



RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST

Règlement No xxxxxx

Loi sur les services de santé et services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2), art. 29

Dans le cadre de l'application de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, chapitre O-7.2)

CONSULTATIONS

☐ Conseil des infirmières et infirmiers

☐ Conseil multidisciplinaire

☒ Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens

☐ Cadres

☐ Autres

☐ Comités des usagers

☒ Médecin examinateur

Adopté par le conseil d'administration le 16 décembre 2015

Date de révision :

Conseil d'administration
Yves Masse, secrétaire du conseil d'administration
Président-directeur général du CISSS de la Montérégie-Ouest

Signature :

PRÉAMBULE	1
SECTION I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	2
1. Objet et champ d'application	2
2. Responsabilité de l'application	2
3. Préambule	2
4. Titre	2
5. Définitions	2
SECTION II – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES	5
6. Fonctions	5
7. Indépendance.....	5
8. Immunité.....	5
9. Non-contraignabilité.....	6
10. Serment.....	6
11. Conflit d'intérêts.....	6
SECTION III – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	6
12. Formulation de la plainte	6
13. Contenu de la plainte	6
14. Acheminement.....	6
15. Assistance	7
16. Information à l'utilisateur	7
17. Plainte anonyme.....	7
18. Réception de la plainte	7
19. Avis de réception	7
20. Transfert de la plainte par le commissaire.....	8
21. Avis à une ressource externe	8
SECTION IV – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE	8
22. Recevabilité de la plainte	8
23. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.....	8
24. Absence de compétence.....	8
25. Avis d'examen.....	8
26. Conciliation.....	9
27. Convocation	9
28. Dossier de l'utilisateur.....	9
29. Consultation d'un expert externe	9

30.	Questions d'ordre disciplinaire	9
31.	Conclusions et délai	9
32.	Présomption	10
33.	Suivi des recommandations du commissaire	10
34.	Refus de donner suite à une recommandation	10
35.	Rapport et recommandation	10
36.	Responsabilité du conseil d'administration	10
37.	Transmission à l'ordre professionnel.....	11
SECTION V – LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT		11
38.	Définition du mot « professionnel »	11
39.	Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.....	11
40.	Évaluation préliminaire.....	11
41.	Renvoi disciplinaire suite à l'évaluation préliminaire	11
42.	Rapport de suivi	11
43.	Examen par le médecin examinateur.....	12
44.	Avis d'examen.....	12
45.	Conciliation.....	12
46.	Convocation	12
47.	Dossier de l'usager.....	12
48.	Consultation	12
49.	Réorientation de la plainte à des fins disciplinaires.....	13
50.	Conclusions et délai.....	13
51.	Présomption	13
52.	Rapport ou recommandation	13
SECTION VI – RÉVISION PAR LE COMITÉ DE RÉVISION DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR		13
53.	Demande de révision	13
54.	Délai de la demande de révision	14
55.	Avis de réception	14
56.	Révision	14
57.	Motif de la demande de révision et exclusions.....	14
58.	Assistance	14
59.	Transmission du dossier de plainte.....	14
60.	Convocation	14

61.	Dossier de l'utilisateur.....	14
62.	Décision motivée.....	15
63.	Décision finale	15
64.	Observations de l'utilisateur.....	15
65.	Rapport et recommandation	15
66.	Rapport de suivi	15
67.	Conclusions du CMDP.....	15
SECTION VII – LE DOSSIER DE PLAINTES D'UN UTILISATEUR.....		16
68.	Constitution du dossier de plainte.....	16
69.	Contenu du dossier de plaintes d'un utilisateur.....	16
70.	Transmission au Protecteur du citoyen.....	16
71.	Interdiction.....	16
72.	Conservation et destruction.....	16
SECTION VIII –RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS, DE MÊME QUE LE RESPECT DE LEURS DROITS.....		17
73.	Rapport annuel du conseil d'administration	17
74.	Rapport annuel du commissaire.....	17
75.	Rapport annuel du médecin examinateur	17
76.	Rapport annuel du comité de révision	17
SECTION IX – DISPOSITIONS FINALES		18
77.	Représailles	18
78.	Entrée en vigueur.....	18
79.	Révision du règlement.....	18
ANNEXE I		19

NOTE : Le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

PRÉAMBULE

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, chapitre S-4.2) énonce que toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain, et social, avec continuité et de façon personnalisée.

Afin de permettre aux usagers des établissements de santé et de services sociaux d'exprimer leur insatisfaction, lorsque nécessaire, cette même Loi stipule que tout établissement doit établir une procédure d'examen des plaintes formulées par toute personne recevant ses services.

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest (CISSSMO) souscrit entièrement à cette obligation et afin d'y donner suite, le conseil d'administration adopte un règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les usagers.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et le médecin examinateur s'engagent à traiter toutes les plaintes formulées avec le plus grand respect et cela dans les meilleurs délais tel que prescrit par la Loi.

Les usagers ont aussi la possibilité de recourir au Protecteur du citoyen pour se faire entendre si la réponse fournie ne leur apparaît pas satisfaisante ou n'a pas été rendue dans les délais prévus par la Loi par le commissaire local ou le commissaire local adjoint. Il en est de même concernant les conclusions du médecin examinateur. Dans ce cas, l'usager peut s'adresser au comité de révision de l'établissement.

Le texte du règlement qui suit comporte tous les renseignements relatifs à la procédure d'examen des plaintes, soit les précisions quant à la formulation d'une plainte, son contenu, son dépôt et sa réception ainsi que les mécanismes reliés à son examen.

Le règlement sur la procédure d'examen des plaintes adopté par le conseil d'administration du CISSSMO représente un instrument essentiel visant une qualité de services sans cesse améliorée et assurant aux usagers le plus grand respect de leurs droits.

SECTION I – 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 par le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest, conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2 et la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*, RLRQ, c. O-7.2. La présente procédure d'examen des plaintes est transmise au ministre conformément à l'article 29 de la Loi.

2. Responsabilité de l'application

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, ci-après nommé « le commissaire » est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui dans le cadre de la présente section et du traitement diligent de leurs plaintes au sens de l'article 33 de la Loi.

Le commissaire local adjoint, ci-après nommé « le commissaire adjoint » exerce les fonctions que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services lui délègue et agit sous son autorité. Dans l'exercice de ses fonctions, il est investi des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire au sens de l'article 30 alinéa 4 de la Loi. En l'absence de ce dernier, c'est le commissaire adjoint qui assume ses responsabilités.

3. Préambule

Le préambule fait partie intégrante du présent règlement.

4. Titre

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

5. Définitions

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

- 1) *Comité de révision* - le comité institué par le conseil d'administration pour réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur de l'établissement. Le comité de révision est composé conformément à l'article 51 de la Loi;
- 2) *Comité des usagers* - le comité mis sur pied par l'établissement en vertu des articles 60 et 203 de la Loi modificatrice qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte;
- 3) *Comité de vigilance et de la qualité* – le comité institué par l'établissement, conformément à l'article 181.0.1 de la Loi, qui a principalement pour fonction de veiller à ce que le conseil d'administration s'acquitte de façon efficace de ses responsabilités en matière de qualité des services, notamment en ce qui concerne la pertinence, la qualité, la sécurité et l'efficacité des services dispensés et le respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;
- 4) *Commissaire local* – le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration, conformément à l'article 30 al. 1 de la Loi;

- 5) *Commissaire local adjoint* – le commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration après avoir pris l'avis du commissaire local, conformément à l'article 30 al. 3 de la Loi;
- 6) *CMDP* – le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement;
- 7) *Conseil d'administration* – le conseil d'administration du CISSMO;
- 8) *Établissement* - établissement regroupé au sens de l'article 4 de la Loi modificatrice, ci-après : Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest (CISSMO);
- 9) *Intervenant* – tout membre du personnel de l'établissement, stagiaire, contractuel ou bénévole œuvrant dans l'établissement;
- 10) *Loi* – la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2;
- 11) *Loi modificatrice* - la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*, RLRQ, c. O-7.2;
- 12) *Médecin examinateur* – médecin désigné par le conseil d'administration de l'établissement concerné, sur recommandation du CMDP, qui exerce ou non sa profession dans un centre exploité par l'établissement, afin d'appliquer la procédure d'examen des plaintes qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident conformément à l'article 42 de la Loi. Le directeur des services professionnels peut être désigné pour agir à ce titre;
- 13) *Ministre* – le ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec;
- 14) *Organisme d'assistance* – un organisme mandaté par le ministre conformément à l'article 76.6 de la Loi, pour assister et accompagner, sur demande, un usager qui désire porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur du citoyen, incluant les cas où la plainte est acheminée au CMDP d'un établissement;
- 15) *Plainte* – toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'usager, son représentant ou ses héritiers auprès du commissaire ou du commissaire adjoint sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi;
- 16) *Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident* – Aux fins de la section V du présent règlement, l'expression d'une insatisfaction par l'usager, son représentant, ses héritiers ou toute autre personne auprès du commissaire 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 l'expression d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes;

- 17) *Plainte écrite* – une plainte est réputée écrite lorsqu'elle est reproduite sur un support qui permet de reconnaître la signature de la personne qui porte cette plainte. Une plainte, même écrite, qui ne comporte pas la signature de son auteur, n'est pas une plainte écrite;
- 18) *Président-directeur général* - le président-directeur général du CISSSMO fait maintenant référence au directeur général dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, conformément à l'article 50 de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*;
- 19) *Protecteur du citoyen* – le Protecteur du citoyen est substitué au Protecteur des usagers en matière de santé et services sociaux nommé par le gouvernement du Québec en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, RLRQ, c. P-32;
- 20) *Représentant de l'utilisateur* – toute personne reconnue à titre de représentant de l'utilisateur. Sont présumés être des représentants, conformément à l'article 12 de la Loi, les personnes suivantes, selon les circonstances et les priorités prévues par toute autre loi :
- i. le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur de l'utilisateur mineur;
 - ii. le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur majeur inapte;
 - iii. la personne autorisée par un mandat donné par l'utilisateur majeur inapte antérieurement à son inaptitude;
 - iv. la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte.
- 21) *Réseau local de services de santé et de services sociaux* – Un centre intégré de santé et de services sociaux assume les responsabilités d'une instance locale prévues aux articles 99.5 à 97 de la Loi pour les réseaux locaux de santé et de services sociaux compris dans son réseau territorial de santé et de services sociaux. Le CISSSMO est responsable, par conséquent, d'assurer le développement et le bon fonctionnement de ces réseaux locaux de services de santé et de services sociaux en vertu de l'article 38 de la Loi modificatrice;
- *Ressource externe ou ressource* – Ressource intermédiaire ou de type familial, organisme, société ou personne;
 - *Ressource intermédiaire* – toute ressource rattachée à un établissement public qui, afin de maintenir ou d'intégrer à la communauté un usager inscrit à ses services, lui procure, par l'entremise de cette ressource, un milieu de vie adapté à ses besoins et lui dispense des services de soutien ou d'assistance requis par sa condition;
- 22) *Ressource de type familial* – famille d'accueil ou résidence d'accueil au sens de l'article 312 de la Loi;
- 23) *Services* – les services de santé ou les services sociaux offerts par l'établissement, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou par tout autre organisme, société ou personne auxquels l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi;

- 24) *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 ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé au sens de l'article 34 alinéa 3 de la Loi.

Il peut également s'agir de toute personne qui participe à une recherche, qu'il s'agisse ou non d'un usager, de même que ses héritiers ou représentants légaux conformément à l'article 34 alinéa 2 de la Loi. Aux fins de la section V du présent règlement, le mot « usager » inclut 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 II – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

6. Fonctions

Le commissaire est nommé par le conseil d'administration et relève de ce dernier. Il est seul responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes, du respect des droits des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte. À cette fin, il exerce exclusivement les fonctions prévues à l'article 33 de la Loi, dont celle d'intervenir de sa propre initiative suivant les conditions prévues au paragraphe 7 du même article et celle de promouvoir le régime d'examen des plaintes. Le commissaire adjoint, quant à lui, exerce les fonctions déléguées par le commissaire et agit sous son autorité.

Le médecin examinateur examine toute plainte formulée par un usager ou par toute autre personne concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exercent 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 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. Indépendance

Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire et du commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services ainsi que du médecin examinateur dans l'exercice de leurs fonctions en vertu des articles 31 al. 1 et 43 al. 1 de la Loi.

8. Immunité

Un commissaire aux plaintes et à la qualité des services, un commissaire adjoint, un expert externe visé à l'article 32 de la Loi, un médecin examinateur, un comité de révision visé à l'article 51 ainsi que le conseil d'administration d'un établissement ou un de ses membres ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.

9. Non-contrainabilité

Malgré toute disposition contraire 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 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 conformément à l'article 76.4 de la Loi.

10. 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 l'article 76.3 de la Loi.

11. 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. Plus particulièrement, ils 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 III – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

12. Formulation de la plainte

L'usager et toute autre personne peuvent formuler une plainte écrite ou verbale. Cette plainte doit être acheminée au commissaire. L'usager et toute autre personne ou intervenant doivent fournir au commissaire aux plaintes et à la qualité des services tous les renseignements ainsi que tous les documents qu'il exige pour un accès rapide à l'examen de la plainte ou à 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 celui-ci convoque conformément à l'article 36 de la Loi.

13. Contenu de la plainte

Toute plainte portée à la connaissance du commissaire doit contenir notamment, les informations suivantes :

- les dates de formulation et de réception;
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'usager et selon le cas, de son représentant;
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme d'assistance et d'accompagnement, le cas échéant;
- le numéro de la chambre où l'usager peut être rejoint, le cas échéant;
- l'objet de l'insatisfaction de l'usager;
- un exposé des faits;
- le résultat attendu.

14. Acheminement

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

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment l'urgence ou l'état 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.

15. Assistance

Le commissaire doit, au besoin, prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant, y compris lorsque sa plainte chemine jusqu'au comité de révision.

Le commissaire doit informer l'utilisateur de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance et d'accompagnement de la région, de même que du droit qu'il a d'être assisté et accompagné par la personne de son choix conformément à l'article 34 al. 4 par. 4 de la Loi.

16. Information à l'utilisateur

Le commissaire doit fournir tout renseignement demandé par l'utilisateur ou, selon le cas, par son représentant, sur l'application du présent règlement et les informer de la protection que la Loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte au sens de l'article 4 de celle-ci.

17. Plainte anonyme

Exceptionnellement, une plainte anonyme est recevable si la nature de la plainte et les circonstances l'entourant le permettent. Le commissaire pouvant décider de traiter cette plainte conformément au présent règlement.

18. Réception de la plainte

Sur réception de la plainte, le commissaire enregistre la date de réception et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

Dans le cas d'une plainte écrite, le commissaire s'assure que la plainte contient tous les éléments nécessaires à son traitement et, à défaut, en informe l'utilisateur afin que les informations manquantes lui soient fournies dans les meilleurs délais.

Dans le cas d'une plainte verbale, le commissaire recueille les informations pertinentes.

19. Avis de réception

Le commissaire doit, dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit l'utilisateur, à moins que les conclusions du commissaire ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte suivant l'article 34 al. 4 par. 3 de la Loi.

Cet avis doit indiquer :

- la date de réception de la plainte;
- lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident la date du transfert de la plainte au médecin examinateur;
- le nom de l'organisme d'assistance et d'accompagnement de la région et ses coordonnées;
- les délais prescrits par la Loi pour examiner la plainte soit 45 jours à compter de la date de réception de la plainte ou le cas échéant, de la date de transfert au médecin examinateur;
- la mention que l'omission par le commissaire de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte dans le délai de 45 jours donne ouverture au recours auprès du Protecteur du citoyen ou, si cette omission est celle du médecin examinateur, ouverture au recours auprès du comité de révision;

- dans tous les cas, les recours qui peuvent être exercés par l'utilisateur en désaccord avec les conclusions du commissaire ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

20. Transfert de la plainte par le commissaire

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 transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur. Il transfère également tout écrit, document ou information afférent à cette plainte.

Toutefois, lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle est examinée par le commissaire conformément aux dispositions de la présente section, à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que cette plainte soit du ressort de ce dernier, auquel cas la plainte est traitée en application de la section V du présent règlement.

21. Avis à une ressource externe

Lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe, le commissaire informe par écrit l'autorité concernée de la réception d'une plainte la concernant, ou, s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'utilisateur, lui communique une copie de la plainte. Si la plainte est verbale, le commissaire doit s'assurer qu'elle en soit informée verbalement, le tout conformément à l'article 34 al. 4 par. 6 de la Loi.

SECTION IV – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE

22. Recevabilité de la plainte

Le commissaire doit recevoir la plainte lorsque celle-ci est formulée par ou pour un usager et qu'elle porte sur les services offerts par l'établissement ou par une ressource externe au sens de l'article 5 paragraphe 26 du présent règlement, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, qui exerce sa profession au sein d'un organisme, d'une société ou d'une personne visée à l'article 34 de la Loi.

23. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit en informer l'utilisateur et le faire par écrit si la plainte est écrite conformément à l'article 34 de la Loi. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte de l'utilisateur.

24. Absence de compétence

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence de l'établissement, le commissaire en informe l'utilisateur ou son représentant et peut, avec son consentement, en saisir l'autorité compétente.

25. Avis d'examen

Le commissaire avise par écrit l'utilisateur et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relève les services pouvant faire l'objet d'une 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, au sens de l'article 34 al. 4 par. 8 de la Loi.

26. Conciliation

Le commissaire qui procède à l'examen d'une plainte agit à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition. Le commissaire peut, en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

27. Convocation

Sauf excuse valable, toute personne doit assister à une rencontre convoquée par le commissaire. Ce commissaire peut également lui demander de fournir toute information qu'il juge utile à l'examen de la plainte en vertu de l'article 36 de la Loi. Si cette personne détient l'information demandée, elle doit la fournir.

28. Dossier de l'utilisateur

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

29. Consultation d'un expert externe

Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe à l'établissement. Sous réserve du quatrième alinéa de l'article 30 de la Loi, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services ne peut autrement déléguer ses fonctions.

30. Questions d'ordre disciplinaire

En cours d'examen du commissaire, conformément au deuxième alinéa de l'article 33 paragraphe 5 de la Loi, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, ce commissaire en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte ou d'une intervention, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu. Il peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions.

L'établissement ou, selon le cas, l'autorité concernée doit diligemment procéder à l'étude du comportement en cause et au suivi du dossier. Il doit faire périodiquement rapport au commissaire du progrès de l'étude en vertu de l'article 37 al. 1 de la Loi.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit être informé de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard du membre du personnel concerné. Le commissaire doit en informer l'utilisateur conformément au deuxième alinéa de l'article 37 de la Loi.

31. Conclusions et délai

Le commissaire doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer les conclusions de son examen à l'utilisateur qui a formulé la plainte au plus tard dans les 45 jours de la réception de celle-ci, accompagnée, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource externe conformément à l'article 33 al. 2 par. 6 de la Loi.

Il indique les modalités du recours que l'utilisateur peut exercer auprès du Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux et précise que nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles contre lui, s'il formule ou entend formuler une plainte ou qu'il s'adresse autrement auprès dudit Protecteur.

32. Présomption

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans les 45 jours de la réception de sa plainte, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai.

Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du Protecteur des citoyens conformément à l'article 40 de la Loi.

33. Suivi des recommandations du commissaire

Au sens de l'article 181.0.3 de la Loi, le comité de vigilance et de la qualité est responsable d'assurer, auprès du conseil d'administration, le suivi des recommandations du commissaire. Ce comité examine tout rapport ou toute recommandation envoyée au conseil d'administration par le commissaire.

Il peut également faire des recommandations au conseil d'administration sur les mesures à prendre pour faire suite aux recommandations du commissaire afin d'améliorer la qualité des services ainsi que la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

34. Refus de donner suite à une recommandation

Le conseil d'administration doit s'assurer de l'application des recommandations formulées par le commissaire dans l'exercice de ses fonctions. 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 du commissaire, 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, au sens de l'article 33 al.2 par.1.

35. Rapport et recommandation

Le commissaire intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés. Celui-ci fait alors 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 conformément à l'article 33 al. 2 par. 7 de la Loi.

36. Responsabilité du conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'établissement veille au suivi de toute recommandation découlant de l'exercice des fonctions du commissaire aux plaintes et à la qualité des services et de celles du comité de vigilance et de la qualité.

37. Transmission à l'ordre professionnel

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte au sujet d'un employé membre d'un ordre professionnel le justifie, il la transmet à l'ordre professionnel concerné et en informe le commissaire. Ce dernier informe par écrit l'utilisateur de cette décision.

Lorsque des mesures disciplinaires sont prises par l'établissement à l'endroit d'un membre d'un ordre professionnel, le président-directeur général doit, s'il juge la plainte suffisamment sérieuse, en aviser par écrit l'ordre professionnel concerné. Il en avise également le commissaire afin qu'il puisse en aviser l'utilisateur par écrit, conformément à l'article 39 de la Loi.

SECTION V – LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT

38. Définition du mot « professionnel »

Dans la présente section, à moins que le contexte n'indique un sens différent, le mot « professionnel » comprend un résident comme l'article 41 de la Loi le spécifie.

39. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

Au sens du paragraphe 4 de l'article 46 de la Loi, le médecin examinateur peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe la personne qui a formulé la plainte par écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte et en informe également le commissaire.

40. Évaluation préliminaire

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

41. Renvoi disciplinaire suite à l'évaluation préliminaire

Après l'évaluation préliminaire, le médecin examinateur peut, s'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d'impliquer l'imposition d'une sanction disciplinaire, choisir de l'acheminer au conseil des médecins, dentistes, pharmaciens (CMDP) afin qu'il procède à son étude selon les règles applicables dans l'établissement. Lorsque la plainte concerne un résident, il peut, de la même manière, l'acheminer à l'autorité compétente.

Dans tous les cas, il transmet copie de sa décision à la personne visée par la plainte. Il en informe également l'auteur de la plainte ainsi que le commissaire.

42. Rapport de suivi

Lors de l'étude de la plainte pour fins disciplinaires, il doit être permis à l'utilisateur de présenter ses observations. Le médecin examinateur est informé régulièrement du progrès de l'étude de la plainte de l'utilisateur ou, au moins, à ses principales étapes. Il doit en informer périodiquement l'utilisateur. Tant que l'étude n'est pas terminée, le médecin examinateur doit, à tous les 60 jours à compter de la date où l'utilisateur a été informé de la réorientation de sa plainte, en informer par écrit l'utilisateur et lui faire rapport du progrès de son étude conformément au deuxième alinéa de l'article 58 de la Loi.

43. Examen par le médecin examinateur

Le médecin examinateur peut, après évaluation préliminaire d'une plainte, décider de procéder à son examen de la manière décrite aux articles 39 à 52 du présent règlement.

Outre ses fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers, le médecin examinateur désigné par le conseil d'administration de l'établissement conformément à l'article 42 de la Loi, procède pareillement à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, formulée par toute autre personne qu'un usager ou son représentant et ce, en conformité de l'article 44 de la Loi.

La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques demeure de la compétence du médecin examinateur.

Lorsque la plainte est examinée par le commissaire, le médecin examinateur doit collaborer à l'identification des solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par la plainte au sens de l'article 45 al.2 de la Loi.

44. Avis d'examen

Conformément à l'article 47 de la Loi, le médecin examinateur avise par écrit et sans délai, la personne qui a formulé la plainte ainsi que le professionnel visé par la plainte de sa décision d'examiner celle-ci. 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 d'accès.

45. Conciliation

Le médecin examinateur qui procède à l'examen d'une plainte agit aussi 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 médecin examinateur peut, en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

46. Convocation

Sauf excuse valable, toute personne conformément aux articles 47 al. 3 et 36 de la Loi, doit assister à une rencontre convoquée par le médecin examinateur. Ce dernier peut également lui demander de fournir toute information qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Si cette personne détient l'information demandée, elle doit la lui fournir.

47. 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.

48. 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 au sens de l'article 47 al. 4 de la Loi.

49. Réorientation de la plainte à des fins disciplinaires

En cours d'examen de la plainte, lorsque celle-ci concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, si le médecin examinateur est d'avis, selon la nature des faits examinés et leurs conséquences, 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 conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, il doit acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers ce conseil conformément à l'article 46 de la Loi, pour qu'il soit procédé à son étude selon les règles en vigueur dans l'établissement conformément à l'article 58 de la Loi ou l'article 59, s'il y a lieu d'acheminer la plainte à l'ordre professionnel.

En l'absence d'un tel conseil, la plainte est traitée suivant la procédure prévue par règlement.

50. Conclusions et délai

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer les conclusions de son examen à l'utilisateur qui a formulé la plainte au plus tard dans les 45 jours de la date à laquelle la plainte lui a été transférée par le commissaire. Il communique également au professionnel visé par la plainte ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations. Il doit par ailleurs informer la personne ayant formulé la plainte et le professionnel du recours dont ils peuvent se prévaloir auprès du comité de révision et de moyens pour l'exercer au sens de l'article 47 al. 4 de la Loi. Le médecin examinateur transmet au commissaire une copie de ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations. Ces copies transmises au commissaire doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

51. Présomption

Le médecin examinateur, qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans les 45 jours de la date du transfert de sa plainte prévu à l'article 50 du présent règlement, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai. Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du comité de révision visé à l'article 51 de la Loi.

52. Rapport ou recommandation

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par l'établissement conformément à l'article 50 de la Loi.

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

SECTION VI – RÉVISION PAR LE COMITÉ DE RÉVISION DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTE PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

53. Demande de révision

La personne qui a formulé la plainte et qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le médecin examinateur d'un établissement ou qui sont réputées lui avoir été transmises peut adresser, par écrit ou verbalement, une demande de révision de sa plainte auprès du comité de révision de l'établissement. Cette demande de révision s'applique également au professionnel visé par la plainte selon l'article 53.0.1 de la Loi.

54. Délai de la demande de révision

Cette demande de révision doit être faite dans les 60 jours qui suivent la réception des conclusions du médecin examinateur ou la date à laquelle ces conclusions sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 51 du présent règlement. Ce délai est ferme à moins que l'utilisateur démontre au comité de révision qu'il était dans l'impossibilité d'agir au sens de l'article 53 al. 2 de la Loi.

55. Avis de réception

Au sens de l'article 53 al. 5 de la Loi, le président du comité de révision avise, par écrit et sans délai, la personne qui lui a adressé une demande de révision de la date de réception de celle-ci. Il en communique une copie à l'autre partie ainsi qu'au médecin examinateur et au commissaire de l'établissement. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies.

56. Révision

Sauf lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires, le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur d'un établissement du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'utilisateur, s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et des normes professionnelles conformément à l'article 52 al. 1 de la Loi.

57. Motif de la demande de révision et exclusions

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

58. Assistance

Le commissaire doit, au besoin, prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute démarche s'y rapportant, notamment par l'organisme communautaire d'assistance et d'accompagnement de la région (art. 33 al.2 par.3 et article 53 al.3).

59. Transmission du dossier de plainte

Dans les cinq (5) 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 de l'établissement tout le dossier de plainte qu'il a constitué.

60. Convocation

Sauf excuse valable, toute personne conformément aux articles 55 al. 2 et 36 de la Loi, doit assister à une rencontre convoquée par le comité de révision. Ce dernier peut également lui demander de fournir toute information qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Si cette personne détient l'information demandée, elle doit la lui fournir.

61. 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 de celui-ci.

62. Décision motivée

En vertu de l'article 52 de la Loi, le comité doit, dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, communiquer par écrit un avis motivé à l'usager, au professionnel concerné, au médecin examinateur et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné. La décision du comité de révision peut comporter une dissidence. Cette décision doit être versée au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

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

- i) Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- ii) Requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à toutes les parties concernées ainsi qu'au commissaire;
- iii) Acheminer une copie de la plainte et du dossier de plainte au CMDP ou à l'autorité compétente dans le cas d'une plainte contre un résident pour son étude à des fins disciplinaires;
- iv) Recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à réconcilier leurs intérêts.

63. Décision finale

La décision du comité de révision est finale et ne peut être révisée au sens de l'article 56 de la Loi.

64. Observations de l'usager

Dans le cas où le médecin examinateur ou le comité de révision décide d'acheminer au CMDP une plainte pour enquête à des fins disciplinaires, l'usager peut présenter ses observations au cours de l'enquête au sens des articles 55 et 58 al. 2 de la Loi.

65. 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 de l'établissement au sens de l'article 57 de la Loi.

66. Rapport de suivi

Le médecin examinateur doit être informé régulièrement du progrès de l'enquête. Il doit à son tour, périodiquement, ou du moins tous les 60 jours, informer par écrit l'usager du progrès de l'enquête conformément à l'article 58 al. 2 de la Loi.

67. Conclusions du CMDP

Tel que stipulé à l'article 58 al. 3 de la Loi, à la suite de la plainte, lorsque le CMDP est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'imposer des mesures disciplinaires, il informe le professionnel concerné et le médecin examinateur de ses conclusions motivées. Si la plainte lui a été acheminée par le comité de révision de l'instance locale, il en informe également ce comité.

Lorsque le CMDP donne son avis sur des mesures disciplinaires que le conseil d'administration devrait imposer, le président-directeur général du CISSMO avise le professionnel concerné et le médecin examinateur de la décision motivée prise par le conseil d'administration. Si la plainte lui a été acheminée par le comité de révision, il en informe également ce comité.

Dans tous les cas, le médecin examinateur doit en informer l'utilisateur et le faire par écrit si la plainte est écrite. Il doit également en informer le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

S'il est d'avis que la gravité de la plainte le justifie, le conseil d'administration transmet la plainte à l'ordre professionnel concerné au sens de l'article 37 du présent règlement. Si le conseil d'administration prend des mesures disciplinaires contre ledit professionnel, le président-directeur général de l'établissement doit en notifier l'ordre professionnel par écrit. Dans ce cas, le médecin examinateur doit informer l'utilisateur et le commissaire.

SECTION VII – LE DOSSIER DE PLAINTE D'UN USAGER

68. Constitution du dossier de plainte

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

Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'utilisateur ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom. Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut toutefois être communiqué sans son consentement dans les situations prévues à l'article 19 de la Loi.

69. Contenu du dossier de plainte d'un usager

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

70. Transmission au Protecteur du citoyen

Le commissaire doit, dans les cinq (5) jours de la réception d'une demande du Protecteur du citoyen à cet effet, lui transmettre une copie complète du dossier de plainte, au motif notamment que le Protecteur a reçu une plainte concernant le traitement accordé à cette plainte par l'établissement.

71. Interdiction

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

72. 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 voit à sa destruction.

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

73. Rapport annuel du conseil d'administration

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.

Le conseil d'administration de l'établissement doit transmettre au ministre, une fois par année, et chaque fois qu'il le requiert, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, sur la satisfaction des usagers de même que sur le respect de leurs droits.

Ce rapport comprend le bilan des activités du commissaire et intègre le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision. Le rapport doit aussi rendre compte des mesures recommandées par le commissaire et indiquer les mesures prises en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

74. Rapport annuel du commissaire

Le commissaire doit transmettre au conseil d'administration un rapport annuel décrivant, notamment, le nombre et les motifs des plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées ou abandonnées. Le rapport annuel doit indiquer les délais d'examen, les suites qui ont été données ainsi que le nombre de plaintes et les motifs de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen. Il y intègre le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision, conformément à l'article 33 al. 2 par. 10 de la Loi.

Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du commissaire en vue de l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés et le respect des droits de l'utilisateur. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le commissaire estime appropriée.

75. Rapport annuel du médecin examinateur

Conformément à l'article 50 de la Loi, le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et le cas échéant, au CMDP, un rapport annuel décrivant les motifs des plaintes qu'il a examinées. Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du médecin examinateur ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés.

Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le médecin examinateur estime appropriée. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire qui intègre le contenu au rapport annuel.

76. Rapport annuel du comité de révision

Conformément à l'article 57 de la Loi, le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration de l'établissement, avec copie au CMDP, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision depuis le dernier rapport, de ses conclusions ainsi que des délais de traitement des dossiers.

Il peut en outre formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou des services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés. Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire, qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la Loi, ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

SECTION IX – DISPOSITIONS FINALES

77. Représailles

Le commissaire, le médecin examinateur ou le comité de révision doit intervenir, de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai, lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui prévoit en formuler une fait l'objet de représailles au sens de l'article 73 de la Loi.

78. Entrée en vigueur

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

79. Révision du règlement

Le présent règlement doit faire l'objet d'une révision lorsque des modifications législatives le requièrent.

ANNEXE I

Serment

(Annexe 1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*,
entré en vigueur le 1^{er} janvier 2002)

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.

