

**Règlement sur la procédure
d'examen des plaintes**

En vigueur le 27 mars 2023

Étapes de validation

Rédaction/Révision :	M. Steve Grenon, commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Personnes ou instances consultées :	<ul style="list-style-type: none">➤ Comité des usagers (CUCI)➤ Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens➤ Mme Dominique Charland, commissaire-conseil au régime d'examen des plaintes du ministère de la Santé et des Services sociaux
Révision éditoriale (langue, format, etc.) :	Comité de lecture
Révision légale :	Service du contentieux
Comité de direction :	Le 8 février 2022
Comité de gouvernance et d'éthique :	Le 11 avril 2022
Article 29 de la LSSSS :	<ul style="list-style-type: none">➤ Soumis au MSSS le 14 avril 2022➤ Approuvé le 6 mars 2023 (22-MS-03061)

Ce document remplace le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers* adopté le 29 juin 2016.

Règlement sur la procédure d'examen des plaintes

Adopté par :

Conseil d'administration

Date :

Le 27 mars 2023

Direction émettrice :

Conseil d'administration

Responsable de son application :

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Destinataires :

Toute personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement

Lieu d'application :

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière

Documents associés :

- 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 (LQ 2015, c1)
 - 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 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés (LQ 2020, c. 24)
 - Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière adoptée le 17 décembre 2018
-

Table des matières

1. Raison d'être	5
2. Principes directeurs	5
3. Objectif	6
4. Définitions.....	6
5. Rôles et responsabilités	9
6. Séquence et description des activités.....	12
6.1 Cheminement d'une plainte	12
6.2 Traitement de la plainte par le CLPQS	14
6.3 Plainte dans le cadre d'une activité de recherche	16
6.4 Cheminement d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident	16
6.5 Traitement d'une demande de révision de l'examen des plaintes par le comité de révision	19
6.6 Suivi à la personne ayant formulé la plainte	21
6.7 Transfert à l'ordre professionnel	21
6.8 Dossier de plainte	21
6.9 Rapports annuels sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services.....	22
6.10 Dispositions finales	23
Annexe 1	24

1. Raison d'être

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière (ci-après Établissement) doit « assurer la prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles, sécuritaires et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être [...] de la population » (*Loi sur les services de santé et les services sociaux* (ci-après LSSSS)).

De plus, « toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée », « en tenant compte des dispositions législatives et règlementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'Établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose ».

Compte tenu de ce qui précède, l'utilisateur a le droit de porter plainte sur les services « qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'Établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, d'un établissement privé ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 » de la LSSSS.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (ci-après CLQPS) nommé par le conseil d'administration d'un centre intégré ou, selon le cas, tout médecin examinateur désigné par ce conseil est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés auxquelles la procédure s'applique. Le commissaire local d'un centre intégré est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par les établissements privés en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (chapitre L-6.3), à l'égard des installations de ces établissements situés sur le territoire du centre intégré.

Par conséquent, le règlement sur la procédure d'examen des plaintes de l'établissement s'applique à la fois aux plaintes de ses usagers et à celles des usagers des établissements privés.

2. Principes directeurs

Les principes suivants énoncés dans la LSSSS soutiennent l'application du présent règlement :

2.1 Principes généraux

- La raison d'être des services dispensés par l'Établissement est la personne qui les requiert;
- Le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- L'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;
- L'utilisateur ou son représentant, l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé qui le requiert a droit d'être assisté pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci;
- L'utilisateur, l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé a droit à un traitement diligent de sa plainte, sans risque de représailles;
- Quiconque peut dénoncer une situation où il croit que les droits d'un usager ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés.

2.2 Immunité

Le CLPQS, le commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services (ci-après CLAPQS), le médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 et 47 de la LSSSS, le comité de révision ou un de ses membres, un comité du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (ci-après CMDP) ou l'un de ses membres ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.

2.3 Non-contraignabilité

Malgré toute disposition incompatible d'une loi, un commissaire local ou un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, un commissaire local adjoint, un consultant ou un expert externe visé aux articles 29 à 59, une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services ou d'un commissaire local adjoint, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 47, un comité de révision visé à l'article 51 ou un de ses membres, 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.

3. Objectif

- Établir la procédure à suivre dans l'Établissement pour la mise en œuvre des fonctions liées à l'examen des plaintes et au traitement des signalements, conformément à la LSSSS et à toute autre loi connexe. Dans le présent règlement, le terme « signalement » comprend les signalements effectués en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

4. Définitions

4.1 CMDP

Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'Établissement.

4.2 Comité de révision

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.

4.3 Comité des usagers

Comité mis sur pied par l'Établissement qui a notamment pour fonction de défendre les droits et intérêts des usagers auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

4.4 Comité de vigilance et de la qualité

Comité institué par le conseil d'administration et responsable d'assurer notamment, auprès de celui-ci, le suivi des recommandations du CLPQS et du Protecteur du citoyen relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées.

4.5 Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

Commissaire nommé par le conseil d'administration, relevant de celui-ci, et exerçant des fonctions exclusives.

4.6 Commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services (CLAPQS)

Commissaire adjoint nommé par le conseil d'administration, exerçant les fonctions que le CLPQS lui délègue, agissant sous son autorité et qui est investi des mêmes pouvoirs et immunités que ce dernier.

4.7 Établissement (CISSS de Lanaudière)

Désigne le Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, soit l'ensemble des installations qu'il maintient et exploite ainsi que toutes les ressources de type familial ou les ressources intermédiaires qui y sont rattachées.

4.8 Établissement privé

Désigne tout établissement privé, conventionné ou non, qu'il soit constitué en personne morale à but lucratif ou en personne morale sans but lucratif, qui exerce des activités propres à la mission d'un centre hospitalier, d'un centre d'hébergement de soins de longue durée ou d'un centre de réadaptation, pourvu que les installations maintenues ne puissent permettre d'héberger plus de 20 usagers.

4.9 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, notamment sur le plan physique, psychologique, sexuel, matériel ou financier.

4.10 Médecin examinateur

Médecin désigné par le conseil d'administration, sur recommandation du CMDP, pour appliquer la procédure d'examen des plaintes lorsqu'elles concernent, un membre du CMDP de l'Établissement ou un résident.

4.11 Résident

Personne détenant ce statut accordé conformément à l'article 93 du *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements*.

4.12 Organisme communautaire

Personne morale constituée en vertu de la loi du Québec à des fins non lucratives dont les affaires sont administrées par un conseil d'administration composé majoritairement d'utilisateurs des services de l'organisme ou de membres de la communauté qu'il dessert et dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux.

4.13 Organisme d'assistance

Organisme mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour assister et accompagner sur demande un usager qui désire porter plainte auprès de l'Établissement ou du Protecteur du citoyen ou dont la plainte est acheminée vers le CMDP.

4.14 Personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement

Tout membre du personnel de l'Établissement, stagiaire, contractuel ou bénévole et, le cas échéant, toute sage-femme ayant conclu un contrat de service avec l'Établissement ainsi que tout résident appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession.

4.15 Plainte

- Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'usager ou son représentant au CLPQS, 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 ressource, organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée aux articles 108, 108.1, 108.2

(services de télésanté), 108.3 (organisme communautaire) de la LSSSS, d'un organisme communautaire au sens des articles 334 et 454 de la LSSSS, d'une résidence pour aînés certifiée au sens de l'article 346.0.1 de la LSSSS, d'une ressource d'hébergement en dépendance et jeu pathologique certifiée et d'un établissement privé en vertu des dispositions de la LSSSS. Sont également visées les plaintes effectuées dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance;

- Toute insatisfaction exprimée par toute personne qui participe à une recherche concernant cette recherche, que cette personne soit ou non un usager;
- Toute insatisfaction exprimée par les héritiers ou les représentants légaux d'un usager décédé, sur les services qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de son vivant ou sur toute recherche à laquelle il a participé.

Une plainte est réputée écrite lorsqu'elle est produite sur un support qui permet d'identifier son auteur.

Une plainte est réputée verbale lorsqu'elle est exprimée verbalement en utilisant un moyen qui permet d'identifier l'auteur.

4.16 Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident

- Expression auprès du CLPQS, par un usager ou son représentant ou par toute autre 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;
- Allégation d'inobservance des règlements de l'Établissement ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

4.17 Prestataire de services de santé et de services sociaux

Toute personne ou organisme, excluant les bénévoles, auquel recourt l'Établissement pour dispenser des soins de santé ou des services sociaux directement aux usagers, incluant les ressources d'hébergement non institutionnelles.

4.18 Protecteur du citoyen (Protecteur des usagers)

Nommé par l'Assemblée nationale en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (RLRQ, c. P-32), il exerce les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (*Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*).

4.19 Représentant de l'usager

Toute personne reconnue à titre de représentant de l'usager.

4.20 Résidence privée d'hébergement agréée

Ressource offrant de l'hébergement dont les modalités, les exigences et les conditions sont déterminées par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

4.21 Résidence privée pour aînés (RPA)

Tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective, détenteur d'un certificat de conformité de la santé et des services sociaux, occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 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.

4.22 Ressources d'hébergement en toxicomanie et en jeu pathologique

Lieux d'hébergement où sont offerts des services de gîte et de soutien, soit par de la thérapie, de la réinsertion sociale, de l'aide et du soutien à la récupération à la suite d'une intoxication ou de l'aide et du soutien à la désintoxication, et ce, dans le cadre d'une intervention individuelle ou de groupe (*Règlement sur la certification des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique*).

4.23 Ressource externe

Ressource intermédiaire ou ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auxquelles recourt l'Établissement pour la prestation de services. Sont inclus les services dispensés par un dentiste, un médecin, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.

4.24 Services

Services de santé ou services sociaux offerts par l'Établissement ou par un établissement privé, une ressource intermédiaire, une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auquel l'Établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la LSSSS. Sont inclus les services dispensés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.

4.25 Signalement

Processus formel de transmission d'informations concernant une situation de maltraitance par toute personne, y compris un tiers, un témoin ou toute personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement, auprès d'une autorité telle que le CLPQS ou la police. Plus précisément, il consiste à transmettre la déclaration à l'une des autorités énoncées précédemment lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire en la présence de maltraitance ou lorsque la maltraitance est réelle.

4.26 Usager

Toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'Établissement ou d'un établissement privé. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé. Il inclut également, dans le cadre du présent règlement, toute personne autre qu'un usager qui formule une plainte visant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'Établissement ou un établissement privé.

5. Rôles et responsabilités

5.1 Conseil d'administration

- Adopte le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers et s'assure de son application;
- S'assure de la qualité des services, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;
- Nomme le CLPQS, le CLAPQS et le médecin examinateur et prend les mesures pour préserver en tout temps leurs indépendances dans l'exercice de leurs fonctions;
- S'assure que le CLPQS et le CLAPQS exercent leurs fonctions de façon exclusive et que le personnel agissant sous leur autorité n'exerce aucune autre fonction au sein de l'Établissement.

5.2 Président-directeur général

- Assure l'application du présent règlement au sein de l'Établissement;
- Avise, par écrit, l'ordre professionnel si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit d'une personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement, suite à l'intervention du CLPQS et en informe celui-ci.

5.3 Comité de vigilance et de la qualité

- Reçoit et analyse les rapports et recommandations transmis au conseil d'administration portant sur l'accessibilité aux 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;
- Établit les liens systémiques entre les rapports et recommandations et en tire les conclusions nécessaires afin de pouvoir formuler des recommandations au conseil d'administration 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;
- Assure le suivi de l'application des recommandations auprès du conseil d'administration;
- Veille à ce que le CLPQS dispose des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour assumer ses responsabilités de façon efficace et efficiente;
- Assure le suivi des recommandations du CLPQS ou du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées conformément aux dispositions de la LSSSS ou de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, auprès du Conseil d'administration.

5.4 Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

- Applique le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes* dans le respect des droits des usagers et s'assure du traitement diligent de leurs plaintes, il recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes et des signalements de maltraitance pour l'Établissement, y compris la révision du présent règlement;
- Fait la promotion du régime d'examen des plaintes dans l'Établissement et auprès des usagers;
- 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, y compris auprès du comité de révision. Informe l'utilisateur de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié;
- Examine avec diligence la plainte formulée par l'utilisateur ou son représentant;
- Intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un utilisateur ou d'un groupe d'utilisateurs ne sont pas respectés;
- Donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé par lui ainsi que tout autre conseil ou comité de l'Établissement, y compris le comité des usagers;
- 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;

- Le CLPQS qui, dans l'exercice de ses fonctions, a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers, incluant une telle situation qui découlerait de l'application de pratiques ou de procédures, doit transmettre au directeur général de l'établissement concerné ainsi qu'au ministre une copie des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration concerné;
- Transmet, à la demande de l'usager, toute information relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'informe de la protection que la LSSSS reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte;
- S'assure que le régime d'examen des plaintes, incluant les informations relatives à la formulation de la plainte et à son traitement, soit porté à la connaissance du public et à celle des personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement;
- Le CLPQS est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (chapitre L-6.3) et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

5.5 Commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services (CLAPQS)

- Exerce les fonctions que le CLPQS lui délègue et agit sous son autorité. Dans l'exercice de ses fonctions, il est investi des mêmes pouvoirs et immunités que le CLPQS.

5.6 Médecin examinateur

- Est responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien de même qu'un résident;
- Examine toute plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques formulée par un usager ou par toute autre personne concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'Établissement;
- Collabore, lorsque la plainte est examinée par le CLPQS, à l'identification des solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés dans la plainte;
- Traite, après consultation avec le CLPQS, toute plainte relative aux services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques portant sur des problèmes administratifs ou organisationnels lorsque plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents sont impliqués;
- Procède au traitement de toute situation impliquant les actions ou l'absence d'action d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien ou d'un résident, dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance de l'Établissement adoptée en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

5.7 Comité des usagers

- Renseigne les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promeut l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évalue le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'Établissement;

- Défend les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'Établissement ou de toute autorité compétente;
- Accompagne et assiste, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte conformément à la LSSSS ou en vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*.

5.8 Comité de révision

- Révise le traitement accordé à l'examen de la plainte par le médecin examinateur de l'Établissement, sauf lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires ou lorsqu'une plainte a été rejetée par le médecin examinateur qui l'a jugée frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.

5.9 Personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement

- Fournit à l'usager les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement aux services du CLPQS;
- Dirige au CLPQS tout usager qui manifeste l'intention de formuler une plainte;
- Achemine, sans délai, au CLPQS, toute plainte reçue d'un usager;
- Exceptionnellement, notamment en fonction de l'urgence ou de l'état de santé de l'usager, consigne par écrit une plainte verbale en remplissant le formulaire prévu à cet effet;
- Applique la *Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité* de l'Établissement et les procédures qui en découlent pour tout signalement de situation de maltraitance.

6. Séquence et description des activités

Coordonnées du commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Courriel : plaintes.ciessler@ssss.gouv.qc.ca

Téléphone : 450 759-5333 ou sans frais 1 800 229-1152, poste 2133

Télécopieur : 450 756-0598

Adresse postale : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
260, rue Lavaltrie Sud
Joliette (Québec) J6E 5X7

6.1 Cheminement d'une plainte

Formulation de la plainte

Un usager peut formuler une plainte écrite et/ou verbale en lien avec les services de santé et les services sociaux offerts par l'Établissement. Lorsqu'un usager manifeste son intention de formuler une plainte, le personnel doit lui fournir les renseignements permettant d'avoir rapidement accès aux services du CLPQS. À cette fin, le CLPQS prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la formulation d'une plainte et à son traitement sont portées à la connaissance des usagers et du personnel.

6.1.1 Acheminement d'une plainte écrite

Toute personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement qui reçoit une plainte écrite d'un usager doit l'acheminer sans délai au CLPQS.

6.1.2 Contenu de la plainte

Une plainte doit au moins contenir les éléments suivants :

- La date de formulation;
- Le nom, le prénom, la date de naissance, l'adresse et le numéro de téléphone de l'usager;
- Le numéro de chambre où l'usager peut être joint, s'il y a lieu;
- Lorsque la plainte est formulée par le représentant de l'usager ou le représentant légal dans le cas d'un usager décédé, le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone de ce représentant;
- Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme d'assistance qui accompagne l'usager, s'il y a lieu;
- La date où l'évènement serait survenu;
- L'objet de l'insatisfaction de l'usager;
- Un exposé des faits;
- Les résultats attendus, s'il y a lieu.

6.1.3 Réception de la plainte

À la réception d'une plainte, le CLPQS enregistre la date de réception sur le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture du dossier de plainte.

6.1.4 Avis de réception

Lorsque la plainte est jugée recevable, le CLPQS doit, dans les 5 jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit l'usager, à moins que les conclusions du CLPQS ne lui aient été transmises dans un délai de 72 heures de la réception de sa plainte.

Cet avis doit indiquer :

- La date de réception de la plainte;
- Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, la date de son transfert au médecin examinateur;
- Le nom de l'organisme d'assistance de la région;
- Le délai de 45 jours prescrits par la LSSSS pour examiner la plainte à compter de sa date de réception ou, le cas échéant, de la date de transfert au médecin examinateur;
- La mention que l'omission par le CLPQS de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte dans le délai de 45 jours donne la possibilité de se prévaloir du recours au Protecteur du citoyen, ou, si cette omission est celle du médecin examinateur, du recours auprès du comité de révision;
- Les recours qui peuvent être exercés par l'usager en désaccord avec les conclusions du CLPQS ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

6.1.5 Transfert d'une plainte concernant les services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'Établissement, le CLPQS transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur et en informe par écrit l'utilisateur, en y indiquant la date du transfert. Il transfère également tout écrit ou document afférent à cette plainte.

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

6.1.6 Avis à une ressource externe

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

6.2 Traitement de la plainte par le CLPQS

6.2.1 Recevabilité de la plainte

Le CLPQS apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par l'utilisateur ou son représentant, les héritiers ou les représentants légaux d'un usager décédé et qu'elle porte sur les services de santé et de services sociaux offerts par l'Établissement ou par une ressource externe à laquelle celui-ci recourt pour la prestation de ces services.

Le CLPQS 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 une copie de sa décision au dossier de plainte de l'utilisateur.

6.2.2 Compétence du CLPQS

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de sa compétence, le CLPQS peut, avec le consentement de la personne concernée, en saisir l'autorité compétente.

6.2.3 Convocations et demande de renseignements

Le CLPQS peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par le CLPQS ou à qui il demande des renseignements est une personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement ou y exerçant sa profession, elle doit donner suite à la demande du CLPQS dans les plus brefs délais. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le CLPQS.

6.2.4 Accès au dossier de l'utilisateur

Le CLPQS a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qu'il contient.

6.2.5 Consultations

Le CLPQS peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire. S'il a été dument autorisé par le conseil d'administration, il peut avoir recours à tout expert externe à l'Établissement.

6.2.6 Examen de la plainte

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

Le CLPQS peut, en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

6.2.7 Questions d'ordre disciplinaire

En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'une personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement soulève des questions d'ordre disciplinaire, le CLPQS en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource externe de qui relèvent les services visés par la plainte pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées.

La direction concernée ou le responsable des ressources humaines ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource externe de qui relève les services visés par la plainte doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et faire périodiquement rapport au CLPQS de l'évolution du dossier.

Le CLPQS doit être informé de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard de la personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement.

Le CLPQS doit informer par écrit l'utilisateur de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure prise à l'égard de la personne concernée.

6.2.8 Conclusions et délai

- Le CLPQS doit informer l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé au plus tard 45 jours après la réception de sa plainte et les accompagner, le cas échéant, des recommandations qu'il a acheminées aux autorités compétentes. Lorsque la plainte est écrite, les conclusions doivent être transmises par écrit;
- Le CLPQS communique, en préservant l'anonymat de l'utilisateur concerné, ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'Établissement ainsi qu'à la plus haute autorité de la ressource externe de qui relèvent les services concernés, le cas échéant;
- Le CLPQS doit informer l'utilisateur du recours qu'il peut exercer auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour y parvenir.

6.2.9 Présomption

Lorsque le CLPQS fait défaut de respecter le délai de 45 jours, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte le jour de l'expiration de ce délai. Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du Protecteur du citoyen.

6.2.10 Rapport ou recommandation

Le CLPQS doit 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. Le CLPQS fait rapport à toute direction ou à tout responsable concerné d'un service de l'Établissement ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services concernés et peut

recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

6.2.11 Refus de donner suite à une recommandation

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

Le comité de vigilance et de la qualité examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le CLPQS et achemine au conseil d'administration les recommandations qu'il juge appropriées dans les circonstances.

6.2.12 Mesures disciplinaires

- Lorsqu'il est informé en cours d'examen qu'une mesure disciplinaire a été prise à l'endroit d'une personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement à la suite d'une plainte d'un usager, le CLPQS peut en informer le conseil d'administration, si la gravité de la plainte le justifie;
- Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'une personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement membre d'un ordre professionnel ou à l'endroit d'une sage-femme le justifie, il la transmet à l'ordre professionnel concerné;
- Si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit d'une personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement membre d'un ordre professionnel, le président-directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel. Le CLPQS doit également en être avisé afin qu'il informe par écrit l'utilisateur.

6.3 Plainte dans le cadre d'une activité de recherche

En vertu du présent règlement, toute personne qui participe à une recherche, que cette personne soit ou non un usager, de même que les héritiers ou les représentants légaux d'un usager décédé qui a participé à une recherche, peut formuler une plainte concernant cette recherche.

6.4 Cheminement d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident

6.4.1 Personne pouvant porter plainte au médecin examinateur

Le médecin examinateur désigné procède à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident formulée par un usager ou toute autre personne qu'un usager ou son représentant.

6.4.2 Évaluation préliminaire

Le médecin examinateur doit, le plus tôt possible après avoir été saisi d'une plainte, procéder à une évaluation préliminaire de celle-ci afin d'en déterminer l'orientation appropriée au regard des informations dont il dispose.

6.4.3 Orientation de la plainte

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

- Examiner la plainte conformément à la présente section;

- Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien membre du CMDP, acheminer la plainte vers ce conseil pour étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin et en transmettre une copie au professionnel qui en fait l'objet;
- Lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer la plainte, avec copie au résident, vers la plus haute autorité de la Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche;
- Rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

6.4.4 Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

Le médecin examinateur qui rejette, sur examen sommaire, une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi doit en informer la personne qui a formulé la plainte et, si la plainte est écrite, lui transmettre un avis écrit. Il verse une copie de sa décision au dossier de plainte et en informe également le CLPQS.

6.4.5 Renvoi disciplinaire

- Après évaluation préliminaire, si le médecin examinateur est d'avis, selon les informations dont il dispose et leur conséquence sur la qualité des soins ou des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, qu'il y a lieu de réorienter la plainte pour étude à des fins disciplinaires, il doit l'acheminer au CMDP, selon les règles applicables dans l'Établissement;
- Lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, il doit l'acheminer ainsi que le dossier vers la plus haute autorité de la Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche;
- Dans tous les cas, il transmet une copie de sa décision au professionnel visé par la plainte;
- Il en informe également la personne qui a formulé la plainte ainsi que le CLPQS.

6.4.6 Rapport de suivi

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

6.4.7 Avis d'examen

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, la personne qui a formulé la plainte ainsi que le professionnel visé par la plainte de sa décision de l'examiner.

L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et préciser les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, le médecin examinateur doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties.

L'avis transmis au professionnel visé par la plainte doit contenir la mention que celui-ci a accès au dossier de plainte et indiquer les modalités de cet accès.

6.4.8 Conciliation des intérêts en cause

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, tenter d'effectuer une conciliation des intérêts en cause. Le médecin examinateur peut, en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

6.4.9 Convocations

Le médecin examinateur peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte.

Lorsque la personne qui est convoquée par le médecin examinateur ou à qui il demande des renseignements est une personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du médecin examinateur. Toute autre personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le médecin examinateur.

6.4.10 Accès au dossier de l'utilisateur

Le médecin examinateur a accès au dossier de l'utilisateur concerné par la plainte et à la communication de tout renseignement ou document qu'il contient.

6.4.11 Consultations

Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire. S'il a été dûment autorisé par le conseil d'administration, il peut consulter tout expert externe à l'Établissement.

6.4.12 Réorientation de la plainte

- En cours d'examen, lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien membre du CMDP, si le médecin examinateur est d'avis, selon la nature des faits examinés et leur conséquence sur la qualité des soins ou des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, qu'il y a lieu de réorienter la plainte pour étude à des fins disciplinaires vers un comité constitué à cette fin par le CMDP, il doit acheminer une copie de la plainte ainsi que du dossier vers ce conseil;
- Toutefois, lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, le médecin examinateur doit acheminer une copie de la plainte ainsi que du dossier vers la plus haute autorité de la Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche;
- Le médecin examinateur doit informer la personne qui a formulé la plainte, le professionnel concerné ainsi que le CLPQS de la nouvelle orientation de la plainte.

6.4.13 Conclusions et délai

Le médecin examinateur doit communiquer ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations à la personne qui a formulé la plainte, au plus tard dans les 45 jours de la date de transfert de la plainte. Il doit également informer cette personne des conditions et des modalités du recours qu'elle peut exercer auprès du comité de révision. Il transmet une copie de ses conclusions au professionnel visé par la plainte ainsi qu'au CLPQS.

6.4.14 Présomption

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de communiquer ses conclusions à la personne dans les 45 jours de la date du transfert de sa plainte, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai. Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du comité de révision.

6.4.15 Rapport ou recommandation

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au CMDP, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou

des services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par l'Établissement. Un exemplaire de ce rapport est également transmis au CLPQS qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10.

Le médecin examinateur peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP de l'Établissement, tout rapport ou recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet une copie au CLPQS.

6.5 Traitement d'une demande de révision de l'examen des plaintes par le comité de révision

6.5.1 Demande de révision par la personne ayant formulé la plainte

Si la personne est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises par le médecin examinateur, elle peut adresser une demande de révision auprès du comité de révision. Cette demande peut être faite par écrit ou verbalement et adressée au président du comité. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur.

6.5.2 Demande de révision par le professionnel

Si le professionnel visé par la plainte est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises par le médecin examinateur, il peut adresser une demande de révision auprès du comité de révision. Cette demande peut être faite par écrit ou verbalement et adressée au président du comité. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur.

6.5.3 Recevabilité de la demande de révision

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

6.5.4 Délai de la demande de révision

La demande de révision doit être faite dans les 60 jours qui suivent la réception des conclusions du médecin examinateur ou la date à laquelle ces conclusions sont réputées lui avoir été transmises. Ce délai est ferme à moins que la personne démontre au comité de révision qu'elle était dans l'impossibilité d'agir.

6.5.5 Assistance par le CLPQS

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

6.5.6 Avis de réception et copies de la demande de révision

Le président du comité de révision avise, par écrit, la personne qui lui a adressé une demande de révision de la date de réception de celle-ci. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et indiquer les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. Il achemine une copie de cet avis et de la demande de révision au médecin examinateur ainsi qu'au CLPQS.

6.5.7 Dossier de plainte

Dans les 5 jours de la réception d'une demande de révision, le médecin examinateur transmet au président du comité de révision le dossier complet de plainte qu'il a constitué.

6.5.8 Révision

Le comité de révision doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte, déterminer si l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits des parties de même que sur les normes professionnelles applicables.

6.5.9 Droit de représentation

Le comité de révision doit permettre à la personne qui a formulé la plainte, au professionnel et au médecin examinateur concernés de présenter leurs observations.

6.5.10 Convocations par le comité de révision

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

6.5.11 Accès au dossier de l'utilisateur 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 qu'il contient.

6.5.12 Orientation de la décision

Le comité de révision doit prendre l'une des décisions 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 CLPQS;
- Acheminer, lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien membre du CMDP, une copie de la plainte ainsi que du dossier vers ce conseil pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin;
- Acheminer, lorsque la plainte concerne un résident, et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, une copie de la plainte ainsi que du dossier vers l'autorité déterminée;
- Recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes toute mesure de nature à les réconcilier.

6.5.13 Décision du comité de révision

Dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, le comité de révision doit rendre une décision motivée et la communiquer par avis écrit aux parties concernées. Le comité de révision transmet une copie de sa décision au CLPQS, au professionnel concerné ainsi qu'au médecin examinateur.

La décision du comité de révision est finale et sans appel.

6.5.14 Rapport ou recommandation

Le comité de révision peut transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP tout rapport ou recommandation qu'il juge utile de préparer dans l'exécution de ses fonctions. Il en transmet une copie au CLPQS.

6.6 Suivi à la personne ayant formulé la plainte

Lorsque la plainte est acheminée vers le CMDP pour étude à des fins disciplinaires par un comité formé par ce conseil, celle-ci doit s'effectuer conformément à la procédure prévue par règlement.

Lors de l'étude de la plainte, il doit être permis à la personne de présenter ses observations. Le médecin examinateur est informé régulièrement du progrès de l'étude de la plainte ou, du moins, de ses principales étapes. Il doit en informer périodiquement la personne qui a formulé la plainte. Tant que l'étude n'est pas terminée, le médecin examinateur doit, tous les 60 jours à compter de la date où cette dernière a été informée de la réorientation de sa plainte, l'informer par écrit et lui faire rapport du progrès de l'étude.

À la suite de l'étude, lorsque le CMDP est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'imposer des mesures disciplinaires, il informe le professionnel concerné et le médecin examinateur de ses conclusions motivées. Si la plainte lui a été acheminée par le comité de révision de l'Établissement, il en informe également ce comité.

Lorsque le CMDP donne son avis sur des mesures disciplinaires que le conseil d'administration devrait imposer, le président-directeur général de l'Établissement avise le professionnel concerné et le médecin examinateur de la décision motivée prise par le conseil d'administration. Si la plainte lui a été acheminée par le comité de révision, il en informe également ce comité. Dans tous les cas, le médecin examinateur doit en informer l'usager et le faire par écrit si la plainte est écrite. Il doit également en informer le CLPQS.

6.7 Transfert à l'ordre professionnel

- Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte le justifie, il doit la transmettre à l'ordre professionnel concerné;
- Lorsque le conseil d'administration prend des mesures disciplinaires à l'égard d'un membre du CMDP, le président-directeur général doit en aviser par écrit l'ordre professionnel. Dans ces cas, le médecin examinateur en informe par écrit la personne qui a formulé la plainte ainsi que le CLPQS.

6.8 Dossier de plainte

6.8.1. Constitution du dossier de plainte

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

6.8.2. Contenu

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

6.8.3. Transmission au Protecteur du citoyen

Le CLPQS doit, dans les 5 jours de la réception de la communication écrite, transmettre au Protecteur du citoyen, une copie complète du dossier de plainte.

6.8.4. Interdiction

Aucun document contenu dans le dossier de plainte ne peut être versé au dossier d'un membre du CMDP ou d'une personne contribuant à la réalisation de la mission de l'Établissement.

Les conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations formulées par un médecin examinateur ou par un comité de révision doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte.

6.8.5. Conservation et destruction

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période prévue au calendrier de conservation de l'Établissement. Aux termes de cette période, le CLPQS voit à sa destruction.

6.9 Rapports annuels sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

6.9.1. Rapport annuel du CLPQS

Au plus tard à la date fixée par le conseil d'administration, le CLPQS prépare et présente au conseil d'administration, pour approbation, son rapport annuel auquel il intègre le bilan annuel de ses activités, le rapport du médecin examinateur ainsi que celui du comité de révision.

Le rapport annuel doit contenir notamment :

- Le nombre des plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées;
- 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;
- Les mesures recommandées par le CLPQS et les mesures prises en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits;
- 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 rapport doit distinguer ce qui concerne l'Établissement de ce qui concerne les installations des établissements privés situées sur son territoire.

6.9.2. Rapport annuel du médecin examinateur

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP, un rapport annuel décrivant notamment :

- Le nombre de plaintes qui lui ont été transférées, qu'il a rejetées sur examen sommaire, qu'il a orientées conformément aux articles 42 à 49 de la LSSSS;
- Les motifs des plaintes qu'il a examinées;
- Ses recommandations ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services;
- Toute autre recommandation que le médecin examinateur juge appropriée.

Ce rapport doit distinguer ce qui concerne l'Établissement de ce qui concerne les installations des établissements privés situées sur son territoire.

Un exemplaire de ce rapport est transmis au CLPQS qui en intègre le contenu au rapport annuel sur la procédure d'examen des plaintes.

6.9.3. Rapport annuel du comité de révision

Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration et, le cas échéant, au CMDP, un rapport annuel décrivant notamment :

- Le nombre de demandes reçues;

- Les motifs de ces demandes;
- Les délais d'étude;
- Les décisions qu'il a rendues;
- Ses recommandations ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services;
- Toute autre recommandation que le comité de révision juge appropriée.

Un exemplaire de ce rapport est transmis au CLPQS qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10 de la LSSSS.

6.10 Dispositions finales

6.10.1. Représailles

Le CLPQS, 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 ou qui entend formuler une plainte ou un signalement, ou qui a collaboré à l'examen d'une plainte ou d'un signalement, fait l'objet de représailles ou de menace de représailles de quelque nature que ce soit.

6.10.2. Serment

Le CLPQS, le CLAPQS, le personnel agissant sous leur autorité, le médecin examinateur, les membres du comité de révision, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 et 47 de la LSSSS doivent prêter le serment prévu à l'annexe 1 du présent règlement avant de commencer à exercer leurs fonctions.

6.10.3. Conflit d'intérêts

Le CLPQS, le CLAPQS, le médecin examinateur, les membres du comité de révision, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 et 47 de la LSSSS doivent révéler tout conflit d'intérêts, réel ou apparent. En particulier, ils le doivent s'ils ont, eux ou leurs proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte.

Déclaration sous serment

(Art. 76.3 ET Annexe I de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*,
RLRQ, chapitre S-4.2)

Je soussigné _____, déclare sous serment que je
remplirai mes fonctions de _____
avec honnêteté, impartialité et justice.

De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai ni ne ferai connaître, sans y être
autorisé par la LSSSS, aucun renseignement confidentiel dont j'aurai eu connaissance
dans l'exercice de mes fonctions au sein du Centre intégré de santé et de services sociaux
de Lanaudière.

En foi de quoi, j'ai signé,

Signature du membre

Affirmé devant moi à _____ e, ____^e jour du mois
de _____ 20_____

Commissaire à l'assermentation pour le Québec

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière**

Québec 