Table des matières

1	Préambule	5
2	Objet et champs d'application	6
3	Cadre normatif	7
4	Définitions.....	7
5	Article.....	10
SECTION I – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES		10
5.1	Fonctions	10
5.2	Immunité	11
5.3	Non-contraignabilité.....	11
5.4	Serment	11
5.5	Conflit d'intérêts.....	12
SECTION II – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ		12
5.6	Formulation de la plainte	12
5.7	Acheminement	12
5.8	Contenu de la plainte	12
5.9	Assistance	13
5.10	Information à l'utilisateur	13
5.11	Réception de la plainte.....	13
5.12	Avis de réception.....	13
5.13	Transfert de la plainte	14
5.14	Avis à une ressource externe.....	14
SECTION III – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES .		14
5.15	Recevabilité de la plainte	14
5.16	Absence de compétence	15
5.17	Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	15
5.18	Avis d'examen.....	15
5.19	Conciliation.....	15
5.20	Convocation.....	15
5.21	Dossier de l'utilisateur	15
5.22	Consultation	16
5.23	Questions d'ordre disciplinaire	16
5.24	Étude des questions d'ordre disciplinaire	16
5.25	Conclusions et délai.....	16
5.26	Présomption	17
5.27	Rapport ou recommandation	17
5.28	Refus de donner suite à une recommandation.....	17
5.29	Mesures disciplinaires	17
SECTION IV : LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS DE MALTRAITANCE ENVERS LES AINÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ.....		18

5.30	Préambule	18
5.31	Plaintes ou signalement	18
5.32	Recevabilité	19
5.33	Absence de compétence du commissaire local.....	19
5.34	Confidentialité.....	19
5.35	Contenu de la plainte ou du signalement	19
5.36	Représailles interdites	20
SECTION V – LE TRAITEMENT D’UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT		20
5.37	Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	20
5.38	Évaluation préliminaire	20
5.39	Renvoi disciplinaire.....	21
5.40	Rapport de suivi.....	21
5.41	Examen par le médecin examinateur	21
5.42	Avis d’examen.....	21
5.43	Conciliation.....	21
5.44	Convocation.....	21
5.45	Dossier d’un usager	22
5.46	Consultation	22
5.47	Réorientation de la plainte.....	22
5.48	Conclusion et délai	22
5.49	Présomption	22
5.50	Rapport ou recommandation	22
5.51	Demande de révision.....	23
5.52	Motif de la demande et exclusion.....	23
5.53	Délai.....	23
5.54	Assistance	23
5.55	Procédure d’analyse d’une plainte par le Conseil de révision.....	23
5.56	Dossier de plainte.....	24
5.57	Révision	24
5.58	Convocation.....	24
5.59	Dossier de l’usager	24
5.60	Compétence	24
5.61	Décision motivée	25
5.62	Décision finale	25
5.63	Rapport et recommandation.....	25
5.64	Procédure d’analyse d’une plainte par le comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine	25
5.65	Dossier de plainte.....	25
5.66	Étude de la plainte.....	26
5.67	Décision motivée	26
5.68	Rapport et recommandation.....	26
5.69	Décision du conseil d’administration	26

SECTION VI – LE DOSSIER DE PLAINTE D’UN USAGER	26
5.70 Constitution du dossier de plainte	26
5.71 Contenu du dossier de plainte de l’usager	27
5.72 Transmission au Protecteur des usagers.....	27
5.73 Document transmis au dossier professionnel	27
5.74 Conservation et destruction.....	27
SECTION VII – RAPPORT ANNUEL SUR L’APPLICATION DE LA PROCÉDURE D’EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L’AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES	27
5.75 Rapport annuel de la RRSSSN.....	27
5.76 Rapport annuel du commissaire régional aux plaintes	28
5.77 Rapport du médecin évaluateur.....	28
SECTION VIII - DISPOSITIONS FINALES.....	28
6 Représailles	28
7 Adoption et entrée en vigueur	29
8 Références	29
9 Annexe	29
10 Révision	29
11 Historique des modifications lors de la révision du document	29
ANNEXE I : COORDONÉES DES RESSOURCES EN LIEN AVEC LA FORMULATION DE PLAINTES	30

1 Préambule

ATTENDU QUE :

- La raison d'être de la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik (RRSSSN), est la personne qui la 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;
- La Régie régionale de santé et des services sociaux du Nunavik a pour fonction d'organiser et évaluer l'efficacité des programmes de services de santé et de services sociaux et d'assurer que les usagers reçoivent des services de qualité, accessibles, continus, et respectueux des droits et besoins 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;
- Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée, en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement des établissements ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont ils disposent;
- L'utilisateur, le représentant légal d'un usager, l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé a le droit de porter plainte sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un organisme communautaire, d'une résidence privée d'hébergement, d'une ressource offrant de l'hébergement, d'une résidence privée pour aînée ou de tout autre organisme, société ou personne auquel la RRSSSN recourt, notamment par entente visée aux articles 108 et 108.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2) , pour la prestation de ces services, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, dentiste, pharmacien ou résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- L'utilisateur, le représentant légal d'un usager, l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé a le droit de porter plainte relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de la RRSSSN qui l'affecte personnellement parce qu'il a reçu, reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les organismes communautaires, les résidences privées d'hébergement, les ressources offrant de l'hébergement ou les résidences privées pour aînés, ainsi que relativement à tout service d'aide à la clientèle, dont la prestation est assurée par la RRSSSN elle-même dans le cadre de ses fonctions à l'égard de la population et des droits des usagers;

- Toute personne qui le requiert a le droit à de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte;
- Toute personne a le droit à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles;
- Qu'il relève de la responsabilité du conseil d'administration de la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik (RRSSSN) de s'assurer de la qualité des services, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;
- Le conseil d'administration doit établir par règlement une procédure d'examen des plaintes des usagers;
- Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire régional et du médecin examinateur dans l'exercice de leurs fonctions en vertu des articles 31 et 43 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*;
- Le présent règlement est établi en conformité avec les valeurs Inuit ainsi que les dispositions de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* au regard de la procédure d'examen des plaintes des usagers;
- Le processus de traitement des plaintes contribue à l'amélioration continue de la qualité des services;
- Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services est responsable du traitement des plaintes et 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 et le cas échéant, de diriger les personnes formulant un signalement vers une autre instance appropriée;

Le conseil d'administration édicte le règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers et en assure la transmission au ministre une fois qu'il l'a approuvé.

2 Objet et champs d'application

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 envers la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik et des ressources externes qui lui sont rattachées.

Il a également pour objet le traitement des plaintes et des signalements en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (« Loi sur la maltraitance »).

3 Cadre normatif

- *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ c S-4.2
- *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, L-6.3

4 Définitions

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

- CMDP** : le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement;
- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)** : organisme communautaire à qui le ministre a confié, conformément à l'article 76.6 de la Loi, le mandat d'assistance et d'accompagnement, sur demande, des usagers qui désirent porter plainte;
- Conseil d'administration** : le conseil d'administration de la Régie Régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik;
- Comité de discipline** : comité formé par le comité exécutif du CMDP lorsqu'une plainte lui est dirigée pour étude à des fins disciplinaires contre un médecin, un dentiste ou un pharmacien membre du CMDP;
- Comité de révision** : le comité institué par le conseil d'administration pour réviser le traitement accordé par le médecin examinateur de l'établissement à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident;
- Comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine** : le comité institué par le conseil d'administration pour étudier toute plainte formulée à l'endroit d'un résident en médecine et soulevant des questions d'ordre disciplinaire;
- Commissaire régional aux plaintes** : le commissaire aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration, conformément à l'article 63 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, qui inclue des champs de compétence et un rôle régional;

- h) Établissement** : au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux Lorsque le terme “établissement” est utilisé dans cette politique, celui-ci vise le Centre de santé Tulattavik de l'Ungava (CSTU) et le Centre de santé Inuulitsivik (CSI);
- i) Forum de la population** : Le conseil d'administration de la RRSSSN peut mettre en place un forum de la population (LSSSS, article 343) composé de 15 à 20 membres des différentes communautés dans le but de consulter la population sur les enjeux de santé et de bien-être et de formuler des recommandations sur les moyens à mettre en place pour améliorer la satisfaction de la population à l'égard des services de santé et des services sociaux disponibles
- j) Intervenant** : tout membre du personnel des instances ayant conclu une entente avec la Régie, tel que stagiaire, contractuel ou bénévole, toute sage-femme ayant conclu un contrat de service conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux ainsi que tout médecin, dentiste, pharmacien ou résident appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession;
- k) Loi** : signifie la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2);
- l) Maltraitance** : Un geste singulier, 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 (art. 2, para. 3 *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*).
- m) Médecin examinateur** : tout médecin, qui exerce ou non sa profession dans un centre exploité par l'établissement, désigné par le conseil d'administration conformément à l'article 42 de la Loi;
- n) Organisme communautaire** : organisme communautaire visé à l'article 334 de la Loi, situé sur le territoire du Nunavik ;
- o) Organisme communautaire agréé** : organisme communautaire visé à l'article 454 de la Loi, situé sur le territoire du Nunavik ;
- p) Plainte** : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de la RRSSSN d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi, ainsi que concernant les services donnés par un organisme communautaire, visé à l'article 334 de la Loi, par une résidence privée

d'hébergement ou un organisme communautaire visé à l'article 454, par une ressource offrant de l'hébergement visée à l'article 346.0.21 ou par les résidences privées pour aînés visées à l'article 346.0.1 de la même loi, 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 telle personne;

- q) **Plainte écrite:** s'il décide de formuler sa plainte par écrit, l'utilisateur peut procéder par courrier postal, électroniquement, par télécopieur ou en la déposant au bureau du commissariat. La plainte écrite doit être signée par l'utilisateur ou, selon le cas, par son représentant. Toute plainte écrite, rejetée par le commissaire régional aux plaintes pour les motifs prévus à l'article 68 de la Loi, oblige ce dernier à en informer l'utilisateur par écrit ;

- r) **Plainte verbale:** s'il décide de formuler sa plainte verbalement, l'utilisateur peut procéder par téléphone ou en personne. S'il le préfère, il peut venir rencontrer l'une ou l'autre de ces personnes dans les bureaux de la RRSSN pour les mêmes fins. La plainte verbale doit être consignée par écrit sur un support papier, tel un registre, ou sur un support informatique. Toute plainte verbale rejetée par le commissaire régional aux plaintes pour les motifs prévus à l'article 68 de la Loi oblige ce dernier à en informer verbalement l'utilisateur et à consigner par écrit cette information au registre précité, de même que la date où elle lui a été communiquée;

- s) **Directeur général :** Le directeur général de la RRSSN;

- t) **Protecteur du citoyen :** le Protecteur du citoyen nommé par l'Assemblée nationale en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (L.R.Q., c. P-32) qui 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, L.R.Q., c. P-31.1);

- u) **Représentant de l'utilisateur :** toute personne reconnue à titre de représentant de l'utilisateur conformément à l'article 12 de la Loi pouvant déposer une plainte au nom de l'utilisateur;

- v) **Résidence privée pour aînés :** immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus.

- w) **Résidence privée d'hébergement agréée :** résidence privée d'hébergement située dans la région concernée à laquelle l'agence a accordé une allocation financière conformément et pour les fins prévues à l'article 454 de la Loi;

- x) **Ressource externe :** une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auxquelles recourt la RRSSN pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi, sauf les services

donnés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exercent sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;

- y) **Ressource intermédiaire** : ressource intermédiaire au sens de l'article 302 de la Loi;
- z) **Ressource de type familial** : famille d'accueil ou résidence d'accueil au sens de l'article 312 de la Loi;
- aa) **Services** : les services de santé ou les services sociaux offerts par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou par tout autre organisme, société ou personne auxquels la RRSSSN recourt pour la prestation de services, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1 de la Loi. Dans le cadre de ces ententes, l'examen de plaintes des usagers ne vise pas les services dispensés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exercent sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne;
- bb) **Usager** : toute personne ou par l'entremise de son représentant qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de la RRSSSN; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'utilisateur au sens de l'article 12 de la Loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé.

5 Article

SECTION I – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

5.1 Fonctions

Commissaire régional

Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services relève du conseil d'administration de la RRSSSN. Il est le seul responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes au plan régional. Il est responsable du respect des droits des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leur plainte. À cette fin, le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire dans l'exercice de ses fonctions et doit s'assurer que le commissaire exerce exclusivement les fonctions prévues dans la loi.

En vertu du régime d'examen des plaintes, le commissaire régional traite les insatisfactions formulées envers les instances suivantes :

- Les entreprises de transport ambulancier / premiers répondants
- Les organismes communautaires
- Les services d'un organisme, d'une société ou d'une personne ayant conclu une entente avec la RRSSSN pour une prestation de service
- Tout autre instance sur entente avec les commissaires locaux

Le commissaire régional 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* (RLRQ, L-6.3) et lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

Médecin examinateur

Le médecin examinateur est responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen de toutes plaintes formulées par un usager ou par toute autre personne qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident.

Comité de révision

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte de l'usager par le médecin examinateur des Établissements. Il n'a pas compétence lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaires ou lorsqu'une plainte a été rejetée par le médecin examinateur qui l'a jugée frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.

5.2 Immunité

Le commissaire régional aux plaintes, le médecin examinateur et le comité de révision ou 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. L'article 75 de la Loi prévoit l'immunité pour les personnes travaillant sous la responsabilité du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

5.3 Non-contraignabilité

Malgré toute disposition incompatible d'une loi, 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, si ce n'est qu'aux fins du contrôle de sa confidentialité.

5.4 Serment

Le commissaire régional aux plaintes et les personnes travaillant sous la responsabilité du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent prêter le serment avant de commencer à exercer leurs fonctions, conformément à la Loi.

Réf : Loi, art. 76.3.

5.5 Conflit d'intérêts

Le commissaire régional, les professionnels, le médecin examinateur et les membres du comité de révision 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.

Réf : Loi, art. 43

SECTION II – FORMULATION ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

5.6 Formulation de la plainte

Un usager ou toute autre personne peut formuler une insatisfaction écrite ou verbale auprès du commissaire régional. Lorsqu'un usager manifeste l'intention de formuler une plainte, il est référé au commissaire régional et tout intervenant doit fournir à l'usager les renseignements lui permettant d'avoir accès rapidement aux services du commissaire régional. À cette fin, le commissaire régional 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 des personnes concernées.

Le commissaire régional aux plaintes doit fournir à l'usager ou à son représentant toute information pertinente à l'application du présent règlement et l'informer de la protection que la Loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

5.7 Acheminement

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

5.8 Contenu de la plainte

Une plainte doit contenir notamment les éléments suivants :

- La date de formulation;
- Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'usager;
- Dans le cas où la plainte est formulée par le représentant de l'usager, le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de ce représentant;
- Le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme d'assistance qui assiste l'usager, s'il y a lieu;
- La date à laquelle s'est produit l'incident qui a entraîné la plainte;

- L'objet de l'insatisfaction de l'utilisateur;
- Un exposé des faits;
- Les résultats escomptés, s'il y a lieu.

5.9 Assistance

Le commissaire régional aux plaintes doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'utilisateur pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris auprès du comité de révision. Il fournit tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'informe de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

Le commissaire régional aux plaintes doit informer l'utilisateur de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance.

Le comité des usagers des établissements situés sur le territoire peut dans ses fonctions accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte.

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

5.10 Information à l'utilisateur

Le commissaire régional 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 Loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

5.11 Réception de la plainte

À la réception d'une plainte, le commissaire régional aux plaintes enregistre la date de réception sur le formulaire prévu à cet effet et procède à l'ouverture d'un dossier de plainte.

5.12 Avis de réception

Le commissaire régional doit, dans les cinq jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit l'utilisateur, à moins que les conclusions du commissaire ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte.

Réf : Loi, art. 34 al.3 par.3.

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;
- Le nom de l'organisme d'assistance, s'il y a lieu ;
- Les délais prescrits par la Loi pour examiner la plainte, soit 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 commissaire régional de communiquer les conclusions de l'examen de la plainte dans le délai de 45 jours donne ouverture au recours auprès du Protecteur du citoyen ou, si cette omission est celle du médecin examinateur, ouverture au recours auprès du comité de révision;
- Dans tous les cas, les recours qui peuvent être exercés par l'utilisateur en désaccord avec les conclusions du commissaire régional ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

5.13 Transfert de la plainte

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident, le commissaire régional aux plaintes transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur. Il transfère également tout écrit, document ou information afférente 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 commissaire régional aux plaintes, 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.

5.14 Avis à une ressource externe

Lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource externe auquel la RRSSSN recourt pour la prestation de services et que la plainte est écrite, le commissaire régional transmet un avis écrit 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. Si la plainte est verbale, le commissaire régional en informe verbalement l'autorité concernée.

SECTION III – LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES

5.15 Recevabilité de la plainte

Le commissaire régional aux plaintes apprécie la recevabilité de la plainte en s'assurant que celle-ci est formulée par un usager et qu'elle porte sur les services sous la responsabilité de la RRSSSN ou par une ressource externe auquel la RRSSSN recourt pour la prestation de ces services.

5.16 Absence de compétence

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence de la RRSSN, le commissaire régional aux plaintes peut, avec le consentement de la personne concernée, en saisir l'autorité compétente.

5.17 Plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi

Le commissaire régional aux plaintes peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe l'utilisateur et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte de l'utilisateur. Cette décision est finale et ne peut faire l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

5.18 Avis d'examen

Le commissaire régional aux plaintes avise par écrit et sans délai l'utilisateur et, le cas échéant, la plus haute autorité de la ressource externe visée par la plainte, de sa décision d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, le commissaire régional aux plaintes doit choisir les modalités favorisant l'expression des observations des parties.

5.19 Conciliation

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

5.20 Convocation

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

5.21 Dossier de l'utilisateur

Le commissaire régional aux plaintes a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document contenu au dossier.

5.22 Consultation

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

5.23 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, il en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte ou d'une intervention, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu;

5.24 Étude des questions d'ordre disciplinaire

L'autorité visée à la disposition précédente doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et elle doit faire périodiquement rapport au commissaire régional aux plaintes de l'évolution de ce dossier.

Le commissaire régional aux plaintes doit être informé de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard du membre du personnel concerné. Le commissaire régional doit en informer l'utilisateur.

5.25 Conclusions et délai

Le commissaire régional 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 45 jours suite à 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 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.

Lorsque le Protecteur du citoyen examine la plainte d'une personne qui est un bénéficiaire de la Convention de la baie James et du Nord québécois et dont le domicile est situé sur le territoire visé par la présente partie, il doit être assisté d'une personne, nommée par le gouvernement sur recommandation de l'Administration régionale Kativik. Cette dernière personne doit être un bénéficiaire de la Convention de la Baie James et du Nord québécois. Le gouvernement fixe son traitement ou ses honoraires ainsi que ses autres conditions de travail.

5.26 Présomption

Lorsque le commissaire régional aux plaintes fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 28 du présent règlement, 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 des usagers.

5.27 Rapport ou recommandation

Le commissaire régional aux plaintes 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.

Par la même occasion, il doit communiquer ces mêmes conclusions motivées au gestionnaire ainsi qu'à la plus haute autorité de l'instance concernée, le cas échéant. Ces informations sont transmises par écrit. Il doit veiller, par la suite, au suivi des recommandations qu'il aura formulées dans le cadre de ses conclusions motivées.

Le conseil d'administration examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le commissaire régional aux plaintes 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.

5.28 Refus de donner suite à une recommandation

Lorsque la direction ou le responsable des services en cause ou, selon le cas, lorsque la plus haute autorité de la ressource externe ayant fait l'objet d'une plainte n'entend pas donner suite à une recommandation formulée dans les conclusions motivées du commissaire régional aux plaintes, celui-ci peut adresser 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.

5.29 Mesures disciplinaires

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé, membre d'un ordre professionnel ou d'une sage-femme le justifie, il la transmet à l'ordre professionnel concerné et en informe le commissaire régional. Ce dernier informe par écrit l'utilisateur de cette décision.

Si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit du professionnel concerné, le directeur général ou la plus haute autorité concernée doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel ainsi que le commissaire régional afin que ce dernier en informe par écrit l'utilisateur.

SECTION IV : LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS DE MALTRAITANCE ENVERS LES AINÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

5.30 Préambule

La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (sanctionnée le 30 mai 2017) édicte des mesures qui visent, notamment, à faciliter la dénonciation des cas de maltraitance et à favoriser la mise en œuvre d'un processus d'intervention concernant la maltraitance.

Cette Loi confie au commissaire aux plaintes et à la qualité des services la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité. De plus, elle prévoit des mesures à l'égard de la personne qui fait un signalement afin d'assurer la confidentialité des renseignements relatifs à son identité, de la protéger contre des mesures de représailles et de lui accorder une immunité contre les poursuites en cas de signalement fait de bonne foi.

Le commissaire régional peut recevoir les signalements de situation de maltraitance, qu'ils soient obligatoires ou non.

Pour plus d'informations sur les situations de maltraitance, se référer à la Politique de la RRSSN relative à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (NRBHSS –2021-30).

5.31 Plaintes ou signalement

Toute personne, par exemple un témoin auditif ou oculaire de la situation de maltraitance, un proche d'un usager, une personne oeuvrant pour la RRSSN, qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne fait l'objet de maltraitance a une responsabilité morale, éthique ou déontologique de divulguer ou signaler sans délai cette situation auprès du commissaire régional. Tout usager recevant des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne avec lequel une entente de service aux fins de leur prestation a été conclue par la RRSSN qui s'estime victime d'un acte de maltraitance, même lorsque la maltraitance n'est pas liée à ses soins et services, peut formuler une plainte.

Toute personne recevant un signalement ou une plainte d'une personne bénéficiant des services de la RRSSN en lien avec une situation potentielle ou avérée de maltraitance doit l'acheminer vers le commissaire régional en fonction de la procédure établie, qu'il s'agisse d'une situation correspondant au signalement obligatoire ou non.

Le présent article s'applique même aux personnes liées par le secret professionnel, sauf à l'avocat et au notaire qui, dans l'exercice de leur profession, reçoivent des informations concernant un tel cas.

5.32 Recevabilité

Le commissaire régional reçoit la plainte d'une personne âgée ou de toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance. Il reçoit également le signalement, obligatoire ou non, de toute autre personne, y compris une personne qui n'œuvre pas pour la RRSSN, qui dénonce un cas de maltraitance dont serait victime une personne en situation de vulnérabilité recevant des services de santé et des services sociaux.

5.33 Absence de compétence du commissaire local

Lorsqu'une plainte ou un signalement concerne une victime présumée qui ne reçoit pas de services de la RRSSN, le commissaire régional dirige la personne formulant cette plainte ou ce signalement vers l'instance appropriée. Si l'examen révèle une infraction criminelle, le commissaire régional évalue l'obligation ou non de signaler la situation au corps policier et en informe l'utilisateur ou son représentant légal, le cas échéant.

5.34 Confidentialité

Le commissaire régional s'assure de prendre les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des renseignements permettant d'identifier la 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 concerné.

5.35 Contenu de la plainte ou du signalement

La plainte concernant un cas de maltraitance doit contenir :

- La date de la plainte;
- Les nom, prénom, adresse, adresse courriel, numéro(s) de téléphone de l'utilisateur et le numéro de sa chambre, s'il y a lieu;
- Les nom, prénom, adresse, adresse courriel, numéro(s) de téléphone du représentant de l'organisme d'assistance qui l'assiste s'il y a lieu;
- Les interventions déjà effectuées en vue d'assurer la sécurité de la victime de maltraitance et les interventions prévues ;
- Les résultats attendus, s'il y a lieu.

Le commissaire régional, saisi d'une plainte ou d'un signalement, ouvre un dossier de plainte, une intervention ou une plainte médicale, selon la situation. Le délai de traitement de toute plainte

ou de tout signalement concernant un cas de maltraitance doit être modulé selon la gravité de la situation (PL-115, chapitre II, section I, article 3, alinéa 8, paragraphe 2).

5.36 Représailles interdites

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

Sont présumées être des représailles la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail.

Sont également présumées être des mesures de 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.

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.

En conformité avec la Loi, le commissaire régional aux plaintes doit intervenir, de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai, lorsqu'il est informé qu'une personne qui a fait un signalement ou une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature.

SECTION V – LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ CONCERNANT UN MÉDECIN, UN DENTISTE, UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDÉNT

5.37 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 commissaire régional aux plaintes.

5.38 Évaluation préliminaire

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

5.39 Renvoi disciplinaire

Après évaluation préliminaire, le médecin examinateur peut, s'il est d'avis que la plainte porte sur des faits susceptibles de conduire à l'imposition d'une sanction disciplinaire, choisir d'acheminer la plainte qui concerne un membre du CMDP auprès de ce conseil pour qu'il procède à son étude selon les règles applicables dans l'établissement. Lorsque la plainte concerne un résident, il peut, de la même manière, l'acheminer à l'autorité compétente. 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 commissaire régional.

5.40 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.

5.41 Examen par le médecin examinateur

Le médecin examinateur peut, après évaluation préliminaire d'une plainte, décider de procéder à son examen.

5.42 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 d'examiner cette plainte. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. À cette fin, le médecin examinateur doit 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 de l'utilisateur et indiquer les modalités de cet accès.

5.43 Conciliation

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

5.44 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 de l'établissement ou y exerce sa profession, elle

doit donner suite à la demande du médecin examinateur. Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le médecin examinateur.

5.45 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.

5.46 Consultation

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

5.47 Réorientation de la plainte

S'il est d'avis que les faits soumis à son examen sont susceptibles d'entraîner l'imposition d'une sanction disciplinaire, le médecin examinateur peut, en cours d'examen, transférer une plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 36 du présent règlement.

5.48 Conclusion 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 45 jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par le commissaire régional aux plaintes. 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 commissaire régional aux plaintes 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.

5.49 Présomption

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de respecter le délai prévu à l'article 51 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.

5.50 Rapport ou recommandation

Le médecin examinateur 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 copie au commissaire régional aux plaintes.

5.51 Demande de révision

La personne qui a formulé une plainte ou le professionnel visé par une plainte et qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises par le médecin examinateur de l'établissement, peut adresser une demande de révision auprès du comité de révision de l'établissement. Cette demande peut être faite par écrit ou verbalement et doit être adressée au président du comité de révision, conformément à la procédure prévue au Règlement sur le fonctionnement du comité de révision des plaintes, ou au président adjoint en cas d'impossibilité d'agir du titulaire du poste. Elle est accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées du médecin examinateur de l'établissement.

5.52 Motif de la demande et exclusion

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

5.53 Délai

La demande de révision doit être faite dans les 60 jours suivant la date de réception des conclusions qui y donnent ouverture ou de l'expiration du délai visé à l'article 51 du présent règlement si ces conclusions n'ont pas été transmises.

Le comité de révision peut recevoir une demande hors délai s'il est d'avis que la personne qui a formulé la plainte était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

5.54 Assistance

Le commissaire régional aux plaintes 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 compétent.

Comité de révision

5.55 Procédure d'analyse d'une plainte par le Conseil de révision

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

5.56 Dossier de plainte

Dans les cinq jours de la réception de l'avis prévu à l'article 15 du présent règlement, le médecin examinateur transmet au président du comité de révision tout le dossier de plainte qu'il a constitué.

5.57 Révision

Le comité de révision étudie le dossier de plainte et détermine si le médecin examinateur a procédé à l'examen de la plainte avec diligence et avec un souci apparent d'équité. Il doit également s'assurer, le cas échéant, que les conclusions du médecin examinateur respectent les droits des parties de même que les normes et les standards professionnels applicables.

5.58 Convocation

Le comité de révision peut convoquer toute personne à une rencontre. Il peut également lui demander de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Lorsque la personne qui est convoquée par le comité de révision ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un membre du personnel, elle doit donner suite à la demande du comité de révision. Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le comité de révision. Lorsque possible, le lieu de la rencontre ainsi convoquée devrait se faire dans un endroit convenu avec l'utilisateur.

5.59 Dossier de l'utilisateur

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

5.60 Compétence

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 commissaire de la RRSSN;
- Acheminer la plainte pour qu'elle soit traitée conformément à l'article 36 du présent règlement, compte tenu des adaptations nécessaires;
- Recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

5.61 Décision motivée

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. La décision du comité de révision peut comporter une dissidence. Le comité de révision transmet copie de sa décision au médecin examinateur et au commissaire régional aux plaintes. La décision du comité de révision doit être versée au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

5.62 Décision finale

La décision du comité de révision est finale et ne peut être révisée.

5.63 Rapport et 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 copie au médecin examinateur et au commissaire régional de la RRSSN.

Comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine

5.64 Procédure d'analyse d'une plainte par le comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine

Un comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine est institué par l'établissement conformément à l'Entente intervenue entre la Fédération des médecins résidents du Québec et le ministre de la Santé et des Services sociaux, en application de l'article 19.1 de la *Loi sur l'assurance maladie* (L.R.Q., c A-29)

Dans les trente (30) jours de la réception d'une plainte par le comité, le président du comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine envoie au résident un avis écrit l'informant que le comité a été saisi d'une plainte. L'avis doit aussi indiquer que le résident a accès au dossier de plainte constitué conformément à la Loi. Cet avis constitue une plainte écrite.

5.65 Dossier de plainte

Le dossier de la plainte contient la documentation suivante :

- La plainte;
- Toute documentation ou correspondance adressée aux parties;
- Certaines parties du dossier du patient relié à la plainte, au besoin;
- Toute autre information jugée pertinente par le médecin examinateur, le comité de révision ou le comité tels que : la déposition des témoins, les écrits ou témoignages d'experts, etc.

5.66 Étude de la plainte

Le comité de traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine procède à l'étude de la plainte tel que prévu à cet effet au Règlement sur le traitement des plaintes à des fins disciplinaires concernant un résident en médecine. Il prend connaissance des documents pertinents, y compris des documents contenus dans le dossier de l'utilisateur. Il peut entendre toute personne dont il juge le témoignage utile.

5.67 Décision motivée

Après l'étude de la plainte, si le comité décide de recommander au conseil d'administration la pertinence d'imposer une mesure disciplinaire au résident, il doit, au même moment, transmettre un avis écrit au résident et à son association ou fédération, à moins que ce dernier ne s'y oppose par écrit.

5.68 Rapport et recommandation

Le comité fait rapport de ses activités au conseil d'administration, au moins une fois par année et aussi souvent qu'il l'estime opportun.

5.69 Décision du conseil d'administration

La décision du conseil d'administration d'imposer au résident une mesure disciplinaire constitue un avis de nature disciplinaire au sens de l'article 17.03 de l'Entente. Cet avis est inséré dans le dossier du résident en médecine.

Sauf en cas d'urgence, l'établissement ne peut procéder à une suspension ou à un congédiement avant l'expiration d'un délai de cinq (5) jours à compter de la réception de l'avis prévu au paragraphe précédent, conformément à l'article 17.05 de l'Entente.

SECTION VI – LE DOSSIER DE PLAINTÉ D'UN USAGER

5.70 Constitution du dossier de plainte

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

Le dossier de plainte d'un usager est confidentiel. Une personne ne peut y avoir accès que conformément à la Loi.

5.71 Contenu du dossier de plainte de l'utilisateur

Sous réserve du règlement pris en vertu du paragraphe 23° de l'article 505 de la Loi, 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 commissaire régional et, le cas échéant, par le médecin examinateur ou par le comité de révision.

5.72 Transmission au Protecteur des usagers

Le commissaire régional 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 (RLRQ, c. P-31.1) transmettre au Protecteur du citoyen une copie complète du dossier de plainte.

5.73 Document transmis au dossier professionnel

Aucun document inclus au dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du CMDP. 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.

5.74 Conservation et destruction

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période prévue aux règlements de la RRSSSN. Au terme de cette période, le commissaire régional aux plaintes voit à sa destruction.

SECTION VII – RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

5.75 Rapport annuel de la RRSSSN

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

Au plus tard à la date fixée par le conseil d'administration, le commissaire régional présente ce rapport.

Réf : Loi, art. 76.10.

5.76 Rapport annuel du commissaire régional aux plaintes

Le commissaire régional aux plaintes doit transmettre au conseil d'administration un rapport annuel 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 des usagers.

Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du commissaire régional aux plaintes 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 commissaire régional estime appropriée.

Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services doit, dans le bilan de ses activités annuelles, prévoir une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance envers 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.

Les informations contenues dans le bilan de ses activités doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent la RRSSSN de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire (Loi 6.3, Art. 14)

5.77 Rapport du médecin évaluateur

Annuellement et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au CMDP un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés par l'établissement. Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire régional qui en intègre le contenu à son rapport annuel.

SECTION VIII - DISPOSITIONS FINALES

6 Représailles

En conformité avec l'article 73 de la LSSSS, le commissaire régional aux plaintes, le médecin examinateur ou le comité de révision doit intervenir, de la manière qu'il juge la plus appropriée et sans délai, lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé une plainte ou qui entend formuler une plainte fait l'objet de représailles de quelque nature.

7 Adoption et entrée en vigueur

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

8 Références

- CENTRE RÉGIONAL DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX DE LA BAIE-JAMES, Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers
- CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers

9 Annexe

- Annexe I : Coordonnées

10 Révision

La révision du présent règlement sera effectuée au besoin, mais au minimum tous les 3 ans de sa date d'entrée en vigueur.

La personne soussignée a revu le document à la date indiquée et la reconduit sans modification.

DATE	SIGNATURE AUTORISÉE

11 Historique des modifications lors de la révision du document

DATE aaaa-mm-jj	VERSION	MODIFICATIONS	ARCHIVÉ

ANNEXE I : COORDONÉES DES RESSOURCES EN LIEN AVEC LA FORMULATION DE PLAINTES

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Pour les services fournis par le CSTU

Mme. Lizzy Johannes

Par téléphone: 1 (819) 964-2905, poste 231

Au numéro sans frais : 1 (833) 964-2905, poste 231

Courriel : complaints.kuuujuaq@ssss.gouv.qc.ca

site Internet : [Centre de santé Tulattavik de l'Ungava](#)

Pour les services fournis par le CSI et ULLIVIK

M. Josi Nappatuk

Par téléphone: 1 (819) 988-2957, poste 360

Au numéro sans frais : 1 (888) 988-2669

Courriel : complaint.commissioners.csi@ssss.gouv.qc.ca

Site Internet : [Centre de santé – Inuulitsivik \(inuulitsivik.ca\)](#)

Pour les services régionaux fournis par la RRSSN

Au numéro sans frais : **1 (833) 428-4242**

Courriel : complaints.nrbhss@ssss.gouv.qc.ca

Site Internet : [Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik | \(nrbhss.ca\)](#)

Protecteur du citoyen

800, place D'Youville, 19^e étage

Québec (Québec) G1R 3P4

Par téléphone: 1 (418) 643-2688

Au numéro sans frais : 1 (800) 463-5070

Au télécopieur sans frais : 1 (866) 902-7130

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Site Internet : [Home | Protecteur du citoyen](#)