

Procédure d'examen des plaintes des usagers

Règlement adopté par le conseil d'administration
le 12 décembre 2006
Mise à jour le 15 mai 2007

TABLE DES MATIÈRES

- SECTION 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES
- SECTION 2 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES
- SECTION 3 – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ
- SECTION 4 – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL
- SECTION 5 – LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT
- SECTION 6 – LE DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER
- SECTION 7 – RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES
- SECTION 8 – DISPOSITIONS FINALES

NOTE AUX LECTEURS

La rédaction de ce règlement a été largement inspirée par le projet type produit par l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS), septembre 2006.

VERSION ABRÉGÉE

LB C:\Document\PLAINTES\Règlements CSSSJ - Régime des plaintes - Version adoptée par CA_12déc06_ABRÉGÉE_16janvier07.doc

Coordonnées pour joindre la Commissaire locale :

Madame Francine Tremblay
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Centre de santé et de services sociaux de Jonquière
2230, rue de l'Hôpital, C.P. 1200
Jonquière (Québec) G7X 7X2

Téléphone : (418) 695-7700 poste 2664

Télécopieur : (418) 695-7729

Courriel : francine.tremblay.csj@ssss.gouv.qc.ca

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 de santé et de services sociaux de Jonquière, 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. Responsabilité de l'application

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

3. 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 la loi pour réviser le traitement accordé par le médecin

examineur de l'établissement concerné à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par cet établissement, lequel fait partie du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux;

- c) *Comité des usagers* – le comité mis sur pied par l'Établissement qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte;
- d) *Comité de vigilance et de la qualité* – le comité institué par l'Établissement qui a principalement pour fonction d'assurer le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes ou du Protecteur du citoyen auprès du conseil d'administration, quant aux plaintes et aux interventions relevant de leur compétence respective;
- e) *Commissaire local* – le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration, conformément à l'article 30 de la Loi;
- f) *Directeur général* – le directeur général de l'Établissement;

- g) *Établissement (Centre de santé et de services sociaux de Jonquière)* – ce terme comprend tout centre exploité par l'Établissement, toute installation maintenue par l'Établissement ainsi que toute ressource intermédiaire ou ressource de type familial qui y est rattachée;
- h) *Intervenant* – tout membre du personnel de l'Établissement, stagiaire, contractuel ou bénévole œuvrant dans l'Établissement, 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 usager 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 usager qui désire porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur du citoyen, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement;
- m) *Plainte* – toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'usager au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'Établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'Établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- 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 local aux plaintes et à la qualité des services, par toute personne, d'une insatisfaction relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un

pharmacien ou d'un résident de même que d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes; constitue également une plainte, une allégation d'inobservance des règlements de l'Établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien;

- o) *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;
- p) *Protecteur des usagers* – 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);
- q) *Représentant de l'utilisateur* – toute personne reconnue à titre de représentant de l'utilisateur conformément à l'article 12 de la Loi;

- r) *Réseau local de services de santé et de services sociaux* – tout réseau mis en place conformément à un décret du gouvernement pris en application de la *Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux* (L.R.Q., c. A-8.1), ainsi qu'un nouveau réseau mis en place conformément à un décret pris en vertu de l'article 347 de la Loi;
- 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 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 entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi. Dans le cadre de ces ententes, l'examen de plaintes des usagers ne vise pas les services dispensés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un

résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;

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

4. Fonctions

Le commissaire local est responsable envers le conseil d'administration 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 la Loi dont notamment celle de promouvoir le régime d'examen des plaintes. Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire local doit également intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs

raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés.

S'il y a lieu, le commissaire local adjoint exerce les fonctions que le commissaire local lui délègue et agit sous son autorité.

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

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'utilisateur 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.

5. Immunité

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

6. 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.

7. Serment

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

8. Conflit d'intérêts

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

SECTION 3 - FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

9. Formulation de la plainte

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

10. Acheminement

Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un usager doit l'acheminer sans délai au commissaire local. Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment l'urgence ou l'état de l'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 local.

11. Contenu de la plainte

Une plainte doit contenir notamment les éléments suivants :

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

12. Assistance

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

Le commissaire local doit informer l'utilisateur de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance de la région.

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

13. Information à l'utilisateur

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

14. Réception de la plainte

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

15. Avis de réception

Le commissaire local doit, dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit l'utilisateur, à moins que les conclusions du commissaire

local ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte.

Cet avis doit indiquer :

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

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

16. Transfert de la plainte par le commissaire local

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

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

17. Avis à une ressource externe

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

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

18. Recevabilité de la plainte

Le commissaire local apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un usager et qu'elle porte sur les services offerts par l'Établissement ou par une ressource externe auquel l'Établissement recourt pour la prestation de ces services.

19. Absence de compétence

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence de l'Établissement, le commissaire local peut, avec

le consentement de la personne concernée, en saisir l'autorité compétente.

20. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

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

21. Avis d'examen

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

22. Conciliation

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

23. Convocation

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

24. Dossier de l'utilisateur

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

25. Consultations

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

26. Questions d'ordre disciplinaire

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

27. Étude des questions d'ordre disciplinaire

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

28. Conclusions et délai

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

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

29. Présomption

Lorsque le commissaire local fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 30 du présent règlement, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

30. Rapport ou recommandation

Le commissaire local peut transmettre au conseil d'administration tout rapport ou recommandation portant sur

l'amélioration de la qualité des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

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

31. Refus de donner suite à une recommandation

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

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

32. Mesures disciplinaires

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé membre d'un ordre professionnel ou d'une sage-femme le justifie, il peut la transmettre à l'ordre professionnel concerné et en aviser le commissaire local.

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

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

33. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

Le médecin examinateur peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe la personne qui a formulé la plainte et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa

décision au dossier de plainte et en informe également le commissaire local.

34. 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.

35. 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 la personne qui a formulé la plainte ainsi que le commissaire local.

36. Rapport de suivi

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

37. Examen par le médecin examinateur

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

38. Avis d'examen

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, la personne qui a formulé la plainte ainsi que le professionnel visé par la plainte de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, le médecin examinateur doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties. L'avis transmis au professionnel visé par la plainte doit contenir la mention que celui-ci a accès au dossier de plainte de l'utilisateur et indiquer les modalités de cet accès.

39. 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.

40. 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.

41. Dossier d'un usager

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

42. Consultations

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

43. Réorientation de la plainte

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

44. Conclusions et délai

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et doit communiquer ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations à la personne qui a formulé la plainte, au plus tard 45 jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par le commissaire local. Il communique également au professionnel visé par la plainte ses conclusions et, le cas

échéant, ses recommandations. Il doit également informer les parties du recours dont elles peuvent se prévaloir auprès du comité de révision et des moyens pour l'exercer. Le médecin examinateur transmet au commissaire local une copie de ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations. Les conclusions et, le cas échéant, les recommandations du médecin examinateur doivent être versés au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

45. Présomption

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

46. Rapport ou recommandation

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

47. Demande de révision

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

48. Motif de la demande et exclusions

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

49. Délai

La demande de révision doit être faite dans les 60 jours suivant la date de réception des conclusions qui y donnent ouverture ou de l'expiration du délai visé à l'article 46 du présent règlement si ces conclusions n'ont pas été transmises.

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

50. Assistance

Le commissaire local de l'Établissement doit prêter assistance à la personne qui désire soumettre une demande de révision. Il doit notamment l'aider à formuler cette demande et l'assister dans toute démarche auprès de l'organisme communautaire d'assistance compétent.

51. Avis de réception

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

52. Dossier de plainte

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

53. 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.

54. 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.

55. 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.

56. Compétence

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

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

57. Décision motivée

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

58. Décision finale

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

59. Rapport et recommandation

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

SECTION 6 - LE DOSSIER DE PLAINTE D'UN USAGER

60. Constitution du dossier de plainte

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

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

61. Contenu du dossier de plainte de l'utilisateur

Sous réserve du règlement pris 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 traitement produit ou reçu par le commissaire local et, le cas échéant, par le médecin examinateur ou par le comité de révision.

62. Transmission au Protecteur du citoyen

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

63. Interdiction

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

64. Conservation et destruction

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

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

65. Rapport annuel de l'Établissement

Au plus tard à la date fixée par le conseil d'administration, le commissaire local prépare le rapport prévu à l'article 76.11 de la loi, au 31 mars de chaque année.

66. Rapport annuel du commissaire local

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

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

67. Rapport annuel du médecin examinateur

Au moins une fois par année, le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens un rapport annuel décrivant, notamment, le nombre de plaintes qui lui ont été transférées, le nombre de celles qu'il a rejetées sur examen sommaire, le nombre de celles qu'il a orienté conformément

aux articles 37 et 45 du présent règlement ainsi que les motifs des plaintes qu'il a examinées. Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du médecin examinateur ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou des services dispensés dans un centre exploité par l'Établissement. Le rapport annuel peut contenir toute autre recommandation que le médecin examinateur estime appropriée. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire local qui en intègre le contenu au rapport que l'Établissement doit transmettre à l'agence en vertu de l'article 76.10 de la Loi.

68. Rapport annuel du comité de révision

Au moins une fois par année, le comité de révision de l'Établissement doit transmettre au conseil d'administration, avec copie, le cas échéant, au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Établissement un rapport annuel décrivant, notamment, le nombre de demandes dont il a été saisi, les motifs sur lesquels ces demandes étaient fondées, les décisions qu'il a rendues ainsi que les délais d'étude des demandes.

Le rapport annuel peut aussi contenir les recommandations du comité de révision ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou des services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par l'Établissement. Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire local de l'Établissement qui en intègre le contenu

au rapport visé à l'article 76.10 de la Loi, ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

SECTION 8 - DISPOSITIONS FINALES

69. Représailles

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

70. Entrée en vigueur

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

71. Révision

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