

<b>TYPE DE DOCUMENT:</b> Règlement	<b>NUMÉRO D'IDENTIFICATION :</b> CPQS-RE-001
<b>CE DOCUMENT ANNULE LA VERSION QUI PORTAIT LE TITRE SUIVANT :</b>	
<b>CE DOCUMENT S'ADRESSE AUX PERSONNES SUIVANTES :</b>	
Tous les usagers du territoire du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du Bas-Saint-Laurent ainsi qu'aux employés, gestionnaires et chefs de service et membres du CMDP de toutes les installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent	
<b>CE DOCUMENT EST ACCESSIBLE :</b>	
<input type="checkbox"/> Répertoire commun <input checked="" type="checkbox"/> Site Internet <input checked="" type="checkbox"/> Intranet <input type="checkbox"/> Autre Veuillez préciser	
<b>NOMBRE DE PAGES</b>	39 pages incluant les annexes
<b>RESPONSABLE DE L'APPLICATION</b>	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (comprend les fonctions de commissaire local et régional)
<b>RESPONSABLE DE LA CODIFICATION ET DE LA CONSERVATION DU DOCUMENT</b>	Secrétariat du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
<b>INSTANCE(S) CONSULTÉE(S)</b>	
<b>RESPONSABLE DE L'ADOPTION OU DE LA REVISION FINALE</b>	Conseil d'administration du CISSS du Bas-Saint-Laurent
<b>DATE DE LA MISE EN VIGUEUR</b>	2015-09-04
<b>DATE DE LA REVISION ET NUMÉRO DE RÉOLUTION DU C.A.</b>	2019-03-13 CISSS-01.2019-03-488
<b>RÉVISION</b>	Mars 2019

# **RÈGLEMENT**

**Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers (CPQS-RE-001)**

**Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

**MARS 2019**

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

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉAMBULE</b>	<b>6</b>
<b>SECTION 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>9</b>
1. Objet et champ d'application	9
2. Préambule et annexes	9
3. Titre	9
4. Responsabilité de l'application	9
5. Définitions	9
<b>SECTION 2 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES</b>	<b>13</b>
6. Fonctions	13
7. Immunité	13
8. Non-contraignabilité	13
9. Serment	14
10. Conflit d'intérêts	14
<b>SECTION 3 : FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ</b>	<b>15</b>
11. Formulation de la plainte	15
12. Acheminement	15
13. Contenu de la plainte	15
14. Assistance	15
15. Information à l'utilisateur qui porte plainte	16
16. Réception de la plainte	16
17. Accusé de réception	16
18. Transfert de la plainte par le commissaire ou le commissaire adjoint	17
19. Avis à une ressource externe	17
<b>SECTION 4 : LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE OU COMMISSAIRE ADJOINT</b>	<b>18</b>
20. Recevabilité de la plainte	18
21. Absence de compétence	18
22. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	18
23. Plainte anonyme	18
24. Avis d'examen	18
25. Conciliation	18
26. Convocation	19
27. Accès à l'information et obligation à communiquer les renseignements	19
28. Dossier clinique ou administratif de l'utilisateur	19
29. Consultation	19
30. Questions d'ordre disciplinaire	19

31. Étude des questions d'ordre disciplinaire	19
32. Conclusion et délai	19
33. Présomption	20
34. Rapport ou recommandation	20
35. Délais ou refus de donner suite à une recommandation	20
36. Mesures disciplinaires	20
37. Plainte concernant un directeur	21

## **SECTION 5 : LE POUVOIR D'INTERVENTION DU COMMISSAIRE DANS LES CAS DE MALTRAITANCE---22**

38. Préambule	22
39. Signalement d'une situation de maltraitance	22
40. Signalement en maltraitance lié à la prestation de soins ou de services	22

## **SECTION 6 : LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT----- 24**

41. Examen par le médecin examinateur	24
42. Évaluation préliminaire	24
43. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	24
44. Renvoi disciplinaire	24
45. Rapport de suivi	25
46. Avis d'examen	25
47. Conciliation	25
48. Convocation	25
49. Dossier de l'usager	25
50. Consultation	25
51. Réorientation de la plainte	25
52. Conclusion et délai	26
53. Présomption	26
54. Rapport ou recommandation	26
55. Demande de révision	26
56. Motifs d'exclusion	26
57. Délai	26
58. Assistance	27
59. Accusé de réception	27
60. Dossier de plainte	27
61. Révision	27
62. Convocation	27
63. Dossier de l'usager	27
64. Compétence	27
65. Décision motivée	28
66. Décision finale	28
67. Rapport et recommandation	28

<b>SECTION 7 : LE DOSSIER DE PLAINTE</b> .....	<b>29</b>
68. Constitution du dossier de plainte .....	29
69. Transmission au Protecteur du citoyen .....	29
70. Confidentialité.....	29
71. Conservation et destruction .....	<b>29</b>
<b>SECTION 8 : RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES</b> .....	<b>30</b>
72. Rapport annuel de l'Établissement.....	30
73. Rapport annuel du commissaire .....	30
74. Rapport annuel du médecin examinateur .....	30
75. Rapport annuel du comité de révision.....	30
<b>SECTION 9 : DISPOSITIONS FINALES</b> .....	<b>32</b>
76. Représailles .....	32
77. Entrée en vigueur .....	32
78. Révision .....	32
<b>ANNEXE I – SERMENT</b> .....	<b>33</b>
<b>ANNEXE II – DROITS DES USAGERS</b> .....	<b>34</b>
<b>ANNEXE III - PROCESSUS DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS</b> .....	<b>35</b>

## PRÉAMBULE

La raison d'être des services de l'Établissement est la personne qui les requiert.

Le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit :

- droit à l'information (art. 4, LSSSS);
- droit aux services (art. 5, art. 13 et art. 100, LSSSS);
- droit de choisir son professionnel ou l'Établissement (art. 6 et art. 13, LSSSS);
- droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7, LSSSS);
- droit de consentir à des soins ou de les refuser (art. 9, LSSSS);
- droit de participer aux décisions (art. 10, LSSSS);
- droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté (art. 11 et art. 12, LSSSS);
- droit à l'hébergement (art. 14, LSSSS);
- droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 15, LSSSS);
- droit d'accès à son dossier d'usager (art. 17 à 28, LSSSS);
- droit à la confidentialité de son dossier d'usager (art. 19, LSSSS);
- droit de porter plainte (art. 34, 44, 53, 60 et 73, LSSSS).

L'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins.

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.

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.

Le présent règlement s'applique à la procédure d'examen des plaintes de l'Établissement, aux fins d'application de la section I et de la section II du chapitre III de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q. c.S-4.2). Le règlement a pour objet d'assurer un traitement des plaintes de façon diligente, transparente, efficace, équitable, et d'apporter, s'il y a lieu, les correctifs requis dans un souci constant d'amélioration continue de la qualité. Le traitement des plaintes s'inscrit dans le cadre de la LSSSS et ne se substitue en rien à l'accès par les usagers à d'autres instances qui permettent notamment aux usagers, aux parents et aux jeunes de faire respecter leurs droits, telles que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) ou la Chambre de la jeunesse de la Cour du Québec.

L'usager ou son représentant 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 LSSSS pour la prestation de ces services. 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, dans ce cas, elle sera référée au médecin examinateur.

Les rôles, responsabilités et fonctions du commissaire ou du commissaire adjoint, dans le présent règlement, incluent tous les articles de la LSSSS et, plus spécifiquement, à l'article 33 concernant la fonction du commissaire local et à l'article 66 pour la fonction du commissaire régional. Le commissaire ou le commissaire adjoint doit, entre autres, assurer la promotion de l'indépendance de son rôle.

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.

Le conseil d'administration doit établir, par règlement, une procédure d'examen des plaintes des usagers.

### **Exclusions**

La raison d'être du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, intégré au CISSS du BSL, est d'assurer à chaque enfant un milieu de vie stable, sécurisant et qui le protège, et ce, dans le cadre de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ); d'assurer la responsabilisation des jeunes ainsi que la protection de la société dans le cadre de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA); d'aider les enfants, les jeunes et leurs parents; d'intervenir dans leur démarche de changement de leur situation personnelle, familiale et sociale, en y associant leur famille, la communauté et les partenaires.

Lorsqu'un désaccord porte sur les décisions découlant des responsabilités exclusives du directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) ou du directeur provincial (DP) pour un usager dans le cadre de l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ, Art. 38, 38.1, 74.2), de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA) ou des dispositions du *Code civil* en matière d'adoption, cette situation doit être acheminée au DPJ-DP. Il en est de même pour un désaccord impliquant le refus d'une famille candidate à l'adoption. De telles situations ne sont pas considérées comme une plainte relevant du présent règlement.

Toute plainte concernant l'application du contrat liant une ressource de type familial (RTF) à l'Établissement est traitée en vertu des dispositions sur le règlement des mécontentes prévu au contrat par le responsable des ressources de type familial.

Les situations d'abus physiques et sexuels institutionnels sur des jeunes sont soumises et traitées en vertu de l'entente multisectorielle établie entre les ministères de la Justice, de la Santé et des Services sociaux, de l'Éducation ainsi que de la Sécurité publique.

### **Principes directeurs guidant son application**

Le règlement sur la procédure d'examen des plaintes repose sur des principes directeurs qui inspirent les actions posées dans son application.

### ***Le respect des droits des usagers guide les actions en matière d'examen des plaintes***

La LSSSS, la LPJ, la LSJPA énoncent des droits reconnus aux personnes visées par leur application. C'est à la lumière de l'ensemble de ces droits et des responsabilités que l'organisation gère le processus d'examen des plaintes.

***Les dispositions de la loi en matière d'examen des plaintes doivent être perçues comme des exigences minimales***

L'examen des plaintes est une activité reliée à la promotion de la qualité des services. À ce titre, cette activité contribue à l'amélioration de la qualité des services et à la mise en place de mesures correctives dans la planification et l'actualisation des programmes et des approches de services.

***Tout employé porte la responsabilité de traiter les insatisfactions des usagers***

Tout employé doit se soucier des insatisfactions exprimées par les usagers en essayant de solutionner celles-ci. L'employé peut aussi signaler toute situation où il considère qu'un des droits de l'utilisateur n'est pas respecté ou qu'il est victime de maltraitance. Il est de la responsabilité des gestionnaires de recevoir et d'écouter leurs insatisfactions et de tenter de répondre à leurs attentes en proposant des solutions. Dépendamment de la situation et s'il le juge nécessaire, le gestionnaire devrait inscrire au suivi des activités du dossier de l'utilisateur et aux notes de la RTF ou de la RI, l'insatisfaction et les démarches effectuées.

Dans le cas où l'utilisateur obtiendrait une réponse qu'il juge insatisfaisante, le gestionnaire réfère l'utilisateur au service des plaintes et de la qualité des services qui verra à assurer un traitement diligent de sa plainte, et ce, conformément aux droits qui lui sont reconnus tant par la LSSSS que par le code d'éthique de l'Établissement (voir annexe III).

## SECTION 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1. Objet et champ d'application

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure à suivre pour la mise en œuvre des fonctions reliées à l'examen des plaintes des usagers par le Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent, 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 ministère.

### 2. Préambule et annexes

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

### 3. Titre

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

### 4. Responsabilité de l'application

Le commissaire et les commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services doivent 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 :

**Assistance** : le commissaire ou le commissaire adjoint prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à son insatisfaction.

**CISSS du BSL** : Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent.

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

**Comité de révision** : comité constitué par le conseil d'administration et a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur de l'Établissement.

**Comités des usagers** : comité mis sur pied par l'Établissement (CUCI) ainsi que les comités des usagers des installations, qui ont notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte.

**Comité de vigilance et de la qualité** : comité institué par l'Établissement qui a notamment pour fonction d'assurer le suivi des recommandations du commissaire ou du Protecteur du citoyen auprès du conseil d'administration, quant aux plaintes et aux interventions relevant de leur compétence respective.

**Commissaire** : le commissaire aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration, conformément à l'article 30 de la loi.

**Commissaire adjoint** : le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services exerce les fonctions que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services lui délègue et agit sous son autorité. Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire adjoint est investi des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire.

**Consultation** : le commissaire ou le commissaire adjoint donne son avis sur toute question que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé par lui en application de l'article 181 ou 181.0.1 (LSSSS) ainsi que tout autre conseil ou comité de l'établissement, y compris le comité des usagers, et les membres du personnel.

**Établissement** (au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* : L.R.Q., c. S-4.2, ci-après nommé Centre intégré de santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent); ce terme comprend tout centre exploité par l'Établissement, toute installation maintenue par l'Établissement.

**Intervenant** : tout membre du personnel de l'Établissement, stagiaire, contractuel ou bénévole œuvrant dans l'Établissement, conformément à l'article 108 de la LSSSS, toute sage-femme ayant conclu un contrat de service conformément à l'article 259.2 de la loi ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession;

**Intervention** : le commissaire ou le commissaire adjoint intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il y a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés; il fait rapport au conseil d'administration ainsi qu'à toute direction ou à tout responsable concerné d'un service de l'Établissement ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services concernés et peut leur recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

**LPJ** : Loi sur la protection de la jeunesse.

**LSJPA** : Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

**LSSSS** : Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2).

**Loi sur la maltraitance** : Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

**Médecin examinateur** : tout médecin désigné par le conseil d'administration conformément à l'article 42 de la LSSSS.

**Ministère** : Ministère de la Santé et des Services sociaux.

**Organismes d'assistance** : organismes mandatés par le ministre, conformément à l'article 76.6 de la LSSSS, pour assister et accompagner, sur demande, un usager qui désire porter plainte auprès d'un Établissement ou du Protecteur du citoyen, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le CMDP d'un Établissement (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) et Promotion, lutte, aide, intervention, défense, droit Bas du fleuve (PLAIDD-BF)).

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

**Plainte** : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un usager au commissaire ou au commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'Établissement et de toute autre ressource et organisme visés par la LSSSS et le présent règlement.

**Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident** : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit, par un usager ou toute personne, auprès du commissaire ou du commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services relativement à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un membre du CMDP du CISSS du BSL 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.

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

**Protecteur du citoyen** : le Protecteur du citoyen nommé par l'Assemblée nationale en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (L.R.Q., c. P-32) qui exerce les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (*Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, L.R.Q., c. P-31.1).

**Représentant de l'usager** : toute personne reconnue à titre de représentant de l'usager qui porte plainte conformément à l'article 12 de la LSSSS, pouvant déposer une plainte au nom de l'usager.

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

**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 a recouru pour la prestation de services, notamment par l'entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la LSSSS. Dans le cadre de ces ententes, l'examen de plaintes des plaignants 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.

**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.

## **SECTION 2 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES**

### **6. Fonctions**

Le commissaire est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits et des obligations des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte. 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 doit également intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Les rôles, responsabilités et fonctions du commissaire ou du commissaire adjoint, dans le présent règlement, incluent tous les articles de la loi concernant la fonction du commissaire local et celui du commissaire régional.

Le commissaire adjoint exerce les fonctions que le commissaire 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, le commissaire 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 le cadre d'une plainte ou d'une intervention conformément aux dispositions du 1<sup>er</sup> l'alinéa de l'article 75 de la LSSSS.

### **8. Non-contraignabilité**

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

## **9. Serment**

Le commissaire, le commissaire 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 LSSSS.

## **10. Conflit d'intérêts**

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

## **SECTION 3 : FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE**

### **11. Formulation de la plainte**

Un usager peut formuler une plainte écrite ou verbale. Cette plainte doit être acheminée au service des plaintes et de la qualité des services. Lorsqu'un usager manifeste l'intention de formuler une plainte tout intervenant doit lui fournir les informations lui permettant d'avoir accès rapidement au service des plaintes (ex : dépliant, formulaire, numéro sans frais ou adresse courriel).

En fonction des délais mentionnés au calendrier de conservation des dossiers ou si l'évènement s'est déroulé il y a plus de trois (3) ans, le commissaire ou le commissaire adjoint peut refuser d'examiner l'insatisfaction. Cependant, s'il juge que les circonstances le justifient, il peut choisir de traiter celle-ci en plainte, en assistance ou en intervention, et ce, même après ces délais.

### **12. Acheminement**

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

Selon les circonstances et à la demande de l'usager, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale de l'usager en remplissant le formulaire prévu à cet effet et le transmettre sans délai au commissaire ou au commissaire adjoint.

### **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'usager qui porte plainte;
- le numéro de chambre où l'usager peut être rejoint, s'il y a lieu;
- dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'usager, 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'usager, 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'usager;
- un exposé des faits;
- les résultats escomptés, s'il y a lieu.

### **14. Assistance**

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

Le commissaire ou le commissaire adjoint 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 qui porte plainte**

Le commissaire ou le commissaire adjoint fournit, à la demande de l'utilisateur qui porte plainte, 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, par le commissaire ou le commissaire adjoint, d'une plainte, d'une insatisfaction ou d'un signalement visant notamment une résidence privée pour aînés, une ressource intermédiaire ou toute situation de maltraitance, il enregistre la date de réception et procède à l'ouverture du dossier. Si la requête provient de l'utilisateur (ou de son représentant en vertu de l'article 12 de la LSSSS), un dossier de plainte est ouvert. Toutefois, si la requête provient d'un tiers ou de l'utilisateur qui ne veut pas porter plainte, seul le pouvoir d'intervention s'applique en vertu du 7<sup>e</sup> alinéa de l'article 33 de la LSSSS.

## **17. Accusé de réception**

Le commissaire ou le commissaire adjoint 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 ou du commissaire adjoint lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte.

Cet accusé 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; CAAP (s'il y a lieu);
- les délais prescrits par la loi pour examiner la plainte, soient 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 ou commissaire adjoint de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte dans le délai de 45 jours donne ouverture au recours auprès du Protecteur du citoyen ou, si cette omission est celle du médecin examinateur, ouverture au recours auprès du comité de révision;
- dans tous les cas, les recours qui peuvent être exercés par l'utilisateur en désaccord avec les conclusions du commissaire ou du commissaire adjoint ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

## **18. Transfert de la plainte par le commissaire ou le commissaire adjoint**

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 ou le commissaire adjoint transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur. Il transfère également tout écrit, document ou information afférents 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 ou le commissaire adjoint conformément aux dispositions de la section 4, à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que cette plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

Lorsque la plainte concerne la pratique professionnelle d'une sage-femme, celle-ci sera transférée à l'Ordre des sages-femmes du Québec.

## **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 ou le commissaire adjoint 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 ou un résumé de la plainte. Si la plainte est verbale, le commissaire ou le commissaire adjoint en informe verbalement l'autorité concernée.

## **SECTION 4 : LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE OU COMMISSAIRE ADJOINT**

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

Le commissaire ou le commissaire adjoint apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un usager et qu'elle porte sur les services prévus à l'article 1 de la LSSSS.

Si la plainte n'est pas recevable, le commissaire ou le commissaire adjoint peut choisir d'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'utilisateurs ne sont pas respectés.

### **21. Absence de compétence**

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

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

Le commissaire ou le commissaire adjoint peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit en informer l'utilisateur et, si la plainte est écrite, lui transmettre un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte de l'utilisateur. Cette décision est finale et ne peut faire l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

### **23. Plainte anonyme**

Exceptionnellement, une plainte anonyme est recevable si la nature de la plainte et les circonstances l'entourant le permettent et si le commissaire ou le commissaire adjoint a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un utilisateur ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés. Il se peut, à ce moment-ci, par son mandat d'initiative, que le commissaire ou le commissaire adjoint utilise son pouvoir d'intervention.

### **24. Avis d'examen**

Le commissaire ou le commissaire adjoint avise par écrit et sans délai l'utilisateur 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 ou le commissaire adjoint doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties.

### **25. Conciliation**

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

## **26. Convocation**

L'usager et toute autre personne, y inclus tout membre du personnel de l'Établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de service en vertu de l'article 259.2 avec l'Établissement ainsi que tout membre du CMDP de l'Établissement, doivent fournir au commissaire ou au commissaire adjoint tous les renseignements ainsi que, sous réserve du deuxième alinéa de l'article 190 et de l'article 218, tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte ou la conduite d'une intervention, y compris l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'usager. Toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que le commissaire ou le commissaire adjoint convoque conformément à l'article 36 de la LSSSS.

## **27. Accès à l'information et obligation à communiquer les renseignements**

Quiconque omet ou refuse de fournir les renseignements, rapports ou autre document au commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou au commissaire adjoint dont la communication est exigée en application de la présente loi, commet une infraction pénale et est passible d'amendes prévues au premier alinéa de l'article 531 de la LSSSS.

## **28. Dossier clinique ou administratif de l'usager**

Le commissaire ou le commissaire adjoint a accès au dossier clinique ou administratif de l'usager.

## **29. Consultation**

Le commissaire ou le commissaire adjoint 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.

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

En cours d'examen du commissaire ou du commissaire adjoint, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel de l'Établissement ou d'une autre ressource soulève des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire ou le commissaire adjoint en saisit, dans le premier cas, la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'Établissement et dans le dernier cas, la plus haute autorité de la ressource et procède diligemment à l'étude du comportement en cause et du suivi du dossier.

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

L'autorité visée à l'article 30 du présent règlement doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et elle doit faire périodiquement rapport au commissaire ou au commissaire adjoint de l'évolution de ce dossier. Le commissaire ou le commissaire adjoint doit être informé de l'issue du dossier.

## **32. Conclusion et délai**

Le commissaire ou le commissaire adjoint doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer les conclusions de son examen à l'usager 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'utilisateur du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen en lui transmettant ses coordonnées.

Les conclusions provenant du pouvoir d'intervention du commissaire ou du commissaire adjoint ne sont pas obligatoirement transmises à l'utilisateur ni à son représentant. Également, aucun recours en deuxième instance (Protecteur du citoyen) n'est admissible.

### 33. Présomption

Lorsque le commissaire ou le commissaire adjoint fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 40 de la loi, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à l'utilisateur qui a formulé la plainte. Cet utilisateur peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

### 34. Rapport ou recommandation

Le commissaire 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 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.

### 35. Délais ou refus de donner suite à une recommandation

**Délais** : Lorsque la direction ou le responsable des services en cause dépassent le délai prévu de réalisation et qu'il n'a pas assuré de suivi, le commissaire ou le commissaire adjoint peut, après trois (3) mois dudit délai, adresser la situation à la présidence-direction générale et, par la suite, au comité de vigilance du conseil d'administration si requis.

**Refus** : 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 ou du commissaire adjoint, celui-ci peut s'adresser à la présidence-direction générale. Si le commissaire le juge nécessaire, il pourra adresser au comité de vigilance 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.

### 36. Mesures disciplinaires

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

Le commissaire peut informer le conseil d'administration des mesures disciplinaires à l'endroit d'un employé. Ensuite, si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé de l'Établissement, membre d'un ordre professionnel le justifie, il peut la transmettre à l'ordre professionnel concerné et en informe le commissaire ou le commissaire adjoint. Ce dernier informe par écrit l'utilisateur de cette décision.

### **37. Plainte concernant un directeur**

Lorsqu'une plainte mettant en cause un directeur de l'Établissement lui est adressée, le commissaire ou le commissaire adjoint avise par écrit le président-directeur général de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer les modalités selon lesquelles les observations du directeur seront recueillies. Dans le cas d'une plainte mettant en cause le président-directeur général de l'Établissement, le commissaire ou le commissaire adjoint avise par écrit le sous-ministre en santé et services sociaux ainsi que le président du conseil d'administration de l'Établissement. Si la plainte vise le président-directeur adjoint ou le directeur général adjoint, le commissaire ou le commissaire adjoint avise par écrit le président du conseil d'administration ainsi que le PDG de la plainte.

Lorsque l'examen de la plainte est complété, le commissaire ou le commissaire adjoint communique ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations au président-directeur général et au président du conseil d'administration ainsi qu'au sous-ministre dans le cas d'une plainte mettant en cause le président-directeur général.

## SECTION 5 : LE POUVOIR D'INTERVENTION DU COMMISSAIRE OU DU COMMISSAIRE ADJOINT DANS LES CAS DE MALTRAITANCE

### 38. Préambule

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité en édictant des mesures qui visent, notamment, à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance.

La loi confie aux commissaires et au commissaire adjoint la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité. De plus, il prévoit des mesures à l'égard de la personne qui fait un signalement afin d'assurer la confidentialité des renseignements relatifs à son identité, de la protéger contre des mesures de représailles et de lui accorder une immunité contre les poursuites en cas de signalement fait de bonne foi.

### 39. Signalement d'une situation de maltraitance

Lorsque le commissaire ou le commissaire adjoint est informé d'une situation de maltraitance il :

- Reçoit tous les signalements de situation de maltraitance, qu'ils soient obligatoires (pour les personnes hébergées en CHSLD ou personne déclarée inapte) ou non;
- Analyse la recevabilité du signalement;
- Lorsque le signalement n'est pas lié à la prestation de soins ou de services, le commissaire ou le commissaire adjoint:
  - Détermine si la situation doit être traitée par une autre instance;
  - Ouvre un dossier d'intervention;
  - Dirige la personne formulant ce signalement vers l'instance appropriée;
  - Fournit les informations requises au signalant pour qu'il puisse s'adresser à l'instance appropriée selon la situation qui lui est décrite;
  - Conclut et ferme le dossier d'intervention à la suite de la référence;
  - Ne fait aucun autre suivi.

### 40. Signalement en maltraitance lié à la prestation de soins ou de services

- Lorsque le signalement est lié à la prestation de soins ou de services, le commissaire ou le commissaire adjoint :
  - Détermine par qui la situation sera prise en charge;
  - Ouvre un dossier de plainte et applique la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement lorsque l'analyse de la recevabilité détermine qu'il s'agit d'une plainte (si usager ou représentant légal);  
ou
  - Ouvre un dossier de plainte médicale et le transmet au médecin examinateur lorsque le signalement porte sur la prestation de services par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine, pour examen selon la procédure de l'Établissement;  
ou
  - Ouvre un dossier d'intervention et applique le cadre de référence : *Le pouvoir d'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services* lorsque l'analyse de la recevabilité détermine qu'il s'agit d'une intervention;

- Avise par écrit dans un délai maximal de 72 heures ouvrables (ou selon le processus déjà établi) l'autorité concernée de l'établissement et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée de la situation de maltraitance pour que celle-ci procède à la vérification des faits et à une intervention pour faire cesser la maltraitance;
- Vérifie si les faits contreviennent ou non à des lois ou à des règlements;
- Effectue la reddition de compte annuelle à l'intérieur du rapport annuel du commissaire;
- Assure la confidentialité des informations permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, à moins d'avoir obtenu le consentement de cette personne.

## **SECTION 6 : LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT**

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

Le médecin examinateur procède à l'examen de toute plainte visant un membre du CMDP, de même que d'un résident, que celle-ci soit formulée par un usager, son représentant ou toute autre personne.

Le médecin examinateur peut, après évaluation préliminaire d'une plainte, décider de procéder à son examen de la manière décrite à l'article 46 de la LSSSS.

### **42. 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 renseignements dont il dispose.

### **43. 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 l'usager 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 ou le commissaire adjoint. Cette décision est finale et ne peut faire l'objet d'un recours au comité de révision.

### **44. Renvoi disciplinaire**

En cours d'examen, lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du CMDP, si le médecin examinateur est d'avis, selon la nature des faits examinés et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, qu'il y a lieu de réorienter la plainte pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin par le CMDP, il doit acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers ce conseil.

Toutefois, lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, le médecin examinateur doit acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers l'autorité déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2<sup>o</sup> de l'article 506 de la LSSSS.

Le médecin examinateur doit informer l'usager, le professionnel concerné ainsi que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de la nouvelle orientation de la plainte.

#### **45. Rapport de suivi**

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

#### **46. Avis d'examen**

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, l'utilisateur 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.

#### **47. 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.

#### **48. 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.

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

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

#### **50. Consultation**

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.

#### **51. 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 46.2 de la LSSSS.

## **52. Conclusion et délai**

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et doit communiquer ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations à l'usager qui a formulé la plainte, au plus tard 45 jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par le commissaire ou le commissaire adjoint. Il communique également ses conclusions au professionnel visé par la plainte 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 ou au commissaire adjoint une copie de ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations. Les conclusions et, le cas échéant, les recommandations du médecin examinateur doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

## **53. Présomption**

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 49 de la loi, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à l'usager qui a formulé la plainte. Cet usager ainsi que le professionnel visé par la plainte peuvent alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

## **54. 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 ou au commissaire adjoint.

## **55. Demande de révision**

L'usager 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 du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent. 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.

## **56. Motifs d'exclusion**

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.

## **57. 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 49 de la LSSSS si ces conclusions n'ont pas été transmises.

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

#### **58. Assistance**

Le commissaire ou le commissaire adjoint de l'Établissement doit prêter assistance à l'utilisateur 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 reconnu par la loi.

#### **59. Accusé de réception**

Le président du comité de révision avise, par écrit et sans délai, l'utilisateur 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 ou au commissaire adjoint de l'Établissement. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies.

#### **60. Dossier de plainte**

Dans les cinq (5) jours de la réception de l'avis prévu à l'article 54 de la LSSSS, le médecin examinateur de l'Établissement transmet au président du comité de révision tout le dossier de plainte qu'il a constitué.

#### **61. 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.

#### **62. 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.

#### **63. 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 clinique ou administratif.

#### **64. Compétence**

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

- confirmer les conclusions du médecin examinateur de l'Établissement;
- 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 ou au commissaire adjoint de l'Établissement;
- acheminer la plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 37 de la LSSSS, compte tenu des adaptations nécessaires;
- recommander au médecin examinateur de l'Établissement ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

#### **65. 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 ou au commissaire adjoint 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.

#### **66. Décision finale**

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

#### **67. Rapport et recommandation**

Le comité de révision peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP 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 ou au commissaire adjoint de l'Établissement.

## **SECTION 7 : LE DOSSIER DE PLAINTE**

### **68. Constitution du dossier de plainte**

Le dossier de plainte est constitué et tenu par le commissaire ou le commissaire adjoint ou, le cas échéant, par le médecin examinateur. Le dossier de plainte est confidentiel. Il ne peut y être donné accès que conformément aux différentes lois.

Le dossier de plainte doit notamment inclure tout document se rapportant à la plainte et à son traitement produit ou reçu par le commissaire ou le commissaire adjoint et, le cas échéant, par le médecin examinateur ou par le comité de révision.

### **69. Transmission au Protecteur du citoyen**

Le commissaire ou le commissaire adjoint 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.

### **70. Confidentialité**

Le dossier de plainte est confidentiel et seules les personnes autorisées par la LSSSS peuvent y avoir accès. Les dispositions des articles 17 à 28 de la LSSSS s'appliquent, avec les adaptations nécessaires, à tout dossier de plainte maintenu par l'établissement.

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 l'avis du comité de révision doivent être versés au dossier du professionnel visé par la plainte.

### **71. 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 ou le commissaire adjoint voit à sa destruction.

## **SECTION 8 : RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES**

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

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

### **73. Rapport annuel du commissaire**

Au plus tard le 31 mai de chaque année, le commissaire 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 et interventions reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées ou abandonnées. Le rapport annuel doit indiquer les délais d'examen, les suites qui ont été données, le nombre de plaintes et les motifs de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen. De plus, il doit aussi faire un état des situations traitées en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Le rapport fera aussi état du nombre de dossiers d'assistance et de consultation qui ont été reçus et traités par le commissaire ou le commissaire adjoint. Enfin, il est convenu que le commissaire présente, à mi-année, un bilan au conseil d'administration.

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

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

Au plus tard le 31 mai de chaque année, le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP, un rapport annuel décrivant, notamment, le nombre de plaintes qui lui ont été transférées, le nombre de celles qu'il a rejetées sur examen sommaire, le nombre de celles qu'il a réorientées au comité de discipline du CMDP de l'Établissement 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 qui en intègre le contenu à son rapport annuel.

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

Au plus tard le 31 mai 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 de l'Établissement, au plus tard le 15 mai, qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la LSSSS.

Tous les rapports prévus à cette section couvrent les activités de la période du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars.

## **SECTION 9 : DISPOSITIONS FINALES**

### **76. Représailles**

Le commissaire ou le commissaire adjoint, le médecin examinateur ou le comité de révision doit intervenir de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai, lorsqu'il est informé qu'un usager qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature conformément aux dispositions de l'article 73 de la LSSSS.

### **77. Entrée en vigueur**

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

### **78. Révision**

Le présent règlement doit faire l'objet d'une révision tous les trois ans 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.

En foi de quoi, j'ai signé, à \_\_\_\_\_, ce \_\_\_\_\_ jour de \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_.

---

Nom et prénom en caractères d'imprimerie

Signature

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

---

Nom et prénom en caractères d'imprimerie  
du Commissaire à l'assermentation

Signature  
no. de permis

## ANNEXE II

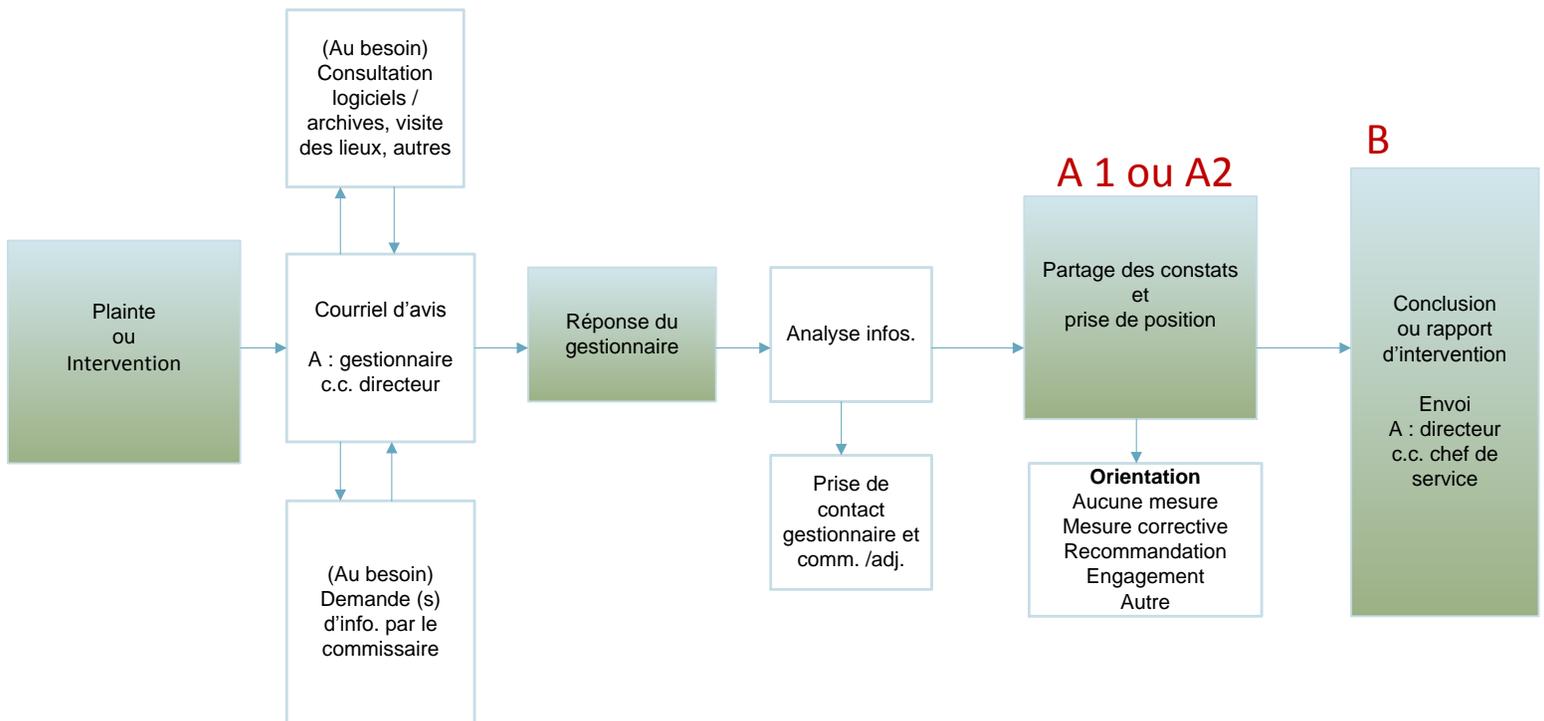
### LES DROITS DES USAGERS

- Être informé sur les services existants et la façon de les obtenir;
- Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, en continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- Choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services;
- Recevoir des soins en cas d'urgence;
- Être informé sur votre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins vous concernant;
- Être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services;
- Être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité, dans toute intervention;
- Accepter ou refuser, vous-même ou par l'entremise de votre représentant, les soins de façon libre et éclairée;
- Avoir accès à votre dossier, lequel est confidentiel;
- Participer aux décisions qui vous concernent;
- Être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des renseignements sur les services;
- Porter plainte, sans risque de représailles, être informé de la procédure d'examen des plaintes et être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches, si nécessaire;
- Être représenté pour tous vos droits reconnus advenant votre inaptitude, temporaire ou permanente, à donner votre consentement;
- Recevoir des services en langue anglaise, pour les usagers anglophones, selon le programme d'accès gouvernemental.

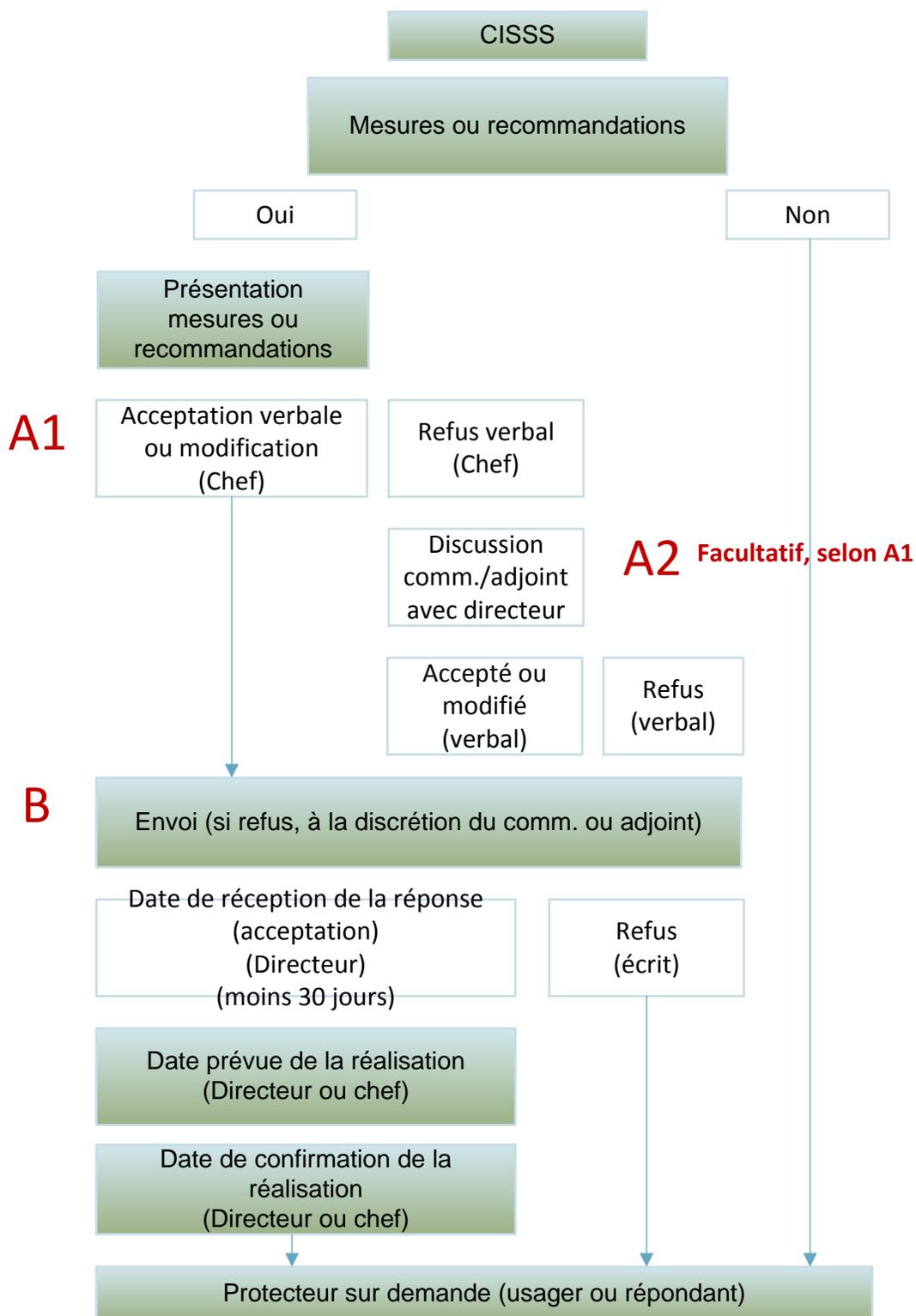
## ANNEXE III

### LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES

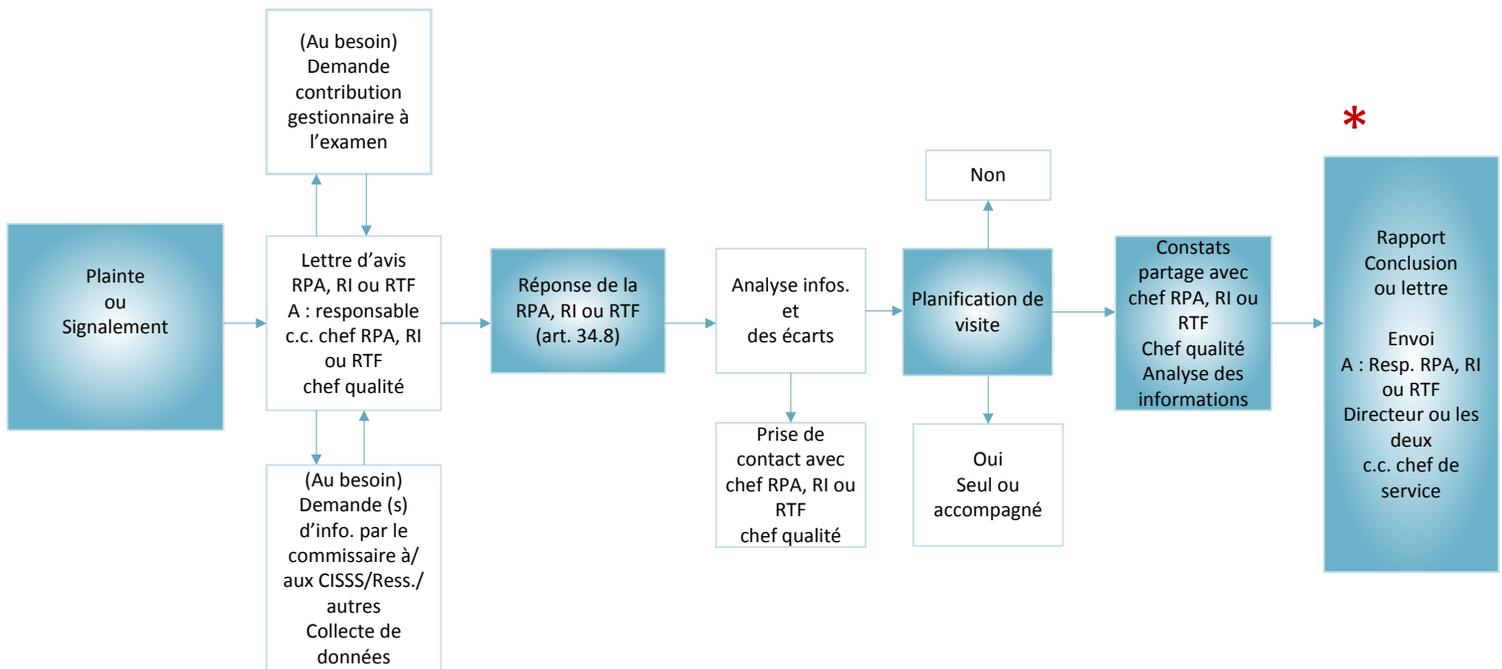
Processus de traitement des insatisfactions CISSS du Bas-Saint-Laurent



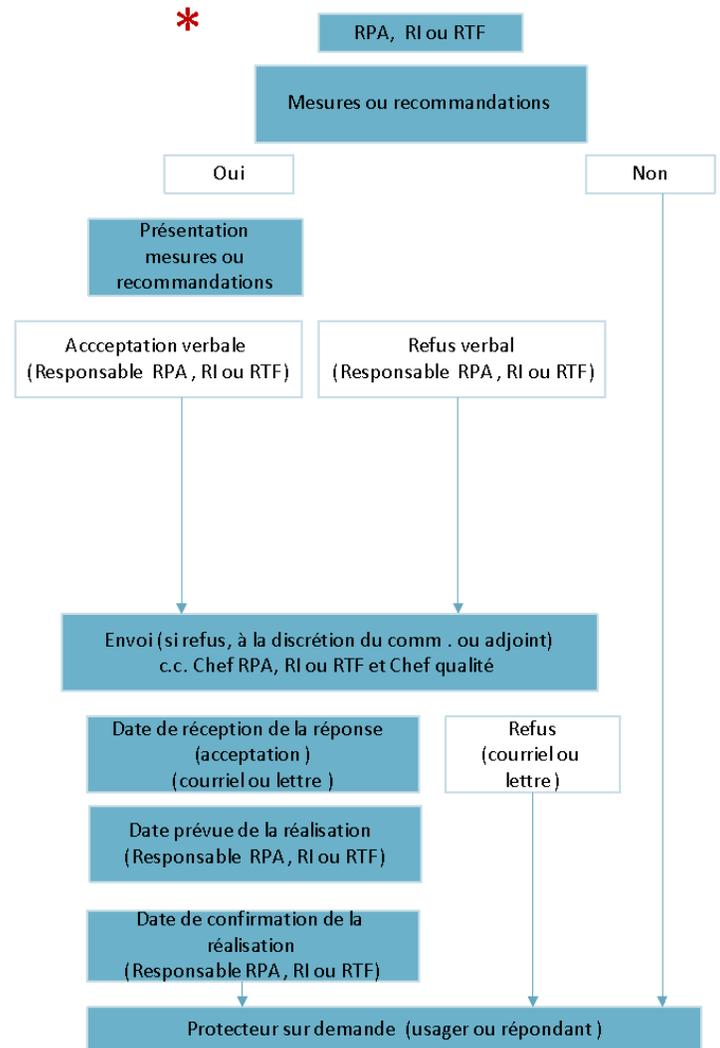
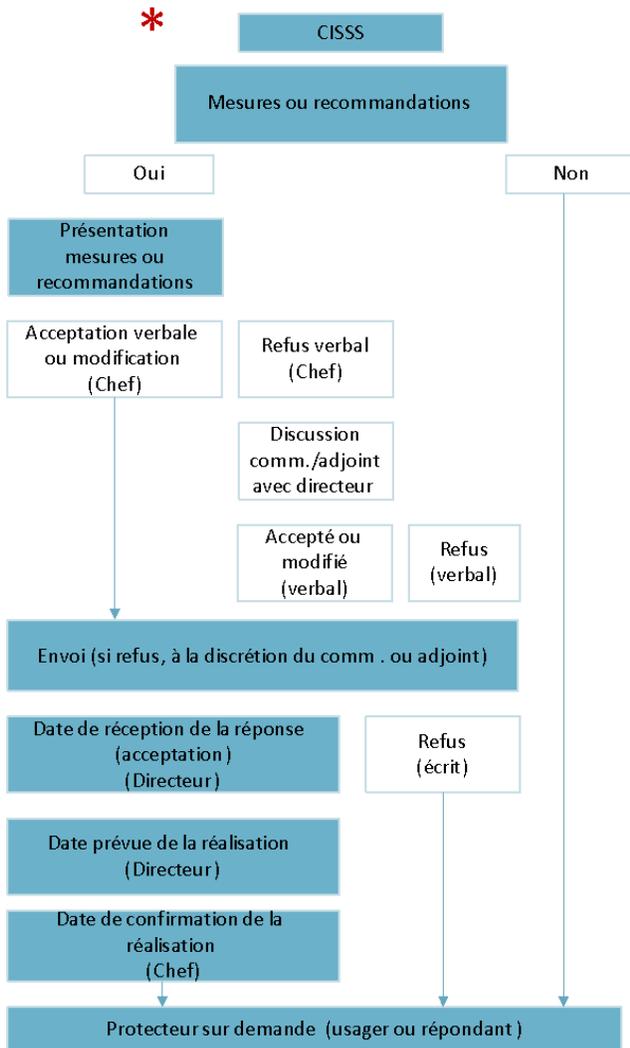
Pour les annotations **A1**, **A2** et **B** voir les détails à la page 36.



Processus de traitement des insatisfactions en RPA, RI ou RTF



Pour l'annotation <sup>\*</sup>, voir les détails à la page 38.



**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
du Bas-Saint-Laurent**

**Québec** 