

TYPE DE DOCUMENT: Règlement	NUMÉRO D'IDENTIFICATION : CPQS-RE-001
CE DOCUMENT ANNULE LA VERSION QUI PORTAIT LE TITRE SUIVANT :	
CE DOCUMENT S'ADRESSE AUX PERSONNES SUIVANTES :	
Tous les usagers du territoire du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent ainsi qu'aux employés, gestionnaires et chef de services et membres du CMDP de toutes les installations du CISSS du Bas-Saint-Laurent	
CE DOCUMENT EST ACCESSIBLE :	
<input type="checkbox"/> Répertoire commun <input checked="" type="checkbox"/> Site Internet <input checked="" type="checkbox"/> Intranet <input type="checkbox"/> Autre Veuillez préciser	
NOMBRE DE PAGES	31 pages incluant les annexes
RESPONSABLE DE L'APPLICATION	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
RESPONSABLE DE LA CODIFICATION ET DE LA CONSERVATION DU DOCUMENT	Secrétariat du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
INSTANCE(S) CONSULTÉE(S)	Le comité exécutif du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens transitoire du Centre intégré et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent (3 septembre 2015)
RESPONSABLE DE L'ADOPTION OU DE LA REVISION FINALE	Conseil d'administration du CISSS du Bas-Saint-Laurent
DATE DE LA MISE EN VIGUEUR	2015- 09 - 04
DATE DE L'ADOPTION OU DATE DE LA REVISION ET NUMERO DE RESOLUTION DU C.A.	2015- 09 - 04 CISSS-.1.2015-09-123R
REVISION	

RÈGLEMENT

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

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Septembre 2015

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS

TABLE DES MATIÈRES

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

32. Conclusion et délai	19
33. Présomption	19
34. Rapport ou recommandation	19
35. Refus de donner suite à une recommandation	19
36. Mesures disciplinaires	20
37. Plainte concernant un directeur	20

SECTION 5 : LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT -----21

38. Examen par le médecin examinateur	21
39. Évaluation préliminaire	21
40. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	21
41. Renvoi disciplinaire	21
42. Rapport de suivi	21
43. Avis d'examen	21
44. Conciliation	22
45. Convocation	22
46. Dossier d'un usager	22
47. Consultation	22
48. Réorientation de la plainte	22
49. Conclusion et délai	22
50. Présomption	23
51. Rapport ou recommandation	23
52. Demande de révision	23
53. Motifs d'exclusion	23
54. Délai	23
55. Assistance	24
56. Avis de réception	24
57. Dossier de plainte	24
58. Révision	24
59. Convocation	24
60. Dossier de l'utilisateur	24
61. Compétence	24
62. Décision motivée	25
63. Décision finale	25
64. Rapport et recommandation	25

SECTION 6 : LE DOSSIER DE PLAINTE D'UN PLAIGNANT -----26

65. Constitution du dossier de plainte	26
66. Contenu du dossier de plainte du plaignant	26
67. Transmission au Protecteur du citoyen	26
68. Interdiction	26

69. Conservation et destruction-----	26
--------------------------------------	----

SECTION 7 : RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES -----27

70. Rapport annuel de l'Établissement-----	27
--	----

71. Rapport annuel du commissaire-----	27
--	----

72. Rapport annuel du médecin examinateur-----	27
--	----

73. Rapport annuel du comité de révision-----	27
---	----

SECTION 8 : DISPOSITIONS FINALES-----29

74. Représailles-----	29
-----------------------	----

75. Entrée en vigueur-----	29
----------------------------	----

76. Révision-----	29
-------------------	----

ANNEXE I – SERMENT-----30

Note : Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but d'alléger le texte.

PRÉAMBULE

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

Le respect de l'utilisateur 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'utilisateur (art. 17 à 28, LSSSS);
- droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur (art. 19, LSSSS);
- droit de porter plainte (art. 34, 44, 53, 60 et 73, LSSSS).

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.

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 parents et aux jeunes de faire respecter leurs droits, telles 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'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.

Une plainte peut être portée par un usager ou son représentant en rapport avec un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir du CISSS du BSL, y incluant les services du CRDI-TED, le centre de réadaptation en dépendance, le centre

de réadaptation en déficience physique et le Centre jeunesse. Une plainte peut aussi être portée par rapport à un service donné par une ressource externe notamment une ressource de type familial ou ressource intermédiaire, une ressource d'hébergement privée pour aînés (RPA), un organisme communautaire ou un service pré-hospitalier lié avec l'Établissement.

Le plaignant est un usager ou le représentant légal d'un usager ou l'héritier d'un usager décédé qui le requiert, a droit à de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte; a droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles.

Le comité exécutif du 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.

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.

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 jeunesse, intégré aux 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 mésententes 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.

Les actions sont guidées par le respect des droits des usagers, en conformité avec la législation en vigueur qui énonce certains de ces droits, dont le droit au respect de la personne, le droit à la protection, le droit aux services adéquats et personnalisés, le droit à l'accompagnement et à l'assistance, le droit à la représentation, le droit à l'exercice d'un recours, le droit de présenter des observations qu'elles soient verbales ou écrites.

Tout employé porte la responsabilité de traiter les insatisfactions des usagers

Tout employé doit se soucier des insatisfactions des usagers et de la réponse à leurs besoins. Il appartient aux chefs des services d'activer un processus de conciliation des insatisfactions d'un usager, de répondre à ses besoins, d'écouter les insatisfactions et leurs attentes et d'y apporter une réponse « sur le terrain » au fur et à mesure qu'elles s'expriment. Dépendant de la situation et s'il le juge nécessaire, le gestionnaire peut inscrire au suivi des activités du dossier de l'usager et aux notes de la RTF ou de la RI, l'insatisfaction et les démarches effectuées.

L'usager insatisfait des services est invité à en faire part très ouvertement au gestionnaire concerné en vue d'obtenir, dans les meilleurs délais, une réponse à ses attentes. Dans le cas où l'usager obtiendrait une réponse qu'il juge insatisfaisante, le gestionnaire réfère l'usager au commissaire ou au commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services qui verra à assurer un traitement juste et diligent de sa plainte, et ce, conformément aux droits qui lui sont reconnus tant par la loi que par le code d'éthique de l'Établissement.

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 ministre.

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 ou le commissaire adjoint 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) *CMDP* : le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Établissement;
- b) *Comité de révision* : le comité institué par le conseil d'administration pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur de l'Établissement 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 régional de services de santé et de services sociaux;
- c) *Comités des usagers* : le 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 plaignant dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte;
- d) *Comité de vigilance et de la qualité* : le 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;
- e) *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;

- f) *Président-directeur général* : le président-directeur général de l'Établissement;
- g) *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;
- h) *Intervenant* : tout membre du personnel de l'Établissement, stagiaire, contractuel ou bénévole œuvrant dans l'Établissement, conformément à l'article 108 de la loi, toute sage-femme ayant conclu un contrat de services conformément à l'article 259.2 de la loi ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident appelé à intervenir auprès d'un plaignant dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession;
- i) *Loi* : la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2);
- j) *Médecin examinateur* : tout médecin désigné par le conseil d'administration conformément à l'article 42 de la loi;
- k) *Ministre* : le ministre de la Santé et des Services sociaux;
- l) *Organisme d'assistance* : un organisme mandaté par le ministre conformément à l'article 76.6 de la loi, pour assister et accompagner, sur demande, un plaignant 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;
- m) *Plainte* : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par le plaignant 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, 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 l'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;
- n) *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 ou du commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services, par toute personne, d'une insatisfaction relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident de même que d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes. Constitue également une plainte, une allégation d'inobservance des règlements de l'Établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien;
- o) *Plainte écrite* : une plainte est réputée écrite lorsqu'elle est reproduite sur un support qui permet de reconnaître la signature du plaignant qui porte cette plainte. Une plainte, même écrite, qui ne comporte pas la signature de son auteur, n'est pas une plainte écrite;

- p) *Plaignant* : Un usager visé aux articles 34 et 44 de la loi et aux personnes visées par l'article 60 de la loi;
- 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 du plaignant* : toute personne reconnue à titre de représentant du plaignant, conformément à l'article 12 de la loi, pouvant déposer une plainte au nom du plaignant;
- s) *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 l'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;
- t) *Services* : les services de santé ou les services sociaux offerts par l'Établissement, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou par tout autre organisme, société ou personne auquel l'Établissement recourt pour la prestation de services, notamment par l'entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la loi. 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;
- u) *Usager* : toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'Établissement; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé. 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 est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits et des obligations des usagers (plaignants)¹, 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 plaignant 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 du plaignant 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^{er} 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.

¹ *Plaignants* : 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. Cela inclut toute personne plaignante visée à l'article 60 de la LSSSS.

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 loi.

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 plaignant peut formuler une plainte écrite ou verbale. Cette plainte doit être acheminée au commissaire ou au commissaire adjoint. Lorsqu'un usager manifeste l'intention de formuler une plainte, il est référé au commissaire ou au commissaire adjoint et tout intervenant doit fournir au plaignant les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire ou du commissaire adjoint. À cette fin, le commissaire ou le commissaire adjoint prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les renseignements relatifs à la formulation de la plainte et à son traitement soient portés à la connaissance du public et à celle des intervenants.

12. Acheminement

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

Selon les circonstances et à la demande du plaignant, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale du plaignant 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 du plaignant;
- le numéro de chambre où le plaignant peut être rejoint, s'il y a lieu;
- dans le cas où la plainte est formulée par le représentant du plaignant, 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 le plaignant, s'il y a lieu;
- la date à laquelle s'est produit l'incident qui a entraîné la plainte;
- l'objet de l'insatisfaction du plaignant;
- 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 au plaignant 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 le plaignant de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance de la région.

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

15. Information au plaignant

Le commissaire ou le commissaire adjoint fournit, à la demande du plaignant, 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'un signalement ou d'une demande en matière d'insatisfaction au commissaire ou au commissaire adjoint, il enregistre la date de réception et procède à l'ouverture du dossier. Si la requête provient du plaignant (ou de son représentant en vertu de la l'article 12 de la LSSSS), un dossier de plainte est ouvert. Toutefois, si la requête provient d'un tiers ou du plaignant qui ne veut pas porter plainte, seul le pouvoir d'intervention s'applique en vertu du 7^e alinéa de l'article 33 de la LSSSS.

17. Avis de réception

Le commissaire ou commissaire adjoint doit, dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit le plaignant, à moins que les conclusions du commissaire ou au commissaire adjoint 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 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 le plaignant 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 afférent à cette plainte.

Toutefois, lorsque la plainte du plaignant 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.

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 le plaignant, lui communique une copie 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.

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 du plaignant concerné, 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 le plaignant et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte du plaignant.

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 usager ou d'un groupe d'usagers 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 le plaignant 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

Le plaignant et toute autre personne, y inclus tout membre du personnel de l'Établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de services en vertu de l'article 259.2 avec l'Établissement ainsi que tout membre du

conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Établissement, doivent fournir au commissaire aux plaintes et à la qualité des services 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'utilisateur. Toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci 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 du plaignant

Le commissaire ou le commissaire adjoint a accès au dossier du plaignant et à la communication de tout renseignement ou document contenu au dossier.

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 au plaignant 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 le plaignant du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre².

Les conclusions provenant du pouvoir d'intervention du commissaire ou du commissaire adjoint ne sont pas transmises au plaignant ni à son représentant. Aucun recours en deuxième instance (Protecteur du citoyen) sont admissibles également.

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 au plaignant qui a formulé la plainte. Ce plaignant 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. 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 ou du commissaire adjoint, 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.

² Ces moyens consistent, entre autres, à préciser au plaignant qu'il peut s'adresser au Protecteur du citoyen par téléphone, par écrit ou en personne et à lui fournir les coordonnées de ce dernier. Informations tirées de la *Position du ministère de la Santé et des Services sociaux sur l'information donnée au plaignant par un commissaire aux plaintes et à la qualité des services concernant un recours auprès du Protecteur du citoyen*, MSSS, Direction de la qualité, 29 août 2006.

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 de 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 TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT

38. 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 à l'article 46 de la loi.

39. 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.

40. 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 le plaignant 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.

41. 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 selon les règles applicables dans l'Établissement. En l'absence d'un tel conseil ou lorsque la plainte concerne un résident, il peut, de la même manière, l'acheminer à l'autorité compétente. Dans tous les cas, il transmet copie de sa décision au professionnel visé par la plainte. Il en informe également le plaignant qui a formulé la plainte ainsi que le commissaire ou le commissaire adjoint.

42. Rapport de suivi

Le médecin examinateur doit, tous les 60 jours à compter de la date où le plaignant 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 ce plaignant sur les progrès de l'étude de cette plainte.

43. Avis d'examen

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, le plaignant 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 du plaignant et indiquer les modalités de cet accès.

44. 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.

45. 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.

46. Dossier d'un usager

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

47. 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.

48. 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 loi.

49. Conclusion et délai

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et doit communiquer ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations au plaignant 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 versés au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

50. 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 au plaignant qui a formulé la plainte. Ce plaignant ainsi que le professionnel visé par la plainte peuvent alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

51. 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.

52. Demande de révision

Le plaignant 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.

53. 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.

54. 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 loi si ces conclusions n'ont pas été transmises.

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

55. Assistance

Le commissaire ou le commissaire adjoint de l'Établissement doit prêter assistance au plaignant 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.

56. Avis de réception

Le président du comité de révision avise, par écrit et sans délai, le plaignant 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.

57. Dossier de plainte

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

58. 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.

59. 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.

60. 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.

61. 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 ou au commissaire adjoint de l'Établissement;
- c) acheminer la plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 37 de la LSSS, 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.

62. 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.

63. Décision finale

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

64. 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 ou au commissaire adjoint de l'Établissement.

SECTION 6 : LE DOSSIER DE PLAINTE D'UN PLAIGNANT

65. 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 d'un plaignant est confidentiel. Il ne peut y être donné accès que conformément à la loi.

66. Contenu du dossier de plainte du plaignant

Le dossier de plainte du plaignant 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.

67. Transmission au Protecteur du citoyen

Le commissaire ou le commissaire adjoint doit, dans les **cinq** 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.

68. Interdiction

Aucun document inclus au dossier de plainte d'un plaignant 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.

69. 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 7 : RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

70. 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 loi.

71. 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 reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées ou abandonnées. Le rapport annuel doit indiquer les délais d'examen, les suites qui ont été données ainsi que le nombre de plaintes et les motifs de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

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

72. 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 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 réorientées conformément à l'article 40 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 qui en intègre le contenu au rapport que l'Établissement doit transmettre au conseil d'administration du CISSS du BSL.

73. 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 qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la loi.

Tous les rapports prévus à cette section couvrent les activités de la période du 1^{er} avril au 31 mars.

SECTION 8 : DISPOSITIONS FINALES

74. 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 plaignant 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.

75. 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 (2/3) des administrateurs.

76. 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

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

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

Québec 