

### TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
<b>1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....</b>	<b>2</b>
1.1 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION.....	2
1.2 PRÉAMBULE.....	2
1.3 TITRE.....	2
1.4 FONCTIONS.....	2
1.5 DÉFINITIONS.....	2
<b>2. FORMULATION ET RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ.....</b>	<b>4</b>
2.1 LA FORMULATION DE LA PLAINTÉ.....	4
2.2 ACHEMINEMENT.....	4
2.3 ASSISTANCE.....	5
2.4 INFORMATION.....	5
2.5 CONTENU DE LA PLAINTÉ.....	5
2.6 RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ.....	5
2.7 AVIS DE RÉCEPTION.....	5
2.8 TRANSFERT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE.....	6
2.9 AVIS À UNE RESSOURCE D'HÉBERGEMENT, UNE ENTREPRISE DE SERVICE PRÉ-HOSPITALIER D'URGENCE, UN ORGANISME COMMUNAUTAIRE OU TOUT AUTRE ORGANISME, SOCIÉTÉ OU PERSONNE.....	6
<b>3. LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE.....</b>	<b>6</b>
3.1 RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ.....	6
3.2 PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI.....	6
3.3 ABSENCE DE COMPÉTENCE.....	7
3.4 AVIS ÉCRIT.....	7
3.5 CONCILIATION.....	7
3.6 CONVOCATION.....	7
3.7 DOSSIER DE L'USAGER.....	7
3.8 CONSULTATION.....	7
3.9 QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE.....	7
3.10 CONCLUSIONS ET DÉLAI.....	8
3.11 PRÉSUMPTION.....	8
3.12 RAPPORT.....	8
3.13 RESPONSABILITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	8
3.14 MESURES DISCIPLINAIRES.....	9
<b>4. LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR.....</b>	<b>9</b>
4.1 ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE.....	9
4.2 RENVOI DISCIPLINAIRE.....	9
4.3 PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI.....	9

4.4	EXAMEN PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR.....	9
4.5	AVIS D'EXAMEN.....	10
4.6	RAPPORT DE SUIVI.....	10
4.7	CONCILIATION.....	10
4.8	CONVOCATION.....	10
4.9	DOSSIER D'UN USAGER.....	10
4.10	CONSULTATION.....	10
4.11	RÉORIENTATION DE LA PLAINTÉ.....	10
4.12	CONCLUSIONS ET DÉLAI.....	11
4.13	PRÉSUMPTION.....	11
4.14	RAPPORT.....	11
<b>5.</b>	<b>LE COMITÉ DE RÉVISION.....</b>	<b>11</b>
5.1	DEMANDE DE RÉVISION.....	11
5.2	MOTIF DE LA DEMANDE DE RÉVISION ET EXCLUSIONS.....	11
5.3	DÉLAI ET DEMANDE DE RÉVISION.....	12
5.4	ASSISTANCE.....	12
5.5	AVIS DE RÉCEPTION.....	12
5.6	DOSSIER DE PLAINTÉ.....	12
5.7	RÉVISION.....	12
5.8	CONVOCATION.....	12
5.9	DOSSIER DE L'USAGER.....	13
5.10	COMPÉTENCE.....	13
5.11	DÉLAI DE DÉCISION.....	13
5.12	DÉCISION FINALE.....	13
5.13	RAPPORT.....	13
<b>6.</b>	<b>LE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS DE MALTRAITANCE.....</b>	<b>13</b>
6.1	ASSISES LÉGALES.....	13
6.2	RECEVABILITÉ.....	14
6.3	CONFIDENTIALITÉ.....	14
6.4	SIGNALEMENT EN REGARD D'UNE VICTIME QUI NE REÇOIT PAS DE SERVICES OU DE SOINS DE L'ÉTABLISSEMENT.....	14
6.5	SIGNALEMENT EN REGARD D'UNE VICTIME QUI REÇOIT DES SOINS OU DES SERVICES DE L'ÉTABLISSEMENT.....	14
<b>7.</b>	<b>LE DOSSIER DE PLAINTÉ.....</b>	<b>15</b>
7.1	CONSTITUTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ.....	15
7.2	CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTÉ.....	15
7.3	TRANSMISSION AU PROTECTEUR DU CITOYEN.....	15
7.4	INTERDICTION.....	15
7.5	CONSERVATION ET DESTRUCTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ.....	15
<b>8.</b>	<b>DISPOSITIONS FINALES.....</b>	<b>16</b>
8.1	REPRÉSAILLES.....	16
8.2	ENTRÉE EN VIGUEUR.....	16
<b>9.</b>	<b>PLAINTÉ À L'ÉGARD DU COMMISSAIRE AUX PLAINTÉ ET À LA QUALITÉ DES SERVICES.....</b>	<b>16</b>
9.1	COMPÉTENCE.....	16
9.2	PROCÉDURE.....	16
<b>10.</b>	<b>ENTRÉE EN VIGUEUR ET CONSULTATIONS.....</b>	<b>16</b>
<b>11.</b>	<b>RÉFÉRENCES.....</b>	<b>17</b>

# Règlement concernant l'examen des plaintes des usagers

---

**ATTENDU QUE** la raison d'être des services de notre établissement est la personne qui les requiert;

**ATTENDU QUE** le respect de cette personne et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;

**ATTENDU QUE** cette personne doit, dans toute intervention, être traitée 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 spirituels et qui visent à réduire ou à solutionner 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** l'utilisateur a le droit de porter plainte sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée à l'article 108 pour la prestation de ces services;

**ATTENDU QUE** toute personne a le droit de porter plainte sur les services qu'elle a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de la part d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou d'une résidence privée d'hébergement ou d'un organisme communautaire visés à l'article 454, d'une ressource offrant de l'hébergement visée à l'article 346.0.21 ou d'une résidence privée pour aînés visée à l'article 346.0.1;

**ATTENDU QUE** toute personne physique qui requiert ou utilise des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue par l'établissement peut formuler une plainte auprès de l'établissement;

**ATTENDU QUE** toute personne qui le requiert a le droit à l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte;

**ATTENDU QUE** toute personne a le droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles;

**ATTENDU QU'**il a été procédé aux consultations requises;

**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;

Le conseil d'administration édicte le règlement concernant l'examen des plaintes des usagers du *Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord*.

# 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

## 1.1 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement s'applique à l'examen des plaintes de l'établissement, pour les fins d'application de la section I et de la section II du chapitre III de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)*.

## 1.2 PRÉAMBULE

Le préambule du présent règlement en fait partie intégrante.

## 1.3 TITRE

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

## 1.4 FONCTIONS

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

L'agent de planification de programmation et de recherche exerce les fonctions que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services lui délègue et agit sous son autorité.

Le médecin examinateur examine toute plainte formulée par toute personne 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 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.

## 1.5 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 pharmacien ou un résident. Tout comité est composé en conformité de l'article 51 de la Loi;

- c) **COMMISSAIRE** - le commissaire aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration de l'établissement;
- d) **CONSEIL D'ADMINISTRATION** – le conseil d'administration de l'établissement;
- e) **ÉTABLISSEMENT** – établissement au sens de la Loi sur les services de santé et de services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2) ci-après appelé Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord (CISSS-CN);
- f) **INTERVENANT** – tout membre du personnel de l'établissement, stagiaire ou bénévole œuvrant dans l'établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de services conformément à l'article 259.2 de la Loi;
- g) **LOI** - la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2);
- h) **MÉDECIN EXAMINATEUR** - le médecin désigné par le conseil d'administration de l'établissement sur recommandation du CMDP, qui exerce ou non sa profession dans un centre exploité par l'établissement, afin d'appliquer la procédure d'examen des plaintes qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, conformément à l'article 42 de la Loi.
- i) **MINISTRE** - le Ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec;
- j) **ORGANISME COMMUNAUTAIRE** – organisme communautaire visé à l'article 334 de la Loi et situé dans la région de la Côte-Nord;
- k) **ORGANISME COMMUNAUTAIRE AGRÉÉ** – organisme communautaire situé dans la région de la Côte-Nord, auquel l'établissement a accordé une allocation financière conformément et pour les fins de prévus à l'article 454 de la Loi;
- l) **ORGANISME D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT** - organisme mandaté par le ministre conformément à l'article 76.6 de la Loi, pour assister et accompagner sur demande un usager qui désire porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur du citoyen incluant les cas où la plainte est acheminée au CMDP;
- m) **PLAIGNANT** – Toute personne qui formule une plainte auprès de l'établissement;
- n) **PLAINTÉ**
- insatisfaction exprimée par l'utilisateur ou son représentant au commissaire, sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi;
  - insatisfaction exprimée par l'utilisateur ou toute autre personne que l'utilisateur ou son représentant relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident auprès du médecin examinateur;
  - insatisfaction exprimée par toute personne qui utilise les services, relativement aux services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un organisme communautaire visé à l'article 334, d'une résidence privée d'hébergement, d'un organisme communautaire visés à l'article 454, d'une ressource offrant de l'hébergement visée à l'article 346.0.21 ou d'une résidence privée pour aînés visée à l'article 346.0.1;
  - insatisfaction par toute personne physique qui requiert ou utilise des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue par l'établissement.
- o) **PLAINTÉ ÉCRITE** - une plainte est réputée écrite lorsqu'elle est reproduite sur un support qui permet de constater qu'elle porte la signature de la personne qui dépose cette plainte. Si une telle plainte ne comporte pas de signature, elle ne constitue pas une plainte écrite;
- p) **PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL** - le président-directeur général de l'établissement;

- q) **PROTECTEUR DU CITOYEN** - le Protecteur du citoyen est substitué au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux nommé par l'Assemblée nationale en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen (L.R.Q., chapitre P-32);
- r) **REPRÉSENTANT DE L'USAGER** - toute personne reconnue à titre de représentant de l'usager conformément à l'article 12 de la Loi;
- s) **RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS** – immeuble d'habitation collective où sont offerts, contre le paiement d'un loyer, des chambres ou des logements destinés à des personnes âgées et une gamme plus ou moins étendue de services, principalement reliés à la sécurité et à l'aide à la vie domestique ou à la vie sociale, à l'exception d'une installation maintenue par un établissement et d'un immeuble ou d'un local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial;
- t) **RÉSIDENCE PRIVÉE D'HÉBERGEMENT AGRÉÉE** – résidence privée d'hébergement à laquelle l'établissement a accordé une allocation financière conformément et pour les fins prévues à l'article 454 de la Loi;
- u) **RESSOURCE** – ressource intermédiaire ou de type familial, organisme, société ou personne;
- v) **RESSOURCE INTERMÉDIAIRE** – toute ressource rattachée à un établissement public qui, afin de maintenir ou d'intégrer à la communauté un usager inscrit à ses services, lui procure, par l'entremise de cette ressource, un milieu de vie adapté à ses besoins et lui dispense des services de soutien ou d'assistance requis par sa condition;
- w) **RESSOURCE DE TYPE FAMILIAL** – famille d'accueil ou résidence d'accueil au sens de l'article 312 de la Loi;
- x) **SERVICES** - les services de santé ou les services sociaux offerts par l'établissement, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial, par une résidence privée d'hébergement, par une résidence privée pour aînés, par un service pré-hospitalier d'urgence, par un organisme communautaire ou par tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services.
- y) **SERVICES PRÉ HOSPITALIERS D'URGENCE** – un service de premiers répondants, un service de transport ambulancier, un centre d'urgence 9-1-1 et à un centre de communication santé;
- z) **USAGER** - toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'établissement.

## 2. FORMULATION ET RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ

### 2.1 LA FORMULATION DE LA PLAINTÉ

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit et doit être acheminée au commissaire. Lorsqu'une personne, manifeste l'intention de formuler une plainte, elle doit être référée au commissaire par tout intervenant qui doit lui fournir les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire.

### 2.2 ACHEMINEMENT

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

Selon les circonstances, et notamment l'urgence ou l'état du plaignant, un intervenant peut lui-même consigner par écrit sa plainte verbale en complétant le formulaire prévu à cet effet et le transmettre sans délai au commissaire.

## **2.3 ASSISTANCE**

Le commissaire doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à toute personne pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris lorsque sa plainte chemine jusqu'au comité de révision. Le commissaire doit l'informer de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région de même que du droit qu'il a d'être accompagné et assisté de la personne de son choix.

## **2.4 INFORMATION**

Le commissaire fournit, à la demande de toute personne, toute information relative à l'application du présent Règlement. De plus, il doit l'informer de la protection que la Loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

## **2.5 CONTENU DE LA PLAINTÉ**

Toute plainte portée à la connaissance du commissaire doit notamment contenir les éléments suivants :

- Les dates de formulation et de réception;
- L'identification de l'entité concernée;
- Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'utilisateur et, selon le cas, de son représentant ou de son héritier légal;
- Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme d'assistance et d'accompagnement, le cas échéant;
- Le numéro de chambre où l'utilisateur peut être rejoint, s'il y a lieu;
- L'objet de la plainte;
- Un exposé des faits;
- Les résultats attendus.

## **2.6 RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

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

## **2.7 AVIS DE RÉCEPTION**

Le commissaire doit, dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit le plaignant à moins que les conclusions dudit commissaire 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;
- Lorsque la plainte concerne un médecin, dentiste, pharmacien ou un résident, la date de son transfert au médecin examinateur;

- Le nom de l'organisme d'assistance et d'accompagnement de la région et ses coordonnées;
- Les délais prescrits par la Loi pour examiner la plainte, soit 45 jours à compter de la date de réception de la plainte ou, le cas échéant, de la date de transfert au médecin examinateur;
- La mention que l'omission par le commissaire de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte dans le délai de 45 jours donne ouverture au recours auprès du Protecteur du citoyen ou, si cette omission est celle du médecin examinateur, donne ouverture au recours auprès du comité de révision;
- Dans tous les cas, les recours qui peuvent être exercés par l'utilisateur en désaccord avec les conclusions du commissaire ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

## **2.8 TRANSFERT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE**

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

Toutefois, lorsque la plainte porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle est examinée par le commissaire conformément aux dispositions de la section 3, 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.

## **2.9 AVIS À UNE RESSOURCE D'HÉBERGEMENT, UNE ENTREPRISE DE SERVICE PRÉ-HOSPITALIER D'URGENCE, UN ORGANISME COMMUNAUTAIRE OU TOUT AUTRE ORGANISME, SOCIÉTÉ OU PERSONNE**

Lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource intermédiaire, une ressource de type familial, une résidence privée d'hébergement, une résidence privée pour aînés, un service pré-hospitalier d'urgence, un organisme communautaire ou tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, le commissaire en informe l'autorité concernée et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit à cet effet. S'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'utilisateur, il communique à l'autorité en cause une copie de la plainte.

## **3. LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE**

### **3.1 RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ**

Le commissaire doit recevoir la plainte lorsque celle-ci est formulée et qu'elle porte sur les services prévus à l'article 1.5 du présent règlement.

### **3.2 PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI**



Le commissaire peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit en informer le plaignant et, si la plainte est écrite, lui transmettre un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte.

### **3.3 ABSENCE DE COMPÉTENCE**

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

### **3.4 AVIS ÉCRIT**

Le commissaire avise par écrit le plaignant et le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource intermédiaire ou de type familial, la résidence privée d'hébergement, la résidence privée pour aînés, l'entreprise de service pré-hospitalier d'urgence, l'organisme communautaire ou tout autre organisme, société ou personne auquel recourt l'établissement et qui est 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.

### **3.5 CONCILIATION**

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

### **3.6 CONVOCATION**

Sauf excuse valable, toute personne doit assister à une rencontre convoquée par le commissaire et lui fournir toute information qu'elle détient et que le commissaire peut lui demander de fournir.

### **3.7 DOSSIER DE L'USAGER**

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

### **3.8 CONSULTATION**

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

### **3.9 QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE**

En cours d'examen du commissaire, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel de l'établissement ou d'une autre ressource soulève des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire en saisit dans le premier cas, la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de

l'établissement et dans le dernier cas, la plus haute autorité de la ressource et procède diligemment à l'étude du comportement en cause et du suivi du dossier.

L'établissement ou, selon le cas, l'autorité concernée doit faire périodiquement rapport au commissaire de l'évolution de ce dossier en vertu de l'article 37 de la Loi.

Le commissaire doit être informé de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard du membre du personnel concerné. Le commissaire doit en informer l'utilisateur, conformément à l'article 37 de la Loi.

### **3.10 CONCLUSIONS ET DÉLAI**

Sur réception d'une plainte, un délai de 45 jours est accordé pour son traitement par le commissaire qui doit l'examiner avec diligence. Il doit aussi informer le plaignant de ses conclusions motivées accompagnées le cas échéant, de ses recommandations acheminées aux autorités compétentes prévues à l'article 33 de la Loi. Il communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration de son établissement.

Il doit également informer le plaignant du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen et que nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles contre lui, s'il formule ou entend formuler une plainte ou qu'il s'adresse autrement auprès dudit Protecteur.

Le commissaire peut cependant convenir avec le plaignant, d'un délai supplémentaire à celui alloué si des circonstances hors de son contrôle l'empêchent de respecter ledit délai de 45 jours. En dépit de cette entente, le plaignant conserve son droit de recours au Protecteur du citoyen.

### **3.11 PRÉSUMPTION**

Lorsque le commissaire fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 3.10, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives au plaignant qui peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

### **3.12 RAPPORT**

Le commissaire doit préparer et présenter au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.10 de la Loi.

Ce rapport comprend le bilan des activités du commissaire et intègre le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision. Il doit également faire état des autres éléments prescrits à l'article 76.11 de la Loi et inclure une section portant sur les dossiers de maltraitance traités.

### **3.13 RESPONSABILITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Le conseil d'administration de l'établissement doit s'assurer de l'application de toute recommandation découlant de l'exercice des fonctions du commissaire notamment, lorsqu'avisé par ce dernier ou, selon le cas, par le comité de vigilance et de la qualité, du non-respect des recommandations formulées et acheminées par ce commissaire auprès des autorités compétentes prévues à l'article 33 de la Loi.

### **3.14 MESURES DISCIPLINAIRES**

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 et en informe le commissaire. Le commissaire informe par écrit le plaignant de cette décision.

Si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit du professionnel concerné, le président-directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel ainsi que le commissaire afin que ce dernier en informe par écrit le plaignant.

## **4. LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR**

### **4.1 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 à partir des informations dont il dispose.

### **4.2 RENVOI DISCIPLINAIRE**

Le médecin examinateur peut, s'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d'impliquer une sanction disciplinaire, choisir d'acheminer la plainte qui concerne un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens auprès d'un comité constitué à cette fin par le CMDP, conformément à l'article 48 de la Loi, pour qu'il soit procédé à son étude selon les règles applicables dans l'établissement et conformes à l'article 58 ainsi que le cas échéant, à l'article 59 de la Loi. Il transmet copie de sa décision au professionnel visé par la plainte. Il en informe également le plaignant ainsi que le commissaire.

### **4.3 PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI**

Le médecin examinateur peut rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe le plaignant 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.

### **4.4 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 32 à 43.

Le médecin examinateur désigné par le conseil d'administration de l'établissement conformément à l'article 42 de la Loi, procède à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, formulée par toute personne et ce, en conformité de l'article 44 de la même Loi.

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

#### **4.5 AVIS D'EXAMEN**

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, le plaignant 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 opter pour des modalités favorisant l'expression des observations des parties. L'avis transmis au professionnel visé par la plainte doit contenir la mention que ce dernier a accès au dossier de plainte de l'utilisateur et lui indiquer les moyens qui permettent d'y accéder.

#### **4.6 RAPPORT DE SUIVI**

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

#### **4.7 CONCILIATION**

Le médecin examinateur qui procède à l'examen d'une plainte agit aussi à titre de conciliateur. Il doit apprécier si le fondement de la plainte dont il est saisi est fondé 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.

#### **4.8 CONVOCATION**

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

#### **4.9 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.

#### **4.10 CONSULTATION**

Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire. Il peut consulter également tout expert externe à l'établissement, si le président-directeur général, en substitution au conseil d'administration, l'autorise.

#### **4.11 RÉORIENTATION DE LA PLAINTÉ**

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 48 de la Loi.

#### **4.12 CONCLUSIONS ET DÉLAI**

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et doit communiquer ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations, au plaignant au plus tard 45 jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par le commissaire. Il transmet une copie de ses conclusions, et le cas échéant, de ses recommandations au professionnel visé par la plainte ainsi qu'au commissaire.

Il doit également informer le plaignant et ce professionnel, du recours dont ils peuvent se prévaloir auprès du comité de révision et des moyens pour le mettre en œuvre.

Les conclusions et, le cas échéant, les recommandations du médecin examinateur doivent être versées au dossier de plainte ainsi qu'au dossier du professionnel visé.

#### **4.13 PRÉSUMPTION**

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 4.12, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives au plaignant qui peut alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

#### **4.14 RAPPORT**

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au CMDP, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées ainsi que ses recommandations. Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la Loi.

### **5. LE COMITÉ DE RÉVISION**

#### **5.1 DEMANDE DE RÉVISION**

Le plaignant 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 adresser, par écrit ou verbalement, une demande de révision auprès du président du comité de révision. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur.

Les articles 44 à 48 de la Loi s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, au professionnel visé par la plainte et qui désire adresser une demande de révision.

#### **5.2 MOTIF DE LA DEMANDE DE RÉVISION ET EXCLUSIONS**

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

### **5.3 DÉLAI ET DEMANDE DE RÉVISION**

La demande de révision doit être faite dans les 60 jours suivant la date de réception des conclusions du médecin examinateur ou la date à laquelle ces conclusions sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 49 de la Loi. Ce délai est ferme, à moins que le plaignant démontre au comité de révision qu'il était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

### **5.4 ASSISTANCE**

Le commissaire doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance au plaignant qui le requiert pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute démarche qui s'y rapporte, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié, en vertu de l'article 76.6 de la Loi.

### **5.5 AVIS DE RÉCEPTION**

Le président du comité de révision avise par écrit le plaignant qui lui a adressé une demande de révision de la date de réception de celle-ci et en transmet une copie au professionnel visé, au médecin examinateur et au commissaire.

L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies.

### **5.6 DOSSIER DE PLAINTÉ**

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

### **5.7 RÉVISION**

Sauf lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires, le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte par le médecin examinateur concerné et doit 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 des personnes concernées et des normes professionnelles.

### **5.8 CONVOCATION**

Sauf excuse valable, toute personne doit assister à une rencontre convoquée par le comité de révision ou par un de ses membres et est tenue de lui fournir, sur demande, tout renseignement ainsi que tout document prévus à l'article 36 de la Loi.

## **5.9 DOSSIER DE L'USAGER**

Le comité de révision a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve, en conformité de l'article 36 de la Loi.

## **5.10 COMPÉTENCE**

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

- a) confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- b) 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 au plaignant, avec copie au comité de révision, au professionnel concerné ainsi qu'au commissaire;
- c) acheminer la plainte au CMDP pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 33, compte tenu des adaptations nécessaires. La plainte est traitée suivant la procédure prévue par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506 de la Loi;
- d) acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers l'autorité déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506 de la Loi lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire;
- e) recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

## **5.11 DÉLAI DE DÉCISION**

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 au plaignant, au professionnel concerné, au médecin examinateur et au commissaire.

## **5.12 DÉCISION FINALE**

La conclusion retenue par le comité de révision dans son avis est finale.

## **5.13 RAPPORT**

Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration de l'établissement avec copie au CMDP, au moins une fois par année et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, le rapport et la formulation des recommandations conformément à l'article 57 de la Loi. Il en transmet un exemplaire au commissaire qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la Loi, ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

# **6. LE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS DE MALTRAITANCE**

## **6.1 ASSISES LÉGALES**

L'article 21 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité précise que :

« Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique doit signaler sans délai ce cas pour les personnes majeures suivantes :

1° toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux;

2° toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.

Le signalement est effectué auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement si cette personne y reçoit des services ou, dans les autres cas, à un corps de police ».

## **6.2 RECEVABILITÉ**

Bien qu'elle n'est pas expressément nommée, la notion de signalement est considérée comme un élément déclencheur d'une intervention du commissaire dans la LSSSS (art. 33, al. 7). Le signalement (obligatoire ou non) d'une situation de maltraitance donne donc lieu à trois (3) types de dossiers, soit la plainte, l'intervention ou la plainte médicale.

## **6.3 CONFIDENTIALITÉ**

Le commissaire doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Il peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné (Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité).

## **6.4 SIGNALEMENT EN REGARD D'UNE VICTIME QUI NE REÇOIT PAS DE SERVICES OU DE SOINS DE L'ÉTABLISSEMENT**

Lorsque le signalement concerne une victime présumée qui ne reçoit pas de services de l'établissement, le commissaire :

- Ouvre un dossier d'intervention;
- Fournit les informations requises au signalant pour qu'il puisse s'adresser à l'instance appropriée selon la situation qui lui est décrite;
- Évalue l'obligation ou non de signaler la situation au corps policier et en informe le représentant légal, le cas échéant;
- Conclut le dossier.

## **6.5 SIGNALEMENT EN REGARD D'UNE VICTIME QUI REÇOIT DES SOINS OU DES SERVICES DE L'ÉTABLISSEMENT**

Lorsque le signalement concerne une victime présumée qui reçoit des services de l'établissement, le commissaire :

- Détermine le type de dossier à ouvrir (intervention, plainte, plainte médicale);



- Évalue le préjudice potentiel et priorise le dossier selon l'urgence de la situation;
- Évalue l'obligation ou non de signaler la situation au corps policier et en informe le représentant légal, le cas échéant;
- Si la personne présumée maltraitante est un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, transfère la plainte au médecin examinateur;
- Si la personne présumée maltraitante est un employé, un proche, un citoyen, etc., avise par écrit l'autorité concernée de l'établissement et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée par la situation de maltraitance, pour qu'elle(s) procède(nt) à la vérification des faits et en fasse(nt) rapport au commissaire dans les sept (7) jours;
- Vérifie si les faits contreviennent ou non à des lois ou à des règlements autres que ceux relatifs au régime d'examen des plaintes et réfère le dossier à l'instance appropriée, le cas échéant;
- Conclut le dossier.

## **7. LE DOSSIER DE PLAINTÉ**

### **7.1 CONSTITUTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ**

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

Le dossier de plainte est confidentiel. Il ne peut être donné accès que conformément à la Loi.

### **7.2 CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTÉ**

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

### **7.3 TRANSMISSION AU PROTECTEUR DU CITOYEN**

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

### **7.4 INTERDICTION**

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

### **7.5 CONSERVATION ET DESTRUCTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ**

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

## 8. DISPOSITIONS FINALES

### 8.1 REPRÉSAILLES

Le commissaire, le médecin examinateur ou selon le cas, 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 ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles.

### 8.2 ENTRÉE EN VIGUEUR

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

## 9. PLAINTES À L'ÉGARD DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

### 9.1 COMPÉTENCE

Le Protecteur du Citoyen a compétence pour étudier une plainte à l'égard du commissaire aux plaintes et à la qualité de services en regard de son attitude, de sa méthode de travail ou de son impartialité. S'il est saisi d'une plainte de ce type, le Protecteur du Citoyen peut en faire l'étude mais uniquement pour en faire une recommandation à l'autorité concernée (le conseil d'administration de l'établissement) pour étudier la situation qui déterminera toute mesure disciplinaire à l'endroit du commissaire, le cas échéant.

### 9.2 PROCÉDURE

Dans le cas où l'établissement reçoit une plainte à l'égard de l'attitude, la méthode de travail ou l'impartialité du commissaire en place, il doit en saisir le Protecteur du Citoyen sans délai afin que ce dernier mette en action sa procédure.

## 10. ENTRÉE EN VIGUEUR ET CONSULTATIONS

Versions	Préparée par	Instances consultées						Entrée en vigueur
		CODIR	CII	CM	CMDP	CA	Autres	
1	Manon Bourgeois					X		2015-12-07
2	Manon Bourgeois					X	Comité de vigilance et de la qualité	2019-01-15
3								

CA Conseil d'administration

CII Conseil des infirmières et infirmiers

CM Conseil multidisciplinaire

CMDP Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens

CODIR Comité de direction

## 11. RÉFÉRENCES

Règlement concernant l'examen des plaintes des usagers, CSSS de Sept-Îles, 2014

Règlement sur la procédure d'examen des plaintes, Agence de santé et des services sociaux de la Côte-Nord, 2007

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 2017