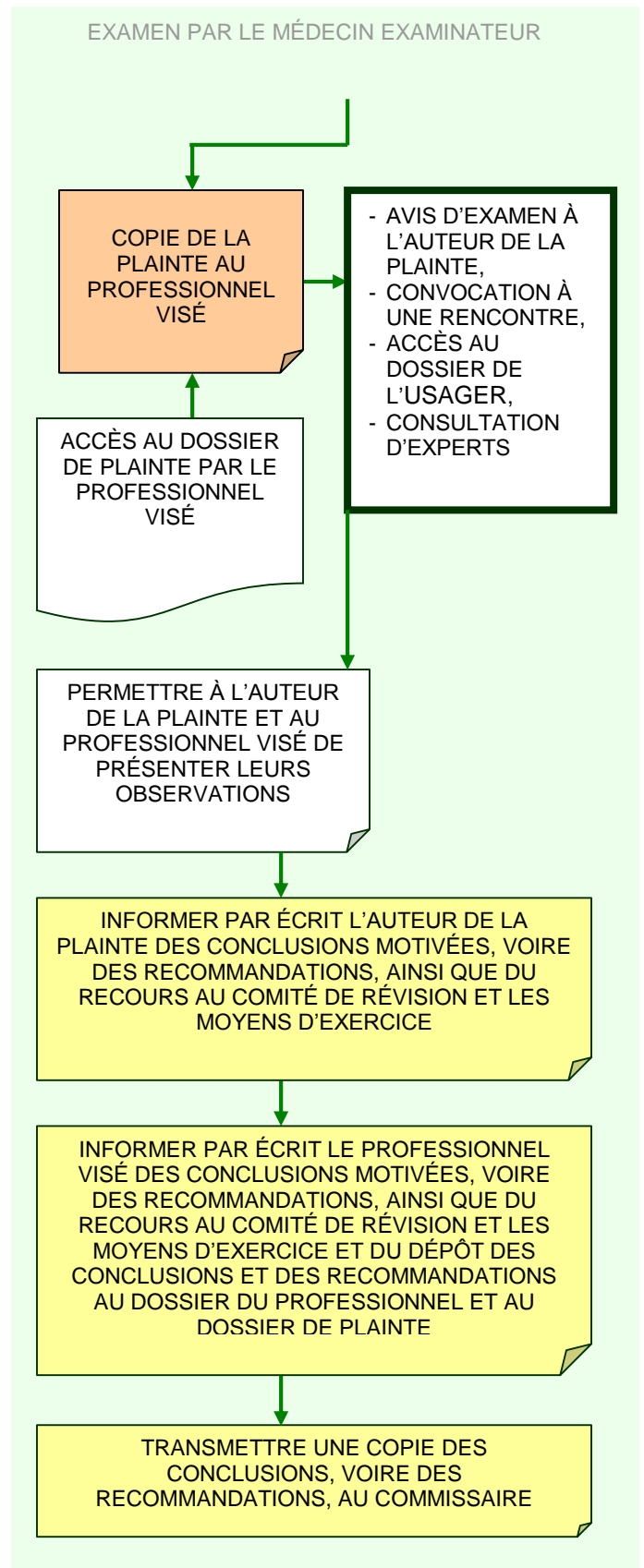
Le médecin examinateur procède à l'examen d'une plainte en tentant d'effectuer une conciliation des intérêts en cause. Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux parties toute solution susceptible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

37. 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 y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du médecin examinateur. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à toute rencontre convoquée par le médecin examinateur.

38. 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 contenu.



39. Consultations

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

40. Réorientation de la plainte

En cours d'examen, s'il est d'avis que les faits soumis à son examen sont susceptibles d'impliquer une ou des mesures disciplinaires, le médecin examinateur doit transférer une copie de la plainte et du dossier pour que celle-ci soit traitée conformément aux règles applicables.

41. Conclusions et délai

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et doit communiquer les conclusions de son examen, 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. Il communique également au professionnel visé par la plainte ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations. Il doit informer les parties du recours dont elles peuvent se prévaloir auprès du comité de révision et des moyens pour l'exercer. Le médecin examinateur transmet au commissaire une copie de ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations. Les conclusions 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.

42. Présomption

À défaut de respecter le délai de 45 jours, le médecin examinateur est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne ou le professionnel visé par la plainte peut alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

43. Rapport ou recommandation

Le médecin examinateur peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP tout rapport qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions et, par l'entremise du comité de vigilance et de la qualité du conseil d'administration, présente toute recommandation portant sur l'amélioration des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques dispensés dans le CIUSSS pour qu'il en assure le suivi. Il en transmet une copie au commissaire.

44. Nomination d'un médecin examinateur substitut

Lorsque le médecin examinateur est ou se perçoit en conflit d'intérêts ou de rôle, il doit en informer le commissaire qui à son tour en informera les autorités compétentes afin de transmettre l'étude de la plainte vers un médecin examinateur substitut.

SECTION 6 - LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE RÉVISION PAR LE COMITÉ DE RÉVISION INSTITUÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

45. Demande de révision

La personne qui a formulé une plainte ou le professionnel visé (médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine) par cette 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 adresser une demande de révision auprès du comité de révision. Cette demande est faite par écrit et doit être adressée au président du comité de révision, à l'attention de la direction générale du CIUSSS. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur.

46. Motif de la demande et exclusions

Une demande de révision doit porter sur l'examen de la plainte effectué par le médecin examinateur. Elle 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.

47. Délai

La demande de révision doit être déposée dans les 60 jours suivant la date de réception des conclusions du médecin examinateur pour donner ouverture au recours auprès du comité de révision ou, à défaut de les avoir reçues, à la date d'expiration du délai de 45 jours. 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.

48. Assistance

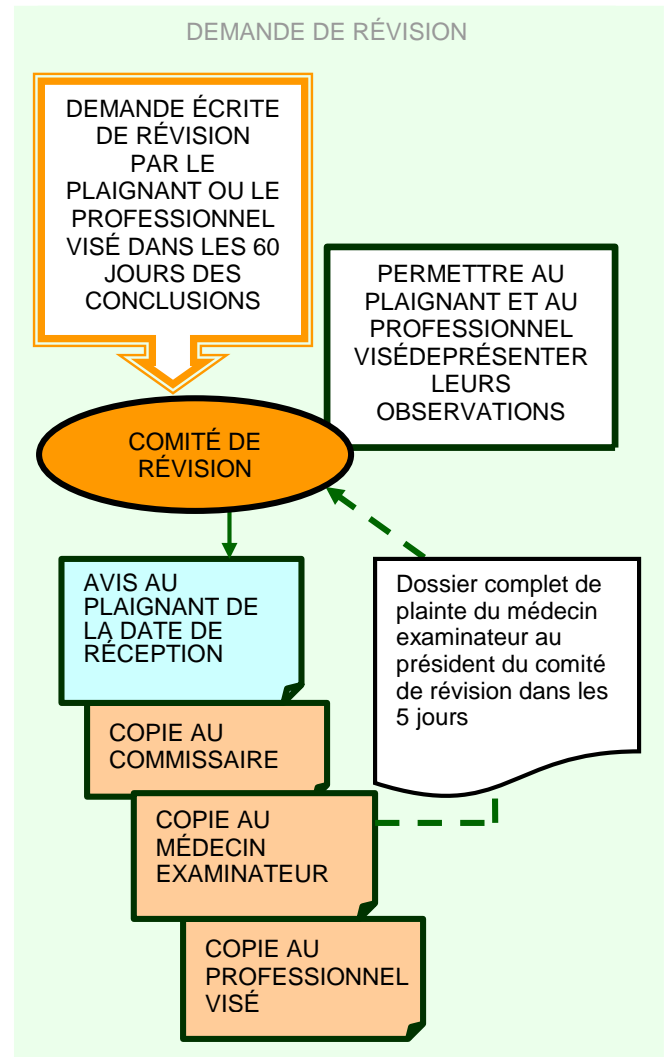
Le commissaire doit prêter ou s'assurer qu'assistance soit prêtée à la personne qui désire soumettre une demande de révision. Il doit notamment l'aider à formuler cette demande et l'assister dans toute démarche auprès du comité des usagers de l'établissement ou de l'organisme communautaire d'assistance compétent.

49. Avis de réception

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

50. Dossier de plainte

Dans les cinq (5) jours après avoir reçu l'avis de réception, le médecin examinateur transmet au président du comité de révision le dossier de plainte qu'il a constitué.



51. Révision

Le comité de révision étudie l'ensemble du 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.

52. 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 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 toute rencontre convoquée par le comité.

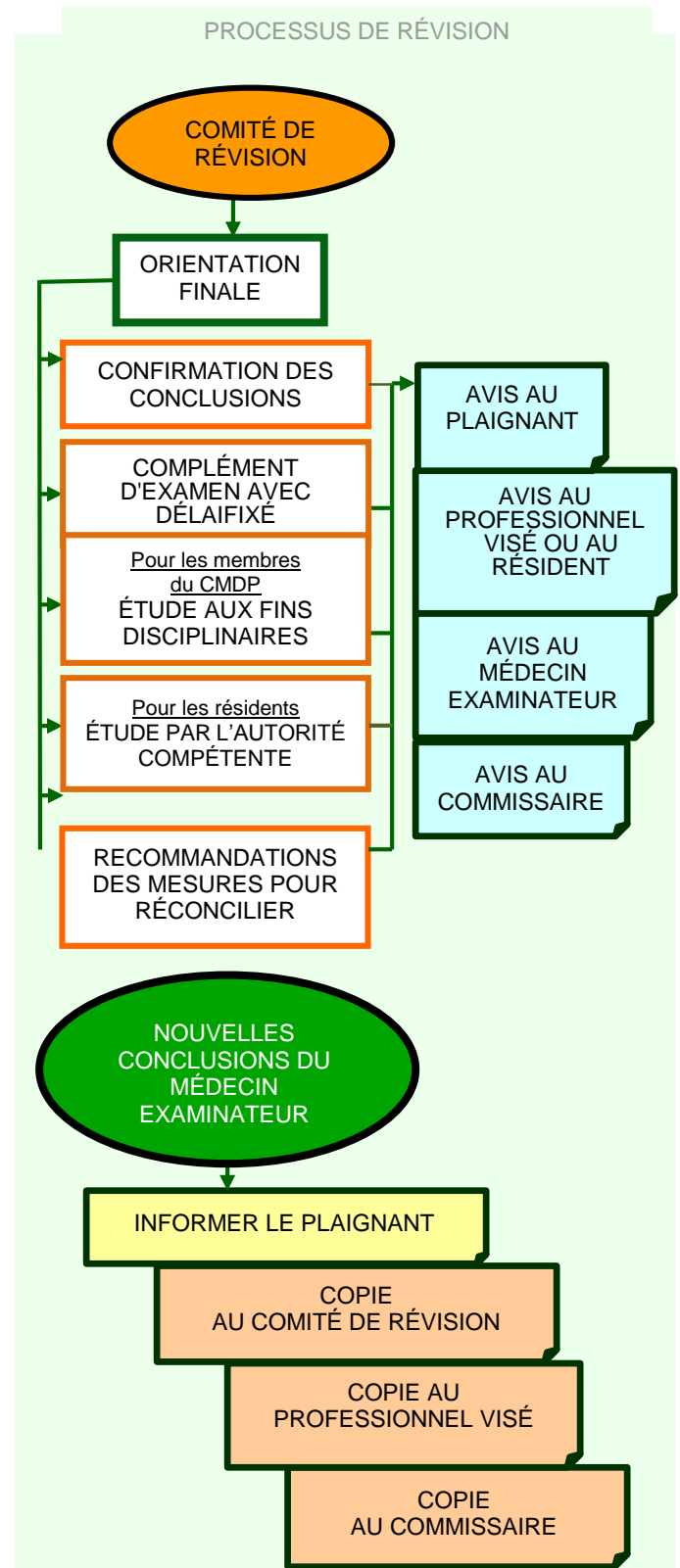
53. Dossier de l'utilisateur

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

54. Compétence

Le comité de révision doit prendre l'une des décisions 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 et qu'il transmette ses nouvelles conclusions au plaignant, avec une copie au comité de révision, au professionnel visé ainsi qu'au commissaire;
- acheminer la plainte vers l'exécutif du CMDP pour qu'elle soit traitée conformément au renvoi disciplinaire, lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien;
- acheminer la plainte pour qu'elle soit traitée à des fins disciplinaires par l'autorité compétente lorsque la plainte concerne un résident en médecine, selon le règlement pris en vertu du paragraphe 2 de l'article 506 de la LSSSS;
- recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.



55. Décision motivée

Dans les 60 jours suivant 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 peut comporter une dissidence. Le comité de révision transmet une copie de sa décision au médecin examinateur et au commissaire. La décision du comité doit être versée au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

56. Décision finale

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

57. Rapport et recommandation

Le comité de révision peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP tout rapport ou recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions et, par l'entremise du comité de vigilance et de la qualité, présente toute recommandation portant sur l'amélioration des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques dispensés par le CIUSSS pour qu'il en assure le suivi. Il en transmet une copie au médecin examinateur ainsi qu'au commissaire.

SECTION 7 - LE DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER

58. Constitution du dossier de plainte

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

Le dossier de plainte est confidentiel. Il ne peut y être donné accès que conformément à la LSSSS.

59. Contenu du dossier de plainte

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

60. Transmission au Protecteur du citoyen

Le commissaire doit, dans les cinq (5) jours suivant la réception de la communication écrite visée au paragraphe 4 du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur le protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives(L.R.Q., c. P-31.1), transmettre au Protecteur du citoyen une copie complète du dossier de plainte.

61. 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. Toutefois, les conclusions motivées d'un médecin examinateur et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent ainsi que, le cas échéant, l'avis de révision du comité de révision doivent être versés au dossier du professionnel visé par la plainte.

62. Conservation et destruction

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période prévue au calendrier de conservation, adopté par l'institution Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) en vertu de cette période, le commissaire voit à sa destruction, selon les normes applicables.

SECTION 8 – RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES, LA SATISFACTION DES USAGERS ET LE RESPECT DE LEURS DROITS

63. Rapport annuel de l'établissement

Le conseil d'administration doit transmettre au ministre, en vertu de l'article 53 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 (R.L.R.Q, c. O-7.2), une fois par année et chaque fois qu'il le requiert, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits. Ce rapport comprend le bilan des activités du commissaire, le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision conformément à la LSSSS.

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.

64. Rapport annuel du commissaire

Au plus tard le 31 mai de chaque année, le commissaire doit transmettre au conseil d'administration un rapport annuel 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 du citoyen.

Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du commissaire 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 estime appropriée.

65. Rapport annuel du médecin examinateur

Au plus tard le 31 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 de celles qu'il a rejetées sur examen sommaire, le nombre de celles qu'il a orientées à des fins disciplinaires 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 que le CIUSSS doit transmettre au ministre.

66. Rapport annuel du comité de révision

Au plus tard le 31 mai de chaque année, le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration et avec copie, 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 dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le comité estime appropriée. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire qui en intègre le contenu au rapport que le CIUSSS doit transmettre au ministre ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

67. Rapport sur demande

Le conseil d'administration doit transmettre au ministre, chaque fois qu'il le requiert, un rapport portant sur l'un ou l'autre des éléments d'information visés à l'article 76.13 de la LSSSS, depuis le dernier rapport, ainsi que sur toute question relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes, y compris ses dispositions applicables à la plainte d'un usager concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

Par la même occasion, un exemplaire de ce rapport doit être transmis au Protecteur du citoyen.

SECTION 9 - DISPOSITIONS FINALES

68. Représailles

Le commissaire, le commissaire adjoint, 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.

69. Entrée en vigueur

Le présent règlement est entré en vigueur le [REDACTED], sur adoption du conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

70. Révision

Le présent règlement doit faire l'objet d'une révision tous les trois(3) ans suivant son entrée en vigueur ou lorsque des modifications législatives le requièrent.

ANNEXE I
SERMENT

DÉCLARATION SOUS SERMENT

Je déclare sous serment que je remplirai mes fonctions de [] découlant de l'application de la **Loi sur les services de santé et des services sociaux** (L.R.Q., chapitre S-4.2) 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 au sein du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

Devant témoin, je signe à Montréal :

Prénom et nom de famille (en lettres moulées)

Le ____ e jour de _____ 20____

Signature

Déclaration faite sous serment devant moi à Montréal :

Le ____ e jour de _____ 20____

Signature de la personne habilitée à recevoir le serment

