

Manuel de gestion

SUJET : PLAINTES DES USAGERS : RÉCEPTION ET EXAMEN			Page 1 sur 14
Politique []	Procédure [x]	Politique et procédure []	No : G7-001

1. CADRE DE RÉFÉRENCE

Conformément aux exigences de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et tenant compte des modifications apportées suite à l'adoption du Projet de loi no 83, le Conseil d'administration du CSSS d'Antoine-Labelle a adopté, en mai 2006, un règlement sur l'examen des plaintes des usagers. La présente procédure découle de ce règlement : elle en reprend certains éléments et en précise d'autres. Elle vise, en fait, à le rendre opérationnel.

2. OBJECTIFS

Constituer un processus de traitement des plaintes efficace dont la mise en application incitera les parties en cause (usagers et leurs représentants, responsables de l'établissement et membres du personnel, médecins) à collaborer dans le but de corriger toute situation qui le nécessite et ce, au bénéfice de l'utilisateur et de l'organisation générale des services.

Établir la procédure à suivre pour la mise en œuvre des fonctions reliées à l'examen des plaintes afin de :

- permettre à l'utilisateur d'exprimer son insatisfaction à l'égard des 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 de services;
- s'assurer que les droits des usagers sont protégés;
- donner satisfaction aux usagers dans la résolution des plaintes;
- définir les responsabilités des personnes impliquées dans le processus de traitement des plaintes.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à l'ensemble de l'établissement et englobe tous les contrats de services auxquels l'établissement recourt pour la prestation des services à la clientèle. Elle ne s'adresse par ailleurs qu'aux plaintes formulées par des usagers ou leurs représentants.

SOURCE : Commissaire locale intérimaire aux plaintes et à la qualité des services	Approuvé par le directeur général :
Entrée en vigueur : Juillet 2004	Date de révision : 2006 11 14

4. DÉFINITIONS

CMDP : le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement;

Commissaire local : le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration de l'établissement;

Comité de révision : le comité institué par le conseil d'administration pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;

Établissement : toutes les installations exploitées par l'établissement, incluant toute ressource intermédiaire ou ressource de type familial attachées à l'établissement;

Intervenant : tout membre du personnel de l'établissement, stagiaire ou bénévole œuvrant dans l'établissement, ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession;

Médecin examinateur : le médecin désigné par le conseil d'administration conformément à la loi;

Organisme d'assistance : un organisme mandaté par le ministre conformément à la loi, pour assister et accompagner sur demande un usager qui désire porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur du citoyen;

Plainte : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur ou son représentant au commissaire local, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente selon la loi;

Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident : constitue une plainte l'expression auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, par toute personne, d'une insatisfaction relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident, de même que d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes; constitue également une plainte, une allégation d'inobservance des règlements de l'établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien ou de son renouvellement;

Protecteur du citoyen : le Protecteur du citoyen a, depuis le 1^{er} avril 2006, la responsabilité d'accueillir et de traiter en dernier recours les plaintes des citoyens à l'égard du réseau de la santé et des services sociaux;

Représentant de l'utilisateur : toute personne reconnue à titre de représentant de l'utilisateur, conformément à la loi;

Ressource externe : une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auquel recourt l'établissement pour la prestation de services, notamment par entente prévue par la loi;

Services : les services de santé ou les services sociaux offerts par l'établissement, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou par tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par

entente prévue par la loi. Sont inclus les services dispensés par les médecins, dentistes, pharmaciens et résidents;

Signalement : toute insatisfaction exprimée verbalement, ou par écrit, par toute personne autre que l'utilisateur ou son représentant, au commissaire local, sur les services qu'un usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente selon la loi;

Usager : toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'établissement ; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'utilisateur au sens de la loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé. Le mot "usager" comprend également toute personne autre qu'un usager qui formule une plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1 Le **Conseil d'administration** est responsable :

- de l'embauche du commissaire local et il détermine ses conditions de travail;
- de la nomination d'un (ou plus d'un, si nécessaire) médecin examinateur;
- de l'institution d'un comité de révision et de l'adoption des règles de fonctionnement de ce comité;
- de l'adoption d'un règlement sur l'examen des plaintes;
- d'autoriser la consultation d'experts externes;
- de mettre sur pied le Comité de vigilance et de la qualité qui a principalement pour mandat d'assurer auprès du conseil d'administration le suivi des recommandations de commissaire local;
- d'accueillir le rapport annuel des plaintes, de faire des recommandations s'il y a lieu et de l'approuver avant son envoi à l'Agence de santé et de services sociaux des Laurentides.

5.2 Le **Comité de vigilance et de la qualité** est principalement responsable d'assurer, auprès du Conseil d'administration, le suivi des recommandations du Commissaire local ou du Protecteur du citoyen relativement aux plaintes qui ont été formulées et des interventions qui ont été effectuées, conformément à la LSSSS.

5.3 Le **commissaire local aux plaintes et à la qualité des services** est saisi de toutes les plaintes déposées à l'endroit de l'établissement et il est responsable :

- de l'élaboration et de la révision de la procédure découlant du règlement sur l'examen des plaintes;

- de l'information à transmettre aux usagers quant à l'existence de la procédure sur l'examen des plaintes, de s'assurer de la rendre disponible et d'indiquer les moyens pour en obtenir un exemplaire;
- de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers, dans le respect de leurs droits; notamment de l'accueil des plaignants, de la réception des plaintes verbales ou écrites, de l'assistance à fournir au plaignant dans la formulation de sa plainte et de l'information transmise au plaignant concernant le processus qui sera suivi pour l'examen de sa plainte et les recours dont il dispose;
- de procéder lui-même à l'examen des plaintes avec diligence, et de voir à ce que soient acheminées au médecin examinateur les plaintes concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;
- d'émettre des recommandations en vue de la résolution des problématiques et de l'amélioration de la qualité des services;
- d'informer le plaignant, au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, des conclusions auxquelles il en est arrivé et, le cas échéant, des recommandations qu'il a formulées;
- de la diffusion des informations sur les droits et obligations des usagers et sur le code d'éthique;
- de produire, à l'intention du Conseil d'administration un rapport annuel incluant le bilan de ses activités, le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision;
- de participer aux travaux du Comité de vigilance et de la qualité.

5.4 Le médecin examinateur est responsable :

- du traitement des plaintes médicales, pharmaceutiques ou dentaires;
- d'émettre des recommandations en vue de la résolution des problématiques;
- de fournir, à l'intention du Conseil d'administration et du CMDP, un rapport annuel sur les plaintes qu'il a traitées.

5.5 Tout **intervenant** confronté à un usager qui désire porter plainte en regard des soins et services et qui ne peut lui venir en aide ou résoudre le problème à son niveau doit fournir à ce même usager les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un usager doit l'acheminer sans délai au bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

5.6 Le **comité des usagers et les comités de résidents** doivent prêter assistance à tout usager désirant porter plainte :

- ils doivent informer l'utilisateur de ses droits, obligations et recours, ainsi que de la procédure en vigueur dans l'établissement;

- si l'utilisateur le désire, ils doivent l'aider à formuler sa plainte, soit verbalement ou par écrit;
- accompagner l'utilisateur dans sa démarche, s'il le requiert, lors de rencontres avec les autorités de l'établissement, ou avec le commissaire local, ou encore si l'utilisateur désire aller en appel auprès du Protecteur du citoyen.

6. MODALITÉS

6.1 FORMULATION DE LA PLAINTÉ

6.1.1 Accueil de l'utilisateur ou de son représentant

- Dans chacune des installations de l'établissement, une personne est désignée pour accueillir les plaintes des usagers.
- Tout usager manifestant l'intention de formuler une plainte de quelque nature que ce soit est référé à l'une de ces personnes ou directement au bureau du commissaire local. Dans ce dernier cas, l'agente de gestion à la qualité des services, qui soutient le commissaire dans ses fonctions, accueille la plainte.
- Un usager peut formuler une plainte écrite ou verbale. Une plainte est réputée écrite lorsqu'elle comprend la signature de la personne qui porte la plainte.
- Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment l'urgence ou l'état de l'utilisateur, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale d'un usager et la transmettre sans délai au commissaire local.

6.1.2 Contenu de la plainte

- Le formulaire d'enregistrement d'une plainte ou la lettre adressée par le plaignant doit contenir les éléments d'information prévus à l'article 8 du règlement du conseil d'administration.
- Le formulaire est disponible au bureau du commissaire local ou à celui des personnes désignées pour l'accueil des plaintes dans chacune des installations.

6.1.3 Assistance au plaignant

- Le commissaire local doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'utilisateur pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci.
- Il doit informer l'utilisateur de la possibilité d'être assisté et accompagné par le comité des usagers ou par l'organisme d'assistance de la région. A cet effet, le commissaire local remet à l'utilisateur le dépliant du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides (Dépliant disponible au bureau du commissaire local).
- Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté par une personne de son choix.

6.1.4 Information à l'utilisateur

- Le commissaire local fournit, à la demande de l'utilisateur, toute information relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes. De plus, il doit l'informer de la protection que reconnaît la loi à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.
- L'utilisateur est en outre informé qu'il doit aviser immédiatement le commissaire local, ou le cas échéant, le médecin examinateur s'il est victime de représailles en raison de sa plainte.

6.2 RÉCEPTION ET AVIS DE RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

6.2.1 Sur réception d'une plainte quelle qu'en soit la nature l'agente de gestion à la qualité des services, qui soutient le commissaire local, enregistre la date de réception et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

6.2.2 Le commissaire local émet un avis de réception au client contenant les informations prévues à l'article 12 du règlement du conseil d'administration.

6.2.3 Une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, est transférée sans délai au médecin examinateur par le commissaire local. Est transféré également tout écrit ou document afférent à cette plainte.

6.2.4 Une plainte portant sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, est examinée par le commissaire local à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que la plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est référée au médecin examinateur.

6.2.5 Une plainte portant sur les services dispensés par une ressource externe à laquelle l'établissement recourt pour la prestation des services, est traitée par le commissaire local qui en informe l'autorité concernée et lui transmet un avis écrit, si cette plainte est formulée par écrit.

6.3 TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

6.3.1 Par le commissaire local

Recevabilité de la plainte

- Pour être recevable la plainte doit être formulée par un usager, ou son représentant, et porter sur les services offerts par l'établissement ou par une ressource externe à laquelle l'établissement recourt pour la prestation des services.
- Lorsqu'une plainte ne relève pas de la compétence de l'établissement, le commissaire local peut, avec le consentement de l'utilisateur, en saisir l'autorité compétente.
- Le commissaire local peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe l'utilisateur et, si la plainte est

écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte de l'utilisateur.

Avis d'examen et examen

- Le commissaire local avise par écrit et sans délai l'utilisateur ou son représentant, et le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée par la plainte, de sa décision d'examiner la plainte qu'elle soit verbale ou écrite.
- Le commissaire local consulte toute personne dont il juge l'expertise nécessaire ou utile à l'examen de la plainte. Il agit à titre de conciliateur dans l'examen de la plainte. Il apprécie le fondement de la plainte et compte tenu des faits et circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, propose aux personnes concernées toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition. En outre, il peut formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.
- Le commissaire local peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également demander de lui fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Tout membre du personnel ou toute personne exerçant sa profession dans l'établissement doit donner suite à cette demande. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre convoquée par le commissaire local.
- L'agente de gestion à la qualité des services peut, après avoir pris connaissance d'une plainte adressée au commissaire local, collecter toute information complémentaire auprès des personnes concernées, en vue de préparer le dossier pour examen par le commissaire.
- Le commissaire local a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve contenu.
- Le commissaire local peut consulter tout expert externe à l'établissement sur autorisation du conseil d'administration.
- En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire local en saisit l'autorité compétente (établissement ou ressource externe) pour évaluation et décision. Cette autorité doit procéder avec diligence à l'étude du dossier et doit faire périodiquement rapport au commissaire local de l'évolution du dossier. À l'issue du dossier, le commissaire local est informé de toute mesure disciplinaire prise à l'égard du membre du personnel concerné et en informe l'utilisateur par écrit.
- Le commissaire local procède avec diligence à l'examen d'une plainte ou d'un signalement.

Réponse à la plainte

- Le commissaire local doit communiquer ses conclusions à l'utilisateur au plus tard 45 jours après la réception de la plainte, lesquelles sont accompagnées, le cas échéant, des recommandations acheminées aux autorités compétentes. Le commissaire local doit également informer l'utilisateur du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour mettre en œuvre ce recours.

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

Rapport ou recommandations

- Le commissaire local peut transmettre au conseil d'administration tout rapport ou toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services, ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

6.3.2 Par le médecin examinateur

Recevabilité de la plainte

- Le médecin examinateur peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe l'utilisateur et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte et en informe le commissaire local.
- Le médecin examinateur doit, le plus tôt possible après avoir été saisi d'une plainte, procéder à une évaluation préliminaire de celle-ci afin d'en déterminer le mode de traitement le plus approprié au regard des informations dont il dispose.

Avis d'examen ou de transfert de la plainte

- Après évaluation préliminaire d'une plainte, le médecin examinateur peut décider de procéder à son examen.
- Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, la personne qui a formulé la plainte ainsi que le membre du CMDP visé par la plainte de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies et qui favorisent l'expression des observations des parties. L'avis transmis à la personne visée par la plainte doit contenir la mention que celle-ci a accès au dossier de plainte de l'utilisateur et indiquer les modalités de cet accès.
- S'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles de conduire à l'imposition d'une sanction disciplinaire, le médecin examinateur peut choisir d'acheminer la plainte qui concerne un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens auprès de ce conseil pour qu'il procède à son étude selon les règles applicables dans l'établissement. Dans tous les cas, il transmet copie de sa décision au membre du CMDP visé par la plainte. Il en informe également la personne qui a formulé la plainte ainsi que le commissaire local.
- Le médecin examinateur doit, à tous les 60 jours à compter de la date où la personne qui a formulé une plainte a été avisée que celle-ci est soumise pour étude à un comité de discipline, faire rapport par écrit à cette personne sur les progrès de l'étude de cette plainte.

Examen de la plainte

- Le médecin examinateur agit à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainte, et compte tenu des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition. Le médecin examinateur peut en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.
- Le médecin examinateur peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne convoquée par le médecin examinateur ou requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'établissement ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du médecin examinateur. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre convoquée par le médecin examinateur.
- Le médecin examinateur a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve contenu.
- Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Si le conseil d'administration l'en a autorisé, il peut consulter tout expert externe à l'établissement.
- En cours d'examen, s'il est d'avis que les faits soumis à son examen sont susceptibles de conduire à l'imposition d'une sanction disciplinaire, le médecin examinateur transfère la plainte au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pour qu'elle soit éventuellement traitée par un comité de discipline.

Réponse à la plainte

- Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et doit communiquer les conclusions de son examen à la personne qui a formulé la plainte au plus tard 45 jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par le commissaire local. Il doit également informer cette personne du recours dont elle peut se prévaloir auprès du comité de révision et des moyens pour le mettre en œuvre. Il transmet copie de ses conclusions à la personne visée par la plainte ainsi qu'au commissaire local.
- Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu de 45 jours, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

Rapport ou recommandations

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

6.4 RECOURS DE L'USAGER

6.4.1 Plainte examinée par le commissaire local

La personne qui a formulé une plainte et qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises par le commissaire local peut adresser sa plainte en deuxième recours au Protecteur du citoyen.

6.4.2 Plainte examinée par le médecin examinateur

- La personne qui a formulé une plainte et qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises par le médecin examinateur, peut adresser une demande de révision auprès du comité de révision. Cette demande peut être faite verbalement ou par écrit et elle doit être adressée au président du comité de révision. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur. À noter que le professionnel visé peut également s'adresser au comité de révision s'il est insatisfait du traitement qui a été accordé à la plainte par le médecin examinateur.
- Une demande de révision doit porter sur l'examen d'une plainte par le médecin examinateur. Elle ne peut porter sur le rejet sommaire d'une plainte ou sur la décision du médecin examinateur de l'acheminer pour étude à des fins disciplinaires.
- La demande de révision doit être présentée dans les 60 jours suivant la date de réception des conclusions qui y donnent ouverture, ou de l'expiration du délai de 45 jours si des conclusions n'ont pas été transmises. Le comité de révision peut accepter une demande hors délai s'il est d'avis que la personne qui a formulé la plainte était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

6.4.3 Représailles à l'endroit d'un plaignant

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

6.5 COMITÉ DE RÉVISION

6.5.1 Réception de la demande de révision

- Le président du comité de révision avise, par écrit et sans délai, la personne qui lui a adressé une demande de révision de la date de réception de celle-ci. Il communique copie de cet avis au médecin examinateur, à la personne visée par la plainte ainsi qu'au commissaire local.
- Dans les 5 jours de la réception de l'avis, le médecin examinateur transmet au président du comité de révision le dossier de plainte qu'il a constitué.

6.5.2 Étude de la demande

- Le comité de révision étudie le dossier de plainte et détermine si le médecin examinateur a procédé à l'examen de la plainte avec diligence et avec un souci apparent d'équité. Il doit également s'assurer, le cas échéant, que les conclusions du médecin examinateur respectent les droits des parties de même que les normes et les standards professionnels applicables.
- Le comité de révision peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne convoquée par le comité de révision ou requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel de l'établissement ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du comité de révision. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre convoquée par le comité de révision.
- Le comité de révision a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve.

6.5.3 Réponse à la demande de révision

- Dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, le comité de révision doit prendre une décision motivée parmi les suivantes :
 - ✦ confirmer les conclusions du médecin examinateur;
 - ✦ requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à toutes les parties concernées ainsi qu'au commissaire local;
 - ✦ acheminer la plainte pour qu'elle soit traitée conformément aux dispositions prévues lors d'étude à des fins disciplinaires;
 - ✦ recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.
- La décision du comité de révision peut comporter une dissidence.
- Le comité de révision communique sa décision par écrit aux parties concernées et il la transmet au commissaire local.
- La décision du comité de révision est finale et ne peut être révisée.

6.5.4 Rapport et recommandation

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

6.6 DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER**6.6.1 Constitution du dossier de plainte**

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

6.6.2 Contenu du dossier de plainte

Sous réserve de toute disposition prévue à la loi, le dossier de plainte de l'utilisateur doit inclure tout document se rapportant à la plainte et à son traitement produit ou reçu par le commissaire local et, le cas échéant, par le médecin examinateur ou par le comité de révision.

6.6.3 Confidentialité du dossier

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

6.6.4 Document versé au dossier d'un membre du personnel ou du CMDP

Aucun document inclus au dossier de plainte d'un utilisateur ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du CMDP de l'établissement. Toutefois, les conclusions motivées d'un médecin examinateur et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent doivent être versées au dossier d'un membre du CMDP. C'est également le cas de l'avis formulé par le comité de révision.

6.6.5 Transmission au Protecteur du citoyen

Lors d'un deuxième recours, le commissaire local doit, dans les 5 jours de la réception de la communication écrite, transmettre au Protecteur du citoyen une copie complète du dossier de plainte.

6.6.6 Conservation et destruction

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période prévue au calendrier de conservation des documents, au bureau du commissaire local. Au terme de cette période, le commissaire local voit à sa destruction.

6.7 RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**6.7.1 Rapport annuel du commissaire local**

Le commissaire local doit transmettre au conseil d'administration un rapport annuel contenant, notamment, les informations suivantes :

- ♦ le nombre et les motifs de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées ou abandonnées;
- ♦ les délais d'examens;
- ♦ les suites qui ont été données;

- ♦ le nombre de plaintes et les motifs de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du commissaire local ayant pour objet l'amélioration de la qualité des services dispensés, de la satisfaction des usagers et du respect de leurs droits. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le commissaire local estime appropriée.

6.7.2 Rapport annuel du médecin examinateur

Le médecin examinateur doit préparer, à l'intention du conseil d'administration et, le cas échéant, à l'intention du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens un rapport annuel indiquant :

- ♦ le nombre de plaintes qui lui ont été transférées;
- ♦ le nombre de plaintes qu'il a rejetées sur examen sommaire;
- ♦ le nombre de plaintes qu'il a orientées vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pour étude à des fins disciplinaires;
- ♦ les motifs des plaintes qu'il a examinées;
- ♦ les recommandations concernant l'amélioration de la qualité des services dispensés, de la satisfaction des usagers et du respect de leurs droits.

Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le médecin examinateur estime appropriée. Une copie de ce rapport est transmise au commissaire local qui l'intègre au rapport annuel sur les plaintes.

6.7.3. Rapport annuel du comité de révision

Le comité de révision doit préparer, à l'intention du conseil d'administration et, le cas échéant, à l'intention du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens un rapport annuel indiquant :

- ♦ le nombre de demandes dont il a été saisi;
- ♦ les motifs sur lesquels ces demandes étaient fondées;
- ♦ les décisions qu'il a rendues;
- ♦ les délais d'étude des demandes;
- ♦ les recommandations du comité de révision ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés, de la satisfaction des usagers et du respect de leurs droits.

Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le comité de révision juge appropriée. Une copie de ce rapport est transmise au commissaire local qui l'intègre au rapport annuel sur les plaintes, ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

6.8 PUBLICATION DE LA PROCÉDURE CONCERNANT LA RÉCEPTION ET L'EXAMEN DES PLAINTES

La procédure concernant la réception et l'examen des plaintes des usagers est distribuée aux gestionnaires de l'établissement, de même qu'aux ressources intermédiaires et aux ressources de type familial. Elle est aussi disponible pour l'utilisateur qui en fait la demande.

Un dépliant explicatif permettant de simplifier la présente procédure est également diffusé, dans les différentes installations et ressources du CSSS, à l'intention des usagers. Le comité des usagers et les comités de résidents disposent aussi d'exemplaires de ce dépliant, pour diffusion.

7. DISPOSITIONS FINALES

La présente procédure annule et remplace toute autre procédure relative à l'examen des plaintes des usagers.