



## RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS

|   |  |
|---|--|
| <b>TITRE :</b><br>REGLEMENT SUR LA PROCEDURE D'EXAMEN DES<br>PLAINTES DES USAGERS   | <b>CODIFICATION :</b> RGLMT-173  |
|   | <b>Niveau d'application :</b> GENERAL  |
| <b>RESPONSABLE :</b><br>COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET A LA QUALITE<br>DES SERVICES<br><br><b>Signature :</b><br> | <b>APPROUVEE PAR :</b><br>CONSEIL D'ADMINISTRATION   |
|   | <b>EN VIGUEUR LE :</b> 1 <sup>ER</sup> AVRIL 1993<br><br><b>REVISE LE :</b> 02-04-01<br>06-04-26<br>15-11-27<br>18-06-12 |

### 1. DÉFINITIONS :

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

**CMDP :** Le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement ;

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

**Comité de vigilance et de la qualité :** Le comité institué par le Conseil d'administration et qui est responsable d'assurer, auprès du conseil, le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services relativement aux plaintes et à la qualité des services et du Protecteur du citoyen aux interventions effectuées. Il coordonne également l'ensemble des activités des autres instances mises en place et portant sur la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des usagers ou les traitements de leurs plaintes;

**Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :** Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui est nommé par le Conseil d'administration de l'établissement et relève de celui-ci ; seul le Conseil d'administration a le pouvoir de destituer le commissaire ;

**Commissaire local adjoint** : Le commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services qui exerce

Les fonctions que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services lui délègue et qui agissent sous son autorité. Il est investi des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ;

**Demande d'assistance** : La dénonciation d'une insatisfaction par un usager, et par laquelle celui-ci désire être accompagné dans sa démarche d'obtention du service sans toutefois enclencher le processus de traitement des plaintes ;

**Établissement (CHU Sainte-Justine)** : Ce terme comprend toute ressource intermédiaire ou ressource de type familial rattachée à l'établissement, ou tout autre organisme, société ou personne auxquelles l'établissement recourt notamment pour la prestation de ces services ;

**Intervenant** : Tout membre du personnel de l'établissement, stagiaire ou bénévole œuvrant dans l'établissement, toute sage-femme ou intervenant autorisé à exercer sa pratique au CHU Sainte-Justine, ayant conclu un contrat de service ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession ;

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

**Maltraitance** : Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne ;

**Médecin examinateur** : Le médecin désigné par le Conseil d'administration conformément à l'article 42 de la loi ;

**Médecin examinateur substitut** : Le médecin désigné par le Conseil d'administration conformément à l'article 42 de la loi en remplacement du médecin examinateur ;

**Membre du personnel du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services** : une personne qui est membre du personnel de l'établissement, qui agit sous l'autorité du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et qui n'exerce aucune autre fonction au sein de l'établissement ;

**Ministre** : Le Ministre de la Santé et des Services sociaux ;

**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 du citoyen ;

**Plainte** : Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'usager au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, portant 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 auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 et 108.1 de la loi ;

À cela s'ajoute toute plainte formulée en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (RLRQ, c. L-6.3) ;

**Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident :** Pour les fins de la section 4, 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 ;

**Plainte conjointe :** De par sa nature, toute plainte qui nécessite un traitement à la fois par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et par le médecin examinateur;

**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 ;

Toutefois, une demande d'information ou de renseignements portant sur les droits de l'utilisateur adressé au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ne constitue pas de ce seul fait une plainte au sens de la présente procédure ;

**Protecteur du citoyen :** Le Protecteur du citoyen nommé en application de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (RLRQ, c. P-32) pour exercer les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux en vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (RLRQ, c. P-31.1) ;

**Représentant de l'utilisateur :** Toute personne reconnue à titre de représentant de l'utilisateur conformément à l'article 12 de la Loi ;

**Ressource externe :** Une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auxquelles recourt l'établissement pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 et 108.1 de la loi ;

**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 services, notamment par entente visée à l'article 108 et 108.1. Sont inclus les services dispensés par les médecins, dentistes, pharmaciens et résidents ;

**Signalement :** Toute information transmise par toute personne autre que l'utilisateur au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* ;

**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'utilisateur au sens de l'article 12 de la Loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé. Pour les fins de la section 4, 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 ;

## 2. PORTÉE : (PRÉAMBULE)

**ATTENDU QUE** la raison d'être des services du CHU Sainte-Justine est la personne qui les requiert ;

**ATTENDU QUE** les services et soins offerts par le CHU Sainte-Justine doivent être dispensés conformément aux principes prévus au code d'éthique ;

**ATTENDU QUE** l'utilisateur 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 auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée à l'article 108 et 108.1 pour la prestation de ces services ;

**ATTENDU QUE** la personne qui accepte de prêter son concours à des activités de recherche doit pouvoir jouir des mêmes droits qu'un usager recevant des services de santé ou des services sociaux notamment à l'égard du traitement des plaintes;

**ATTENDU 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 ;

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

**ATTENDU QUE** le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable du traitement des plaintes et des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* et le cas échéant, de diriger les personnes formulant un signalement vers une autre instance appropriée ;

**ATTENDU QU'**il a été procédé aux consultations requises ;

**ATTENDU QUE** le processus de traitement des plaintes contribue à l'amélioration de la qualité des services ;

**ATTENDU 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 QU'**une procédure d'examen des plaintes formulées par des usagers ne saurait atteindre ses objectifs sans également assurer le respect des personnes qui exercent dans notre établissement des fonctions et des responsabilités de soutien, administratives ou professionnelles à l'endroit des usagers;

**LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CHU SAINTE-JUSTINE ÉDICTE LE RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS.**

### **3. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

#### **3.1. 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 par le *CHU Sainte-Justine*, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2) ainsi qu'à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (RLRQ, c. L-6.3).

#### **3.2. Préambule**

Le préambule du présent règlement en fait partie.

#### **3.3. Titre**

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

#### **3.4. 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.

### **4. BUT :**

Établir le cadre permettant à l'utilisateur de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire local sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1, pour la prestation de ces services.

### **5. OBJECTIFS :**

1. Assurer à l'utilisateur l'accès au commissaire local ainsi que l'assistance qu'il requiert pour formuler une plainte et obtenir un suivi par la suite ;
2. Établir la procédure applicable à une plainte par l'utilisateur ;
3. Établir la procédure applicable lorsque la plainte d'un utilisateur concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident.

## 6. RÈGLES D'APPLICATION :

### FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE

#### La formulation de la plainte

Un usager peut formuler une plainte écrite ou verbale. Cette plainte doit être acheminée au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Lorsqu'un usager manifeste l'intention de formuler une plainte, 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, ce dernier prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la formulation d'une plainte et à son traitement soient portées à la connaissance du public.

#### Acheminement de la plainte

Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un usager doit l'acheminer sans délai au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

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

#### Contenu de la plainte

Une plainte doit au moins contenir les éléments suivants :

- La date de formulation de la plainte;
- Les noms, prénoms, adresse et numéro de téléphone de l'utilisateur ;
- Le numéro de chambre où l'utilisateur peut être rejoint, s'il y a lieu ;
- Dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'utilisateur, le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de ce représentant ;
- Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme communautaire d'assistance qui assiste l'utilisateur, s'il y a lieu ;
- L'objet de l'insatisfaction de l'utilisateur ;
- Un exposé des faits ;
- Les résultats attendus, s'il y a lieu.

#### Assistance

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit, au besoin, prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée 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.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit informer l'utilisateur de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance de la région.

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

## **Information à l'utilisateur**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services 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.

## **Réception de la plainte**

Sur réception d'une plainte, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services enregistre la date de réception sur le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

## **Avis de réception**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit, dans les 5 jours suivants la date de réception de la plainte ou dans les 5 jours suivant son transfert au médecin examinateur, le cas échéant, en informer par écrit l'utilisateur à moins que les conclusions du commissaire n'aient été transmises à l'utilisateur dans les 72 heures de la réception de la plainte. Le cas échéant, il avise également la plus haute autorité de la ressource externe visée par la plainte, ou le(s) responsable(s) du service concerné de sa décision d'examiner cette plainte.

Cet avis doit indiquer :

- La date de réception de la plainte ;
- Lorsque la plainte concerne un médecin, dentiste, pharmacien ou un résident, la date de son transfert au médecin examinateur ;
- Le nom de l'organisme d'assistance de la région ;
- Les délais prescrits par la loi 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 local 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 local ou, le cas échéant, du médecin examinateur ;

## **Transfert de la plainte par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services 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 local, 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.

## **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 local aux plaintes et à la qualité des services en informe l'autorité concernée et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit.

## **LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

### **Recevabilité de la plainte**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services apprécie 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 auquel l'établissement recourt pour la prestation de ces services.

De plus, il reçoit les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité* et le cas échéant, de diriger les personnes formulant un signalement vers une autre instance appropriée.

### **Compétence et délégation**

En plus du traitement des plaintes, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique visé à l'article 233 de la loi afin d'en améliorer la connaissance. Le commissaire assure de plus la promotion du régime d'examen des plaintes et la publication de la procédure visée à l'article 29 de la loi.

Il 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 des usagers ne sont pas respectés.

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

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut déléguer certaines de ses fonctions à un commissaire local adjoint. Le commissaire local adjoint agit dès lors sous son autorité.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut déléguer les tâches suivantes rattachées à ses fonctions au Membre du personnel du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

- Recueillir les plaintes auprès des usagers;
- Analyser les plaintes ;
- Mener l'enquête une fois une plainte recueillie ;
- Formuler au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services des recommandations quant à la conclusion de la plainte.

Toutefois, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit réviser la plainte et son traitement, prendre la décision finale relativement à cette plainte et formuler ses recommandations. Le Membre du personnel du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pourra cosigner la réponse écrite à une plainte.

### **Plainte frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe l'utilisateur et le fait par écrit si la plainte est écrite. Il en informe également le Comité de vigilance et de la qualité. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte de l'utilisateur. Le rejet sommaire n'est pas susceptible de permettre un appel au Protecteur du citoyen.

### **Examen de la plainte**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services 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 local peut en outre, agir de sa propre initiative et formuler toute recommandation qu'il juge appropriée susceptible d'améliorer le respect des droits de l'utilisateur en cause ou de tout groupe d'utilisateurs. Dans le cas d'une plainte conjointe, le commissaire local et le médecin examinateur doivent établir une démarche spécifique quant à l'avis d'examen, au traitement de la plainte et à la communication des conclusions à la personne qui a formulé la plainte.

### **Convocation**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également demander à toute personne de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. À la demande du commissaire local, le chef de service doit faire un résumé des informations utiles au traitement de la plainte et lui soumettre une copie. Si le chef de service propose des solutions ou des changements de pratiques, il doit également en informer par écrit le commissaire local. La personne qui est convoquée par le commissaire local ou à qui des renseignements sont demandés doit, sauf excuse valable, donner suite à la demande du commissaire local et assister le cas échéant à une rencontre convoquée par celui-ci.

### **Dossier de l'utilisateur**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve contenu en vertu de l'article 19 de la loi.

### **Consultations**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services 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.

## **Conclusions et délai**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer accompagnées, le cas échéant, des recommandations qu'il a acheminées par écrit aux autorités compétentes (chefs de service, gestionnaires, directeurs et Conseil d'administration).

Les conclusions de son examen par écrit à l'utilisateur qui a formulé la plainte par écrit au plus tard 45 jours de la réception de celle-ci,

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

## **Présomption**

Lorsque le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services fait défaut de respecter le délai prévu de 45 jours, 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. Si le traitement ne peut être complété dans les délais prévus par la loi, un avis sera acheminé à l'utilisateur et une demande de prolongation du délai lui sera faite.

## **Rapport et recommandations**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services transmet au Conseil d'administration et aux directeurs ses conclusions motivées ainsi que tout rapport ou recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le Comité de vigilance et de la qualité reçoit et analyse les conclusions, rapports et recommandations transmis au Conseil d'administration par le commissaire local.

Le Conseil d'administration doit transmettre au Ministre de la Santé et des Services sociaux, un rapport portant sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que sur le respect des droits, tel que prévu à l'article 76.12 de la loi.

Le commissaire local doit, à la fin de chaque période financière, transmettre aux gestionnaires, un rapport faisant état du bilan des plaintes déposées dans leurs différents secteurs d'activités.

## **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 ou ne donne pas suite dans un délai raisonnable à une recommandation formulée dans les conclusions motivées du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, 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.

## **Question et mesures 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 local aux plaintes et à la qualité des services en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte ou d'une intervention, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu; il peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions.

La Direction des ressources humaines doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et elle doit faire périodiquement rapport au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'évolution de ce dossier.

Le commissaire local 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 local doit en informer l'usager.

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 la transmet à l'ordre professionnel concerné et en avise le commissaire local. Le commissaire local informe par écrit l'usager de cette décision du Conseil d'administration.

Lorsque des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit d'un membre d'un ordre 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'usager de la transmission de la plainte à l'ordre professionnel.

## **LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT**

### **Plainte 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 en informe également le Comité de vigilance et de la qualité. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte et en informe également le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Le rejet sommaire n'est pas susceptible de permettre un appel au comité de révision.

## **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. Il peut :

- Examiner la plainte;
- Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, acheminer la plainte vers ce conseil pour étude à des fins disciplinaires ;
- Rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

## **Avis d'examen**

Dans le cas d'une plainte médicale, l'avis de réception préparé par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services prévu à l'article 47 de la Loi 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.

## **Examen de la plainte**

Le médecin examinateur 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, tenter d'effectuer une conciliation des intérêts en cause et 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. Dans son examen, il peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire dont, avec l'autorisation du conseil d'administration, un expert externe à l'établissement.

## **Convocation**

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 une rencontre que convoque le médecin examinateur.

## **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.

## **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.

## **Renvoi disciplinaire**

À tout moment au cours de son étude de la plainte, le médecin examinateur peut, s'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d'emporter l'imposition d'une sanction disciplinaire, choisir d'acheminer la plainte qui concerne un membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens auprès de ce conseil pour qu'il soit procédé à son étude selon les règles applicables dans l'établissement. Lorsque la plainte concerne un résident, il peut, de la même manière, l'acheminer à l'autorité compétente prévue par le règlement ou, à défaut, au directeur de l'enseignement.

Dans tous les 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 aux plaintes et à la qualité des services.

Lorsque le médecin examinateur ou le comité de révision dirige une plainte vers le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, l'utilisateur peut se faire accompagner d'un organisme communautaire d'assistance compétent.

## **Rapport de suivi**

Le médecin examinateur doit, à 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.

## **Conclusions et délai**

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et il doit communiquer par écrit les conclusions motivées de son examen accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations à l'utilisateur 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 aux plaintes et à la qualité des services. Il doit également informer cette personne 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 recommandations à la personne visée par la plainte ainsi qu'au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

## **Présomption**

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu de 45 jours, 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. Si le traitement ne peut être complété dans les délais prévus par la loi, un avis sera acheminé à l'utilisateur et une demande de prolongation du délai lui sera faite.

## **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 recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet copie au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Le médecin examinateur peut également formuler des recommandations à toute autorité concernée par la plainte.

## **Demande de révision**

La personne qui a formulé 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 adresser une demande de révision auprès du comité de révision. Cette demande doit être faite par écrit ou verbalement et adressée au président du comité. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur.

Le professionnel visé par une plainte peut, compte tenu des adaptations nécessaires, se prévaloir de la procédure de révision prévue par la loi et le présent règlement.

## **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 ou sur la décision du médecin examinateur de l'acheminer pour étude à des fins disciplinaires.

### **Délai**

La demande de révision doit être faite dans les 60 jours suivant la date de réception des conclusions qui y donnent ouverture ou de l'expiration du délai visé à l'article 38 si ces conclusions n'ont pas été transmises. Ce délai est ferme. Toutefois, le comité de révision peut recevoir une demande hors délai si l'utilisateur démontre qu'il était dans l'impossibilité d'agir dans ce délai.

## **Assistance**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services 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 auprès de l'organisme communautaire d'assistance compétent

## **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 aux plaintes et à la qualité des services.

## **Dossier de plainte**

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

## **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 motifs des conclusions du médecin examinateur respectent les droits des parties de même que les normes et les standards professionnels applicables.

Les membres du comité de révision sont nommés conformément à la procédure prévue par la loi. Le président du comité de révision est nommé parmi les membres élus ou cooptés du conseil d'administration. Les deux autres membres sont nommés parmi les médecins, dentistes ou pharmaciens qui exercent leur profession dans l'établissement.

## **Convocation**

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.

## **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.

## **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 à l'utilisateur, avec copie au comité de révision, au professionnel concerné ainsi qu'au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Le médecin examinateur pourra alors, à sa discrétion, conformément à l'article 35, consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire dont, avec l'autorisation du Conseil d'administration, un expert externe à l'établissement;

- Acheminer une copie de la plainte ainsi que du dossier vers le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pour son étude à des fins disciplinaires;
- Recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

## **Décision**

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. Le comité de révision transmet copie de sa décision au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

## **Décision finale**

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

## **Rapport et recommandations**

Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration, avec copie au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision depuis le dernier rapport, de ses conclusions ainsi que des délais de traitement de ses dossiers; il peut en outre formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans l'établissement.

Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la Loi, ainsi qu'au Protecteur des usagers.

## **LE DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER**

### **Constitution du dossier de plainte**

Le dossier de plainte est constitué et tenu par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou le cas échéant, par le médecin examinateur.

Le dossier de plainte d'un usager est confidentiel. Il ne peut lui être donné accès que conformément à la loi.

### **Contenu du dossier de plainte de l'utilisateur**

Sous réserve du règlement pris en vertu de paragraphe 23° de l'article 505 de la loi, le dossier de plainte de l'utilisateur doit notamment inclure tout document se rapportant à la plainte et à son traitement, produit ou reçu par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et, le cas échéant par le médecin examinateur ou par le comité de révision.

## **Transmission au Protecteur du citoyen**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services 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*, (RLRQ, c. P-31.1), transmettre au Protecteur du citoyen une copie complète du dossier de plainte.

## **Interdiction**

Aucun document inclus au dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement. Toutefois, les conclusions motivées d'un médecin examinateur et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent ou l'avis formulé par un comité de révision doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte.

## **Conservation et destruction**

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période prévue au calendrier de conservation de l'établissement. Au terme de cette période, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services voit à sa destruction.

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

### **Rapport annuel de l'établissement**

Au plus tard à la date fixée par le Conseil d'administration, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, prépare le rapport prévu à l'article 76.12 de la loi.

### **Rapport annuel du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit transmettre au Conseil d'administration un rapport annuel 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 contenir les recommandations du commissaire local ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le commissaire local estime appropriée.

Le commissaire doit prévoir, dans son rapport, une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements reçus concernant des situations de maltraitance envers des personnes en situation de vulnérabilité.

### **Rapport annuel du médecin examinateur**

Le médecin examinateur doit transmettre au Conseil d'administration et, le cas échéant, au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens 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 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 local aux plaintes et à la qualité des services.

### **Rapport annuel du comité de révision**

Le comité de révision doit transmettre au Conseil d'administration et, le cas échéant, au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens un rapport annuel décrivant, notamment, le nombre de demandes dont il a été saisi, les motifs sur lesquels ces demandes étaient fondées, les décisions qu'il a rendues ainsi que les délais d'étude des demandes. Le rapport annuel peut aussi contenir les recommandations du comité de révision ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le comité de révision estime appropriée. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

## **DISPOSITIONS FINALES**

### **Représailles**

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, 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. Ceci prévaut également dans le cas de signalement ou plainte en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité*.

### **Les immunités**

Outre les immunités des auteurs de la plainte, aucune action civile ne peut être intentée en raison ou en conséquence d'une plainte formulée de bonne foi, quelles que soient les conclusions rendues par le Protecteur du citoyen, non plus de la publication d'un avis ou d'un rapport du Protecteur du citoyen, d'un extrait ou d'un résumé d'un tel avis ou rapport. Rien ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants droit d'exercer un recours qui porte sur les mêmes faits que ceux formulés dans une plainte.

Les réponses ou déclarations faites par une personne, dans le cadre de l'examen de la plainte, et notamment tout renseignement ou document fourni de bonne foi par elle en réponse à une demande du Protecteur du citoyen ne peuvent être utilisées ni ne sont recevables à titre de preuve contre cette personne devant une instance judiciaire ou devant une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles.

### **Entrée en vigueur**

Les dispositions du présent règlement modifié entrent en vigueur le jour de l'adoption du règlement par le Conseil d'administration ou, lorsque la loi le spécifie, à la date fixée par celle-ci. Toute plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien sera régie par les dispositions en vigueur au moment du dépôt de la plainte.

## 7. RÉFÉRENCES :

*Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ c S-4.2*

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

*Loi modifiant certaines dispositions relatives à l'organisation clinique et à la gestion des établissements de santé et de services sociaux, L.Q. 2017, c 21.*

*Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ c L-6.3*

Politique du CHU Sainte-Justine de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux (à venir)