

Commissaire aux plaintes et à la qualité des  
services

## RÈGLEMENT

### PROCÉDURE D'EXAMEN DE PLAINTES DES USAGERS

N° Règlement : <b>REG-009</b> Demandé par le MSSS : <input type="checkbox"/>	Responsable de l'application : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	
N° Procédure découlant : <b>s.o.</b>		
Approuvé par : <b>Conseil d'administration</b>	Date d'approbation : <b>2024-06-13</b>	Date de révision : <b>2027-06-13</b>
Destinataires : Conseil d'administration		

## Table des matières

1.	CONTEXTE .....	6
2.	CHAMP D'APPLICATION.....	7
3.	OBJECTIFS .....	8
4.	PRINCIPES DIRECTEURS .....	8
4.1.	LES FONDEMENTS SUIVANTS INSPIRENT LES ACTIONS POSÉES DANS L'APPLICATION DU PRÉSENT RÈGLEMENT : .....	8
4.2.	LA LSSSS PRÉVOIT QUE LES LIGNES DIRECTRICES SUIVANTES GUIDENT LA GESTION ET LA PRESTATION DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX : .....	8
4.3.	LE RESPECT DES DROITS ET LA SATISFACTION DES USAGERS GUIDENT LES ACTIONS DU CLPQS ET DES MÉDECINS EXAMINATEURS : .....	9
5.	DÉFINITIONS .....	11
5.1.	CMDP.....	11
5.2.	COMITÉ DE DISCIPLINE : .....	11
5.3.	COMITÉ DE RÉVISION .....	11
5.4.	COMITÉ DES RÉSIDENTS .....	11
5.5.	COMITÉ DES USAGERS.....	12
5.6.	COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ (CUCI) .....	12
5.7.	COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ .....	12
5.8.	COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CLPQS).....	12
5.9.	CIUSSS-EMTL .....	12
5.10.	MÉDECIN EXAMINATEUR.....	12
5.11.	MINISTRE.....	12
5.12.	ORGANISME D'ASSISTANCE (CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES-CAAP).....	12
5.13.	PERSONNE VULNÉRABLE.....	13
5.14.	PERSONNE ŒUVRANT POUR LE CIUSSS-EMTL, UN ÉTABLISSEMENT PRIVÉ, UNE RESSOURCE OU UN ORGANISME.....	13
5.15.	PERSONNE PLAIGNANTE .....	13
5.16.	PLAINTE.....	13
5.17.	PLAINTE CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT .....	13
5.18.	PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL (PDG) .....	14
5.19.	PROTECTEUR DU CITOYEN .....	14
5.20.	REPRÉSENTANT DE L'USAGER.....	14
5.21.	RÉSIDENT .....	14
5.22.	RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS.....	14
5.23.	RÉSIDENCE À ASSISTANCE CONTINUE (RAC) .....	14
5.24.	RESSOURCE DE TYPE FAMILIAL (RTF) : .....	15
5.25.	RESSOURCE INTERMÉDIAIRE (RI) : .....	15

5.26.	RESSOURCE OFFRANT DE L'HÉBERGEMENT :	15
5.27.	SERVICES	15
5.28.	TERRITOIRE DU CIUSSS-EMTL	16
5.29.	RESSOURCE EXTERNE	16
5.30.	USAGER	16
5.31.	RÉSIDENCE PRIVÉE D'HÉBERGEMENT	16
6.	ÉNONCÉ	16
6.1.	DISPOSITIONS PARTICULIÈRES	17
6.1.1.	Immunité	17
6.1.2.	Non-contraignabilité	17
6.1.3.	Serment	17
6.1.4.	Conflit d'intérêts	17
7.	FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	18
7.1.	FORMULATION DE LA PLAINTÉ	18
7.1.1.	Acheminement	18
7.2.	CONTENU DE LA PLAINTÉ	18
7.2.1.	Assistance	19
7.2.2.	Information à l'usager	19
7.2.3.	Réception de la plainté	19
7.2.4.	Accusé réception	19
7.2.5.	Avis d'examen	20
7.2.6.	Transfert de la plainté au médecin examinateur	21
7.2.7.	Avis à une ressource externe	21
7.3.	TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE CLPQS	21
7.3.1.	Recevabilité de la plainté	21
7.3.2.	Absence de compétence	21
7.3.3.	Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	22
7.3.4.	Devoir du CLPQS	22
7.3.5.	Convocation	22
7.3.6.	Dossier de l'usager	22
7.3.7.	Consultations	22
7.3.8.	Questions d'ordre disciplinaire	22
7.3.9.	Étude des questions d'ordre disciplinaire	23
7.3.10.	Retrait d'une plainté	23
7.3.11.	Conclusion et délai	23
7.3.12.	Présomption	23
7.3.13.	Rapport ou recommandation	24
7.3.14.	Suivi par le comité de vigilance et de la qualité	24
7.3.15.	Mesures disciplinaires	24
7.4.	LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR CONCERNANT UN MEMBRE DU CMDP OU UN RÉSIDENT	25
7.4.1.	Transmission de la plainté au médecin examinateur	25

7.4.2.	Transmission de la plainte provenant d'un membre du personnel envers un membre du CMDP .....	25
7.4.3.	Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.....	25
7.4.4.	Renvoi disciplinaire .....	25
7.4.5.	Réorientation de la plainte .....	25
7.4.6.	Rapport de suivi .....	26
7.4.7.	Examen par le médecin examinateur.....	26
7.4.8.	Avis d'examen .....	26
7.4.9.	Conciliation.....	26
7.4.10.	Convocation .....	27
7.4.11.	Dossier d'un usager .....	27
7.4.12.	Consultations.....	27
7.4.13.	Réorientation de la plainte .....	27
7.4.14.	Conclusions et délai .....	27
7.4.15.	Présomption .....	28
7.4.16.	Rapport ou recommandation.....	28
7.4.17.	Particularités pour les plaintes de harcèlement psychologique .....	28
7.5.	LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE COMITÉ DE RÉVISION.....	28
7.5.1.	Particularités pour les plaintes provenant d'un établissement privé .....	28
7.6.	LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET SIGNALEMENTS DE MALTRAITANCE .....	29
7.6.1.	Plainte .....	29
7.6.2.	Signalement par l'usager, son représentant ou ses héritiers.....	30
7.6.3.	Signalement par un tiers .....	30
7.6.4.	Confidentialité du signalant.....	30
7.6.5.	Représailles interdites et immunité .....	31
7.6.6.	Mesures Assistances .....	31
7.6.7.	Traitement d'une plainte de maltraitance .....	32
7.7.	LE DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER .....	33
7.7.1.	Constitution du dossier de plainte .....	33
7.7.2.	Confidentialité.....	33
7.7.3.	Contenu du dossier de plainte de l'usager.....	33
7.7.4.	Transmission au Protecteur du citoyen.....	33
7.7.5.	Interdiction.....	33
7.7.6.	Conservation et destruction .....	34
7.8.	RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES .....	34
7.8.1.	Rapport annuel du CLPQS .....	34
7.8.2.	Rapport annuel du médecin examinateur .....	36
7.8.3.	Rapport annuel du comité de révision.....	36
7.9.	DISPOSITIONS FINALES .....	36
7.9.1.	Représailles.....	36
7.9.2.	Devoir d'information .....	36
7.9.3.	Immunité.....	37
7.9.4.	Action civile .....	37
7.9.5.	Réponses et déclarations.....	37
7.9.6.	Recours judiciaire.....	37

8.	RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	38
8.1.	COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES .....	38
8.2.	COMMISSAIRE LOCAL ADJOINT.....	38
8.3.	PROTECTEUR DU CITOYEN .....	38
8.4.	MÉDECIN EXAMINATEUR.....	38
8.5.	COMITÉ DE RÉVISION .....	38
10.	RESPONSABLE DE LA MISE EN APPLICATION.....	39
10.1.	LE BUREAU DU CLPQS .....	39
11.	ENTRÉE EN VIGUEUR.....	39

## 1. CONTEXTE

**Attendu que** la raison d'être des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (ci-après CIUSSS-EMTL) est la personne qui les requiert ;

**Attendu que** le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit ;

**Attendu que** l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins ;

**Attendu que** le CIUSSS-EMTL a pour fonction d'assurer la prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient accessibles, continus et respectueux des droits des usagers ;

**Attendu que** tout usager 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 sécuritaire, personnalisée, en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement du CIUSSS-EMTL ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose ;

**Attendu que** l'utilisateur a le droit de porter plainte sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert du CIUSSS-EMTL, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre, organisme, société ou personne ou d'une résidence privée pour aînés auquel le CIUSSS-EMTL a recouru ;

**Attendu que** la plainte ou un signalement formulé en application de la procédure d'examen des plaintes peut porter sur les services de santé ou les services sociaux qu'un usager a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement privé situé sur le territoire du CIUSSS-EMTL.

**Attendu que** le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (ci-après CLPQS) est responsable du traitement des plaintes et signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par le CIUSSS-EMTL ou les établissements privés de son territoire en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*.

**Attendu que** la révision du règlement d'examen des plaintes des usagers s'effectue dans le cadre d'ajout de dispositions législatives visant les établissements privés et de précisions concernant les responsabilités du CLPQS.

**Attendu qu'**il relève de la responsabilité du conseil d'administration du CIUSSS-EMTL de s'assurer de la qualité des services, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes ;

**Attendu que** le conseil d'administration doit établir par règlement une procédure

d'examen des plaintes des usagers.

**Attendu que** le conseil d'administration doit prendre les mesures nécessaires pour préserver en tout temps l'indépendance du CLPQS, du commissaire adjoint et du médecin examinateur dans l'exercice de leurs fonctions.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

Le règlement doit être interprété et appliqué conformément aux dispositions contenues dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (R.L.R.Q., c.S-4.2) (LSSSS), le *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements* (R.L.R.Q., c.S-5, r.5), ainsi que toutes autres lois et règlements devant être considérés, notamment :

*Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* (R.L.R.Q., c. O-7.2);

*Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (R.L.R.Q., c. L-6.3);

*Loi visant à renforcer le régime des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés.* (L.Q. 2020, c24);

*Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement.* (R.L.R.Q., P-9.2.1);

*Loi sur les archives* (R.L.R.Q., c. A-21.1);

*Code des professions* (R.L.R.Q., c. C-26);

*Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (R.L.R.Q., c. P-31.1);

*Loi sur le Protecteur du citoyen* (R.L.R.Q., c. P-32);

Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité du CIUSSS-EMTL;

Politique et promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail du CIUSSS-EMTL;

Procédure de gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et de violence du CIUSSS-EMTL;

Règlement sur la régie interne du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) du CIUSSS-EMTL;

Règlement sur les règles de fonctionnement du comité de révision;

Règlement sur le traitement des plaintes concernant les résidents;

Code d'éthique du CIUSSS-EMTL.

### 3. OBJECTIFS

Le présent règlement a pour objet d'établir la procédure à suivre pour la mise en œuvre des fonctions reliées à l'examen des plaintes des usagers par le CIUSSS-EMTL, conformément à la LSSSS, le Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements, et les règlements du conseil d'administration du CIUSSS-EMTL.

### 4. PRINCIPES DIRECTEURS

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

- L'examen des plaintes doit être perçu comme un moyen contribuant à l'amélioration des services et à l'assurance de leur qualité.
- Les insatisfactions exprimées par les usagers et leurs représentants fournissent des informations utiles devant être utilisées pour évaluer et améliorer la qualité des services et leur organisation.
- Toute personne œuvrant pour le CIUSSS-EMTL, un établissement privé, une ressource ou un organisme porte la responsabilité de traiter les insatisfactions des usagers.
- Il appartient aux membres du personnel, à leur supérieur immédiat, aux médecins et aux dentistes de répondre aux besoins des usagers, de déceler les insatisfactions, d'écouter leur mécontentement, de manifester une approche favorisant la conciliation et d'apporter une réponse au fur et à mesure qu'ils s'expriment. Si l'utilisateur est insatisfait de la réponse fournie, il est informé de son droit de s'adresser au CLPQS et il peut en tout temps s'adresser à lui.
- Le CLPQS et/ou le médecin examinateur traitent les plaintes et les insatisfactions avec diligence.
- Le CLPQS et le médecin examinateur exercent les fonctions qui leur sont attribuées par le présent règlement avec diligence. Ils agissent en tout temps avec rigueur.
- Le CLPQS et le médecin examinateur exercent leurs fonctions en conformité avec les principes de la LSSSS.

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

- La raison d'être des services est la personne qui les requiert ;
- Le respect de l'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, de ses besoins et de sa sécurité ;
- L'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant ;
- L'utilisateur doit par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

#### **4.3. Le respect des droits et la satisfaction des usagers guident les actions du CLPQS et des médecins examinateurs :**

- Les principaux droits des usagers reconnus par la loi sont les suivants :
- Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources ;
- Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire, et ce, en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose ;
- Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux, et ce, en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose ;
- Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. Il incombe à tout établissement, lorsqu'une demande lui est adressée, de voir à ce que soient fournis ces soins ;
- L'utilisateur a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et conséquences généralement associées à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant ;
- L'utilisateur a le droit d'être informé, le plus tôt possible de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçue ainsi que des mesures prises pour réduire l'impact des conséquences découlant d'un tel accident. Il a également le droit d'être informé des mesures prises pour prévenir la récurrence d'un tel accident ;
- Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention;

- Nul ne peut entraver l'accès d'une personne à un lieu auquel elle a droit d'accéder et/ou sont offerts des services de santé ou des services sociaux ;
- L'usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être. Il a notamment le droit de participer à l'élaboration et la modification de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisés ;
- Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service ;
- Tout usager inapte a le droit d'être représenté dans l'exercice de ses droits ;
- Tout usager a le droit d'être hébergé dans un établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette de retourner de façon sécuritaire à domicile ou jusqu'à ce qu'une place lui soit attribuée dans un autre milieu pouvant lui fournir les services requis par son état de santé ;
- Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, et ce, en tenant compte de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 76 de la LMRSSS ;
- Tout usager de 14 ans et plus a le droit d'avoir accès à son dossier d'usager ;
- Tout usager a le droit d'être assisté d'un professionnel qualifié fourni par l'établissement pour l'aider à comprendre les renseignements consignés dans son dossier d'usager ;
- Tout usager a le droit à la confidentialité de son dossier. Sauf les exceptions prévues par la loi, nul ne peut avoir accès au dossier d'un usager sans son consentement ;
- Tout usager a le droit de porter plainte sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auxquels l'établissement recourt, notamment par entente pour la prestation de ces services ;
- L'usager qui le requiert a le droit à l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte ;
- L'usager a le droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans faire l'objet de représailles ;
- Toute personne, dont l'état le requiert, a le droit de recevoir des soins de fin de vie, sous réserve des exigences particulières de la loi. Pour la période précédant de quelques jours le décès d'une personne qui reçoit des soins de fin de vie, tout établissement doit lui offrir une chambre qu'elle est seule à occuper ;

- Toute personne a le droit de recevoir des soins et des services dans un milieu qui est exempt de maltraitance et dans lequel la culture de bienveillance est mise de l'avant ;
- Toute personne âgée et toute personne en situation de handicap a le droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Elle a le droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.

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

Le respect des valeurs et principes prévus au code d'éthique du CIUSSS-EMTL ou de l'établissement privé guide les actions du CLPQS et du médecin examinateur.

## **5. DÉFINITIONS**

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

### **5.1. CMDP**

Le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS-EMTL.

### **5.2. Comité de discipline :**

Comité formé par le CMDP en application du règlement de la régie interne du CMDP afin d'étudier une plainte formulée contre un médecin, dentiste ou pharmacien qui lui a été acheminée à cette fin par le médecin examinateur ou le comité de révision.

### **5.3. Comité de révision**

Le comité institué par le conseil d'administration du CIUSSS-EMTL pour réviser en 2<sup>e</sup> instance le traitement accordé par le médecin examinateur du CIUSSS-EMTL à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par le CIUSSS-EMTL.

### **5.4. Comité des résidents**

Comité institué par l'établissement pour chaque installation où sont hébergés des usagers. Ce comité exerce les fonctions de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations ainsi que défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents de l'installation.

### **5.5. Comité des usagers**

Le comité institué pour le CIUSSS-EMTL, et qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend lorsqu'il désire porter plainte.

### **5.6. Comité des usagers du centre intégré (CUCI)**

Comité institué en vertu de l'article 60 de la LMRSSS et qui exerce les fonctions prévues à l'article 212 de la LSSSS.

### **5.7. Comité de vigilance et de la qualité**

Le comité créé par le CIUSSS-EMTL, et qui a principalement pour fonction d'assurer le suivi des recommandations du CLPQS ou du Protecteur des usagers auprès du conseil d'administration, relativement aux plaintes et aux interventions relevant de leur compétence respective.

### **5.8. Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)**

Le CLPQS nommé par le conseil d'administration du CIUSSS-EMTL, veille notamment à l'application de la procédure d'examen des plaintes et exerce les fonctions prévues conformément à l'article 33 de la LSSSS, incluant les commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services nommés par le conseil d'administration, lesquels sont désignés comme « commissaires adjoints ».

Le CLPQS est responsable de l'application de la Procédure d'examen des plaintes pour les sections en vertu desquelles il a compétence.

### **5.9. CIUSSS-EMTL**

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

### **5.10. Médecin examinateur**

Médecin désigné par le conseil d'administration qui est responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident du CIUSSS-EMTL. Cette définition inclut le médecin examinateur substitut.

### **5.11. Ministre**

Le ministre de la Santé et des Services Sociaux (le Ministre).

### **5.12. Organisme d'assistance (Centre d'accompagnement aux plaintes-CAAP)**

Un organisme mandaté par le ministre pour assister et accompagner, sur demande, un usager qui désire porter plainte auprès d'un établissement ou du

Protecteur des usagers, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le comité de révision ou le CMDP du CIUSSS-EMTL.

**5.13. Personne vulnérable**

Une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique.

**5.14. Personne œuvrant pour le CIUSSS-EMTL, un établissement privé, une ressource ou un organisme**

Médecin, dentiste, pharmacien, sage-femme, membre du personnel, résident, stagiaire, bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit des services à un usager pour le compte du CIUSSS-EMTL, d'un établissement privé, d'une ressource ou d'un organisme, selon le cas.

**5.15. Personne plaignante**

Une personne qui formule une plainte au CLPQS ou au médecin examinateur en application du présent règlement

**5.16. Plainte**

Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur, un membre du personnel ou son représentant auprès du CLPQS, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert du CIUSSS-EMTL, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel le CIUSSS-EMTL a recouru pour la prestation de services, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant 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 personne morale. La plainte peut être écrite ou verbale.

**5.17. Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident**

Constitue une plainte, l'expression auprès du CLPQS 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 du CIUSSS-EMTL, du CMDP et du département ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien ou d'un résident.

#### **5.18. Président-directeur général (PDG)**

Le président-directeur général du CIUSSS-EMTL.

#### **5.19. Protecteur du citoyen**

Le Protecteur du citoyen nommé en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* exerce les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux conformément à la *Loi sur le Protecteur des usagers* en matière de services sociaux

#### **5.20. Représentant de l'utilisateur**

Représentant de l'utilisateur au sens du *Code civil du Québec* ou représentant présumé au sens de l'article 12 de la LSSSS sous réserve des priorités prévues par le *Code civil du Québec*.

#### **5.21. Résident**

Toute personne titulaire d'un doctorat en médecine, en médecine dentaire ou son équivalent qui effectue un stage en vue de l'obtention d'un permis délivré par le Collège des médecins du Québec ou par l'Ordre des dentistes du Québec ou toute personne titulaire d'un baccalauréat en pharmacie ou son équivalent qui effectue un stage en vue de l'obtention d'un certificat ou d'un diplôme en pharmacie.

#### **5.22. Résidence privée pour aînés**

Tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de soixante-cinq ans et plus et où sont offerts par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres ou de logements, différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes, définies par règlement: services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide-domestique, services de sécurité ou services de loisirs. Le coût de ces services peut être inclus dans le loyer ou être payé suivant un autre mode. Il s'agit des résidences visées à l'article 346.0.1 de la LSSSS.

#### **5.23. Résidence à assistance continue (R.A.C)**

Milieu de vie épisodique spécialisé offrant des services d'adaptation et de réadaptation intensifs. La R.A.C accueille prioritairement des usagers avec une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique, présentant une problématique comportementale importante qui compromet leur développement et leur intégration sociale.

#### **5.24. Ressource de type familial (RTF) :**

Les ressources de type familial se composent des familles d'accueil et des résidences d'accueil.

- Peuvent être reconnues à titre de famille d'accueil, une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf enfants en difficulté qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie favorisant une relation de type parental dans un contexte familial.
- Peuvent être reconnues à titre de résidence d'accueil, une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf adultes ou personnes âgées qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel.

#### **5.25. Ressource intermédiaire (RI) :**

Toute ressource exploitée par une personne physique comme travailleur autonome ou par une personne morale ou une société de personnes et qui est reconnue par une agence pour participer au maintien ou à l'intégration dans la communauté d'usagers par ailleurs inscrits aux services d'un établissement public en leur procurant un milieu de vie adapté à leurs besoins et en leur dispensant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition.

#### **5.26. Ressource offrant de l'hébergement :**

Ressource offrant de l'hébergement déterminée par règlement du gouvernement au sens de l'article 346.0.21 de la LSSSS. Ce type de ressource inclut notamment les ressources privées offrant de l'hébergement en dépendance au sens du règlement sur la certification des ressources communautaires ou privées offrant de l'hébergement en dépendance.

#### **5.27. Services**

Les services de santé ou les services sociaux offerts par le CIUSSS-EMTL, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou par tout autre organisme, société ou personne auxquels le CIUSSS-EMTL recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la LSSSS.

Dans le cadre de ces ententes, la procédure d'examen des plaintes des usagers ne vise pas 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 morale.

### **5.28. Territoire du CIUSSS-EMTL**

Territoire du réseau de services de santé de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

### **5.29. Ressource externe**

Une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou les personnes auxquelles recourt le CIUSSS-EMTL pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la LSSSS, sauf les services donnés 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 morale.

### **5.30. Usager**

Toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services d'un établissement, d'une ressource ou d'un organisme, selon le cas. Ce terme comprend également toute personne qui participe à une recherche menée par l'établissement ou en collaboration avec celui-ci au sens de l'article 34 de la LSSSS.

Pour les fins de l'application de la section 7.4, 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 qui exerce sa profession.

### **5.31. Résidence privée d'hébergement**

Résidence ou centre exploité par le CIUSSS-EMTL, permettant à des personnes de recevoir différents services de santé ou services sociaux conformément et pour les fins prévues à l'article 454 de la LSSSS.

## **6. ÉNONCÉ**

Le conseil d'administration d'un établissement doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes pour l'application de la section 7.1 et après consultation du CMDP pour l'application de la section 7.4 du présent règlement.

La procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'utilisateur de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du CLPQS sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert.

Cette procédure doit aussi permettre aux héritiers ou aux représentants légaux d'un usager décédé de formuler une plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant ou sur toute recherche visée au deuxième alinéa à laquelle il a participé.

Lorsqu'un établissement exerce des activités de recherche, la procédure doit également permettre à toute personne qui participe à une recherche de formuler une plainte concernant cette recherche, que cette personne soit ou non un usager.



Le conseil d'administration du CIUSSS-EMTL doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du CLPQS et du personnel qui agit sous son autorité dans l'exercice de ses fonctions. À cette fin, le conseil d'administration du CIUSSS-EMTL doit notamment s'assurer que le CLPQS exerce de façon exclusive les fonctions prévues à l'article 33 de la LSSSS et que le personnel qui agit sous son autorité n'exerce aucune autre fonction au sein de l'établissement.

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

## **6.1. Dispositions particulières**

### **6.1.1. Immunité**

Le CLPQS, le médecin examinateur, un consultant ou un expert visé aux articles 32, 47 et 214 de la LSSSS, un membre d'un comité du CMDP ainsi que le conseil d'administration 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.

### **6.1.2. Non-contrainabilité**

Sauf lorsque la loi l'exige ou lorsque la vie, la sécurité ou l'intégrité d'une personne est en jeu, les personnes visées à l'article précédent ne peuvent être contraintes devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'elles ont obtenu dans l'exercice de leurs fonctions ni de produire un document contenant un tel renseignement.

### **6.1.3. Serment**

Le CLPQS, le médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 et 47 de la LSSSS et un membre du comité du CMDP doivent prêter le serment prévu à l'annexe I du présent règlement, avant de commencer à exercer leurs fonctions.

### **6.1.4. Conflit d'intérêts**

Le CLPQS, le médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé, un membre d'un comité du CMDP ainsi qu'un membre du conseil d'administration doivent révéler tout conflit d'intérêts, réel ou apparent.

En particulier, ils le doivent s'ils ont, eux-mêmes ou leurs proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet de la plainte.

## **7. FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

### **7.1. Formulation de la plainte**

Lorsqu'un usager ou représentant manifeste l'intention de formuler une plainte, il est référé au CLPQS. Tout intervenant doit fournir à l'usager les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement aux services du CLPQS. À cette fin, le CLPQS prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la formulation de la plainte et à son traitement soient portées à la connaissance du public et à celle des intervenants.

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

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

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

#### **7.1.1. Acheminement**

Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite ou verbale d'un usager doit l'acheminer sans délai au CLPQS.

Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment l'urgence ou l'état de l'usager, un intervenant peut lui-même consigner par écrit la plainte verbale de l'usager en remplissant le formulaire prévu à cet effet et le transmettre sans délai au CLPQS.

### **7.2. Contenu de la plainte**

Une plainte peut contenir notamment les éléments suivants :

- la date de formulation ;
- le nom, prénom, adresse, courriel et numéro de téléphone de l'usager ;
- le numéro de l'unité de soins ou de la ressource d'hébergement où l'usager peut être joint, s'il y a lieu ;

- dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'utilisateur, les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de ce représentant;
- les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme communautaire d'assistance qui assiste l'utilisateur, s'il y a lieu;
- la date ou les dates auxquelles s'est produit l'incident ou les incidents ayant entraîné la plainte ;
- l'objet de l'insatisfaction de l'utilisateur;
- un exposé des faits;
- les résultats escomptés, s'il y a lieu.
- tout autre renseignement jugé pertinent.

#### **7.2.1. Assistance**

Le CLPQS doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris auprès du comité de révision.

Le CLPQS doit informer l'utilisateur de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance de la région.

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté par toute personne de son choix.

#### **7.2.2. Information à l'utilisateur**

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

#### **7.2.3. Réception de la plainte**

Sur réception d'une plainte, le CLPQS enregistre la date de réception sur le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte, apprécie la recevabilité, avise l'utilisateur ou son représentant des motifs de sa décision.

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

#### **7.2.4. Accusé réception**

Suite à l'enregistrement d'une plainte, le CLPQS doit, de manière diligente en informer par écrit l'utilisateur, à moins que ses conclusions ne

lui aient été transmises dans les soixante-douze (72) heures de la réception de sa plainte.

Cet avis doit indiquer :

- la date de réception de la plainte ;
- la date du transfert de la plainte au médecin examinateur, lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par le CIUSSS-EMTL ;
- les délais prescrits par la loi pour examiner la plainte, soit quarante-cinq (45) jours civils à compter de la date de réception de la plainte ou, le cas échéant, de la date de transfert au médecin examinateur ;
- la mention que l'omission par le CLPQS de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte dans le délai de quarante-cinq (45) jours donne ouverture au recours auprès du Protecteur du citoyen ou, si cette omission est celle du médecin examinateur, ouverture au recours auprès du comité de révision ;
- dans tous les cas, les recours qui peuvent être exercés par l'utilisateur en désaccord avec les conclusions du CLPQS ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

#### **7.2.5. Avis d'examen**

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

Lorsque la plainte concerne un établissement privé, une ressource intermédiaire, une ressource de type familial, une résidence privée d'hébergement, une ressource offrant de l'hébergement, une résidence privée pour aînés, un organisme communautaire ou tout autre organisme, société ou personne auquel le CIUSSS-EMTL recourt, le CLPQS doit aviser l'autorité concernée de la réception d'une plainte la concernant.

S'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'utilisateur, il lui communique une copie de la plainte. Le CLPQS doit informer l'autorité concernée qu'elle peut fournir ses observations relatives à la plainte ainsi que des modalités pour fournir de telles observations. À cette fin, le CLPQS choisit les modalités favorisant l'expression des observations des parties.

### **7.2.6. Transfert de la plainte au médecin examinateur**

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident exerce sa profession dans un centre exploité par le CIUSSS-EMTL, le CLPQS transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur. Il transfère également tout écrit, document ou information afférant 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 conformément aux dispositions de la section 7.3, à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que cette plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

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

### **7.2.7. Avis à une ressource externe**

Lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe auxquels le CIUSSS-EMTL recourt pour la prestation de services, le CLPQS transmet un avis à l'autorité concernée ou, s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'utilisateur, lui communique une copie de la plainte.

## **7.3. Traitement de la plainte par le CLPQS**

### **7.3.1. Recevabilité de la plainte**

Le CLPQS apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un usager et qu'elle porte sur les services offerts par le CIUSSS-EMTL, ou par une ressource externe à laquelle le CIUSSS-EMTL recourt pour la prestation de ces services.

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

### **7.3.2. Absence de compétence**

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence du CIUSSS-EMTL, le CLPQS peut, avec le consentement de la personne concernée, en saisir l'autorité compétente. Il offre l'assistance nécessaire à l'utilisateur lors de la référence.

### **7.3.3. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi**

Le CLPQS peut rejeter, sur l'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.

### **7.3.4. Devoir du CLPQS**

Sur réception d'une plainte, le CLPQS l'examine avec diligence. Il apprécie le fondement de celle-ci dont il est saisi et, compte tenu des faits et des 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. Le CLPQS peut, en outre, formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

### **7.3.5. Convocation**

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 qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel du CIUSSS-EMTL, ou qui y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du CLPQS.

Toute autre personne doit, sauf motif valable, assister à une rencontre que convoque le CLPQS.

### **7.3.6. Dossier de l'utilisateur**

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

### **7.3.7. Consultations**

Le CLPQS 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 au CIUSSS-EMTL.

### **7.3.8. Questions d'ordre disciplinaire**

En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le CLPQS en

saisit l'autorité compétente du CIUSSS-EMTL, ou la ressource externe pour évaluation et décision.

### **7.3.9. Étude des questions d'ordre disciplinaire**

L'autorité visée à l'article 7.3.8 du présent règlement doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et elle doit faire périodiquement rapport au CLPQS de l'évolution et de l'issue de ce dossier.

### **7.3.10. Retrait d'une plainte**

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

### **7.3.11. Conclusion et délai**

Le CLPQS doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il doit communiquer les conclusions de son examen à l'utilisateur qui a formulé la plainte au plus tard quarante-cinq (45) jours de la réception de celle-ci, accompagnées, le cas échéant, des recommandations qu'il a acheminées au conseil d'administration ainsi qu'à la direction ou au responsable des services en cause du CIUSSS-EMTL, ou, selon le cas, à la plus haute autorité de la ressource externe.

Il doit également informer l'utilisateur du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen ainsi que des moyens pour le mettre en œuvre. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit.

Si le CLPQS ne parvient pas à communiquer ses conclusions motivées à l'utilisateur dans les quarante-cinq (45) jours de la date de réception de la plainte, il transmet un avis écrit au plaignant indiquant les raisons la date à laquelle il estime être en mesure de lui transmettre:

### **7.3.12. Présomption**

Lorsque le CLPQS fait défaut de respecter le délai prévu, et qu'il n'a pas demandé de prolongation de délai, 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. Toutefois, le CLPQS doit poursuivre l'examen de la plainte et transmettre les conclusions s'y rattachant. Un avis de délai est transmis au plaignant.

### **7.3.13. Rapport ou recommandation**

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

Dans les trente (30) jours de la réception d'une recommandation formulée à son attention par le CLPQS, le conseil d'administration ou, selon le cas, la direction ou le responsable des services concernés, de la ressource ou encore toute autre personne visée par cette recommandation, doit informer par écrit le CLPQS des suites qu'il entend donner à cette recommandation et, s'il n'entend pas y donner suite, les informer du ou des motif(s) justifiant sa décision.

Lorsque, après avoir fait une recommandation visée au présent article, le CLPQS juge qu'aucune suite satisfaisante n'a été donnée ou que le motif justifiant la décision de ne pas y donner suite ne le satisfait pas, il peut en aviser par écrit le conseil d'administration.

Le conseil d'administration examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le CLPQS et prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances, en tenant compte, le cas échéant, des recommandations formulées par le comité de vigilance et de la qualité.

### **7.3.14. Suivi par le comité de vigilance et de la qualité**

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

### **7.3.15. Mesures disciplinaires**

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé du CIUSSS-EMTL et/ou d'un membre d'un ordre professionnel est justifiée, il la transmet à l'ordre professionnel concerné.

Si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit du membre du personnel concerné, le PDG doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel. Le CLPQS doit également en être avisé afin qu'il en informe par écrit l'utilisateur.



## **7.4. Le Traitement d'une plainte par le médecin examinateur concernant un membre du CMDP ou un résident.**

### **7.4.1. Transmission de la plainte au médecin examinateur**

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le CLPQS la transfère sans délai pour examen au médecin examinateur et en informe par écrit la personne plaignante en y indiquant la date du transfert.

### **7.4.2. Transmission de la plainte provenant d'un membre du personnel envers un membre du CMDP**

Le CLPQS transfère également au médecin examinateur toute plainte provenant d'un membre du personnel et qui viserait un médecin, dentiste, pharmacien ou résident. Les démarches suivantes s'appliquent aux membres du personnel en faisant les adaptations nécessaires (voir clause 5.30).

### **7.4.3. Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi**

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

### **7.4.4. Renvoi disciplinaire**

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.

### **7.4.5. Réorientation de la plainte**

Après évaluation préliminaire, le médecin examinateur peut, s'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles d'emporter l'imposition d'une sanction disciplinaire, choisir d'acheminer la plainte qui concerne un membre du CMDP (ci-après nommé le professionnel) auprès de ce conseil pour qu'il procède à son étude conformément aux règlements de ce conseil. Lorsque la plainte concerne un résident, il peut, de la même manière, l'acheminer à l'autorité compétente, selon la procédure adoptée par le conseil d'administration du CIUSSS-EMTL. Dans tous les cas, il transmet 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.

Lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, le médecin examinateur doit acheminer la plainte, avec copie au résident, à la direction de l'enseignement.

#### **7.4.6. Rapport de suivi**

Le médecin examinateur doit, tous les soixante (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.

#### **7.4.7. Examen par le médecin examinateur**

Le médecin examinateur peut, après évaluation préliminaire d'une plainte décider de procéder à son examen de manière décrite aux articles à la section 7.4.8 à 7.4.15 du présent règlement.

#### **7.4.8. Avis d'examen**

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai le professionnel visé par la plainte de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que le professionnel peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, le médecin examinateur doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations du professionnel. L'avis transmis au professionnel visé par la plainte doit contenir la mention que celui-ci a accès à une copie de la plainte de l'utilisateur et indiquer les modalités de cet accès.

Le médecin examinateur peut également rencontrer la personne qui a déposé la plainte envers le professionnel afin de compléter son enquête.

#### **7.4.9. Conciliation**

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

#### **7.4.10. Convocation**

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 qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel du CIUSSS-EMTL ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du médecin examinateur. Toute autre personne doit, sauf motif valable, assister à une rencontre que convoque le médecin examinateur.

#### **7.4.11. Dossier d'un usager**

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

#### **7.4.12. Consultations**

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 au CIUSSS-EMTL.

#### **7.4.13. Réorientation de la plainte**

S'il est d'avis que les faits soumis à son examen sont susceptibles d'emporter l'imposition d'une sanction disciplinaire, le médecin examinateur peut, en cours d'examen, transférer la plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 7.4.4 du présent règlement.

#### **7.4.14. Conclusions et délai**

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et doit communiquer ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations à la personne qui a formulé la plainte, au plus tard quarante-cinq (45) jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par le CLPQS. Il communique également au professionnel visé par la plainte ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations. Il doit également informer les parties du recours dont elles peuvent se prévaloir auprès du comité de révision et des moyens pour l'exercer. Le médecin examinateur transmet au CLPQS une copie de ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations.

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

concerne un résident, ces conclusions et recommandations sont transmises à la direction de l'enseignement du CIUSSS-EMTL.

#### **7.4.15. Présomption**

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 7.4.14 du présent règlement, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte. Cette personne ainsi que le professionnel visé par la plainte peuvent alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision. Toutefois, le médecin examinateur doit poursuivre l'examen de la plainte et transmettre les conclusions s'y rattachant. Un avis de délai est transmis au plaignant.

#### **7.4.16. Rapport ou recommandation**

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

#### **7.4.17. Particularités pour les plaintes de harcèlement psychologique**

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

### **7.5. Le traitement d'une plainte par le comité de révision**

Les modalités de révision d'une plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident sont prévues au *Règlement de fonctionnement du comité de révision* du CIUSSS-EMTL. Le CLPQS doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à un plaignant pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute démarche relative à celle-ci. Le CLPQS doit informer le plaignant de la possibilité d'être assisté et accompagné par le CAAP. Toute personne a le droit d'être accompagnée et assistée par une personne de son choix dans les démarches relatives à sa demande de révision.

#### **7.5.1. Particularités pour les plaintes provenant d'un établissement privé**

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

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

## **7.6. Le traitement des plaintes et signalements de maltraitance**

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

### **7.6.1. Plainte**

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

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

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

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

La plainte est alors examinée conformément à la section 7.3 *Traitement d'une plainte par le CLPQS* ou à la section 7.4 *Traitement d'une plainte par le médecin examinateur*, selon le cas.

### **7.6.2. Signalement par l'utilisateur, son représentant ou ses héritiers**

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

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

### **7.6.3. Signalement par un tiers**

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

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

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

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

### **7.6.4. Confidentialité du signalant**

Le CLPQS doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui fait une plainte ou un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. En vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, il peut toutefois

communiquer l'identité de cette personne au corps de police et aux instances concernées, le cas échéant.

#### **7.6.5. Représailles interdites et immunité**

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

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

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

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

#### **7.6.6. Mesures Assistances**

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

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

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

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

#### **7.6.7. Traitement d'une plainte de maltraitance**

Lorsqu'une plainte est déposée conformément à la section 7.3 *Traitement de la plainte par le CLPQS*, elle est traitée conformément à celle-ci. Lorsque la plainte vise un médecin, dentiste, pharmacien ou résident, elle est traitée par un médecin examinateur. Le médecin examinateur procède alors à l'examen de celle-ci conformément aux étapes indiquées ci-dessus et à la section 7.4 *Traitement de la plainte par le médecin examinateur*. Lorsque le médecin examinateur constate, en cours d'examen, qu'une plainte soulève des aspects administratifs ou organisationnels relevant de la compétence du CLPQS, il en informe ce dernier. Le CLPQS peut alors utiliser son pouvoir d'intervention.

##### **7.6.7.1. Traitement d'un signalement de maltraitance**

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

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

Le CLPQS peut également demander la collaboration du médecin examinateur conformément à la section 5.17 *Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident*.



## **7.7. Le dossier de plainte d'un usager**

### **7.7.1. Constitution du dossier de plainte**

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

Le dossier de plainte d'un usager est confidentiel. Les dispositions des articles 17 à 28 et 76.8 de la LSSSS s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à tout dossier de plainte maintenu par le CIUSSS-EMTL.

### **7.7.2. Confidentialité**

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

Toute demande de copie du dossier de plainte est adressée au responsable de la protection des renseignements personnels et de l'accès aux documents du CIUSSS-EMTL (accès au dossier médical).

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

### **7.7.3. Contenu du dossier de plainte de l'utilisateur**

Sous réserve du règlement prit en vertu du *paragraphe 23°* de l'article 505 de la LSSSS, le dossier de plainte de l'utilisateur 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.

### **7.7.4. Transmission au Protecteur du citoyen**

Le CLPQS doit, dans les cinq (5) jours de la réception de la communication écrite visée au *paragraphe 4°* du deuxième alinéa de l'article 10 de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* transmettre au Protecteur du citoyen une copie complète du dossier de plainte.

### **7.7.5. Interdiction**

Aucune mention du dépôt d'une plainte et aucun document inclus au

dossier de plainte d'un usager ne peuvent être versés à son dossier d'usager, au dossier d'un membre du personnel ou du CMDP du CIUSSS-EMTL. Toutefois, les conclusions motivées d'un médecin examinateur et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent ainsi que, le cas échéant, l'avis du comité de révision doivent être versés au dossier du professionnel visé par la plainte.

#### **7.7.6. Conservation et destruction**

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période prévue aux règlements du CIUSSS-EMTL par le CLPQS. Au terme de cette période, le CLPQS voit à sa destruction.

### **7.8. Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services**

Au plus tard à la date fixée par le conseil d'administration, le CLPQS prépare le rapport prévu à l'article 76.11 de la LSSSS.

#### **7.8.1. Rapport annuel du CLPQS**

Une fois par année ou chaque fois qu'il le requiert, le CLPQS doit transmettre au conseil d'administration un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits décrivant, notamment, le nombre et les motifs des plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées ou abandonnées. Le rapport annuel doit indiquer les délais d'examen, les suites qui ont été données ainsi que le nombre de plaintes et les motifs de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du CLPQS ayant pour objet d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le CLPQS estime appropriée.

En vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance*, le CLPQS doit prévoir une section dans son rapport annuel traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement. Cette section doit faire état notamment des éléments suivants :

- Le nombre de plaintes et de signalements concernant des cas de

maltraitance qui sont en cours d'examen ou de traitement au début et à la fin de l'exercice financier ainsi que le nombre de plaintes et de signalements reçus pour de tels cas au cours de l'exercice financier, par milieu de vie et par type de maltraitance ;

- Le nombre d'interventions effectuées de sa propre initiative concernant des cas de maltraitance qui sont en cours de réalisation au début et à la fin de l'exercice financier ainsi que le nombre d'interventions effectuées de sa propre initiative pour de tels cas au cours de l'exercice financier, par milieu de vie et par type de maltraitance ;
- Le nombre de plaintes et de signalements concernant des cas de maltraitance reçus, examinés ou traités, rejetés sur examen sommaire, refusés ou abandonnés, par type de maltraitance ;
- La nature des principales recommandations qu'il a formulées concernant des cas de maltraitance au conseil d'administration, à la direction ou au responsable des services en cause ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services ayant fait l'objet de plaintes ou de signalements concernant des cas de maltraitance, par type de maltraitance ;
- Tout autre élément déterminé par le ministre Le CLPQS intègre dans son rapport annuel le contenu du rapport annuel du médecin examinateur et du comité de révision.

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

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

Un exemplaire de ce rapport annuel est transmis au Protecteur du citoyen par le conseil d'administration du CIUSSS-EMTL

### **7.8.2. Rapport annuel du médecin examinateur**

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au CMDP un rapport annuel décrivant, notamment, le nombre de plaintes qui lui ont été transférées, le nombre de celles qu'il a rejetées sur examen sommaire, le nombre de celles qu'il a orientées conformément aux articles 7.4.4 et 7.4.5 du présent règlement ainsi que les motifs des plaintes qu'il a examinées. Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du médecin examinateur ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou des services dispensés dans un centre exploité par le CIUSSS-EMTL. Le rapport annuel peut contenir toute autre recommandation que le médecin examinateur estime appropriée.

Un exemplaire de ce rapport est transmis au CLPQS qui en intègre le contenu au rapport que le CIUSSS-EMTL doit transmettre au ministre en vertu de l'article 76.10 de la Loi.

### **7.8.3. Rapport annuel du comité de révision**

Le comité de révision du CIUSSS-EMTL prépare son rapport annuel tel que prévu à sa procédure. 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.

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

## **7.9. Dispositions finales**

### **7.9.1. Représailles**

Le CLPQS et/ou le médecin examinateur doivent intervenir, de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai, lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature.

### **7.9.2. Devoir d'information**

Le CLPQS ou, le cas échéant, le médecin examinateur doit informer le plaignant que la LSSSS accorde une protection contre les représailles

à toute personne qui dépose une plainte, collabore à l'examen d'une plainte ou collabore à la conduite d'une intervention.

Le CLPQS ou, le cas échéant, le médecin examinateur doit également, lorsque pertinent, informer toute personne des protections et immunités prévues aux sections 6.1.1 et 6.1.2 du présent règlement.

### **7.9.3. Immunité**

Ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions : le CLPQS, le médecin examinateur, le comité de révision, le comité du CMDP, un consultant ou un expert externe ainsi que le conseil d'administration de l'établissement ou un de ses membres.

### **7.9.4. Action civile**

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

### **7.9.5. Réponses et déclarations**

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

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

### **7.9.6. Recours judiciaire**

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

Un plaignant peut intenter un recours judiciaire fondé sur les mêmes faits que ceux invoqués dans la plainte. Toutefois, si le plaignant y

consent, le CLPQS ou un médecin examinateur peut sursoir à l'examen de la plainte jusqu'à ce qu'une décision finale soit rendue par l'instance judiciaire.

## **8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **8.1. Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**

Le CLPQS est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Il est responsable de la mise en application du présent règlement.

### **8.2. Commissaire local adjoint**

Le commissaire adjoint exerce les fonctions que le commissaire lui délègue et agit sous son autorité.

### **8.3. Protecteur du citoyen**

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

### **8.4. Médecin examinateur**

Le médecin examinateur désigné procède à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession dans un centre exploité par le CIUSSS-EMTL, formulée par un usager ou par toute autre personne.

### **8.5. Comité de révision**

Le comité de révision doit s'assurer que l'examen de la plainte par un médecin examinateur a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité et que les conclusions se fondent sur le respect des droits des usagers et des normes professionnelles.

## **9. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DU RÈGLEMENT**

### **9.1. Calendrier de révision**

Le présent règlement doit faire l'objet d'une révision tous les trois (3) ans suivant son entrée en vigueur ou lorsque des modifications législatives le requièrent.

La révision a été effectuée par le CLPQS et la Direction des ressources humaines par le service des affaires juridiques (DRH-SAJ).

## **10. RESPONSABLE DE LA MISE EN APPLICATION**

### **10.1. Le bureau du CLPQS**

Le bureau du CLPQS est celui qui est responsable de la mise en application du présent règlement.

## **11. ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration et annule, par le fait même, tout autre règlement en cette matière adopté antérieurement dans l'une ou l'autre des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.