

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN
DES PLAINTES DES USAGERS

Adopté par le conseil d'administration, le 12 juin 2020

Mme Sylvie Fortin
Commissaire locale aux plaintes et à
la qualité des services du CHUM

CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE
MONTREAL

Table des matières

PRÉAMBULE	1
SECTION 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	3
2. PRÉAMBULE ET ANNEXE	3
3. TITRE.....	3
4. RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION.....	4
5. DÉFINITIONS	4
SECTION 2 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES	6
6. FONCTIONS	6
7. IMMUNITÉ.....	8
8. NON-CONTRAIGNABILITÉ	9
9. SERMENT.....	9
10. CONFLITS D'INTÉRÊTS	9
SECTION 3 - FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ.....	9
11. FORMULATION DE LA PLAINTÉ	9
12. CONTENU DE LA PLAINTÉ	10
13. ASSISTANCE.....	10
14. INFORMATION À L'USAGER	10
15. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	11
16. AVIS DE RÉCEPTION.....	11
17. TRANSFERT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL	11
SECTION 4 - LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL	12
18. RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ	12
19. ABSENCE DE COMPÉTENCE.....	12
20. PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI.....	12
21. AVIS D'EXAMEN	12
22. AMÉLIORATION CONTINUE.....	12
23. CONVOCATIONS PAR LE COMMISSAIRE LOCAL.....	13
24. DOSSIER DE L'USAGER	13
25. CONSULTATIONS.....	13
26. QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE	13
27. ÉTUDE DES QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE	13
28. CONCLUSIONS ET DÉLAI.....	14
29. PRÉSUMPTION.....	14
30. RAPPORT OU RECOMMANDATIONS	14
31. REFUS DE DONNER SUITE À UNE RECOMMANDATION	14
32. MESURES DISCIPLINAIRES	15
SECTION 5 - LE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS DE MALTRAITANCE	15
SECTION 6 - LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTÉ, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT	16
33. ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE	17

Table des matières

34. AVIS D'EXAMEN	17
35. EXAMEN PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR	17
36. CONCILIATION.....	18
37. CONVOCATIONS PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR.....	18
38. CONSULTATIONS	18
39. CONCLUSIONS ET DÉLAI DE TRAITEMENT.....	18
40. PROLONGATION DU DÉLAI DE TRAITEMENT	19
41. DEMANDE DE RÉVISION PAR LE PLAIGNANT OU LE MÉDECIN	19
42. AVIS DE RÉCEPTION DE LA DEMANDE DE RÉVISION	19
43. MOTIF DE LA DEMANDE DE RÉVISION ET EXCLUSIONS	19
44. PROCÉDURE DE RÉVISION	19
45. CONVOCATION PAR LE COMITÉ DE RÉVISION	20
46. DÉCISION DU COMITÉ DE RÉVISION.....	21
47. RAPPORT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	21
48. RENVOI DISCIPLINAIRE DE LA PLAINTÉ MÉDICALE	21
49. EXAMEN DE LA PLAINTÉ PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE	21
50. RAPPORT DE SUIVI DE L'EXAMEN PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE.....	21
51. RAPPORT DES CONCLUSIONS DE L'EXAMEN PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE	22
52. RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR	22
SECTION 7- LE DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER	22
53. CONSTITUTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ.....	22
54. COPIE DE DOSSIER DE PLAINTÉ	22
55. CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTÉ DE L'USAGER	23
56. TRANSMISSION AU PROTÉCTEUR DU CITOYEN	23
57. INTERDICTION.....	23
58. CONSERVATION ET DESTRUCTION.....	23
SECTION 8- RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES	23
59. RAPPORT ANNUEL DE L'ÉTABLISSEMENT	23
60. RAPPORT ANNUEL DU COMMISSAIRE LOCAL	23
61. RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR.....	24
62. RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION	24
SECTION 9- DISPOSITIONS FINALES	24
63. PROTÉCTION CONTRE LES REPRÉSAILLES.....	24
64. INDÉPENDANCE DU COMMISSAIRE LOCAL ET DU MÉDECIN EXAMINATEUR	25
65. RENSEIGNEMENTS POUR L'ACCÈS AUX BUREAUX DES COMMISSAIRES	25
66. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	25
67. ANNEXES.....	25

PRÉAMBULE

- ATTENDU QUE la raison d'être des services de notre établissement est la personne qui les requiert;
- ATTENDU QUE le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- ATTENDU QUE l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;
- ATTENDU QUE l'établissement a pour fonction d'assurer la prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins et qui visent à réduire ou à résoudre les problèmes de santé et de bien-être de la population;
- ATTENDU QUE toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée, en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose;
- ATTENDU QUE le CHUM adopte une attitude proactive envers les utilisateurs afin de contrer la maltraitance envers les aînés et les personnes vulnérables;
- ATTENDU QUE les activités du CHUM incluent toutes les activités de recherche s'y déroulant en son sein ou au sein du CRCHUM et que toute personne qui participe à une recherche peut formuler une plainte concernant cette recherche, que cette personne soit ou non un utilisateur;
- ATTENDU QUE la procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'utilisateur de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire local 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.
- ATTENDU QUE le médecin examinateur est responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident.
- ATTENDU QUE l'utilisateur, les héritiers ou les représentants légaux d'un utilisateur décédé, qui le requiert a le droit à l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte, sur les services que l'utilisateur a reçus, ou aurait dû recevoir de son vivant;
- ATTENDU QUE l'utilisateur, les héritiers ou le représentant légal d'un utilisateur décédé, a droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles;
- ATTENDU QUE le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement a été consulté sur la procédure d'examen des plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;

- ATTENDU QU' il relève de la responsabilité du conseil d'administration de l'établissement de s'assurer de la qualité des services, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;
- ATTENDU QUE le conseil d'administration doit établir par règlement une procédure d'examen des plaintes des usagers;
- ATTENDU QUE le présent règlement n'a pas pour objet de déterminer la procédure selon laquelle des mesures disciplinaires peuvent être prises par le conseil d'administration à l'égard d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident;
- ATTENDU QUE le présent règlement est établi en conformité avec les dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux au regard de la procédure d'examen-des plaintes des usagers;

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ÉDICTE LE RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DES USAGERS DU CHUM.

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 hospitalier de l'Université de Montréal 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.

Le commissaire local aux plaintes et la qualité des services assure la réception de toutes les demandes liées aux insatisfactions incluant celles formulées à l'endroit d'un médecin ou d'un résident. Toutefois, l'examen des plaintes qui concernent un membre du CMDP ou un résident, est effectué par le médecin examinateur du CHUM. Aussi, l'examen d'une plainte à l'endroit d'un résident est assujéti au « *Règlement sur le traitement à des fins disciplinaires des plaintes concernant les résidents* » (annexe 1).

Le commissaire local agit conformément aux dispositions de la LSSS le concernant, ainsi que conformément aux « *Lignes directrices du comité de vigilance et de la qualité des services* » (annexe 2).

Le processus de gestion des plaintes respecte les énoncés de la « *Politique visant à contrer le harcèlement, l'abus et la violence en milieu de travail* » # 80 800 (annexe 3).

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services reçoit les signalements de maltraitance, ou en est informé dans tous les cas. Il traite ces signalements selon la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (L.R.Q., c. L-6.3) et la *Politique sur la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* du CHUM.

Les personnes visées par le présent règlement sont les usagers/proches des soins et services ainsi que les participants aux projets de recherche du CHUM et du CRCHUM, ainsi que toute autre personne, pour les plaintes à l'endroit d'un membre du CMDP.

Le suivi des activités liées au régime de traitement des plaintes est effectué auprès du Comité de vigilance et de qualité et du Comité exécutif du CMDP de l'établissement, selon la nature des dossiers.

2. PRÉAMBULE ET ANNEXE

Le préambule et les annexes font parties intégrantes du présent règlement.

3. TITRE

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

4. RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable, envers le conseil d'administration, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes, incluant les situations de maltraitance.

Le médecin examinateur est responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes, incluant les situations de maltraitance, qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident.

5. DÉFINITIONS

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

- a) **CMDP**- le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement;
- b) **Comité de révision** - le comité institué par le conseil d'administration pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur de l'établissement à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacie, ou un résident exerçant sa profession au CHUM. Il est composé de trois membres nommés par le conseil d'administration;
- 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 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; les commissaires locaux adjoints, nommés également par le conseil d'administration, exercent les fonctions que le commissaire local leur délègue et agissent sous son autorité. Dans l'exercice de leurs fonctions, les commissaires locaux adjoints sont investis des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- f) **Directeur général** - le directeur général de l'établissement;
- g) **Établissement** - 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 rattachée à l'établissement;
- h) **Intervenant** - tout membre du personnel de l'établissement, stagiaire, chercheur, 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) **Intervention** - intervention à l'initiative du commissaire 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;
- j) **Loi** - la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2);
- k) **Médecin examinateur** - tout médecin désigné par le conseil d'administration conformément à l'article 42 de la Loi;
- l) **Ministre** - le ministre de la Santé et des Services sociaux;
- m) **Organisme d'assistance** - un organisme mandaté par le ministre conformément à l'article 76.6 de la Loi, pour assister et accompagner, sur demande, un usager qui désire porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur du citoyen, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le CMDP;
- n) **Plaignant**- personne qui dépose une plainte (usager, représentant, tiers);
- o) **Plainte** - toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur ou son représentant 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 exerçant sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- p) **Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident** - aux 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;
- q) **Plainte écrite** - une plainte est réputée écrite lorsqu'elle est reproduite sur un support papier ou technologique;
- r) **Politique de lutte contre la maltraitance** – La *Politique sur la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité* du CHUM;
- s) **Protecteur du citoyen** - le Protecteur du citoyen nommé par l'Assemblée nationale en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen (L.R.Q., c. P-32) exerce les fonctions de Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux (Loi sur le Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux, L.R.Q., c. P-31.1);
- t) **Représentant de l'utilisateur** - toute personne reconnue à titre de représentant de l'utilisateur conformément à l'article 12 de la Loi;
- u) **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;

- v) **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 exerçant sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- w) **Services** - les services de santé ou les services sociaux offerts par l'établissement, incluant les activités de recherche, 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 exerçant sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- x) **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. Aux 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 exerçant sa profession dans un centre exploité par l'Établissement;

SECTION 2 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

6. FONCTIONS

Rôle attendu des intervenants du CHUM quant aux insatisfactions

Tout intervenant saisi du mécontentement d'un usager a le devoir, dans la limite de ses attributions, d'y donner suite dans les plus brefs délais ou de mettre immédiatement l'utilisateur en contact avec le gestionnaire le plus apte à lui répondre. Si l'utilisateur est insatisfait de la réponse du gestionnaire, il est informé qu'il peut s'adresser au commissaire local.

Rôle attendu des intervenants du CHUM quant aux situations de maltraitance soupçonnée

Tout intervenant qui constate ou soupçonne une situation de maltraitance envers un aîné ou une personne vulnérable doit le déclarer à son gestionnaire et/ou au Commissaire.

Rôle des intervenants attitrés au traitement des plaintes : Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, les commissaires locaux adjoints, les médecins examinateurs et le comité de révision

Le commissaire local est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leurs plaintes. À cette fin, il exerce exclusivement des fonctions prévues à la Loi, incluant 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.

Les commissaires locaux adjoints exercent les fonctions que le commissaire local leur délègue et agissent sous son autorité.

Les médecins examinateurs examinent toute plainte formulée par un usager ou par toute autre personne concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident exerçant 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 d'un usager par le médecin examinateur de l'Établissement. Il n'a pas compétence lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires ou lorsqu'une plainte a été rejetée par le médecin examinateur qui l'a jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Fonctions du commissaire local aux plaintes et à la qualité de services

1° il applique la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des usagers; au besoin, il recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes pour l'établissement, y compris la révision de la procédure; Il reçoit les signalements de maltraitance et en assure le suivi approprié;

2° il assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement, diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique visé à l'article 233 afin d'en améliorer la connaissance et assure, de plus, la promotion du régime et la publication de la procédure d'examen des plaintes;

3° il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à l'usager qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte, y compris auprès du comité de révision; il l'informe de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6; il fournit enfin tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'informe de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte en application de l'article 76.2;

4° sur réception d'une plainte d'un usager, il l'examine avec diligence;

5° en cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il 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;

6° au plus tard dans les 45 jours¹ (non impératif) de la réception de la plainte, il informe l'usager des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, 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, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, et indique les modalités du recours que l'usager peut exercer auprès du Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux; il communique, par la

même occasion, ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi qu'à la plus haute autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit;

7° il 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'usagers ne sont pas respectés; il 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;

8° il donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé par lui en application de l'article 181 ou 181.0.1 ainsi que tout autre conseil ou comité de l'établissement, y compris le comité des usagers;

9° il dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits;

10° il prépare et présente au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.10, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que le rapport du médecin examinateur visé à l'article 50 et celui du comité de révision visé à l'article 57;

7. IMMUNITÉ

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

Protection des renseignements devant une instance judiciaire

Aucun élément de contenu du dossier de plainte d'un usager ou d'un dossier d'intervention, y compris les conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent, ne peut constituer une déclaration, une reconnaissance ou un aveu extrajudiciaire d'une faute professionnelle, administrative ou autre de nature à engager la responsabilité civile d'une partie devant une instance judiciaire.

Les réponses ou déclarations faites par une personne, dans le cadre de l'examen d'une plainte ou de la conduite d'une intervention, et notamment tout renseignement ou document fourni de bonne foi par elle en réponse à une demande d'un commissaire local, d'un médecin examinateur, d'un consultant ou d'un expert, d'un comité de révision ou d'un de ses membres, ne peuvent être utilisés ni ne sont recevables à titre de preuve contre cette personne devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles.

8. NON-CONTRAIGNABILITÉ

Malgré toute disposition incompatible d'une loi, un commissaire local ou un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, un commissaire local adjoint, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 ou 65, une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 47, un membre d'un comité de révision visé à l'article 51, un membre d'un comité d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un expert externe visé à l'article 214 ainsi qu'un membre du conseil d'administration d'un établissement 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 de contrôle de sa confidentialité.

9. SERMENT

Le commissaire local, le commissaire local adjoint, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent prêter le serment prévu à l'annexe 4 du présent règlement, pour exercer leurs fonctions, conformément à la Loi. (LSSSS, art.76.3)

10. CONFLITS D'INTÉRÊTS

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

SECTION 3 - FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

11. FORMULATION DE LA PLAINTÉ

Lorsqu'un usager manifeste l'intention de formuler une plainte écrite ou verbale, il est référé au commissaire local. 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 s'assure que la procédure de traitement des plaintes soit connue du public, des usagers/représentants et des intervenants.

12. CONTENU DE LA PLAINTE

Une plainte doit contenir les éléments suivants (non restrictif) :

- ⇒ la date de formulation;
- ⇒ les noms, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'utilisateur;
- ⇒ le numéro de la chambre où l'utilisateur peut être joint, 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 noms, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme communautaire d'assistance assistant l'utilisateur, s'il y a lieu;
- ⇒ la date de l'incident qui a entraîné la plainte;
- ⇒ le ou les objet(s) d'insatisfaction;
- ⇒ la ou les personne(s) visé(es) par la plainte, le cas échéant;
- ⇒ un exposé des faits;
- ⇒ les résultats attendus, s'il y a lieu;

13. 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. Il fournit tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'informe de la protection que la Loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

Le commissaire local doit informer l'utilisateur de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance de la région. Cette assistance peut également lui être fournie par le comité des usagers de l'établissement.

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté par la personne ou l'organisme de son choix.

14. INFORMATION À L'USAGER

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

15. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Un usager peut formuler une plainte écrite ou verbale qu'il transmet au commissaire local, qui prend note de la date de dépôt et en accuse réception.

16. AVIS DE RÉCEPTION

Le commissaire local doit, dans les 5 jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit le plaignant, à moins que ses conclusions 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 de son transfert au médecin examinateur; lorsque la plainte concerne un médecin, dentiste, pharmacien ou un résident;
- ⇒ 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'usager en désaccord avec les conclusions du commissaire local ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

17. TRANSFERT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident exerçant 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 ou document afférent à cette plainte.

Toutefois, lorsque la plainte de l'usager 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 la plainte concerne un élément relatif à la conduite professionnelle d'un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

Lorsque la plainte est examinée par le commissaire local, le médecin examinateur doit collaborer à l'identification de solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par la plainte.

SECTION 4 - LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE LOCAL

18. RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

Le commissaire local évalue la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un usager ou son représentant et qu'elle porte sur les services offerts par l'Établissement ou par une ressource auquel l'Établissement recourt pour la prestation de 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. PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI

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

21. AVIS D'EXAMEN

Lorsque la plainte porte sur les services dispensés par l'établissement, une ressource, un organisme, une société ou une personne auxquels l'Établissement recourt pour la prestation de service, le commissaire local transmet un avis écrit à 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'usager, lui communique une copie de la plainte. Si la plainte est verbale, le commissaire local en informe verbalement l'autorité concernée.

Le commissaire permet à l'usager et, le cas échéant, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte, de présenter leurs observations.

22. AMÉLIORATION CONTINUE

Le commissaire local qui procède à l'examen d'une plainte agit dans une perspective d'amélioration continue des soins et des services.

23. CONVOCATIONS PAR LE COMMISSAIRE LOCAL

Le commissaire local peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Ainsi, l'utilisateur et toute autre personne, y inclus tout membre du personnel de l'établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de services en vertu de l'article 259.2 avec l'établissement ainsi que tout membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement, doivent fournir au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services tous les renseignements ainsi que, sous réserve du deuxième alinéa de l'article 190 et de l'article 218, tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte ou la conduite d'une intervention, y compris l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'utilisateur; toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci convoque.

24. DOSSIER DE L'USAGER

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

25. CONSULTATIONS

Le commissaire local 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.

26. QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE

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

27. ÉTUDE DES QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE

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 d'une plainte, qui est saisi par le commissaire local d'une pratique ou d'une conduite d'un membre de son personnel qui soulève des questions d'ordre disciplinaire, doit diligemment procéder à l'étude du comportement en cause et au suivi du dossier. Il doit faire périodiquement rapport au commissaire local du progrès de l'étude.

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 local doit en informer l'utilisateur.

Également, le commissaire local peut formuler une recommandation lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire.

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 à l'utilisateur qui a formulé la plainte au plus tard 45 jours¹ (suggéré) suivant 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 communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration, par le biais du Comité de vigilance et de la qualité, de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause, ainsi qu'à la plus haute autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit.

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. PRÉSUMPTION

Lorsque le commissaire local fait défaut de respecter le délai prévu de 45 jours 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 RECOMMANDATIONS

Le commissaire local doit 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 et minimalement, un rapport annuel portant sur ses activités.

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, 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 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 tout rapport ou toute recommandation 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

Lorsque la gravité d'une plainte le justifie, le commissaire doit, en tout temps, informer le conseil d'administration qu'une mesure disciplinaire a été prise à l'endroit d'un membre du personnel de l'établissement comme suite à la plainte d'un usager.

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé de l'établissement, membre d'un ordre professionnel, ou d'une sage-femme le justifie, il la transmet à l'ordre professionnel concerné. Si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit du professionnel concerné, le directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel. Le commissaire local doit également en être avisé afin qu'il informe par écrit l'usager de cette décision du conseil d'administration.

SECTION 5 - LE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS DE MALTRAITANCE

Bien que le CHUM promeuve une approche proactive de prévention des situations de maltraitance, des situations de maltraitance peuvent survenir, qui doivent être signalées au Commissaire. Ainsi, l'identification des situations de maltraitance est la responsabilité de tous et il est attendu que toute personne ayant connaissance ou soupçonnant une situation de maltraitance signale sans délai cette situation, et que dans tous les cas le Commissaire soit avisé de la situation.

Confidentialité et interdiction de représailles

Le Commissaire prend les mesures nécessaires afin de garantir la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui a fait un signalement. De plus, le CHUM a pris l'engagement, dans sa politique de lutte contre la maltraitance, de s'assurer qu'il n'y ait pas de mesures de représailles à l'endroit des personnes qui font un signalement de maltraitance, sauf si ce signalement a été fait de mauvaise foi.

Respect des droits des usagers et consentement

Le respect des droits des usagers et leur capacité d'autodétermination sont respectées en tout temps. Ainsi, le consentement de l'usager apte est recherché afin de traiter le signalement.

Diligence

Tout signalement de maltraitance est traité de manière diligente.

Traitement du dossier de maltraitance

Sur réception du signalement, le Commissaire ouvre un dossier. Il analyse la recevabilité de ce signalement et fait le suivi approprié. Ainsi, le dossier sera transmis au Médecin examinateur si le signalement vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident. Il est également possible que le signalement soit également transmis à une instance extérieure au CHUM, si, par exemple, la personne aînée ou vulnérable ne reçoit pas de soins ou de services du CHUM, ou bien si la maltraitance a lieu au domicile de cette personne.

Le traitement des dossiers de maltraitance se fait en collaboration avec les diverses directions pouvant être impliquées dans la résolution du problème. Dans tous les cas de signalement de maltraitance, la direction générale est avisée.

Toute personne contactée par le Commissaire est tenue de collaborer afin que le dossier soit traité rapidement et avec exactitude.

Advenant le cas où le signalement de maltraitance vise une personne ou une instance extérieure au CHUM, le Commissaire transmet la plainte à l'instance appropriée.

Conclusion du dossier

Le Commissaire conclut son dossier lorsque la situation est prise en mains par les personnes compétentes. Dans ses conclusions, le cas échéant, le Commissaire peut faire état des engagements pris par les gestionnaires afin de prévenir des situations futures de maltraitance. Il peut également faire des recommandations qui seront portées à la connaissance du Conseil d'administration du CHUM, lorsque nécessaire.

SECTION 6 - LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT

Toute plainte à l'endroit d'un médecin, pharmacien, dentiste ou résident est acheminée au commissaire local au préalable, afin qu'il puisse procéder à l'ouverture du dossier et aux autres modalités administratives (enregistrement au logiciel ministériel, envoi des accusés réception, recours, etc.).

Le commissaire local doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'usager pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris auprès du comité de révision. Il fournit tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'informe de la protection que la Loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

Le commissaire local doit informer l'usager de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance de la région. Cette assistance peut également lui être fournie par le comité des usagers de l'établissement. Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté par la personne ou l'organisme de son choix.

Lorsque la plainte de l'usager 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. La plainte formulée à l'endroit d'un médecin peut être formulée par l'usager, son représentant, ou toute autre personne.

Lorsque la plainte est examinée par le commissaire local, le médecin examinateur doit collaborer à l'identification de solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par la plainte. Lorsque la plainte formulée implique un élément relatif à la conduite professionnelle d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un médecin-résident, le dossier est transféré au médecin examinateur qui doit procéder à l'examen de la plainte.

33. 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.

34. AVIS D'EXAMEN

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, la personne qui a formulé la plainte ainsi que la personne 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 médecin examinateur doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties. L'avis transmis à la personne visée par la plainte doit contenir la mention que celle-ci a accès au dossier de plainte de l'utilisateur et indiquer les modalités de cet accès.

35. EXAMEN PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

Le médecin examinateur doit, après évaluation préliminaire d'une plainte, procéder à son examen selon les dispositions de la LSSSS. Le médecin examinateur a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve.

Selon la nature des faits et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, le médecin examinateur doit, sur réception de la plainte, décider de son orientation parmi les suivantes:

1° examiner la plainte;

2° lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) acheminer la plainte vers ce conseil pour étude à des fins disciplinaires par un comité de discipline constitué à cette fin et en transmettre une copie au professionnel qui en fait l'objet;

3° lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer la plainte, avec copie au résident, vers l'autorité déterminée par le « *Règlement sur le traitement à des fins disciplinaires des plaintes concernant les résidents* » (annexe 1);

4° rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe l'utilisateur et lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte et en informe également le commissaire local. Une plainte considérée vexatoire, frivole ou de mauvaise foi ne peut être soumise au Comité de révision du Conseil d'administration du CHUM.

Lorsque l'orientation retenue est celle prévue au paragraphe 2°, 3° ou 4°, le médecin examinateur doit en informer l'utilisateur ainsi que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

36. 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 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.

37. CONVOCATIONS PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

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. Ainsi, l'utilisateur et toute autre personne, y inclus tout membre du personnel de l'établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de services en vertu de l'article 259.2 avec l'établissement ainsi que tout membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement, doivent fournir au médecin examinateur tous les renseignements ainsi que, sous réserve du deuxième alinéa de l'article 190 et de l'article 218, tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte ou la conduite d'une intervention, y compris l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'utilisateur; toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci convoque.

38. CONSULTATIONS

Le médecin examinateur 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.

39. CONCLUSIONS ET DÉLAI DE TRAITEMENT

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et communiquer ses conclusions et le cas échéant, ses recommandations à la personne qui formulé la plainte au plus tard 45 jours (délai proposé par la Loi mais non impératif) 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 le mettre en œuvre.

Il transmet copie de ses conclusions et le cas échéant, de ses recommandations à la personne visée par la plainte, au Comité Exécutif du CMDP (ECMDP) ainsi qu'au commissaire local. Le suivi de ces recommandations est assuré par l'ECMDP.

Les conclusions motivées du médecin examinateur et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent doivent être versées au dossier du membre du CMDP visé par la plainte.

40. PROLONGATION DU DÉLAI DE TRAITEMENT

Lorsque le délai de traitement de la plainte excède le délai proposé de 45 jours, le médecin examinateur doit en informer le plaignant. Si le médecin examinateur fait défaut de respecter ce délai, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives au plaignant. Celui-ci peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Comité de révision.

Ce délai étant non-impératif, il appartiendra au Comité de révision de vérifier les modalités du traitement auprès du médecin examinateur et d'en faire part au plaignant, le cas échéant.

41. DEMANDE DE RÉVISION PAR LE PLAIGNANT OU LE MÉDECIN

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, peut formuler une demande de révision auprès du Comité de révision. Cette demande doit être faite par écrit et adressée au président du comité. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur.

42. AVIS DE RÉCEPTION DE LA DEMANDE DE RÉVISION

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. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. Il communique copie de cet avis au médecin examinateur, à la personne visée par la plainte ainsi qu'au commissaire local.

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

43. MOTIF DE LA DEMANDE DE RÉVISION ET EXCLUSIONS

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

44. PROCÉDURE DE RÉVISION

La demande de révision doit être formulée 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. Ce délai est ferme à moins que l'utilisateur démontre au comité de révision qu'il était dans l'impossibilité d'agir.

Dans les 5 jours de la réception de l'avis prévu à l'article 51 du présent règlement, le médecin examinateur transmet au président du comité de révision le dossier de plainte qu'il a constitué

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.

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. Au terme de sa révision, le comité doit, dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, communiquer par écrit un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur et au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné.

Motifs à l'appui, l'avis du comité doit conclure à l'une des options suivantes:

- 1° confirmer les conclusions du médecin examinateur de l'établissement concerné;
- 2° 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 l'utilisateur, avec copie au comité de révision, au professionnel concerné ainsi qu'au commissaire local;
- 3° lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du CMDP institué pour un établissement, acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers ce conseil pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin;
- 4° lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers l'autorité déterminée par le « *Règlement sur le traitement à des fins disciplinaires des plaintes concernant les résidents* » (annexe 1);
- 5° recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

45. CONVOCATION PAR LE COMITÉ DE RÉVISION

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 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.

46. DÉCISION DU COMITÉ DE RÉVISION

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. Le comité de révision transmet copie de sa décision au commissaire local et au médecin examinateur. La décision du comité de révision doit être versée au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte. La décision du comité de révision est finale et sans appel.

47. RAPPORT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, à l'ECMDP tout rapport ou toute recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions, minimalement une fois par année. Il en transmet copie au médecin examinateur et au commissaire local, qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la loi.

48. RENVOI DISCIPLINAIRE DE LA PLAINTÉ MÉDICALE

Après évaluation préliminaire ou en cours d'examen, le médecin examinateur peut, s'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d'entraîner l'imposition d'une mesure disciplinaire, choisir d'acheminer la plainte qui concerne un membre du CMDP auprès de l'ECMDP pour étude par un comité de discipline. Lorsque la plainte concerne un résident, celle-ci est acheminée conformément aux dispositions du « *Règlement sur le traitement à des fins disciplinaires des plaintes concernant les résidents* » (annexe 1). Le médecin examinateur doit informer l'utilisateur, le professionnel concerné ainsi que le commissaire local de la nouvelle orientation de la plainte.

49. EXAMEN DE LA PLAINTÉ PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE

Dans le cas où la plainte est acheminée vers l'ECMDP pour étude à des fins disciplinaires par un comité formé par ce conseil, il est procédé conformément à la procédure prévue par le règlement de l'établissement.

Dans le cas où la plainte est acheminée vers le comité d'examen des plaintes disciplinaires impliquant un résident, il est procédé conformément à la procédure prévue par le règlement de l'établissement (annexe 1).

50. RAPPORT DE SUIVI DE L'EXAMEN PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE

Le médecin examinateur est informé régulièrement du progrès de l'étude de la plainte par le Comité de discipline. Tant que l'étude par le Comité de discipline 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, ainsi qu'au commissaire local (*article 58 LSSSS*).

51. RAPPORT DES CONCLUSIONS DE L'EXAMEN PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE

Au terme de l'examen de la plainte par le Comité de discipline, l'ECMDP reçoit le rapport du dit Comité. Lorsque l'ECMDP 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 l'ECMDP donne son avis sur des mesures disciplinaires que le conseil d'administration devrait imposer, le directeur général de l'établissement 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 informer l'utilisateur par écrit. Il doit également informer le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

52. RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et à l'ECMDP, une fois par année, et à 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.

Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire local 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 7 - LE DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER

53. CONSTITUTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ

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

Le dossier de plainte d'un usager est confidentiel. Il ne peut y être donné accès que conformément aux dispositions de la loi.

54. COPIE DE DOSSIER DE PLAINTÉ

Toute demande de copie de dossier de plainte par un usager est transmise au Responsable de la protection des renseignements personnels et de l'accès aux documents de l'établissement.

55. CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTÉ DE L'USAGER

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

56. TRANSMISSION AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le commissaire local doit, dans les 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 du citoyen en matière de santé et de services* (L.R.Q., c. P-31.1), transmettre au Protecteur du citoyen une copie complète du dossier de plainte.

57. 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.

58. CONSERVATION ET DESTRUCTION

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour une période de 5 ans à moins qu'il soit jugé nécessaire de le conserver plus longtemps. Au terme de cette période, le commissaire local voit à sa destruction selon les normes établies.

SECTION 8 - RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES**59. 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.

60. RAPPORT ANNUEL DU COMMISSAIRE LOCAL

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

61. RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP un rapport annuel décrivant, notamment, le nombre de plaintes qui lui ont été transférées, le nombre de celles qu'il a rejeté sur examen sommaire, le nombre qu'il a orienté conformément aux articles 37 et 43 du présent règlement ainsi que les motifs de celles 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 dispensés. Le rapport 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.

62. RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION

Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP 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 et des services médicaux, dentaires, et pharmaceutiques dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le comité de révision estime appropriée.

Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire local, qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la Loi, ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

SECTION 9 - DISPOSITIONS FINALES

63. PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu du présent règlement.

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 que ce soit.

64. INDÉPENDANCE DU COMMISSAIRE LOCAL ET DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire local et du médecin examinateur dans l'exercice de leurs fonctions. À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le médecin examinateur, en tenant compte des autres fonctions qu'il exerce pour l'établissement, ne se trouve pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions.

65. RENSEIGNEMENTS POUR L'ACCÈS AUX BUREAUX DES COMMISSAIRES

Les coordonnées sont annexées au présent document (annexe 4) et mises à jour en continu sur le portail intranet et internet de l'Établissement.

66. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur le 18 avril 2007.

Révisé le 29 mai 2020

67. ANNEXES

Annexe 1 - *«Règlement sur le traitement à des fins disciplinaires des plaintes concernant les résidents»*

Annexe 2 - *«Lignes directrices du comité de vigilance et de la qualité des services»*

Annexe 3 - *«Politique visant à contrer le harcèlement, l'abus et la violence en milieu de travail»
80 800*

Annexe 4 - *«Politique sur la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité»*

Annexe 5 - *«Serment»*

Annexe 6 - *Coordonnées des bureaux*

Mme Sylvie Fortin
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité
des services du CHUM
**CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ
DE MONTRÉAL**