

Règlement

sur la procédure d'examen des plaintes

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services



RE_1010_001 Règlement sur la procédure d'examen des plaintes

Propriétaire : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Destinataire(s) : Toute personne œuvrant pour le CCSMTL, un établissement privé, une ressource externe ou un organisme communautaire ainsi que tout usager et ses proches

La présente version du document a été adoptée par le :

☒ Conseil d'administration (CA)

Date d'adoption de la présente version :

(correspond à la date d'entrée en vigueur)

2023-09-20

Date de révision de la présente version :

(variable : 1, 2 ou 3 ans)

2026-09-20

Coordonnées du bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

1311, rue Sherbrooke Est, Montréal (Québec) H2L 1M3

Téléphone : 514 593-3600

Télécopieur : 514 593-2106

Courriel : commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉAMBULE	7
2. OBJET	7
3. CHAMPS D'APPLICATION	7
3.1. CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.....	7
3.2. Établissements privés	8
3.3. Autres ressources et organismes.....	8
3.4. Maltraitance	8
3.5. Protection de la jeunesse et jeunes contrevenants	9
3.6. Plaintes de harcèlement psychologique.....	9
4. DÉFINITION DES TERMES UTILISÉS.....	9
5. CADRE LÉGISLATIF, RÉGLEMENTAIRE ET NORMATIF.....	13
6. PRINCIPE(S) DIRECTEUR(S)	14
7. ÉNONCÉ DU RÈGLEMENT	17
7.1. Description des responsabilités et fonctions.....	17
7.1.1. Conseil d'administration.....	17
7.1.2. Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.....	18
7.1.3. Médecin examinateur coordonnateur	19
7.1.4. Médecins examinateurs.....	19
7.1.5. Comité de révision	19
7.1.6. Comité de vigilance et de la qualité.....	20
7.2. Formulation et réception d'une plainte	20
7.2.1. Formulation de la plainte.....	20
7.2.2. Assistance par le personnel	21
7.2.3. Assistance par le commissaire	21
7.2.4. Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident.....	21
7.2.5. Avis de transfert au plaignant d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident.....	22
7.3. Traitement d'une plainte par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services	22
7.3.1. Réception de la plainte	22
7.3.2. Recevabilité de la plainte.....	23
7.3.3. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	23
7.3.4. Accusé de réception.....	23
7.3.5. Avis d'examen.....	23
7.3.6. Examen de la plainte, convocation et consultation.....	24
7.3.7. Dossier de l'utilisateur.....	24
7.3.8. Questions d'ordre disciplinaire.....	24

7.3.9.	Retrait d'une plainte	24
7.3.10.	Conclusions et délai	24
7.3.11.	Présomption	25
7.3.12.	Saisie du conseil d'administration	25
7.3.13.	Suivi par le comité de vigilance et de la qualité.....	25
7.4.	Traitement d'une plainte par le médecin examinateur	25
7.4.1.	Professionnel visé	25
7.4.2.	Orientation de la plainte	26
7.4.3.	Accusé de réception au plaignant.....	26
7.4.4.	Accusé de réception au professionnel.....	27
7.4.5.	Examen de la plainte, convocation et consultation.....	27
7.4.6.	Dossier d'un usager et dossier du professionnel.....	27
7.4.7.	Réorientation de la plainte	28
7.4.8.	Transmission d'un dossier pour étude à des fins disciplinaires.....	28
7.4.9.	Retrait d'une plainte	29
7.4.10.	Conclusions et délai	29
7.4.11.	Présomption	29
7.4.12.	Suivi des recommandations.....	29
7.4.13.	Rapport de suivi en matière disciplinaire	30
7.4.14.	Particularités pour les plaintes visant un résident	30
7.4.15.	Particularités pour les plaintes provenant d'un établissement privé.....	31
7.4.16.	Particularités pour les plaintes de harcèlement psychologique.....	32
7.5.	Traitement d'une plainte par le comité de révision	32
7.5.1.	Demande de révision	32
7.5.2.	Assistance	32
7.5.3.	Motif de la demande et exclusion	32
7.5.4.	Délai pour formuler une demande de révision	33
7.5.5.	Avis de réception	33
7.5.6.	Dossier de plainte	33
7.5.7.	Accès au dossier de l'utilisateur	33
7.5.8.	Révision.....	33
7.5.9.	Convocation	33
7.5.10.	Observations.....	34
7.5.11.	Relations avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et avec le médecin examinateur	34
7.5.12.	Décision.....	34
7.5.13.	Communication de la décision.....	34
7.5.14.	Décision finale et sans appel.....	35
7.5.15.	Particularités pour les plaintes provenant d'un établissement privé.....	35
7.6.	Traitement des plaintes et des signalements de maltraitance	36
7.6.1.	Plainte	36
7.6.2.	Signalement par l'utilisateur, son représentant ou ses héritiers	36
7.6.3.	Signalement par un tiers.....	36
7.6.4.	Confidentialité de l'identité du signalant	37
7.6.5.	Représailles interdites et immunité.....	37
7.6.6.	Mesures d'assistance.....	38

7.6.7.	Traitement d'une plainte de maltraitance	38
7.6.8.	Traitement d'un signalement de maltraitance.....	39
7.7.	Le dossier de plainte	39
7.7.1.	Constitution du dossier de plainte.....	39
7.7.2.	Confidentialité	39
7.7.3.	Transmission au Protecteur du citoyen	40
7.7.4.	Conservation et destruction	40
7.8.	Rapports.....	40
7.8.1.	Rapport annuel du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.....	40
7.8.2.	Rapport annuel du médecin examinateur coordonnateur.....	41
7.8.3.	Rapport annuel du comité de révision	42
7.9.	Dispositions finales	42
7.9.1.	Devoir d'information	42
7.9.2.	Représailles.....	42
7.9.3.	Immunité.....	42
7.9.4.	Action civile.....	42
7.9.5.	Réponses et déclarations.....	43
7.9.6.	Non-contrainabilité	43
7.9.7.	Recours judiciaire.....	43
7.9.8.	Plainte à l'égard du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.....	43
7.9.9.	Plainte à l'égard d'un médecin examinateur	43
8.	DOCUMENTS ASSOCIÉS.....	44
9.	MODIFICATIONS APPORTÉES DEPUIS LA DERNIÈRE VERSION	44
10.	PROCESSUS D'ÉLABORATION	44
11.	LISTE DES ANNEXES.....	44

1. PRÉAMBULE

Ce document est une révision de la version RE-1100-001 adoptée par le conseil d'administration le 22 janvier 2020.

Le présent règlement est élaboré conformément aux dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2) [ci-après « LSSSS »], de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, c. O-7.2) [ci-après « la LMRSSS »] et de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, c. L-6.3) [ci-après « Loi visant à lutter contre la maltraitance »].

Le préambule et les annexes du présent règlement le complètent et en font partie intégrante.

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

2. OBJET

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 et des signalements par le commissaire et les médecins examinateurs du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal [ci-après « CCSMTL »], conformément à la LSSSS et à toutes autres lois connexes.

3. CHAMPS D'APPLICATION

Le présent règlement s'applique à l'examen des plaintes et des signalements par le commissaire ainsi qu'à l'examen des plaintes par les médecins examinateurs du CCSMTL.

Le commissaire et le médecin examinateur coordonnateur sont respectivement responsables de l'application des sections de la Procédure d'examen des plaintes pour lesquelles ils ont compétence.

3.1. CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Une plainte ou un signalement formulé en application de la procédure d'examen des plaintes peut porter sur les services de santé ou les services sociaux qu'un usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert du CCSMTL.

Cette procédure s'applique à l'ensemble des missions et mandats du CCSMTL, qu'ils soient locaux, régionaux ou suprarégionaux. De plus, cette procédure s'applique à l'ensemble des installations du CCSMTL. Les missions et installations du CCSMTL sont présentées à l'annexe 1.

Le présent règlement s'applique également à tout projet de recherche mené par le CCSMTL ou en collaboration avec celui-ci au sens de l'article 34 alinéa 2 de la LSSSS.

3.2. Établissements privés

Une plainte ou un signalement formulé en application de la Procédure d'examen des plaintes peut porter sur les services de santé ou les services sociaux qu'un usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement privé situé sur le territoire du CCSMTL.

Le présent règlement s'applique à un établissement privé situé sur le territoire du CCSMTL. La procédure qui y est prévue s'applique alors à l'ensemble des missions de l'établissement privé, qu'elles soient locales, régionales ou suprarégionales.

Les établissements privés situés sur le territoire du CCSMTL ainsi que leur mission respective sont indiqués à l'annexe 2.

3.3. Autres ressources et organismes

Une plainte ou un signalement formulé en application de la Procédure d'examen des plaintes peut porter sur les services de santé ou les services sociaux qu'un usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'une ressource intermédiaire, d'une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auquel le CCSMTL recourt pour la prestation de services, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.

Une plainte ou un signalement formulé en application de la Procédure d'examen des plaintes peut porter sur les services de santé ou les services sociaux qu'une personne a reçus ou aurait dû recevoir d'une résidence privée d'hébergement visée à l'article 454 de la LSSSS, d'une ressource offrant de l'hébergement visée à l'article 346.0.21 de la LSSSS ou d'une résidence privée pour aînés visée à l'article 346.0.1 de la LSSSS situées sur le territoire du CCSMTL.

Une plainte ou un signalement formulé en application de la Procédure d'examen des plaintes peut porter sur les services de santé ou les services sociaux qu'une personne a reçus ou aurait dû recevoir d'un organisme communautaire situé dans la région sociosanitaire de Montréal.

3.4. Maltraitance

Le commissaire est responsable du traitement des plaintes et signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par le CCSMTL ou les établissements privés de son territoire en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*. Lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, le commissaire doit diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

Le présent règlement s'applique aux plaintes et signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par le CCSMTL ou les établissements privés de son territoire en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*.

La politique *Lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* du CCSMTL s'applique aux ressources intermédiaires, aux ressources de type familial ou à tout autre organisme, société ou personne auxquels le CCSMTL recourt pour la prestation de services. Elle s'applique également aux résidences privées pour aînés situées sur le territoire du CCSMTL.

3.5. Protection de la jeunesse et jeunes contrevenants

L'application concomitante d'autres lois, notamment la *Loi sur la protection de la jeunesse*¹ (LPJ) et la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*² (LSJPA) n'exclut pas le droit de porter plainte.

Toutefois, il convient de préciser qu'en matière de protection de la jeunesse, le présent règlement ne s'applique pas à la plainte qui porte sur un objet qui vise les attributions spécifiques du Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ).

De même, en matière de jeunes contrevenants, toute plainte est recevable pourvu qu'elle ne porte pas sur l'objet même qui a donné ouverture à l'application de la LSJPA.

3.6. Plaintes de harcèlement psychologique

Le présent règlement s'applique aux plaintes de harcèlement psychologique dans les cas suivants :

- La plainte est formulée par un usager, son représentant ou son héritier à l'égard d'une personne à l'emploi du CCSMTL, d'un établissement privé situé sur le territoire du CCSMTL ou d'une ressource ou d'un organisme visé à la section **3.3. Autres ressources et organismes**. Cette plainte est alors traitée par le commissaire.
- La plainte est formulée contre un médecin, dentiste, pharmacien ou résident. Cette plainte est alors traitée par un médecin examinateur.

Toute autre plainte de harcèlement psychologique ne relève pas du présent règlement. Lorsqu'une telle plainte vise une personne à l'emploi du CCSMTL ou concerne une situation s'étant déroulée au CCSMTL, elle est traitée conformément à la politique *Promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail* et à la procédure *Gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et de violence*. Lorsqu'elle vise un établissement privé situé sur le territoire du CCSMTL ou une ressource ou un organisme visé à la section **3.3. Autres ressources et organismes**, la plainte est traitée conformément aux règles et procédures de l'établissement, de la ressource ou de l'organisme.

4. DÉFINITION DES TERMES UTILISÉS

Dans le présent règlement et dans l'application des fonctions qui y sont prévues, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions ou termes suivants se définissent comme suit :

- **CCSMTL** : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.
- **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)** : Organisme communautaire mandaté par le ministre conformément à l'article 76.6 de la LSSSS et qui exerce les fonctions prévues à l'article 76.7 de la LSSSS, soit notamment d'assister un usager dans ses démarches pour porter plainte.

¹ *Loi sur la protection de la jeunesse*, RLRQ, c. P-34.1.

² *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, LC 2002, c 1.

- **Comité de discipline** : Comité formé par le CMDP en application du règlement *Régie interne du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)* afin d'étudier une plainte formulée contre un médecin, dentiste ou pharmacien qui lui a été acheminée à cette fin par le médecin examinateur ou le comité de révision.
- **Comité de révision** : Comité institué par le conseil d'administration du CCSMTL afin de réviser le traitement accordé par un médecin examinateur à l'examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident à la demande du plaignant ou du professionnel visé par la plainte.
- **Comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents** : comité constitué en vertu du Règlement *sur le traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents*.
- **Comité de vigilance et de la qualité** : Comité institué par le conseil d'administration de l'établissement en vertu de l'article 181.0.1 de la LSSSS et qui a pour principale fonction d'assurer le suivi des recommandations émises par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, le Coroner ou le Protecteur du citoyen quant aux plaintes et aux interventions relevant de leur compétence respective.
- **Comité des résidents** : Comité institué par l'établissement en vertu de l'article 209 de la LSSSS pour chaque installation où sont hébergés des usagers. Ce comité exerce les fonctions de l'article 212.1 de la LSSSS, soit notamment renseigner les usagers sur leurs droits et obligations ainsi que défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents de l'installation.
- **Comité des usagers** : Comité institué par l'établissement en vertu de l'article 209 de la LSSSS et qui exerce les fonctions de l'article 212 de la LSSSS, soit notamment de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations ainsi qu'accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte. Les comités des usagers du CCSMTL exercent ses activités sous la responsabilité du comité des usagers du centre intégré.
- **Comité des usagers du centre intégré (CUCI)** : Comité institué par le CCSMTL en vertu de l'article 60 de la LMRSSS et qui exerce les fonctions prévues à l'article 212 de la LSSSS.
- **Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (commissaire)** : Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CCSMTL nommé en vertu de l'article 30 de la LSSSS. Il veille notamment à l'application de la procédure d'examen des plaintes et exerce les fonctions prévues à l'article 33 de la LSSSS.
- **Conflit d'intérêts** : Incompatibilité entre au moins deux devoirs, responsabilités ou intérêts (personnels ou professionnels) d'une personne dans l'exercice de ses fonctions. Le conflit d'intérêts peut être réel, potentiel ou apparent.
- **Conseil d'administration de l'établissement** : Conseil d'administration du CCSMTL ou d'un établissement privé sur son territoire, selon le cas.
- **Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)** : Conseil composé de l'ensemble des médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent au CCSMTL.
- **DPJ** : Directeur de la protection de la jeunesse.
- **Établissement** : CCSMTL ou un établissement privé sur le territoire du réseau territorial de services du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

- **Établissement privé** : Établissement privé de santé et de services sociaux au sens des articles 94 et 97 de la LSSSS qui est situé sur le territoire du Réseau territorial de services du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Les établissements privés situés sur le territoire du CCSMTL figurent à l'annexe 2.
- **Harcèlement psychologique** : Conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'une personne et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne. Un geste à caractère sexuel pourrait être considéré comme du harcèlement psychologique.
- **Installation** : Lieu physique où sont dispensés des services de santé ou des services sociaux et qui relève de la responsabilité d'un établissement.
- **LMRSSS** : *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* (RLRQ, c. O-7.2).
- **Loi visant à lutter contre la maltraitance** : *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (RLRQ, c. L-6.3).
- **LPJ** : *Loi sur la protection de la jeunesse* (RLRQ, c. P-34.1).
- **LSJPA** : *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LC 2002, c. 1).
- **LSSSS** : *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2).
- **Maltraitance** : Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne.
- **Médecin examinateur** : Médecin désigné par le conseil d'administration du CCSMTL, sur recommandation du CMDP, qui est responsable du traitement des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident.
- **Médecin examinateur coordonnateur** : Médecin désigné par le conseil d'administration du CCSMTL, sur recommandation du CMDP, qui a notamment pour mandat de coordonner et superviser l'ensemble des médecins examinateurs du CCSMTL. Il veille à l'application de la procédure d'examen des plaintes.
- **Ministre** : Ministre de la santé et des services sociaux.
- **Moniteur** : Personne titulaire d'un diplôme de docteur en médecine (M.D.) d'une école de médecine ou d'une université inscrite dans le Répertoire mondial des facultés de médecine (Organisation mondiale de la santé) ou dans celui de l'organisme Foundation for Advancement of International Medical Education and Research (FAIMER), qui effectue un stage (ou des stages) au CCSMTL, conformément aux exigences du Collège des médecins du Québec et selon les modalités prévues par sa carte de stage pour moniteur. Dans le cadre du présent règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, une référence à un résident est également une référence à un moniteur, compte tenu des adaptations nécessaires.
- **Organisme communautaire** : Organisme communautaire situé dans la région sociosanitaire de Montréal et dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, au sens des articles 334 et 454 de la LSSSS.

- **Personne en situation de vulnérabilité** : Une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.
- **Personne œuvrant pour le CCSMTL, un établissement privé, une ressource ou un organisme** : Médecin, dentiste, pharmacien, sage-femme, membre du personnel, résident, stagiaire, bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit des services à un usager pour le compte du CCSMTL, d'un établissement privé, d'une ressource ou d'un organisme, selon le cas.
- **Plaignant** : Personne qui formule une plainte au commissaire ou au médecin examinateur en application du présent règlement.
- **Plainte** : Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'usager, son représentant ou ses héritiers au commissaire en application du présent règlement. Lorsque la plainte concerne un médecin, dentiste, pharmacien ou un résident elle peut être formulée par toute personne.
- **Président-directeur général (PDG)** : Président-directeur général du CCSMTL.
- **Professionnel** : À moins que le contexte n'indique un sens différent, le mot « professionnel » comprend un médecin, dentiste, pharmacien et résident.
- **Protecteur du citoyen** : Personne nommée par l'Assemblée nationale qui exerce les fonctions de protecteur des usagers au sens de la *Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*³.
- **Représentant de l'usager** : Représentant légal de l'usager au sens du Code civil du Québec ou représentant présumé au sens de l'article 12 de la LSSSS, sous réserve des priorités prévues par le Code civil du Québec.
- **Résidence privée d'hébergement** : Résidence permettant à des personnes de recevoir différents services de santé ou services sociaux conformément et pour les fins prévues à l'article 454 de la LSSSS.
- **Résidence privée pour aînés** : Tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de soixante-cinq ans et plus et où sont offerts par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres ou de logements, différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes, définies par règlement: services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide domestique, services de sécurité ou services de loisirs. Le coût de ces services peut être inclus dans le loyer ou être payé suivant un autre mode. Il s'agit des résidences visées à l'article 346.0.1 de la LSSSS.
- **Résidence à assistance continue (RAC)** : Milieu de vie épisodique spécialisé offrant des services d'adaptation et de réadaptation intensifs. La RAC accueille prioritairement des usagers avec une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique, présentant une problématique comportementale importante qui compromet leur développement et leur intégration sociale. Les services sont donnés 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 par du personnel spécialisé de l'établissement. La RAC permet d'intervenir de manière intensive auprès d'une personne pour lui permettre par la suite de retrouver un milieu de vie le plus naturel possible et d'actualiser son projet de vie.

³ *Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, RLRQ, c. P-31.1.

- **Résident** : Personne titulaire d'un doctorat en médecine, en médecine dentaire ou en pharmacie qui effectue un stage de formation postdoctorale dans un centre exploité par le CCSMTL. Dans le cadre du présent règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, une référence à un résident est également une référence à un moniteur, compte tenu des adaptations nécessaires.
- **Ressource de type familial (RTF)** : Les ressources de type familial se composent des familles d'accueil et des résidences d'accueil.
- Peuvent être reconnues à titre de famille d'accueil, une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf enfants en difficulté qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie favorisant une relation de type parental dans un contexte familial. Peuvent de plus être reconnues à titre de famille d'accueil, comme famille d'accueil de proximité, une ou deux personnes qui ont fait l'objet d'une évaluation par un établissement public en application des articles 305 et 314 de la LSSSS, après s'être vu confier, en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, un enfant nommément désigné pour une durée déterminée.
- Peuvent être reconnues à titre de résidence d'accueil, une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf adultes ou personnes âgées qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel.
- **Ressource intermédiaire (RI)** : Toute ressource exploitée par une personne physique comme travailleur autonome ou par une personne morale ou une société de personnes et qui est reconnue par une agence pour participer au maintien ou à l'intégration dans la communauté d'utilisateurs par ailleurs inscrits aux services d'un établissement public en leur procurant un milieu de vie adapté à leurs besoins et en leur dispensant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition.
- **Ressource offrant de l'hébergement** : Ressource offrant de l'hébergement déterminée par règlement du gouvernement au sens de l'article 346.0.21 de la LSSSS. Ce type de ressource inclut notamment les ressources privées offrant de l'hébergement en dépendance au sens du *Règlement sur la certification des ressources communautaires ou privées offrant de l'hébergement en dépendance*.
- **Services** : Services de santé ou services sociaux.
- **Territoire du CCSMTL** : Territoire du Réseau territorial de services du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.
- **Usager** : Toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services d'un établissement, d'une ressource ou d'un organisme, selon le cas. Ce terme comprend également toute personne qui participe à une recherche menée par l'établissement ou en collaboration avec celui-ci au sens de l'article 34 de la LSSSS.

5. CADRE LÉGISLATIF, RÉGLEMENTAIRE ET NORMATIF

Le présent document prend appui sur :

- *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2)
- *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* (RLRQ, c. O-7.2)

- *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (RLRQ, c. L-6.3)
- *Loi sur la protection de la jeunesse* (RLRQ, c. P-34.1)
- *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LC 2002, c. 1)
- *Loi sur les archives* (RLRQ, c. A-21.1)
- *Code des professions* (RLRQ, c. C-26)
- *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (RLRQ, c. P-31.1)
- *Loi sur le Protecteur du citoyen* (RLRQ, c. P-32)
- *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements* (RLRQ, c. S-5, r. 5)
- *Politique Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* du CCSMTL
- *Politique Promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail* du CCSMTL
- *Procédure Gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et de violence* du CCSMTL
- *Règlement Régie interne du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)* du CCSMTL
- *Règlement sur le traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents*
- *Code d'éthique* du CCSMTL.

6. PRINCIPE(S) DIRECTEUR(S)

Les fondements suivants inspirent les actions posées dans l'application du présent règlement.

L'examen des plaintes doit être perçu comme un moyen contribuant à l'amélioration des services et à l'assurance de leur qualité :

Les insatisfactions exprimées par les usagers et leurs représentants fournissent des informations utiles devant être utilisées pour évaluer et améliorer la qualité des services et leur organisation.

Toute personne œuvrant pour le CCSMTL, un établissement privé, une ressource ou un organisme porte la responsabilité de traiter les insatisfactions des usagers :

Il appartient aux membres du personnel, à leur supérieur immédiat, aux médecins et aux dentistes de répondre aux besoins des usagers, de déceler les insatisfactions, d'écouter leur mécontentement, de manifester une approche favorisant la conciliation et d'apporter une réponse au fur et à mesure qu'ils s'expriment. Si l'utilisateur est insatisfait de la réponse fournie, il est informé de son droit de s'adresser au commissaire. L'utilisateur peut en tout temps s'adresser au commissaire.

Le commissaire et les médecins examinateurs sont guidés dans leur action par une philosophie de respect et de neutralité :

Le commissaire et les médecins examinateurs s'engagent à accueillir l'utilisateur dans une attitude d'ouverture et de respect lors du processus d'examen. Le commissaire est soucieux de préserver son indépendance et sa crédibilité tant auprès de l'utilisateur, que du personnel.

Le commissaire et les médecins examinateurs traitent les plaintes et les insatisfactions avec diligence :

Le commissaire et les médecins examinateurs exercent les fonctions qui leur sont attribuées par le présent règlement avec diligence. Ils agissent en tout temps avec rigueur.

Le commissaire et les médecins examinateurs exercent leurs fonctions en conformité avec les principes de la LSSSS :

La LSSSS prévoit que les lignes directrices suivantes guident la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux :

- La raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- Le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- L'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;
- L'usager doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;
- L'usager doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

Le respect des droits et la satisfaction des usagers guident les actions du commissaire et des médecins examinateurs :

Les principaux droits des usagers reconnus par la loi sont les suivants :

- Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources;
- 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 et sécuritaire, et ce, 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;
- Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux, et ce, 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;
- Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. Il incombe à tout établissement, lorsqu'une demande lui est adressée, de voir à ce que soient fournis ces soins;
- L'usager a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant;
- L'usager a le droit d'être informé, le plus tôt possible de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçus ainsi que des mesures prises pour réduire l'impact des conséquences découlant d'un tel accident. Il a également le droit d'être informé des mesures prises pour prévenir la récurrence d'un tel accident;

- Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention;
- Nul ne peut entraver l'accès d'une personne à un lieu auquel elle a droit d'accéder et où sont offerts des services de santé ou des services sociaux;
- L'utilisateur a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être. Il a notamment le droit de participer à l'élaboration et la modification de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé;
- Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service;
- Tout usager inapte a le droit d'être représenté dans l'exercice de ses droits;
- Tout usager a le droit d'être hébergé dans un établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette de retourner de façon sécuritaire à domicile ou jusqu'à ce qu'une place lui soit attribuée dans un autre milieu pouvant lui fournir les services requis par son état de santé;
- Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, et ce, en tenant compte de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 76 de la LMRSS;
- Tout usager de 14 ans et plus a le droit d'avoir accès à son dossier d'utilisateur;
- Tout usager a le droit d'être assisté d'un professionnel qualifié fourni par l'établissement pour l'aider à comprendre les renseignements consignés dans son dossier d'utilisateur;
- Tout usager a le droit à la confidentialité de son dossier. Sauf les exceptions prévues par la loi, nul ne peut avoir accès au dossier d'un usager sans son consentement;
- Tout usager 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 pour la prestation de ces services;
- L'utilisateur qui le requiert a le droit à l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte;
- L'utilisateur a le droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans faire l'objet de représailles;
- Toute personne, dont l'état le requiert, a le droit de recevoir des soins de fin de vie, sous réserve des exigences particulières de la loi. Pour la période précédant de quelques jours le décès d'une personne qui reçoit des soins de fin de vie, tout établissement doit lui offrir une chambre qu'elle est seule à occuper;
- Toute personne a le droit de recevoir des soins et des services dans un milieu qui est exempt de maltraitance et dans lequel la culture de bientraitance est mise de l'avant;
- Toute personne âgée et toute personne en situation de handicap a le droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Elle a le droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.

Chaque établissement, ressource, organisme, direction du CCSMTL et prestataire de services portent la responsabilité d'informer les usagers sur ses droits ainsi que de les faire respecter.

Le respect des valeurs et principes prévus au code d'éthique du CCSMTL ou de l'établissement privé guide les actions du commissaire et des médecins examinateurs.

7. ÉNONCÉ DU RÈGLEMENT

7.1. Description des responsabilités et fonctions

La présente section énonce les principales responsabilités et fonctions liées au régime d'examen des plaintes.

7.1.1. Conseil d'administration

Le conseil d'administration du CCSMTL doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes.

Le conseil d'administration du CCSMTL nomme le commissaire et les commissaires locaux adjoints aux plaintes et à la qualité des services.

Le conseil d'administration du CCSMTL doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire, des commissaires locaux adjoints aux plaintes et à la qualité des services et du personnel qui agit sous leur autorité dans l'exercice de leurs fonctions. À cette fin, le conseil d'administration du CCSMTL doit notamment s'assurer que le commissaire ainsi que les commissaires locaux adjoints aux plaintes et à la qualité des services exercent de façon exclusive les fonctions prévues à l'article 33 de la LSSSS et que le personnel qui agit sous leur autorité n'exerce aucune autre fonction au sein de l'établissement.

Le conseil d'administration du CCSMTL est responsable de l'évaluation du commissaire.

Le conseil d'administration du CCSMTL désigne, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un ou des médecins examinateurs.

Le conseil d'administration du CCSMTL doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance des médecins examinateurs dans l'exercice de leurs fonctions. À cette fin, le conseil d'administration du CCSMTL doit notamment s'assurer que les médecins examinateurs, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'ils peuvent exercer pour l'établissement, ne se trouvent pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de leurs fonctions.

Le conseil d'administration du CCSMTL doit instituer un comité de révision.

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

Le conseil d'administration de l'établissement examine toute recommandation ou tout rapport du commissaire et prend les mesures appropriées en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

7.1.2. Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire est responsable envers le conseil d'administration du CCSMTL du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Il exerce les fonctions prévues à l'article 33 de la LSSSS, dont celle de promouvoir le régime d'examen des plaintes, les droits des usagers et le code d'éthique de l'établissement. Le commissaire est responsable de l'application de la Procédure d'examen des plaintes pour les sections en vertu desquelles il a compétence.

Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire peut intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Le pouvoir d'intervention du commissaire est détaillé à l'annexe 3.

Le commissaire prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.

Le commissaire donne son avis sur toute question qui relève de sa compétence.

Le commissaire est également responsable du traitement des plaintes et signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par le CCSMTL ou par l'établissement privé en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance* et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

Le commissaire peut formuler toute recommandation qu'il juge pertinente pour améliorer la qualité des services et pour assurer le respect des droits des usagers.

Le commissaire 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. Ce bilan est intégré au rapport sur l'application de la Procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits qu'il présente au conseil d'administration du CCSMTL.

Le commissaire doit, dans le bilan de ses activités, prévoir une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement. Ce bilan doit faire mention des éléments mentionnés à l'article 14 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*.

Les commissaires locaux adjoints aux plaintes et à la qualité des services agissent sous l'autorité du commissaire. Ils sont investis des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire et exercent les fonctions que le commissaire leur délègue. Il en va de même pour le personnel qui agit sous l'autorité du commissaire.

7.1.3. Médecin examinateur coordonnateur

Le médecin examinateur coordonnateur est responsable de l'application de la Procédure d'examen des plaintes pour les sections en vertu desquelles il a compétence. Il a pour mandat de coordonner et superviser l'ensemble des médecins examinateurs du CCSMTL.

De façon plus spécifique, le médecin examinateur coordonnateur a pour fonctions principales de :

- Recevoir l'ensemble des plaintes concernant les médecins, dentistes, pharmaciens et résidents;
- Assurer le respect du processus prévu à la procédure d'examen des plaintes;
- Coordonner les activités de l'équipe de médecins examinateurs;
- S'assurer du respect des échéanciers pour le traitement des plaintes;
- Planifier la formation pour les nouveaux médecins examinateurs ainsi que la formation continue pour l'ensemble des médecins examinateurs;
- Participer au plan de relève des médecins examinateurs.

Le médecin examinateur coordonnateur doit également veiller à ce que les médecins examinateurs ne soient pas en conflit d'intérêts dans le traitement d'une plainte.

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

7.1.4. Médecins examinateurs

Les médecins examinateurs sont responsables du traitement des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident. Ils doivent traiter toute plainte avec diligence et rigueur.

Un médecin examinateur peut formuler toute recommandation qu'il juge pertinente pour améliorer la qualité des soins et services médicaux, dentaires et pharmaceutiques.

Chaque médecin examinateur doit s'assurer de ne pas se placer en situation de conflit d'intérêts. Si un médecin examinateur constate qu'il se trouve en situation de conflit d'intérêts, il doit en informer immédiatement le médecin examinateur coordonnateur. Ce dernier doit alors prendre les mesures appropriées pour faire cesser la situation de conflit d'intérêts.

7.1.5. Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé par un médecin examinateur à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident à la demande du plaignant ou du professionnel visé. Le comité de révision doit s'assurer que l'examen de la plainte par un médecin examinateur a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité et que ses conclusions se fondent sur le respect des droits des usagers et des normes professionnelles.

Le comité de révision peut formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques.

Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration de l'établissement, avec copie au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision depuis le dernier rapport, de ses conclusions ainsi que des délais de traitement de ses dossiers. Ce rapport est transmis au commissaire, qui en intègre le contenu au bilan annuel de ses activités, ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

7.1.6. Comité de vigilance et de la qualité

Le comité de vigilance et de la qualité est quant à lui responsable d'assurer, auprès du conseil d'administration de l'établissement, le suivi des recommandations du commissaire, du Coroner et du Protecteur du citoyen. Le comité de vigilance et de la qualité veille à ce que le conseil d'administration de l'établissement s'acquitte de façon efficace de ses responsabilités en matière de qualité des services. À cette fin, il doit notamment :

- Recevoir et analyser les rapports et recommandations transmis au conseil d'administration de l'établissement et portant sur l'accessibilité aux services, sur la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des usagers ou le traitement de leurs plaintes;
- Établir les liens systémiques entre ces rapports et recommandations et en tirer les conclusions nécessaires afin de pouvoir formuler des recommandations;
- Faire des recommandations au conseil d'administration de l'établissement sur les suites qui devraient être données à ces rapports ou recommandations dans l'objectif d'améliorer l'accessibilité aux services et la qualité des services aux usagers;
- Assurer le suivi auprès du conseil d'administration de l'établissement de l'application, par ce dernier, des recommandations qu'il a effectuées;
- Favoriser la collaboration et la concertation des intervenants concernés par l'accessibilité aux services, par la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, par le respect des droits des usagers ou par le traitement de leurs plaintes;
- Veiller à ce que le commissaire dispose des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour assumer ses responsabilités de façon efficace et efficiente.

Ce comité est également responsable de coordonner l'ensemble des activités des autres instances mises en place au sein de l'établissement pour exercer des responsabilités relatives à l'accessibilité des services, la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des usagers ou le traitement de leurs plaintes.

Le comité de vigilance et de la qualité peut également exercer toute autre fonction que lui confie le conseil d'administration de l'établissement.

7.2. Formulation et réception d'une plainte

7.2.1. Formulation de la plainte

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

Une plainte peut être formulée pour les situations visées à la section **3 Champ d'application** du présent règlement.

Une plainte est formulée par l'utilisateur ou par son représentant.

Tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé peut formuler une plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant ou sur toute recherche à laquelle il a participé.

Un usager mineur de 14 ans et plus peut déposer seul une plainte. Un usager mineur de moins de 14 ans doit être représenté pour exercer son droit de porter plainte. Selon les circonstances, le commissaire peut exceptionnellement décider de recevoir la plainte d'un usager de moins de 14 ans.

Toute personne peut formuler une plainte contre un médecin, dentiste, pharmacien ou un résident, y compris un membre du personnel ou un autre médecin, dentiste, pharmacien ou résident.

7.2.2. Assistance par le personnel

Lorsqu'une personne manifeste son intention de formuler une plainte, toute personne œuvrant pour le CCSMTL, un établissement privé ou pour une ressource ou un organisme visé à la section **3.3. Autres ressources et organismes** doit lui fournir les renseignements permettant d'avoir rapidement accès aux services du commissaire.

Toute personne œuvrant pour le CCSMTL, un établissement privé ou pour une ressource ou un organisme visé à la section **3.3. Autres ressources et organismes** qui reçoit une plainte écrite d'un usager, son représentant ou son héritier, adressée au commissaire, doit la lui acheminer sans délai.

Si les circonstances le justifient, une personne œuvrant pour le CCSMTL, un établissement privé ou pour une ressource ou un organisme visé à la section **3.3. Autres ressources et organismes** peut elle-même consigner par écrit la plainte verbale d'un usager, son représentant ou son héritier avec son consentement, et la transmettre sans délai au commissaire.

Toute personne qui reçoit une plainte d'un usager, son représentant ou son héritier ou l'assiste dans ses démarches est tenue à la confidentialité.

7.2.3. Assistance par le commissaire

Le commissaire doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à un plaignant pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci. Il fournit toute information demandée relative à l'application de la Procédure d'examen des plaintes.

Le commissaire doit informer le plaignant de la possibilité d'être assisté et accompagné par le CAAP ou le comité des usagers.

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté par une personne de son choix dans les démarches relatives à sa plainte.

7.2.4. Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui pratique au CCSMTL ou dans un établissement privé situé sur le territoire du CCSMTL, le commissaire transfère sans

délai la plainte au médecin examinateur coordonnateur. Il transfère également toute la documentation pertinente à l'évaluation de la plainte par ce dernier.

Lorsqu'un ou plusieurs objets de la plainte concernent un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident sans que l'ensemble de la plainte soit de la compétence du médecin examinateur, le commissaire transfère la plainte au médecin examinateur coordonnateur. Il transfère également toute la documentation pertinente à l'évaluation de la plainte par ce dernier. Le commissaire conserve le traitement de ou des objets de la plainte qui relèvent de sa compétence. La plainte est alors traitée en deux dossiers distincts.

Si la plainte concerne des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle demeure de la compétence du commissaire à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur coordonnateur, que cette plainte concerne la conduite professionnelle d'un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur coordonnateur. Lorsque la plainte est examinée par le commissaire, le médecin examinateur coordonnateur peut, à la demande du commissaire, collaborer à la recherche de solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par la plainte.

Lorsque le commissaire souhaite que le médecin examinateur coordonnateur collabore à la recherche de solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par une plainte, il lui transmet une demande de collaboration en ce sens.

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

Lorsque le médecin examinateur constate, en cours d'examen, qu'une plainte soulève des aspects administratifs ou organisationnels relevant de la compétence du commissaire, il en informe ce dernier.

7.2.5. Avis de transfert au plaignant d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident

À la suite du transfert d'une plainte au médecin examinateur coordonnateur, le commissaire avise par écrit le plaignant en indiquant la date du transfert ainsi que le nom du médecin examinateur coordonnateur.

7.3. Traitement d'une plainte par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

7.3.1. Réception de la plainte

Sur réception d'une plainte, le commissaire peut communiquer avec le plaignant pour confirmer ses attentes et recueillir les informations nécessaires à son traitement.

La date de réception de la plainte correspond au moment où le commissaire possède toutes les informations pertinentes au traitement de celle-ci.

7.3.2. Recevabilité de la plainte

Le commissaire apprécie la recevabilité de la plainte qui lui est adressée en s'assurant que celle-ci est formulée pour les situations visées à la section **3 Champ d'application** et par une personne mentionnée à la section **7.2.1 Formulation de la plainte**.

Lorsqu'il juge la plainte irrecevable, le commissaire avise le plaignant des motifs de sa décision. Il peut également aviser le plaignant de sa décision d'examiner la situation en vertu de son pouvoir d'intervention.

7.3.3. Plainte 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. Lorsqu'il juge la plainte irrecevable, le commissaire avise le plaignant des motifs de sa décision.

7.3.4. Accusé de réception

Lorsque le commissaire décide d'examiner une plainte, il en avise par écrit le plaignant dans les meilleurs délais.

Cet avis doit indiquer :

- La date de réception de la plainte;
- Les délais prescrits par la LSSSS pour examiner la plainte, soit quarante-cinq jours à compter de la date de réception de la plainte;
- La mention que l'omission par le commissaire de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte dans le délai de quarante-cinq jours donne ouverture au recours auprès du Protecteur du citoyen;
- Le recours qui peut être exercé par le plaignant s'il est en désaccord avec les conclusions du commissaire.

Si les conclusions du commissaire sont transmises au plaignant dans les soixante-douze heures de la réception de la plainte, les conclusions qui lui sont transmises tiennent lieu d'accusé de réception.

7.3.5. Avis d'examen

Lorsque la plainte concerne un service du CCSMTL, le commissaire peut en aviser le responsable du service visé et/ou le directeur concerné. Il peut également leur adresser toute question et requérir leurs observations concernant la situation visée par la plainte.

Lorsque la plainte concerne un établissement privé, une ressource intermédiaire, une ressource de type familial, une résidence privée d'hébergement, une ressource offrant de l'hébergement visée à l'article 346.0.21 de la LSSSS, une résidence privée pour aînés, un organisme communautaire ou tout autre organisme, société ou personne auquel le CCSMTL recourt, le commissaire doit aviser l'autorité concernée de la réception d'une plainte la concernant. S'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'utilisateur, il lui communique une copie de la plainte. Le commissaire doit informer l'autorité concernée qu'elle peut fournir ses observations relatives à la plainte ainsi que des modalités pour fournir de telles

observations. À cette fin, le commissaire choisit les modalités favorisant l'expression des observations des parties.

7.3.6. Examen de la plainte, convocation et consultation

Sur réception d'une plainte, le commissaire l'examine avec diligence.

Le commissaire peut convoquer toute personne à une rencontre et cette dernière est tenue d'y assister. Il peut également exiger tout renseignement ou document qu'il juge utile à l'examen de la plainte ou à la conduite d'une intervention.

Le commissaire peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Avec l'autorisation du conseil d'administration du CCSMTL, il peut aussi consulter tout expert externe au CCSMTL.

7.3.7. Dossier de l'utilisateur

Le commissaire a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qu'il contient. Lorsqu'une copie est transmise à d'autres instances, le commissaire doit s'assurer d'anonymiser le document et de caviarder toute information qui permettrait d'identifier l'utilisateur.

7.3.8. Questions d'ordre disciplinaire

En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire en saisit le directeur ou l'autorité concernée de qui relève cette personne pour une évaluation approfondie du dossier et décision sur la mesure à prendre dans le dossier. Le commissaire peut formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions.

La direction ou l'autorité concernée doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie, et elle doit faire périodiquement rapport au commissaire de l'évolution de ce dossier.

7.3.9. Retrait d'une plainte

Le plaignant peut en tout temps retirer une plainte qu'il a formulée. Le dossier est alors fermé sur réception de la demande de retrait. Le commissaire achemine un avis écrit au plaignant lui indiquant la date de fermeture du dossier.

7.3.10. Conclusions et délai

Le commissaire doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer les conclusions motivées de son examen au plaignant au plus tard dans les quarante-cinq jours de la date de réception de la plainte, accompagnées, le cas échéant, des recommandations qu'il a formulées.

Il doit également informer le plaignant du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen.

Si le commissaire ne parvient pas à communiquer ses conclusions motivées au plaignant dans les quarante-cinq jours de la date de réception de la plainte, il transmet un avis écrit au plaignant indiquant :

- Qu'il doit prolonger le délai de l'examen de la plainte;
- Qu'il poursuit l'examen de la plainte avec diligence;
- La date à laquelle il estime être en mesure de transmettre ses conclusions motivées au plaignant;
- Que le plaignant peut s'adresser au Protecteur du citoyen s'il est en désaccord avec la prolongation de délai.

7.3.11. Présomption

Lorsque le commissaire fait défaut de respecter le délai de quarante-cinq jours pour communiquer ses conclusions au plaignant, il est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives. Le plaignant peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

7.3.12. Saisie du conseil d'administration

Le commissaire doit transmettre au conseil d'administration de l'établissement, par l'entremise du comité de vigilance et de la qualité, les recommandations résultant des plaintes examinées.

S'il le juge nécessaire, le commissaire fait rapport au conseil d'administration de l'établissement, par l'entremise du comité de vigilance et de la qualité, lorsqu'il intervient de sa propre initiative sur des questions portant sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits. Il peut également transmettre tout rapport portant sur l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le conseil d'administration de l'établissement examine toute recommandation ou tout rapport du commissaire et prend les mesures appropriées en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

7.3.13. Suivi par le comité de vigilance et de la qualité

Le comité de vigilance et de la qualité assure, auprès du conseil d'administration de l'établissement, l'examen et le suivi des recommandations ou tout rapport que le commissaire lui transmet.

7.4. Traitement d'une plainte par le médecin examinateur

À titre informatif, la section 7.4.15. traite des particularités à l'égard des plaintes provenant d'un établissement privé situé sur le territoire du CCSMTL.

7.4.1. Professionnel visé

Dans la présente section, à moins que le contexte n'indique un sens différent, le mot « professionnel » comprend un médecin, dentiste, pharmacien et résident. La section 7.4.14. traite des particularités à l'égard des plaintes visant les résidents.

Un dossier de plainte ne peut viser qu'un seul professionnel. Lorsqu'une plainte est formulée à l'égard de deux ou plusieurs professionnels, un dossier de plainte doit être ouvert pour chaque professionnel concerné.

7.4.2. Orientation de la plainte

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 :

Examiner la plainte;

1. Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, acheminer la plainte vers ce conseil pour étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin;
2. Lorsque la plainte concerne un résident, acheminer la plainte vers le comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents;
3. Rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.
4. Lorsque l'orientation retenue est celle prévue au paragraphe 2°, 3° ou 4°, le médecin examinateur doit en informer par écrit le plaignant ainsi que le commissaire.

Lorsque l'orientation retenue est celle prévue au paragraphe 2° ou 3°, le médecin examinateur doit informer par écrit le professionnel visé de sa décision de transférer la plainte pour étude à des fins disciplinaires. Une copie de la plainte est transmise au professionnel visé en même temps que cet avis.

L'avis transmis au plaignant ainsi qu'au professionnel visé pour les informer que l'orientation retenue est celle prévue au paragraphe 2° ou 3° fait mention :

- De l'orientation choisie par le médecin examinateur;
- De l'instance qui étudiera la plainte;
- Que le médecin examinateur n'est plus responsable de la conduite du dossier;
- Qu'aucun délai ne régit le processus en matière disciplinaire.

L'avis transmis au plaignant indique également que le médecin examinateur lui fera un suivi de l'avancement du dossier tous les soixante jours conformément à la section **7.4.13. Rapport de suivi en matière disciplinaire**.

7.4.3. Accusé de réception au plaignant

Lorsque le médecin examinateur décide d'examiner la plainte conformément au paragraphe 1° de la section **7.4.2. Orientation de la plainte**, il en avise par écrit le plaignant dans les meilleurs délais.

Cet avis doit indiquer :

- La date de transfert de la plainte par le commissaire;
- Les délais prescrits par la LSSSS pour examiner la plainte, soit quarante-cinq jours à compter de la date de transfert de la plainte;
- Le fait que la plainte est acheminée au professionnel visé pour obtenir ses observations;

- La mention que l'omission par le médecin examinateur de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte dans le délai de quarante-cinq jours donne ouverture au recours auprès du comité de révision;
- Le recours qui peut être exercé par le plaignant s'il est en désaccord avec les conclusions du médecin examinateur.

7.4.4. Accusé de réception au professionnel

Lorsque le médecin examinateur décide d'examiner la plainte conformément au paragraphe 1° de la section **7.4.2. Orientation de la plainte**, il en avise par écrit le professionnel visé dans les meilleurs délais.

Cet avis doit indiquer :

- La date de transfert de la plainte par le commissaire;
- Les délais prescrits par la LSSSS pour examiner la plainte, soit quarante-cinq jours à compter de la date de transfert de la plainte;
- Le fait que le professionnel visé peut fournir ses observations à l'égard de la plainte;
- Les modalités selon lesquelles le professionnel visé peut fournir de telles observations;
- Le fait que le professionnel visé a accès au dossier de plainte.

Une copie de la plainte est transmise au professionnel visé en même temps que cet avis.

7.4.5. Examen de la plainte, convocation et consultation

Le médecin examinateur doit procéder à l'examen d'une plainte avec diligence.

Le médecin examinateur qui procède à l'examen d'une plainte agit à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux parties toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition.

Le médecin examinateur peut convoquer toute personne à une rencontre et cette dernière est tenue d'y assister. Il peut également exiger tout renseignement ou document qu'il juge utile à l'examen de la plainte.

Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Avec l'autorisation du conseil d'administration du CCSMTL, il peut aussi consulter tout expert externe à l'établissement.

7.4.6. Dossier d'un usager et dossier du professionnel

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

Il peut également prendre connaissance du dossier du professionnel visé lorsque les renseignements qu'il contient sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Dans tous les cas, lorsqu'une copie d'un dossier ou un extrait de dossier est transmis à d'autres instances, le médecin examinateur doit s'assurer d'anonymiser le document et de caviarder toute information qui permettrait d'identifier l'utilisateur et le professionnel. Le médecin examinateur doit également caviarder toute information provenant du dossier du professionnel visé par une plainte.

7.4.7. Réorientation de la plainte

En cours d'examen, lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, si le médecin examinateur est d'avis, selon la nature des faits examinés et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, qu'il y a lieu de réorienter la plainte pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin par le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, il doit acheminer une copie de la plainte ainsi que le dossier de plainte vers ce conseil.

Pareillement, lorsque la plainte concerne un résident, il achemine une copie de la plainte ainsi que le dossier de plainte vers le comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents.

Le médecin examinateur doit informer par écrit le plaignant, le professionnel concerné ainsi que le commissaire de la nouvelle orientation de la plainte.

L'avis transmis au plaignant ainsi qu'au professionnel visé pour les informer de la nouvelle orientation de la plainte fait mention :

- De la nouvelle orientation choisie par le médecin examinateur;
- De l'instance qui étudiera la plainte;
- Que le médecin examinateur n'est plus responsable de la conduite du dossier;
- Qu'aucun délai ne régit le processus en matière disciplinaire.

L'avis transmis au plaignant indique également que le médecin examinateur lui fera un suivi de l'avancement du dossier tous les soixante jours conformément à la section **7.4.13. Rapport de suivi en matière disciplinaire**.

7.4.8. Transmission d'un dossier pour étude à des fins disciplinaires

Lorsque le médecin examinateur transmet un dossier au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou au comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents en vertu des paragraphes 2° ou 3° de la section **7.4.2. Orientation de la plainte** ou de la section **7.4.7. Réorientation de la plainte**, il achemine vers ce conseil ou ce comité :

- Une copie de la plainte;
- L'ensemble du dossier de plainte constitué.

Le médecin examinateur n'émet alors aucune opinion autre celle qu'il est d'avis que le dossier doit être étudié par un comité de discipline du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou par le comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents, selon le cas.

Le médecin examinateur doit également caviarder toute information contenue au dossier de plainte et provenant du dossier du professionnel visé par une plainte.

7.4.9. Retrait d'une plainte

Le plaignant peut en tout temps retirer une plainte qu'il a formulée. Le dossier est alors fermé sur réception de la demande de retrait. Le médecin examinateur coordonnateur achemine un avis écrit au plaignant lui indiquant la date de fermeture du dossier.

Lorsque la plainte a été transmise au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents, le médecin examinateur coordonnateur transmet un avis à ce conseil ou à ce comité l'informant du retrait de la plainte par le plaignant. Sur réception de la confirmation de ce conseil ou de ce comité concernant la fin du processus disciplinaire, le médecin examinateur coordonnateur achemine un avis écrit au plaignant lui indiquant la date de fermeture du dossier.

7.4.10. Conclusions et délai

Le médecin examinateur doit communiquer par écrit ses conclusions motivées et, le cas échéant, ses recommandations au plaignant au plus tard quarante-cinq jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par le commissaire.

Il communique également par écrit au professionnel visé 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.

Le médecin examinateur transmet au commissaire une copie de ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations.

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.

Lorsqu'il formule des recommandations, le médecin examinateur doit en aviser par écrit la directrice des services professionnels et des affaires médicales universitaires et, le cas échéant, tout directeur concerné. L'avis indique les recommandations ainsi que le délai pour s'y conformer.

7.4.11. Présomption

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai de quarante-cinq jours, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne peut alors se prévaloir de son recours auprès du comité de révision.

7.4.12. Suivi des recommandations

Lorsque le médecin examinateur formule une recommandation, il est responsable du suivi de celle-ci. Il peut demander à toute personne visée par une recommandation de lui indiquer les mesures prises pour se conformer à la recommandation ou, les cas échéants, les motifs justifiant sa décision de ne pas

appliquer la recommandation. Le médecin examinateur indique alors le délai octroyé à la personne visée pour se conformer à la recommandation.

Lorsque le médecin examinateur est informé des mesures prises pour se conformer à une recommandation ou, les cas échéants, des motifs justifiant la décision de ne pas appliquer la recommandation, il doit en aviser par écrit la directrice des services professionnels et des affaires médicales universitaires et, le cas échéant, tout directeur concerné. L'avis indique les recommandations ainsi que les mesures prises pour se conformer aux recommandations ou, les cas échéants, les motifs justifiant la décision de ne pas appliquer les recommandations. Cet avis est inséré au dossier du professionnel visé par la plainte de laquelle émanent les recommandations, sauf exception.

Selon la gravité des faits reprochés dans la plainte, le médecin examinateur peut également informer le conseil d'administration de l'établissement et le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de toute recommandation qu'il a formulée ainsi que du suivi ou non de cette recommandation.

7.4.13. Rapport de suivi en matière disciplinaire

Lorsque le médecin examinateur a acheminé la plainte au conseil des médecins, dentistes ou pharmaciens ou au comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents en vertu des paragraphes 2° ou 3° de la section **7.4.2. Orientation de la plainte** ou de la section **7.4.7. Réorientation de la plainte**, il doit être informé régulièrement du progrès de l'étude de la plainte ou, au moins, à ses principales étapes. Il doit alors en informer périodiquement le plaignant.

Tant que l'étude n'est pas terminée, le médecin examinateur doit, tous les soixante jours à compter de la date où le plaignant a été informé de l'orientation ou la réorientation de sa plainte, en informer par écrit le plaignant et lui faire rapport du progrès de son étude.

Le médecin examinateur doit informer par écrit l'usager et le commissaire de l'issue du dossier.

7.4.14. Particularités pour les plaintes visant un résident

Lorsque le médecin examinateur coordonnateur reçoit une plainte concernant un résident, il doit acheminer un avis écrit au directeur adjoint à l'enseignement, UETMI⁴ et diffusion des connaissances. L'avis indique le nom du résident visé par la plainte, la date de réception de celle-ci ainsi que l'orientation choisie pour cette plainte. Cet avis indique également que le directeur adjoint à l'enseignement, UETMI et diffusion des connaissances sera informé des conclusions du médecin examinateur.

Lorsque le médecin examinateur coordonnateur reçoit une plainte concernant un résident, il peut, à sa discrétion, ouvrir un dossier de plainte à l'égard du professionnel chargé de la supervision de ce résident. Le médecin examinateur coordonnateur avise, le cas échéant, le plaignant et le commissaire de sa décision. Le médecin examinateur est alors réputé examiner une plainte à l'égard du professionnel chargé de la supervision du résident conformément au présent règlement, compte tenu des adaptations nécessaires.

⁴ Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention.

Lorsque le médecin examinateur a examiné une plainte visant un résident conformément au paragraphe 1° de la section **7.4.2. Orientation de la plainte**, il doit transmettre ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations aux personnes suivantes :

- Directeur local de programme concerné;
- Directeur local à l'enseignement concerné;
- Directeur adjoint à l'enseignement, UETMI et diffusion des connaissances;
- Directeur de programme universitaire de la faculté du résident;
- Vice-doyen aux études postdoctorales de la faculté du résident.

Lorsque le médecin examinateur a formulé des recommandations visant un résident, l'avis prévu au deuxième alinéa de la section **7.4.12. Suivi des recommandations** est acheminé au directeur adjoint à l'enseignement, UETMI et diffusion des connaissances au lieu de la directrice des services professionnels et des affaires médicales universitaires.

Lorsque le médecin examinateur transfère un dossier au comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents en vertu du paragraphe 3° de la section **7.4.2. Orientation de la plainte** ou de la section **7.4.7. Réorientation de la plainte**, il transmet un avis écrit aux personnes suivantes :

- Directeur local de programme concerné;
- Directeur local à l'enseignement concerné;
- Directeur adjoint à l'enseignement, UETMI et diffusion des connaissances;
- Directeur de programme universitaire de la faculté du résident;
- Vice-doyen aux études postdoctorales de la faculté du résident.

Cet avis fait mention :

- De l'orientation ou, selon le cas, de la nouvelle orientation choisie par le médecin examinateur;
- De l'instance qui étudiera la plainte;
- Que le médecin examinateur n'est plus responsable de la conduite du dossier;
- Qu'aucun délai ne régit le processus en matière disciplinaire.

7.4.15. Particularités pour les plaintes provenant d'un établissement privé

Un médecin examinateur du CCSMTL a compétence pour recevoir et étudier une plainte à l'égard d'un professionnel exerçant dans un établissement privé situé sur le territoire du CCSMTL.

Sur réception de la plainte ou en cours d'examen, lorsqu'il estime que la plainte soulève des questions d'ordre disciplinaire, le médecin examinateur doit acheminer la plainte et le dossier au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement privé. Lorsqu'un établissement privé n'a pas mis sur pied un tel conseil, le médecin examinateur procède à l'examen de la plainte et, s'il l'estime nécessaire, informe l'ordre professionnel concerné de la situation.

Le comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents n'a pas compétence à l'égard des plaintes émanant des établissements privés.

Tel qu'indiqué à la section **7.5.15. Particularités pour les plaintes provenant d'un établissement privé**, le comité de révision du CCSMTL est l'instance compétente pour procéder à la révision des conclusions du médecin examinateur concernant une plainte à l'égard d'un professionnel exerçant dans un établissement privé situé sur le territoire du CCSMTL.

7.4.16. Particularités pour les plaintes de harcèlement psychologique

Lorsqu'un médecin examinateur traite une plainte de harcèlement psychologique, il peut, à sa discrétion, solliciter la collaboration de la directrice des services professionnels et des affaires médicales universitaires. Il peut également solliciter la collaboration du service Santé et mieux-être au travail du CCSMTL.

7.5. Traitement d'une plainte par le comité de révision

*À titre informatif, les dispositions concernant les fonctions, l'organisation et la régie interne du comité de révision figurent à l'annexe 5. Également, notez que la section **7.4.15. traite des particularités à l'égard des plaintes provenant d'un établissement privé situé sur le territoire du CCSMTL.***

Dans la présente section, à moins que le contexte n'indique un sens différent, le mot « professionnel » comprend un médecin, dentiste, pharmacien et résident.

7.5.1. Demande de révision

Le plaignant ou le professionnel visé 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 une demande de révision auprès du comité de révision.

Cette demande est adressée au président du comité. Elle peut être formulée verbalement ou par écrit.

7.5.2. Assistance

Le commissaire doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à un plaignant pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute démarche relative à celle-ci. Il fournit toute information demandée relative à l'application de la Procédure d'examen des plaintes.

Le commissaire doit informer le plaignant de la possibilité d'être assisté et accompagné par le CAAP.

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté par une personne de son choix dans les démarches relatives à sa demande de révision.

7.5.3. Motif de la demande et exclusion

Une demande de révision doit concerner les conclusions du médecin examinateur sur une plainte qu'il a examinée ou l'absence de transmission des conclusions. Cette demande ne peut concerner le rejet d'une plainte par un médecin examinateur ou sur sa décision d'acheminer pour étude à des fins

disciplinaires la plainte au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou au comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents.

7.5.4. Délai pour formuler une demande de révision

La demande de révision doit être faite dans les soixante jours suivant la réception des conclusions qui y donnent ouverture ou de l'expiration du délai de quarante-cinq jours après la date à laquelle la plainte a été acheminée au médecin examinateur de l'établissement, lorsque les conclusions n'ont pas été transmises aux parties.

Ce délai est ferme à moins que le plaignant ou le professionnel visé par la plainte démontre au comité de révision qu'il était dans l'impossibilité d'agir.

7.5.5. Avis de réception

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

7.5.6. Dossier de plainte

Dans les cinq jours de la réception de la demande de révision, le médecin examinateur transmet au président du comité de révision le dossier de plainte qu'il a constitué.

Si le médecin examinateur a obtenu l'accès au dossier de l'utilisateur, il transmet également une copie de ce dossier.

7.5.7. Accès au dossier de l'utilisateur

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

7.5.8. Révision

Le comité de révision étudie le dossier de plainte et détermine si le médecin examinateur de l'établissement a procédé à l'examen de la plainte de façon appropriée et diligente et avec équité. Le comité de révision doit également s'assurer, le cas échéant, que les motifs des conclusions du médecin examinateur se fondent sur le respect des droits et des normes professionnelles.

7.5.9. Convocation

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

7.5.10. Observations

La présentation d'observations, de la part du plaignant, du professionnel visé ou du médecin examinateur peut être faite verbalement ou par écrit, dans le délai fixé par le comité de révision. Les observations écrites sont versées au dossier de plainte, alors que les observations verbales le sont au moyen d'un résumé écrit et préparé par le secrétaire du comité de révision et versé au dossier de plainte.

7.5.11. Relations avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et avec le médecin examinateur

Toute demande de transmission de rapport ou de dossier présentée par le comité de révision auprès du commissaire ou du médecin examinateur doit être formulée par écrit et versée au dossier de plainte. Les écrits sont versés au dossier de plainte alors que les échanges verbaux le sont au moyen d'un résumé écrit et préparé par le secrétaire du comité de révision.

7.5.12. Décision

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

1. Confirmer les conclusions du médecin examinateur;
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 aux parties concernées avec copie au comité de révision ainsi qu'au commissaire;
3. Acheminer une copie de la plainte ainsi que le dossier vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou vers le comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents pour étude à des fins disciplinaires;
4. Recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

Lorsque le comité de révision transmet un dossier au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou au comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents en vertu du paragraphe 3°, il achemine vers ce conseil ou ce comité :

- Une copie de la plainte;
- L'ensemble du dossier de plainte constitué.

Le comité de révision n'émet alors aucune opinion autre celle qu'il est d'avis que le dossier doit être étudié par un comité de discipline du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou par le comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents, selon le cas.

7.5.13. Communication de la décision

Au terme de sa révision, le comité de révision doit, dans les soixante jours de la réception d'une demande de révision, communiquer par écrit sa décision motivée aux parties ainsi qu'au médecin examinateur et au commissaire.

Lorsque le comité de révision transmet un dossier au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou au comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents en vertu du paragraphe 3° de la section **7.5.12. Décision**, la décision motivée du comité de révision fait mention :

- De l'orientation choisie par le comité de révision;
- De l'instance qui étudiera la plainte;
- Que le comité de révision n'est plus responsable de la conduite du dossier;
- Qu'aucun délai ne régit le processus en matière disciplinaire.

L'avis transmis au plaignant indique également que le médecin examinateur lui fera un suivi de l'avancement du dossier tous les soixante jours conformément à la section **7.4.13. Rapport de suivi en matière disciplinaire**.

Les dispositions de la section **7.4.13. Rapport de suivi en matière disciplinaire** sont alors applicables, compte tenu des adaptations nécessaires.

Lorsque la plainte concerne un résident, le comité de révision doit également transmettre sa décision motivée aux personnes suivantes :

- Directeur local de programme;
- Directeur local à l'enseignement;
- Directeur adjoint à l'enseignement, UETMI et diffusion des connaissances;
- Directeur de programme universitaire de la faculté du résident;
- Vice-doyen aux études postdoctorales de la faculté du résident.

La décision du comité de révision doit être versée au dossier du professionnel visé par la plainte.

7.5.14. Décision finale et sans appel

La décision rendue par le comité de révision est finale et sans appel.

7.5.15. Particularités pour les plaintes provenant d'un établissement privé

Le comité de révision du CCSMTL est l'instance compétente pour procéder à la révision des conclusions du médecin examinateur concernant une plainte à l'égard d'un professionnel exerçant dans un établissement privé situé sur le territoire du CCSMTL.

Lorsqu'il estime que la plainte aurait dû être étudiée par un comité de discipline du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, le comité de révision achemine la plainte et le dossier au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement privé. Lorsqu'un établissement privé n'a pas mis sur pied un tel conseil, le comité de révision peut demander au médecin examinateur d'informer l'ordre professionnel concerné de la situation.

Le comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents n'a pas compétence à l'égard des plaintes émanant des établissements privés.

7.6. Traitement des plaintes et des signalements de maltraitance

La présente section complète la *Loi visant à lutter contre la maltraitance* ainsi que la politique *Lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* du CCSMTL ou d'un établissement privé en ce qui concerne le rôle du commissaire et d'un médecin examinateur dans la réception et le traitement des plaintes et des signalements de maltraitance.

7.6.1. Plainte

Toute personne qui estime être victime d'un acte de maltraitance peut formuler une plainte lorsque la maltraitance est liée à un service dispensé, qui a été dispensé, qui devrait être dispensé ou qui aurait dû être dispensé par :

- Le CCSMTL;
- Une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial du CCSMTL;
- Tout autre organisme, société ou personne auquel le CCSMTL recourt pour la prestation de services;
- Une résidence privée d'hébergement visée à l'article 454 de la LSSSS, une ressource offrant de l'hébergement visée à l'article 346.0.21 de la LSSSS ou une résidence privée pour aînés située sur le territoire du CCSMTL;
- Un établissement privé sur le territoire du CCSMTL;
- Un organisme communautaire situé dans la région sociosanitaire de Montréal.

La plainte peut également être déposée par le représentant cette personne. De plus, tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé peut formuler une plainte.

Lorsque la situation de maltraitance est causée par un médecin, dentiste, pharmacien ou résident, la plainte peut être déposée par toute personne.

La plainte est alors examinée conformément à la section **7.3. Traitement d'une plainte par le commissaire local aux plaintes ou à la qualité des services** ou à la section **7.4. Traitement d'une plainte par le médecin examinateur**, selon le cas.

7.6.2. Signalement par l'usager, son représentant ou ses héritiers

Toute personne qui estime être victime d'un acte de maltraitance peut signaler la situation au commissaire même lorsque la maltraitance n'est pas liée à un service dispensé, qui a été dispensé, qui devrait être dispensé ou qui aurait dû être dispensé.

La situation peut également être signalée par le représentant ou les héritiers de cette personne.

7.6.3. Signalement par un tiers

Toute personne peut signaler une situation de maltraitance potentielle au commissaire, que la maltraitance soit liée à un service ou non. Ce signalement peut être effectué par un proche, un membre de l'équipe clinique ou encore un autre usager.

L'article 21 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance* prévoit certaines situations où ce signalement est obligatoire, sous peine d'amendes.

Toute personne œuvrant pour le CCSMTL, une ressource intermédiaire, une ressource de type familial, une résidence privée d'hébergement visée à l'article 454 de la LSSSS, une ressource offrant de l'hébergement visée à l'article 346.0.21 de la LSSSS, une résidence privée pour aînés, un établissement privé et pour tout autre organisme, société ou personne auquel le CCSMTL recourt pour la prestation de services et ayant un motif raisonnable de croire qu'une personne subit de la maltraitance a la responsabilité morale de signaler cette situation au commissaire, que cette situation soit assujettie au signalement obligatoire ou non.

Toute personne recevant un signalement ou une plainte en lien avec une situation potentielle de maltraitance doit l'acheminer vers le commissaire, que cette situation soit assujettie au signalement obligatoire ou non. La personne est alors tenue à la confidentialité.

7.6.4. Confidentialité de l'identité du signalant

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 une plainte ou un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. En vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, il peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police et aux instances concernées, le cas échéant.

7.6.5. Représailles interdites et immunité

La LSSSS et la *Loi visant à lutter contre la maltraitance* interdisent d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, dépose une plainte, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte de maltraitance. Il est également interdit de menacer une personne de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement ou une plainte visé par la présente section.

Sont présumées être des représailles la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne à l'emploi de l'établissement ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail. Les menaces de telles représailles constituent des représailles. Sont également présumés être des représailles le déplacement d'un usager ou d'un résident, la rupture de son bail de même que l'interdiction ou la restriction de visites à l'usager ou au résident.

Quiconque menace ou intimide une personne ou tente d'exercer ou exerce des représailles contre elle au motif qu'elle se conforme à la présente loi, qu'elle exerce un droit qui y est prévu ou qu'elle dénonce un comportement y contrevenant commet une infraction et est passible d'une amende de 2 000 \$ à 20 000 \$, dans le cas d'une personne physique, et de 10 000 \$ à 250 000 \$, dans les autres cas. En cas de récidive, ces montants sont portés au double.

Finalement, une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement ou collaboré à l'examen d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues.

7.6.6. Mesures d'assistance

Le commissaire doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à la personne qui désire formuler une plainte ou signaler une situation de maltraitance. Il fournit toute information demandée relative à l'application de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, de la politique *Lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* du CCSMTL ou d'un établissement privé ainsi que de la Procédure d'examen des plaintes.

Le commissaire doit informer l'usager de la possibilité d'être assisté et accompagné par le CAAP ou le comité des usagers.

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté par une personne de son choix dans les démarches relatives à sa plainte.

Toutes les parties impliquées dans une situation de maltraitance sont informées des recours disponibles. En tout temps, la personne maltraitée, ses proches et son représentant, si celle-ci a été déclarée inapte, tout prestataire de services de santé et de services sociaux et tout professionnel au sens du *Code des professions* peuvent se tourner vers le commissaire, le CAAP, le comité des usagers, le comité de résidents ou les gestionnaires concernés.

7.6.7. Traitement d'une plainte de maltraitance

Lorsqu'une plainte est déposée conformément à la section **7.6.1. Plainte**, le commissaire :

1. Traite la plainte conformément à la section **7.3. Traitement de la plainte par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**;
2. Transmet un avis de réception d'une plainte de maltraitance à l'autorité concernée et à la plus haute autorité du CCSMTL, de l'établissement privé, de l'organisme ou de la ressource, selon le cas;
3. Collabore avec les équipes concernées et s'assure que celles-ci mettent en place les mesures nécessaires afin de faire cesser la situation de maltraitance ou d'en réduire les conséquences;
4. Évalue la possibilité de signaler la situation aux instances concernées et, si nécessaire, en informe l'usager ou son représentant;
5. Évalue la possibilité d'entreprendre les démarches appropriées auprès de l'intervenant désigné pour le déclenchement d'un processus d'intervention concerté.

Lorsque la plainte vise un médecin, dentiste, pharmacien ou résident, elle est traitée par un médecin examinateur. Le médecin examinateur procède alors à l'examen de celle-ci conformément aux étapes indiquées ci-dessus et à la section **7.4. Traitement de la plainte par le médecin examinateur**. Lorsque le médecin examinateur constate, en cours d'examen, qu'une plainte soulève des aspects administratifs ou organisationnels relevant de la compétence du commissaire, il en informe ce dernier. Le commissaire peut alors utiliser son pouvoir d'intervention.

Le commissaire peut également demander la collaboration du médecin examinateur conformément à la section **7.2.4 Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident**.

7.6.8. Traitement d'un signalement de maltraitance

Lorsqu'un signalement est reçu conformément aux sections **7.6.2. Signalement par l'utilisateur, son représentant ou ses héritiers** et **7.6.3. Signalement par un tiers**, le commissaire effectue les mêmes étapes que celles énumérées à la section **7.6.7. Traitement d'une plainte de maltraitance**, compte tenu des adaptations nécessaires.

Lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, le commissaire dirige le signalant vers celle-ci.

Le commissaire peut également demander la collaboration du médecin examinateur conformément à la section **7.2.4 Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident**.

7.7. Le dossier de plainte

7.7.1. Constitution du dossier de plainte

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

Le dossier de plainte comprend notamment :

- Le nom du plaignant et ses coordonnées;
- S'il y a lieu, le nom de l'utilisateur et ses coordonnées;
- La date de la réception de la plainte;
- L'objet de la plainte;
- Une copie de la plainte, si elle est écrite;
- Les données et les observations recueillies;
- Les conclusions motivées;
- Les recommandations ou mesures correctives, le cas échéant;
- Le suivi de l'application des recommandations ou des mesures correctives, le cas échéant;
- La date de la fermeture du dossier;
- Tout autre avis prescrit par le présent règlement.

Les éléments contenus au dossier dans le Système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) constituent le dossier de plainte.

7.7.2. Confidentialité

Le dossier de plainte est confidentiel et seules les personnes autorisées par la LSSSS peuvent y avoir accès ainsi que le professionnel visé par une plainte transmise au médecin examinateur.

Toute demande de copie du dossier de plainte est adressée au responsable de la protection des renseignements personnels et de l'accès aux documents administratifs du CCSMTL.

Aucun document inclut au dossier de plainte ne peut être versé au dossier d'un usager, au dossier d'un employé ou au dossier professionnel d'un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens. Toutefois, les conclusions motivées du médecin examinateur et, le cas échéant, les recommandations

qui les accompagnent ainsi que, le cas échéant, la décision du comité de révision doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte.

Lors de la transmission des recommandations ou des conclusions motivées au conseil d'administration de l'établissement ou à toute autre instance, le commissaire ou le cas échéant, le médecin examinateur, doit anonymiser les informations transmises afin d'assurer la confidentialité du dossier de plainte.

7.7.3. Transmission au Protecteur du citoyen

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

7.7.4. Conservation et destruction

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé selon le calendrier de conservation tenu par le CCSMTL en vertu de la *Loi sur les archives*. Au terme de cette période, le service concerné assure sa destruction.

7.8. Rapports

7.8.1. Rapport annuel du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire prépare, au moins une fois par année et à chaque fois qu'il le juge nécessaire, un rapport à transmettre au conseil d'administration du CCSMTL sur l'application de la procédure d'examen des plaintes ainsi que sur l'amélioration de la qualité des services, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits. Ce rapport comprend également le bilan des activités du commissaire.

Ce rapport décrit les motifs des plaintes reçues. Ce rapport indique pour chaque type de plaintes :

- Le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
- Les délais d'examen des plaintes;
- Les suites qui ont été données après leur examen;
- Le nombre de plaintes et les motifs des plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Ce rapport doit aussi contenir les recommandations du commissaire et indiquer les mesures prises en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le commissaire estime appropriée. Le rapport contient les mesures que le commissaire recommande au conseil d'administration de l'établissement pour améliorer la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

En vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, le commissaire doit prévoir une section dans son rapport annuel traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité, sans compromettre la

confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement. Cette section doit faire état notamment des éléments suivants :

- Le nombre de plaintes et de signalements concernant des cas de maltraitance qui sont en cours d'examen ou de traitement au début et à la fin de l'exercice financier ainsi que le nombre de plaintes et de signalements reçus pour de tels cas au cours de l'exercice financier, par milieu de vie et par type de maltraitance;
- Le nombre d'interventions effectuées de sa propre initiative concernant des cas de maltraitance qui sont en cours de réalisation au début et à la fin de l'exercice financier ainsi que le nombre d'interventions effectuées de sa propre initiative pour de tels cas au cours de l'exercice financier, par milieu de vie et par type de maltraitance;
- Le nombre de plaintes et de signalements concernant des cas de maltraitance reçus, examinés ou traités, rejetés sur examen sommaire, refusés ou abandonnés, par type de maltraitance;
- La nature des principales recommandations qu'il a formulées concernant des cas de maltraitance au conseil d'administration de l'établissement concerné de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause d'un tel 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 ayant fait l'objet de plaintes ou de signalements concernant des cas de maltraitance, par type de maltraitance;
- Tout autre élément déterminé par le ministre de la Santé et des Services sociaux.

Le commissaire intègre dans son rapport annuel le contenu du rapport annuel du médecin examinateur coordonnateur et du comité de révision.

Les informations contenues dans ce rapport doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent le CCSMTL de celles qui concernent les établissements privés situés sur son territoire. Le conseil d'administration du CCSMTL adopte le rapport annuel pour le CCSMTL ainsi que pour les établissements privés situés sur son territoire. Le conseil d'administration du CCSMTL transmet au ministre de la Santé et des Services sociaux le rapport annuel adopté. Lorsqu'il transmet au ministre ce rapport, le CCSMTL le transmet également aux établissements privés situés sur son territoire.

Le CCSMTL et les établissements privés situés sur son territoire ne peuvent rendre public le rapport annuel avant que celui-ci n'ait été déposé à l'Assemblée nationale par le ministre.

Un exemplaire de ce rapport annuel est transmis au Protecteur du citoyen par le conseil d'administration du CCSMTL.

7.8.2. Rapport annuel du médecin examinateur coordonnateur

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

Le commissaire intègre le rapport du médecin examinateur coordonnateur dans son rapport annuel.

7.8.3. Rapport annuel du comité de révision

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

Dans ce rapport annuel, le comité de révision peut en outre formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés par le CCSMTL.

Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire. Le commissaire l'intègre dans son rapport annuel.

7.9. Dispositions finales

7.9.1. Devoir d'information

Le commissaire ou, le cas échéant, le médecin examinateur, doit informer le plaignant que la LSSSS accorde une protection contre les représailles à toute personne qui dépose une plainte, collabore à l'examen d'une plainte ou collabore à la conduite d'une intervention.

Le commissaire ou, le cas échéant, le médecin examinateur doit également, lorsque pertinent, informer toute personne des protections et immunités prévues aux sections **7.9.2 à 7.9.6** du présent règlement.

7.9.2. 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.

Le commissaire ou, le cas échéant, le médecin examinateur 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.

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 fait l'objet de représailles de quelque nature.

7.9.3. Immunité

Ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions : le commissaire, un commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services ou une personne qui agit sous leur autorité, un médecin examinateur, un comité de révision ou un de ses membres, un comité du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou un de ses membres, un consultant ou un expert externe ainsi que le conseil d'administration de l'établissement ou un de ses membres.

7.9.4. Action civile

Aucune action civile ne peut être intentée en raison ou en conséquence d'une plainte formulée de bonne foi en vertu du présent règlement, quelles que soient les conclusions rendues.

Rien dans la présente disposition ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants droit d'exercer un recours qui porte sur les mêmes faits que ceux formulés dans une plainte.

7.9.5. Réponses et déclarations

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 du commissaire, d'un commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services, d'une personne qui agit sous leur autorité, d'un médecin examinateur, du comité de révision ou d'un de ses membres, d'un consultant ou d'un expert externe ne peuvent être utilisées 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.

Aucun élément contenu au dossier de plainte ou à 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.

7.9.6. Non-contrainabilité

Malgré toute disposition incompatible d'une loi, le commissaire, un commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services, une personne qui agit sous leur autorité, un médecin examinateur, le comité de révision ou un de ses membres, un consultant ou un expert externe ne peut être contraint devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'il a obtenu dans l'exercice de ses fonctions, ni de produire un document contenant un tel renseignement, si ce n'est aux fins du contrôle de sa confidentialité.

7.9.7. Recours judiciaire

Un plaignant peut intenter un recours judiciaire fondé sur les mêmes faits que ceux invoqués dans la plainte. Toutefois, si le plaignant y consent, le commissaire ou un médecin examinateur peut sursoir à l'examen de la plainte jusqu'à ce qu'une décision finale soit rendue par l'instance judiciaire.

7.9.8. Plainte à l'égard du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Le Protecteur du citoyen a compétence pour étudier une plainte à l'égard du commissaire, d'un commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services ou de toute personne qui agit sous leur autorité. Après étude de la plainte, le Protecteur du citoyen peut faire une recommandation au conseil d'administration du CCSMTL qui déterminera, le cas échéant, la mesure disciplinaire à prendre à l'endroit du commissaire, d'un commissaire adjoint ou de toute personne qui agit sous leur autorité le cas échéant.

7.9.9. Plainte à l'égard d'un médecin examinateur

Le comité de révision a compétence pour étudier une plainte à l'égard d'un médecin examinateur en sa qualité de médecin examinateur. Après étude de la plainte, le comité de révision peut faire une recommandation au conseil d'administration du CCSMTL qui déterminera, le cas échéant, la mesure à prendre à l'endroit du médecin examinateur visé.

8. DOCUMENTS ASSOCIÉS

La version courante du présent règlement est associée aux documents suivants :

- Politique *Lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*;
- Politique *Promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail*;
- Procédure *Gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et de violence*;
- Règlement *sur le traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents*;
- Règlement *Régie interne du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)*.

9. MODIFICATIONS APPORTÉES DEPUIS LA DERNIÈRE VERSION

Toutes les sections ont été révisées afin d'assurer leur pertinence et le respect des normes en vigueur.

10. PROCESSUS D'ÉLABORATION

Auteure(s)/Auteur(s)
Céline Roy, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Révisure(s)/Réviseur(s)
Ilinca Tanasa, commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services Stéphane Marcil, commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services Dereck Dumont, délégué aux plaintes et à la qualité des services Jacynthe Sourdif, déléguée aux plaintes et à la qualité des services
Personne(s) ou instance(s) consultée(s)
Dr Viet Nguyen, médecin examinateur coordonnateur Dr Olivier Farmer, président du conseil exécutif du CMDP M. André Lemieux, président du comité de révision Mme Frédérique Laurier, directrice adjointe, enseignement, UETMI et diffusion des connaissances Dre Diane Poirier, directrice des services professionnels et des affaires médicales universitaires Comité de vigilance et de la qualité

11. LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 – Portrait du CCSMTL ainsi que des ressources et organismes assujettis à la Procédure d'examen des plaintes

Annexe 2 – Établissements privés situés sur le territoire du CCSMTL

Annexe 3 – Pouvoir d'intervention du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Annexe 4 – Serment

Annexe 5 – Fonctions, organisation et régie interne du comité de révision

Annexe 1 – Portrait du CCSMTL ainsi que des ressources et organismes assujettis à la Procédure d'examen des plaintes

Le CCSMTL exerce les missions suivantes :

- Centre local de services communautaires (CLSC);
- Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS);
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ);
- Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD);
- Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement (CRDITED);
- Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique auditive (CRDPA);
- Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique visuelle (CRDPV);
- Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique motrice (CRDPM);
- Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique du langage (CRDPL);
- Centre de réadaptation pour les personnes ayant une dépendance (CRD);
- Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA).

En plus de ses mandats locaux, le CCSMTL coordonne aussi des mandats régionaux, suprarégionaux et provinciaux, dont la coordination régionale des mesures d'urgence, le Programme de soutien aux organismes communautaires, de même que la Direction régionale de santé publique et la Direction de la protection de la jeunesse.

Les missions et mandats du CCSMTL sont mis en œuvre dans 203 installations, dont :

- 8 CLSC;
- 2 centres hospitaliers;
- 17 CHSLD;
- 1 maison des naissances;
- 1 direction régionale de santé publique;
- 1 institut de gériatrie;
- 1 institut sur la réadaptation en déficience physique;
- 1 institut sur les jeunes en difficulté;
- 1 institut sur les dépendances.

En plus des installations du CCSMTL, plusieurs ressources et organismes sont assujettis à la Procédure d'examen des plaintes, dont :

- 1007 ressources de type familial (RTF);
- 173 ressources intermédiaires (RI);
- 17 résidences privées pour aînés (RPA);
- 11 ressources d'hébergement en dépendance (RHD);
- 833 organismes communautaires du domaine de la santé et des services sociaux.

Annexe 2 – Établissements privés situés sur le territoire du CCSMTL

Voici les établissements privés situés sur le territoire du CCSMTL et visés par la Procédure d'examen des plaintes.

La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

500, avenue Ash, Montréal (Québec) H3K 2R4

Mission-Classe-Type : Centre local de services communautaires (CLSC)

Centre d'accueil Le Programme de Portage inc.

865, place Richmond, Montréal (Québec) H3J 1V8

Mission-Classe-Type : Centre de réadaptation en dépendance (CRD)

Villa Medica inc.

225, rue Sherbrooke Est, Montréal (Québec) H2X 1C9

Mission-Classe-Type : Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)

Atelier le Fil d'Ariane inc.

100-4837 rue Boyer, Montréal (Québec) H2J 3E6

Mission-Classe-Type : Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI)

Havre-Jeunesse (Teen Haven)

4360, boulevard LaSalle, Montréal (Québec) H4G 2A8

Mission-Classe-Type : Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA)

Annexe 3 – Pouvoir d’intervention du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Information tirée de : MSSS, Cadre de référence, Le pouvoir d’intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, 2008, pages 19 et 20.

Objectifs de l’intervention :

L’intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services vise divers objectifs. Certains s’apparentent à ceux poursuivis dans le cadre de l’examen d’une plainte, d’autres s’en distinguent :

- Agir en cours d’examen d’une plainte, sur un des objets en particulier;
- Agir sans qu’il y ait dépôt d’une plainte;
- Protéger la ou les personnes dont les droits sont ou pourraient être lésés;
- Déterminer, s’il y a lieu, des mesures correctives qui se rapportent aux problèmes portés à l’attention du commissaire et qui sont en lien avec le respect des droits des usagers;
- Formuler, le cas échéant, des recommandations touchant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Sans qu’ils en soient des objectifs proprement dits, certains résultats peuvent être attendus, atteints ou rendus possibles par l’intervention du commissaire. Il en est ainsi pour :

- La prévention de l’existence de situations indésirables;
- La prévention de la récurrence des problèmes soulevés;
- L’amélioration, à partir d’une approche systémique de l’application du pouvoir d’intervention, de la qualité des services offerts par les instances visées.

Motifs d’intervention :

Pour exercer son pouvoir d’intervention, le commissaire doit avoir des motifs raisonnables de croire que les droits d’un usager ou d’un groupe d’usagers, d’une personne ou d’un groupe de personnes ne sont pas respectés.

Ainsi, le commissaire apprécie la situation qui lui est présentée au regard des manquements aux droits reconnus à l’usager dans :

- La LSSSS :
 - Les caractéristiques défaillantes et l’incapacité du milieu à répondre aux besoins de la personne;
 - La mauvaise qualité des relations humaines;
 - Les abus ou la négligence;
 - D’autres droits d’application générale qui se trouvent également dans cette loi;
- La LPJ;
- La LSJPA;
- La *Loi sur la protection des personnes dont l’état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*;
- La *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Annexe 4 – Serment

Considérant l'article 76.3 de la LSSSS, L.R.Q., c. S-4.2, qui stipule que :

Un commissaire, un commissaire adjoint, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 ou 65 de la LSSSS, une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 47 de la LSSSS, un membre d'un comité de révision visé à l'article 51 de la LSSSS, un membre d'un comité d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un expert externe visé à l'article 214 de la LSSSS ainsi qu'un membre du conseil d'administration d'un établissement doivent, avant de commencer à exercer leurs fonctions, conformément au présent titre ou à la procédure déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506 de la LSSSS, prêter le serment prévu à l'annexe 1.

Considérant le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes du CCSMTL*;

Considérant, selon le cas, la nomination ou l'autorisation de consultation par le conseil d'administration du CCSMTL ou l'embauche par le CCSMTL de _____
en date du _____ pour agir à titre de :

- ☐ Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- ☐ Commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services
- ☐ Délégué aux plaintes et à la qualité des services
- ☐ Médecin examinateur coordonnateur
- ☐ Médecin examinateur
- ☐ Expert externe ou consultant
- ☐ Membre du comité de révision
- ☐ Agent administratif ou technicien en administration
- ☐ Autre : _____

SERMENT

Je déclare sous serment que je remplirai mes fonctions avec honnêteté, impartialité et justice. De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai et ne ferai connaître, sans y être autorisé par la loi, aucun renseignement confidentiel dont j'aurai eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions.

Signature : _____

Nom : _____

À titre de : _____

« Affirme solennellement devant moi à _____ ce _____. »

Signature : _____

Nom : _____

Commissaire à l'assermentation : _____

District judiciaire : _____

Annexe 5 – Fonctions, organisation et régie interne du comité de révision

Dans la présente annexe, à moins que le contexte n'indique un sens différent, le mot « professionnel » comprend un médecin, dentiste, pharmacien et résident.

1. FONCTIONS

Le comité de révision exerce les fonctions suivantes :

1. Réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte par le médecin examinateur;
2. Rédiger un rapport annuel et formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques dispensés dans l'établissement;
3. Acheminer la plainte à des fins disciplinaires vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou vers le comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant les résidents.

2. COMPOSITION, MANDAT ET RÉMUNÉRATION

Composition

Le comité de révision est composé de trois membres nommés par le conseil d'administration du CCSMTL :

- Le président du comité est nommé parmi les membres élus ou cooptés du conseil d'administration du CCSMTL;
- Les deux autres membres sont nommés parmi les médecins, dentistes ou pharmaciens qui exercent leur profession dans l'une ou l'autre des installations, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens.

La désignation des membres du comité de révision doit se faire conformément à l'article 51 de la LSSSS.

Durée du mandat

Le mandat des membres du comité de révision est d'une durée de trois ans et est renouvelable. À l'expiration de leur mandat, les membres du comité demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau ou remplacés.

Malgré leur remplacement, les membres du comité doivent prendre les dispositions nécessaires pour terminer, dans les meilleurs délais, la révision du dossier dont ils ont été saisis, avant l'expiration de leur mandat.

Fin du mandat

Le mandat d'un membre du comité de révision prend fin, dans les circonstances suivantes :

1. À toute date déterminée par le conseil d'administration du CCSMTL lors de sa nomination;

2. Lors de son décès, de sa démission ou de son retrait prononcé par le conseil d'administration du CCSMTL;
3. Dès qu'il perd les qualifications requises pour être membre du comité de révision.

Rémunération

Le président du comité de révision ne reçoit aucune rémunération. Il a cependant droit au remboursement des dépenses effectuées dans l'exercice de ses fonctions, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement conformément à l'article 165 de la LSSSS.

Le médecin ou le dentiste, membre du comité de révision, peut être rémunéré pour l'exercice de telles fonctions, conformément à l'article 259.1 de la LSSSS et aux dispositions des ententes conclues entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et les fédérations de professionnels de la santé. Le pharmacien peut être rémunéré conformément à l'entente qui le lie à l'établissement.

3. RATTACHEMENT, DÉMISSION, ABSENCE, VACANCE, CONFLIT D'INTÉRÊTS ET RETRAIT

Rattachement administratif

Le comité de révision est lié au conseil d'administration du CCSMTL.

Règles de conduite et serment

Chaque membre du comité de révision doit exercer ses fonctions avec honnêteté, impartialité, justice et discrétion.

Avant de commencer à exercer ses fonctions, tout membre du comité de révision doit prêter le serment prévu à l'Annexe 4, conformément à la LSSSS. Ce serment est prêté devant un commissaire à l'assermentation.

Démission

Tout membre du comité de révision peut démissionner de son poste en transmettant au secrétaire du conseil d'administration du CCSMTL un avis écrit de son intention. La démission prend effet à compter de la date de son acceptation par le conseil d'administration du CCSMTL ou de toute date ultérieure qui y est indiquée.

Absence ou empêchement d'agir

En cas d'absence ou d'empêchement d'agir d'un membre du comité de révision, le conseil d'administration du CCSMTL peut nommer une autre personne pour le remplacer et exercer ses fonctions, pendant la durée de l'absence ou de l'empêchement.

Vacance

En cas de vacance au comité de révision, le conseil d'administration du CCSMTL nomme, en respectant la procédure de nomination et dans les meilleurs délais, une personne pour pourvoir au poste vacant, pour la durée non écoulée du mandat du membre à remplacer.

Le comité de révision ne peut valablement siéger tant que la vacance n'est pas comblée.

Conflit d'intérêts

Tout membre du comité de révision doit révéler au comité de révision tout conflit d'intérêts, réel ou apparent. En particulier, il doit signaler s'il a, lui ou ses proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte.

Un membre qui est en situation de conflit d'intérêts doit se retirer du comité de révision, pour la période de révision de l'examen de la plainte. Dans ce cas, il doit aussitôt être remplacé, pendant cette période, par le conseil d'administration du CCSMTL.

Le président ou un membre du comité de révision peut soulever, séance tenante, un motif de récusation à l'endroit d'un membre du comité de révision. Dans un tel cas, la réunion du comité de révision sur la plainte prend fin et le membre visé peut présenter au comité de révision des observations verbales ou écrites sur l'objet de reproche.

Retrait

Tout retrait d'un membre du comité de révision pour démission ou conflit d'intérêts doit être décidé par le conseil d'administration du CCSMTL.

Le conseil d'administration du CCSMTL peut démettre un membre du comité de révision pour toute cause, après lui avoir offert l'occasion de présenter ses observations verbales ou écrites. Est présumée une cause de retrait, le défaut du membre d'assister à deux réunions régulières consécutives du comité de révision, sans motif valable.

4. OFFICIERS

Président

Le président exerce les fonctions suivantes :

1. Préside les réunions du comité de révision et voit à son bon fonctionnement;
2. Reçoit la demande de révision du plaignant ou, le cas échéant, celle du professionnel visé par la plainte, accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées transmises par le médecin examinateur;
3. Reçoit le dossier complet de plainte transmis par le médecin examinateur. Il communique aux autres membres du comité de révision une copie du dossier complet de plainte;

4. Avise, par écrit et sans délai, la personne qui lui a adressé une demande révision de la date de réception de celle-ci. Il en communique une copie à l'autre partie ainsi qu'au médecin examinateur et au commissaire;
5. Communique, par avis écrit, la décision motivée du comité de révision aux parties concernées, au médecin examinateur et au commissaire;
6. Contresigne les procès-verbaux des réunions;
7. Remplit toute autre fonction que peut lui assigner le comité de révision, compte tenu du mandat de ce dernier.

Secrétaire

Le secrétaire du comité de révision est nommé par et parmi les membres du comité de révision. Le président du comité de révision peut cumuler la fonction de secrétaire.

Le secrétaire exerce les fonctions suivantes :

1. Donne les avis de convocation et agit comme secrétaire aux réunions du comité de révision;
2. Transmet aux membres du comité de révision le dossier complet de plainte transmis par le médecin examinateur;
3. Rédige les procès-verbaux des réunions du comité de révision, il les signe et après leur approbation, il voit à ce qu'ils soient contresignés par le président;
4. Rédige les résumés prescrits par les présentes règles de fonctionnement;
5. Assure la tenue et la conservation des archives du comité de révision;
6. Maintient à jour la liste des membres du comité de révision comprenant leur adresse (postale ou électronique) et leur numéro de téléphone;
7. Certifie les procès-verbaux et les documents du comité de révision;
8. Remplit toute autre fonction que peut lui assigner le comité de révision, compte tenu du mandat de ce dernier.

Signature requise

Aucun acte, document ou écrit n'engage le comité de révision s'il n'est pas signé par le président, par le secrétaire ou par tout autre membre que le comité désigne.

5. CONVOCATION ET TENUE DES RÉUNIONS

Réunion régulière

Toute demande de révision du traitement accordé par le médecin examinateur à l'examen d'une plainte est examinée lors d'une réunion régulière du comité de révision.

Le comité de révision tient, avec célérité, le nombre de réunions requis pour l'exercice de ses fonctions. La première réunion du comité de révision doit se tenir, dans les vingt jours qui suivent la réception

d'une demande de révision. La dernière réunion du comité de révision doit se tenir, au plus tard, le cinquante-troisième jour suivant la réception d'une demande de révision⁵.

Toute réunion régulière peut constituer une réunion spéciale destinée à prendre connaissance et à décider de toute autre affaire telle l'adoption du rapport annuel, de recommandations particulières ou de tout autre rapport du comité de révision.

Réunion spéciale

Une réunion spéciale peut être convoquée, en tout temps, par le président :

1. De sa propre initiative et à son entière discrétion;
2. Sur demande écrite et signée par deux membres du comité de révision.

Toute convocation d'une réunion spéciale doit indiquer en termes généraux l'objet de la réunion.

À la réception d'une demande écrite, il incombe au président ou au secrétaire de convoquer avec diligence la réunion spéciale conformément aux présentes règles de fonctionnement. En cas de défaut, tout membre peut convoquer une telle réunion, conformément aux présentes règles de fonctionnement.

Nombre de réunions

Le comité de révision se réunit aussi souvent que nécessaire.

Il doit également se réunir, au moins une fois par année, pour adopter le rapport annuel.

Lieu des réunions

Toute réunion régulière ou spéciale du comité de révision se tient au siège social du CCSMTL ou à tout autre endroit au Québec choisi par les membres, à la condition qu'aucun d'entre eux ne s'y oppose. Les rencontres peuvent avoir lieu à distance si tous les membres du comité y consentent.

Convocation d'une réunion

Un avis de convocation de chaque réunion des membres du comité de révision doit leur être expédié.

Cette convocation se fait au moyen d'un avis écrit, délivré par messenger, par la poste, par télécopieur ou par courriel, à l'adresse choisie par chacun des membres du comité de révision, au moins dix jours avant la date de la réunion.

L'avis de convocation et l'ordre du jour d'une réunion spéciale peuvent être transmis par messenger, par télécopieur ou par courriel; le délai de convocation n'est alors que de vingt-quatre heures.

⁵ Les délais indiqués sont à titre indicatif. L'article 52 de la LSSSS prévoit que le comité de révision doit, dans les soixante jours de la réception de la demande de révision, communiquer par écrit un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel visé, ainsi qu'au médecin examinateur et au commissaire local de l'établissement.

Il n'est pas nécessaire de donner un avis de convocation lors de la reprise d'une réunion ajournée du comité de révision.

Tout membre du comité de révision doit fournir au secrétaire une adresse à laquelle peuvent lui être expédiés tous les avis et documents qui lui sont destinés. Le secrétaire peut changer l'adresse de tout membre du comité de révision à la réception de toute information qu'il juge digne de foi.

Contenu de l'avis de convocation

Tout avis de convocation doit mentionner le lieu, la date et l'heure de la réunion des membres du comité de révision. Il doit être accompagné de toute la documentation pertinente, dont le dossier complet de plainte.

La signature de l'avis de convocation d'une réunion peut être manuscrite ou reproduite mécaniquement ou électroniquement.

Dérogation aux formalités et délais

Il peut être dérogé aux formalités et délais de convocation si tous les membres y consentent.

Participation à distance

Si tous les membres du comité de révision y consentent et si chacun d'entre eux a reçu toute la documentation requise, les membres du comité peuvent participer et voter lors d'une réunion tenue par tout moyen permettant aux participants de communiquer entre eux.

Ordre du jour

Le président avec, au besoin, l'assistance du secrétaire, prépare l'ordre du jour d'une réunion.

L'ordre du jour d'une réunion est soumis aux membres pour adoption, lesquels peuvent y apporter des modifications avant qu'il ne soit adopté. À une réunion extraordinaire du comité de révision qui se tient avant le premier avril, l'ordre du jour doit contenir un sujet relatif à la présentation et à l'approbation du rapport annuel du comité de révision.

Procédure

Le président du comité de révision dirige les travaux du comité et veille au bon déroulement de ses réunions. Il établit d'une façon raisonnable et impartiale la procédure à suivre.

Huis clos

Toutes les réunions du comité de révision sont confidentielles et se tiennent à huis clos.

Quorum

La présence de tous les membres du comité de révision constitue le quorum. Ce quorum doit subsister pendant toute la durée de la réunion du comité de révision.

Ajournement

À défaut d'atteindre le quorum à une réunion du comité de révision, les membres présents ont le pouvoir, après une période de trente minutes de l'heure fixée pour la tenue de la réunion, d'ajourner la réunion jusqu'à ce que le quorum soit obtenu; ils ne peuvent cependant transiger sur aucune autre affaire.

La reprise de toute réunion ainsi ajournée peut avoir lieu lorsque le quorum est atteint; lors de cette reprise, les membres du comité de révision peuvent procéder à l'examen et au règlement des affaires pour lesquels la réunion avait été convoquée. Toute réunion à laquelle un quorum est atteint peut aussi être ajournée de la même manière pour toute période de temps qui peut être déterminée par les membres, sans qu'il soit nécessaire de faire parvenir de nouveaux avis de convocation.

Une réunion du comité de révision peut être ajournée au jour, heure et endroit fixés par la majorité de ses membres.

Vote

Toute question soumise à une réunion du comité de révision doit être décidée par vote. Le vote est donné à main levée ou verbalement.

La déclaration par le président que la résolution a été adoptée à l'unanimité, par une majorité ou n'a pas été adoptée fait preuve de ce fait.

Résolution

Toute décision du comité de révision est prise par résolution, à la majorité simple des membres du comité de révision. En l'absence d'indication contraire, une décision est réputée avoir été adoptée à l'unanimité des membres du comité de révision.

6. PROCÈS-VERBAL ET ARCHIVES DU COMITÉ DE RÉVISION

Procès-verbal

Un procès-verbal doit être rédigé pour chaque réunion du comité de révision. Le procès-verbal d'une réunion est essentiellement la consignation des décisions prises durant cette réunion.

Le procès-verbal d'une réunion du comité de révision est authentique, s'il est approuvé par le comité de révision et signé par le secrétaire et par le président.

Le président, le secrétaire ou toute autre personne que le comité de révision désigne peut, en outre certifier, en le signant, qu'un document est un original ou une copie conforme d'un document qui émane du comité de révision ou qui fait partie de ses archives.

À chacune des réunions, le comité de révision doit adopter le procès-verbal de sa réunion précédente. Les procès-verbaux ainsi adoptés doivent être conservés par le comité de révision conformément au calendrier de conservation de l'établissement.

Le comité de révision doit consigner dans un registre prévu à cette fin les procès-verbaux de ses réunions. Ledit registre est conservé dans un endroit déterminé par le comité de révision.

Les membres du comité de révision peuvent, sur demande, obtenir copie des procès-verbaux du comité de révision.

Archives du comité de révision

Le comité de révision conserve les documents qu'il juge utiles. Il doit toutefois conserver les documents suivants :

1. Une liste à jour de ses membres;
2. Ses procès-verbaux;
3. Tous les avis, rapports ou recommandations écrits à transmettre obligatoirement en vertu de la LSSSS;
4. Toute correspondance qui n'est pas en lien avec une demande de révision particulière.

Confidentialité des renseignements

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

Le comité de révision doit prendre toutes les mesures de sécurité pour assurer le caractère confidentiel du contenu du dossier de plainte et des archives qu'il détient ou conserve, dans l'exercice de ses fonctions.

Un membre du comité de révision ne peut, à moins qu'il n'y soit dûment autorisé par la LSSSS, divulguer ni communiquer à quiconque des renseignements confidentiels dont il a pris connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'un tiers, les renseignements ainsi obtenus.

Conservation et destruction

Aussitôt la décision finale rendue, le secrétaire du comité de révision transmet le dossier de plainte au médecin examinateur pour conservation.

Les autres documents du comité de révision sont conservés et détruits, conformément au calendrier de conservation du CCSMTL

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 