

HÔPITAL

Jeffery Hale-Saint Brigid's

## Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers

**Recommandé par le Comité de vigilance et de la qualité  
Le 5 juin 2007**

**Adopté par le conseil d'administration  
Le 19 juin 2007**

**Amendé par le conseil d'administration  
Le 22 septembre 2009**

**22 septembre 2009**

## **Adaptation pour l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's** **d'un projet type de l'AQESSS**

Coordination de l'édition : Virginie Jamet  
Mise en pages : Madeleine St-Laurent

### **Distribution**

La Direction des communications, Service de la gestion de l'information  
505, boul. De Maisonneuve Ouest  
Bureau 400, Montréal (Québec) H3A 3C2  
Téléphone : (514) 282-4228  
Site Web : <http://www.agesss.qc.ca>

© Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux, 2009

Dépôt légal – 3<sup>e</sup> trimestre 2006  
Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN : 2-89636-028-X

Ce document est disponible gratuitement pour les membres sur le site Web,  
section « Accès membres – Documentation » <http://www.agesss.qc.ca>  
Les membres de l'AQESSS peuvent adapter ce document à leurs besoins.  
L'utilisation ou la reproduction d'extraits à des fins commerciales n'est pas autorisée.

## AVANT-PROPOS

Ce règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'Hôpital Jeffery Hale-Saint Brigid's a été élaboré à partir d'un projet-type de règlement élaboré par l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux du Québec, notamment par M<sup>e</sup> **Sonia Amziane**, avocate-conseil à l'AQESSS, avec la collaboration de M<sup>e</sup> **Sylvain Poirier** du cabinet de Heenan Blaikie, dans le contexte de l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives* (L.Q. 2005, c. 32) (projet de loi n<sup>o</sup> 83).

On y retrouve des textes d'application relatifs aux plaintes des usagers de même qu'aux plaintes concernant les médecins, dentistes, pharmaciens et résidents qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'Établissement.



**Règlement**  
**sur la procédure d'examen des plaintes des usagers**  
**de l'Hôpital Jeffery Hale - Saint Brigid's**

Recommandé par le Comité de vigilance et de la qualité de  
l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's  
le 5 juin 2007

Adopté par le conseil d'administration de  
l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's  
le 19 juin 2007

*(Résolution numéro 2007-06-19-6.01.03)*

Amendé par le conseil d'administration de  
l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's  
le 22 septembre 2009

*(Résolution numéro 2009-09-22-5.07)*

en vertu de l'article 29  
de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-4.2



## TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS .....	1
SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....	3
1. Objet et champ d’application .....	3
2. Préambule et annexes.....	3
3. Titre.....	3
4. Responsabilité de l’application.....	3
5. Définitions.....	3
SECTION 2 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES .....	7
6. Fonctions.....	7
7. Immunité.....	7
8. Non-contraignabilité .....	7
9. Serment .....	8
10. Conflit d’intérêts .....	8
SECTION 3 – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE.....	9
11. Formulation de la plainte .....	9
12. Acheminement .....	9
13. Contenu de la plainte .....	9
14. Assistance .....	10
15. Information à l’usager.....	10
16. Réception de la plainte.....	10
17. Avis de réception .....	10
18. Transfert de la plainte par le commissaire local .....	11
19. Avis à une ressource externe.....	11
SECTION 4 – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE PAR LE COMMISSAIRE LOCAL.....	12
20. Recevabilité de la plainte .....	12

21. Absence de compétence .....	12
22. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.....	12
23. Avis d'examen .....	12
24. Conciliation.....	12
25. Convocation .....	13
26. Dossier de l'usager.....	13
27. Consultations.....	13
28. Questions d'ordre disciplinaire.....	13
29. Étude des questions d'ordre disciplinaire .....	13
30. Conclusions et délai .....	13
31. Présomption .....	14
32. Rapport ou recommandation.....	14
33. Refus de donner suite à une recommandation .....	14
34. Mesures disciplinaires.....	15
SECTION 5 – LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT .....	16
35. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.....	16
36. Évaluation préliminaire.....	16
37. Renvoi disciplinaire .....	16
38. Rapport de suivi .....	16
39. Examen par le médecin examinateur .....	16
40. Avis d'examen .....	17
41. Conciliation.....	17
42. Convocation .....	17
43. Dossier d'un usager.....	17
44. Consultations.....	17
45. Réorientation de la plainte .....	18
46. Conclusions et délai .....	18

47. Présomption .....	18
48. Rapport ou recommandation.....	18
49. Demande de révision.....	18
50. Motif de la demande et exclusions.....	19
51. Délai .....	19
52. Assistance .....	19
53. Avis de réception .....	20
54. Dossier de plainte.....	20
55. Révision .....	20
56. Convocation .....	20
57. Dossier de l’usager.....	21
58. Compétence.....	21
59. Décision motivée .....	21
60. Décision finale .....	22
61. Rapport et recommandation .....	22
 SECTION 6 – LE DOSSIER DE PLAINTES D’UN USAGER .....	 23
62. Constitution du dossier de plainte.....	23
63. Contenu du dossier de plainte de l’usager .....	23
64. Transmission au Protecteur du citoyen.....	23
65. Interdiction.....	23
66. Conservation et destruction.....	23
 SECTION 7 – RAPPORT ANNUEL SUR L’APPLICATION DE LA PROCÉDURE D’EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L’AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES.....	 24
67. Rapport annuel de l’Établissement .....	24
68. Rapport annuel du commissaire local .....	24
69. Rapport annuel du médecin examinateur.....	24
70. Rapport annuel du comité de révision .....	25

SECTION 8 – DISPOSITIONS FINALES .....	26
71. Représailles .....	26
72. Entrée en vigueur .....	26
73. Révision .....	26
 ANNEXE I	
Serment .....	27

## PRÉAMBULE

ATTENDU QUE la raison d'être des services de l'Établissement est la personne qui les requiert;

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

ATTENDU 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;

ATTENDU QUE l'Établissement a pour fonction d'assurer la prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient accessibles, continus 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;

ATTENDU QUE toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée, en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'Établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose;

ATTENDU QUE l'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 aux articles 108 et 108.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, pour la prestation de ces services, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;

ATTENDU QUE l'utilisateur ou les héritiers ou le représentant légal d'un utilisateur décédé qui le requiert a droit à de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte;

ATTENDU QUE l'utilisateur ou les héritiers ou le représentant légal d'un utilisateur décédé a droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles;

ATTENDU QUE le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Établissement a été consulté sur la procédure d'examen des plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;

ATTENDU 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;

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ÉDICTE LE RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS DE **l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's**.

## SECTION 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1. Objet et champ d'application

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

### 2. Préambule et annexes

Le préambule et les annexes font partie intégrante du présent règlement.

### 3. Titre

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

### 4. Responsabilité de l'application

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit appliquer la procédure d'examen des plaintes des usagers dans le respect de leurs droits.

### 5. Définitions

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

- a) *Conseil d'administration* – conseil d'administration de l'établissement concerné;
- b) *CMDP* – le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Établissement ou, le cas échéant, le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Établissement visé du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux;
- c) *Comité de révision* – le comité institué par la loi ou par le conseil d'administration d'un Établissement public autre qu'une instance locale pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur de l'Établissement concerné à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un

centre exploité par cet Établissement, lequel fait partie du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux;

- d) *Comité des usagers* – le comité mis sur pied par l'Établissement qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte;
- e) *Comité de vigilance et de la qualité* – le comité institué par l'Établissement qui a principalement pour fonction d'assurer le suivi des recommandations du commissaire local ou du Protecteur du citoyen auprès du conseil d'administration, quant aux plaintes et aux interventions relevant de leur compétence respective;
- f) *Commissaire local* – le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration, conformément à l'article 30 de la Loi;
- g) *Directeur général* – le directeur général de l'Établissement;
- h) *Établissement (Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's)* – ce terme comprend tout centre exploité par l'Établissement, toute installation maintenue par l'Établissement ainsi que toute ressource intermédiaire ou ressource de type familial qui y est rattachée;
- i) *Intervenant* – tout membre du personnel de l'Établissement, stagiaire, contractuel ou bénévole œuvrant dans l'Établissement, 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;
- j) *Loi* – la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2);
- k) *Médecin examinateur* – tout médecin désigné par le conseil d'administration conformément à l'article 42 de la Loi;
- l) *Ministre* – le ministre de la Santé et des Services sociaux;
- m) *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, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement;

- n) *Plainte* – toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'Établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'Établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- o) *Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident* – pour les fins de la section 5, constitue une plainte l'expression auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, par toute personne, d'une insatisfaction relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident de même que d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes; constitue également une plainte, une allégation d'inobservance des règlements de l'Établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien;
- p) *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;
- q) *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);
- r) *Représentant de l'utilisateur* – toute personne reconnue à titre de représentant de l'utilisateur conformément à l'article 12 de la Loi;
- s) *Agence* – Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale;
- t) *Réseau local de services de santé et de services sociaux* – tout réseau mis en place conformément à un décret du gouvernement pris en application de la *Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux* (L.R.Q., c. A-8.1), ainsi qu'un nouveau réseau mis en place conformément à un décret pris en vertu de l'article 347 de la Loi;

- u) *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 à l'article 108 ou 108.1 de la Loi, sauf les services donnés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- v) *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 auquel l'Établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi. Dans le cadre de ces ententes, l'examen de plaintes des usagers ne vise pas les services dispensés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- w) *Usager* – toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'Établissement; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la Loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé. Pour les fins de la section 5, le mot « usager » comprend également toute personne autre qu'un usager qui formule une plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'Établissement.

## SECTION 2 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

### 6. Fonctions

Le commissaire local relève du conseil d'administration et est responsable envers ce dernier du respect des droits des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leurs plaintes. À cette fin, il exerce exclusivement les fonctions prévues à la Loi dont notamment celle de promouvoir le régime d'examen des plaintes. Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire local doit également intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Le commissaire local adjoint exerce les fonctions que le commissaire local lui délègue et agit sous son autorité.

Le médecin examinateur examine toute plainte formulée par un usager ou par toute autre personne et concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'Établissement.

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

### 7. Immunité

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

### 8. Non-contrainabilité

Malgré toute disposition incompatible d'une loi, les personnes visées à l'article précédent ne peuvent être contraintes devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'elles ont obtenu dans l'exercice de leurs fonctions, ni de produire un document contenant un tel renseignement, si ce n'est qu'aux fins du contrôle de sa confidentialité.

## **9. Serment**

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

## **10. Conflit d'intérêts**

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

## SECTION 3 - FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

### 11. Formulation de la plainte

Un usager peut formuler une plainte écrite ou verbale. Cette plainte doit être acheminée au commissaire local. 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, le commissaire local prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la formulation de la plainte et à son traitement soient portées à la connaissance du public et à celle des intervenants.

### 12. Acheminement

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

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.

### 13. Contenu de la plainte

Une plainte doit contenir notamment les éléments suivants :

- la date de formulation;
- le nom, prénom, 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, les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de ce représentant;
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme communautaire d'assistance qui assiste l'utilisateur, s'il y a lieu;
- la date à laquelle s'est produit l'incident qui a entraîné la plainte;
- l'objet de l'insatisfaction de l'utilisateur;
- un exposé des faits;
- les résultats escomptés, s'il y a lieu.

#### **14. Assistance**

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

Le commissaire local 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.

#### **15. Information à l'utilisateur**

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

#### **16. Réception de la plainte**

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

#### **17. Avis de réception**

Le commissaire local 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 que les conclusions du commissaire local ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte.

Cet avis doit indiquer :

- la date de réception de la plainte;
- la date du transfert de la plainte au médecin examinateur, lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'Établissement;
- 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.

#### **18. Transfert de la plainte par le commissaire local**

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

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

#### **19. Avis à une ressource externe**

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

## **SECTION 4 - LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL**

### **20. Recevabilité de la plainte**

Le commissaire local 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.

### **21. Absence de compétence**

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.

### **22. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi**

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

### **23. Avis d'examen**

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

### **24. Conciliation**

Le commissaire local qui procède à l'examen d'une plainte agit à titre de conciliateur. Il doit 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, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

## **25. Convocation**

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

## **26. Dossier de l'utilisateur**

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

## **27. Consultations**

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

## **28. Questions d'ordre disciplinaire**

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

## **29. Étude des questions d'ordre disciplinaire**

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

## **30. Conclusions et délai**

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

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

### **31. Présomption**

Lorsque le commissaire local fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 30 du présent règlement, 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.

### **32. Rapport ou recommandation**

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

### **33. Refus de donner suite à une recommandation**

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

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

### **34. Mesures disciplinaires**

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

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 la transmettre à l'ordre professionnel concerné et en aviser le commissaire local. Le commissaire local informe par écrit l'utilisateur de cette décision du conseil d'administration.

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

### **35. 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 verse copie de sa décision au dossier de plainte et en informe également le commissaire local.

### **36. Évaluation préliminaire**

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

### **37. Renvoi disciplinaire**

Après évaluation préliminaire, le médecin examinateur peut, s'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d'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 procède à son étude en formant un comité de discipline. Dans tous les cas, il transmet 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 local.

### **38. Rapport de suivi**

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

### **39. Examen par le médecin examinateur**

Le médecin examinateur peut, après évaluation préliminaire d'une plainte, décider de procéder à son examen de la manière décrite aux articles 40 à 47 du présent règlement.

#### **40. Avis d'examen**

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, la personne qui a formulé la plainte ainsi que 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 et indiquer les modalités de cet accès.

#### **41. Conciliation**

Le médecin examinateur qui procède à l'examen d'une plainte agit à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux 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.

#### **42. 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.

#### **43. Dossier d'un usager**

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

#### **44. Consultations**

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

#### **45. Réorientation de la plainte**

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

#### **46. Conclusions et délai**

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

#### **47. Présomption**

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

#### **48. Rapport ou recommandation**

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

#### **49. Demande de révision**

La personne qui a formulé une plainte ou le professionnel visé par une plainte et qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises par le médecin examinateur de l'Établissement peut adresser une demande de révision auprès du comité de révision de l'Établissement. Cette demande peut être faite par écrit ou

verbalement et doit être adressée au président du comité de révision. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur de l'Établissement.

#### **50. Motif de la demande et exclusions**

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

#### **51. 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 46 du présent règlement si ces conclusions n'ont pas été transmises.

Le comité de révision peut recevoir une demande hors-délai s'il est d'avis que la personne qui a formulé la plainte était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

#### **52. Assistance**

Le commissaire local de l'Établissement 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.

### **53. Avis de réception**

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

### **54. Dossier de plainte**

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

### **55. Révision**

Le comité de révision étudie le dossier de plainte et détermine si le médecin examinateur de l'Établissement a procédé à l'examen de la plainte avec diligence et avec un souci apparent d'équité. Il doit également s'assurer, le cas échéant, que les conclusions du médecin examinateur respectent les droits des parties de même que les normes et les standards professionnels applicables.

### **56. 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 une personne qui y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du comité de révision. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le comité de révision.

## **57. Dossier de l'utilisateur**

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

## **58. Compétence**

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

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

## **59. Décision motivée**

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

## **60. Décision finale**

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

## **61. Rapport et recommandation**

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

## SECTION 6 - LE DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER

### 62. Constitution du dossier de plainte

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

Le dossier de plainte d'un usager est confidentiel. Une personne ne peut y avoir accès que conformément à la Loi.

### 63. Contenu du dossier de plainte de l'usager

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

### 64. Transmission au Protecteur du citoyen

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

### 65. Interdiction

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

### 66. Conservation et destruction

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période prévue aux règlements de l'Établissement. Au terme de cette période, le commissaire local voit à sa destruction.

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

### **67. Rapport annuel de l'Établissement**

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

### **68. Rapport annuel du commissaire local**

Au plus tard le 31 mars de chaque année, le commissaire local doit transmettre au conseil d'administration un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits décrivant, notamment, le nombre et les motifs des plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées ou abandonnées. Le rapport annuel doit indiquer les délais d'examen, les suites qui ont été données ainsi que le nombre de plaintes et les motifs de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

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

### **69. Rapport annuel du médecin examinateur**

Au plus tard le 31 mars de chaque année, 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 orienté conformément aux articles 37 et 45 du présent règlement 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 ou des services dispensés dans un centre exploité par l'Établissement. Le rapport annuel peut contenir toute autre recommandation que le médecin examinateur estime appropriée. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire local qui en intègre le contenu au rapport que l'Établissement doit transmettre à l'agence en vertu de l'article 76.10 de la Loi.

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

Au plus tard le 31 mars de chaque année, le comité de révision de l'Établissement doit transmettre au conseil d'administration, avec copie, le cas échéant, au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Établissement 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 ou des services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par l'Établissement. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire local de l'Établissement qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la Loi, ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

## SECTION 8 - DISPOSITIONS FINALES

### 71. Représailles

Le commissaire local, le médecin examinateur ou le comité de révision doit intervenir, de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai, lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature.

### 72. Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration. Le présent règlement doit être adopté par le vote d'au moins les deux tiers ( $\frac{2}{3}$ ) des administrateurs.

### 73. Révision

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

## ANNEXE I

### Serment

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