

<b>Politique et procédure n° : POL-PRO-DG-105</b>	<b>Date d'émission : 1994-10-31</b>
<b>Titre : Procédure d'examen des plaintes</b>	<b>Date de révision : 2017-10-04</b>

**Source :** Direction générale

**Responsable de l'application :** Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

**Destinataires :** Tout le personnel, gestionnaires, médecins, bénévoles, contractuels, personnel des agences

### **1. Objet et champ d'application**

La présente politique a pour objet d'établir la procédure à suivre pour la mise en œuvre des fonctions reliées à l'examen des plaintes par la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

### **2. Objectifs**

La politique sur la procédure d'examen des plaintes identifie les moyens qui permettent d'assurer aux usagers et aux familles le plein exercice de leur droit d'exprimer toute plainte ou insatisfaction relative aux soins et aux services reçus de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay. Cette politique s'inscrit également dans la poursuite de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services offerts par l'établissement.

### **3. Politique**

Dans l'actualisation de sa mission et de son code d'éthique, l'établissement s'engage à offrir à ses usagers des soins et services de qualité qui répondent à leurs besoins dans la mesure des ressources qui lui sont disponibles.

Ainsi, tout usager ou représentant d'un usager qui n'est pas satisfait des services reçus ou qui auraient dû être reçus est invité à l'exprimer et à en faire part au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

## Définitions

*Dans la présente politique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions ou termes suivants signifient :*

**Plainte** : toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur ou son représentant auprès du commissaire local aux plaintes, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, de même que toute insatisfaction exprimée par toute personne relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien auprès du médecin examinateur.

**Plainte écrite** : toute plainte est réputée écrite lorsqu'elle est reproduite sur un support qui permet de reconnaître la signature de la personne qui porte cette plainte. Une plainte écrite qui ne porte pas la signature de son auteur n'est pas une plainte écrite.

**Usager** : le terme signifie *résident* ou *ainé du Centre de jour* ou toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'établissement; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'utilisateur au sens de l'article 12 de la Loi ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé et toute personne démontrant un intérêt pour l'utilisateur. Aux fins de la section 5, le mot *usager* comprend également toute personne autre qu'un usager qui formule une plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

**Représentant de l'utilisateur** : toute personne reconnue à titre de représentant de l'utilisateur conformément à l'article 12 de la Loi.

**Loi** : la Loi sur les services de santé et services sociaux (L.R.Q., c. S-4-2)

**Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services** : le commissaire local est nommé par le conseil d'administration et relève de ce dernier. Il est seul responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes. Il exerce des fonctions exclusives à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

**Comité de vigilance** : comité créé par le conseil d'administration de l'établissement et responsable auprès de celui-ci d'assurer le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, du Protecteur du citoyen ou autres.

**Comité des usagers** : le comité d'usagers de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend pour porter plainte.

**Médecin examinateur** : médecin désigné par le conseil d'administration de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, sur recommandation du CMDP, qui exerce ou non sa profession dans l'établissement, afin d'appliquer la procédure d'examen des plaintes qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

**Comité de révision** : le comité de révision est assuré par la Résidence Angelica; il est composé de trois membres, nommés par le conseil d'administration de la Résidence Angelica pour réviser le traitement accordé à l'examen de la plainte d'un usager par le médecin examinateur de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

**CMDP** : le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

**Organisme d'assistance** : organisme mandaté par le ministre conformément à l'article 76.6 de la Loi pour assister et accompagner, sur demande, un usager qui désire porter plainte auprès de l'établissement ou du CMDP, de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal ou du Protecteur du citoyen.

**Établissement** : la Résidence Berthiaume-Du Tremblay est un CHSLD privé conventionné au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, incluant son Centre de jour.

**Protecteur du citoyen** : c'est le Protecteur du citoyen nommé par l'Assemblée nationale en application de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (chapitre P-32) qui 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 santé et de services sociaux*. (L.R.Q., c. P-31.1)

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

#### 4. Responsabilité de l'application

Le commissaire local est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers.

#### 5. Promotion du régime et publication de la procédure d'examen des plaintes

Le commissaire local doit s'assurer de diffuser de l'information sur les droits et obligations des usagers en lien avec le code d'éthique. Il se doit de faire des activités de promotion du régime et s'assurer de la disponibilité et publication de la procédure d'examen des plaintes.

Le dépliant sur l'examen des plaintes est remis aux résidents, aux aînés du Centre de jour ainsi qu'à leurs proches à leur admission ou inscription. Il est également disponible dans les présentoirs de l'établissement (Annexe 1).

#### 6. Dispositions particulières

**Représailles** : nul ne peut exercer de représailles de quelque nature que ce soit sur toute personne qui fait une plainte ou entend faire une plainte telle que définit par la Loi. Le commissaire local, le médecin examinateur ou le comité de révision doit intervenir sans délai, de la manière qu'il juge la plus appropriée, lorsqu'il est informé qu'un plaignant fait l'objet de représailles de quelque nature que ce soit.

**Immunité** : le commissaire local, 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.

**Non-contraignabilité** : le commissaire local, le médecin examinateur et le comité de révision ou un de ses membres ne peuvent être contraints devant une instance judiciaire, 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 leur fonction, ni de produire un document contenant de tel renseignement si ce n'est qu'aux fins de contrôle de sa confidentialité.

**Conflit d'intérêt** : le commissaire local, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent révéler tout conflit d'intérêt, 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.

**Serment** : à l'entrée en fonction, le commissaire local prête serment conformément à l'article 76.3 de la loi dont le texte se retrouve à l'annexe de la loi.

## **Section 1 – Procédure d'examen de la plainte**

### **A. Formulation et réception de la plainte**

#### **7. Insatisfaction verbale ou écrite transmise à un intervenant**

- Tout intervenant de l'établissement informé d'une insatisfaction de la part d'un usager a le devoir dans les limites de ses attributions et de ses possibilités d'y donner suite dans les meilleurs délais;
- S'il ne peut satisfaire l'usager, il a le devoir d'offrir à l'usager l'alternative d'orienter sa demande au gestionnaire responsable du service ou du programme. Le gestionnaire responsable du service ou du programme saisi d'une insatisfaction d'un usager tente d'apporter les clarifications ou correctifs qu'il juge appropriés;
- Tout intervenant qui reçoit une plainte écrite d'un usager doit l'acheminer au commissaire local sans délai;
- En tout temps, les intervenants doivent informer l'usager de la procédure de plainte en vigueur, lui remettre un formulaire de plainte s'il le désire et lui offrir assistance afin d'avoir accès rapidement aux services du commissaire local.

#### **8. La formulation d'une plainte**

Un usager peut formuler une plainte écrite ou verbale. Un formulaire de dépôt d'une plainte (Annexe 2) est disponible dans tous les présentoirs et sur le site internet de l'établissement.

#### **9. Contenu de la plainte**

La plainte doit contenir les éléments suivants :

- La date de formulation;
- Les noms, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'usager;
- Le numéro de chambre où l'usager peut être rejoint, s'il y a lieu;
- Si la plainte est formulée par un représentant de l'usager, ses noms, prénom, adresse et numéro de téléphone;
- S'il y a lieu, les noms, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme communautaire d'assistance qui assiste l'usager;

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

## **10. Assistance**

Le commissaire local doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'utilisateur :

- Pour la formulation de sa plainte;
- Pour toute démarche relative à celle-ci;
- Pour ses démarches auprès du médecin examinateur et du comité de révision.

Il doit informer l'utilisateur de la possibilité d'être assisté et accompagné :

- Par l'organisme d'assistance de la région;
- Par toute personne de son choix.

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

Le commissaire local doit transmettre à l'utilisateur qui le demande :

- Toute information relative à la procédure d'examen des plaintes;
- L'information concernant la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte.

## **12. Réception de la plainte**

Sur réception d'une plainte, le commissaire local :

- Enregistre la date de réception de la plainte;
- Procède à l'ouverture du dossier;
- Envoie un avis de réception à l'utilisateur.

## **13. Avis de réception**

Cet avis de réception doit être écrit et indiquer :

- La date de réception de la plainte;
- La date du transfert au médecin examinateur si la plainte concerne un médecin, dentiste, ou pharmacien;

- Les coordonnées de l'organisme communautaire d'assistance de la région où réside l'utilisateur;
- Le délai de 45 jours calendrier pour examiner la plainte, et ce, à compter de la date de réception ou du transfert au médecin examinateur;
- La mention que l'omission par le commissaire local de communiquer les conclusions de l'examen dans le délai de 45 jours donne ouverture au recours auprès du protecteur du citoyen ou si cette omission est celle du médecin examinateur l'ouverture au recours auprès du comité de révision;
- Les recours qui peuvent être exercés par l'utilisateur en désaccord avec les conclusions du commissaire local ou du médecin examinateur.

#### **14. Exception à l'obligation d'envoyer un avis de réception**

Lorsque le commissaire local transmet ses conclusions motivées à l'utilisateur dans un délai de 72 heures suivant la réception de sa plainte, il est exempté de lui envoyer un avis de réception.

#### **15. Transfert de la plainte par le commissaire local**

- Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, le commissaire local transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur ainsi que tout écrit ou document afférent à cette plainte;
- 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 local à moins qu'il soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que cette plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

### **Section 2 – Traitement de la plainte par le commissaire local**

#### **16. Recevabilité de la plainte**

Le commissaire local vérifie la recevabilité de la plainte en s'assurant :

- Qu'elle est formulée par un utilisateur ou son représentant;
- Qu'elle porte sur les services offerts par l'établissement;
- Une plainte anonyme est recevable exceptionnellement si la nature de la plainte et les circonstances qui l'entourent le permettent. Le commissaire local peut alors décider de traiter cette plainte conformément à la présente politique.

## **17. Absence de compétence**

Lorsque le commissaire local constate qu'un objet de plainte ne concerne pas l'établissement, il réfère à l'autorité compétente avec le consentement de l'utilisateur.

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

Le commissaire local peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge :

- Frivole;
- Vexatoire;
- Faite de mauvaise foi.

Il en informe l'utilisateur par un avis écrit si la plainte est écrite. Une copie de sa décision est versée au dossier de plainte de l'utilisateur.

## **19. Conciliation**

- Dans le cadre de l'examen d'une plainte, le commissaire local peut agir en tant que conciliateur;
- Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition;
- Le commissaire local peut formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

## **20. Obtention des observations de l'utilisateur et de la ou des personnes visée(s) par la plainte**

- Dans le processus de l'examen de la plainte, le commissaire local doit offrir à l'utilisateur la possibilité de présenter ses observations;
- Il offre également la possibilité à l'autorité de qui relèvent les services visés par la plainte de présenter ses observations;
- Il les avise de la plainte et leur propose les modalités selon lesquelles seront recueillies leurs observations.

## **21. Convocation**

- Dans le cadre de son examen de la plainte, le commissaire local peut convoquer toute personne à une rencontre et, sauf excuse valable, celle-ci doit y assister;
- Il peut demander à cette personne de fournir tout renseignement qu'il juge utile;

- Lorsque la personne qui est convoquée par le commissaire local ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un employé de l'établissement ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du commissaire local.

## **22. Accès au dossier de l'utilisateur**

Dans le processus de son examen, le commissaire local a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve.

## **23. Expert**

- Le commissaire local peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile;
- Avec l'autorisation du conseil d'administration, il peut consulter tout expert externe à l'établissement.

## **24. Question et étude des questions d'ordre disciplinaire**

- Lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire local en saisit la direction du service concerné et/ou la direction des ressources humaines pour étude plus approfondie du dossier, suivi du dossier et prise de mesures appropriées;
- La direction du service concerné et/ou la direction des ressources humaines doit procéder à l'étude du comportement en cause et au suivi du dossier;
- Il doit faire périodiquement rapport au commissaire local du progrès de l'étude;
- Le commissaire local 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 local doit en informer l'utilisateur.

## **25. Conclusion et délai**

- Le commissaire local doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte;
- Il doit communiquer les conclusions de son examen à l'utilisateur au plus tard 45 jours de la date de la réception de la plainte. Il peut, lorsqu'il constate que les délais ne pourront être respectés, demander au plaignant une prolongation de délai. Le commissaire local communique alors par écrit les motifs du délai et l'entente prise à cet effet. L'utilisateur peut malgré cette entente, décider de se prévaloir de son droit de recours;
- Il doit inclure dans ses conclusions les recommandations qu'il a acheminées aux autorités compétentes;
- Il doit aviser l'utilisateur du recours dont il peut se prévaloir auprès du Protecteur du citoyen.



## **26. Présomption**

- Lorsque le commissaire local fait défaut de transmettre ses conclusions au plus tard 45 jours de la date de la réception de la plainte, 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.

## **27. Rapport et recommandation**

- Le commissaire local peut formuler toute recommandation qu'il juge appropriée dans le but d'améliorer la qualité et la sécurité des services ainsi que la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits. Le commissaire local transmet ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable du service en cause;
- Le commissaire local transmet également tout rapport ou recommandation portant sur les mesures susceptibles d'améliorer le traitement des plaintes par l'établissement, y compris la révision de la procédure;
- Le conseil d'administration examine toute recommandation ou rapport que lui transmet le commissaire local et les remet au comité de vigilance afin qu'il les analyse et en assure le suivi.

## **28. Refus de donner suite à une recommandation**

Lorsque la direction n'entend pas donner suite à une recommandation formulée dans les conclusions motivées du commissaire local, le comité de vigilance peut adresser au conseil d'administration tout rapport ou toute recommandation portant entre autres sur la satisfaction des droits des usagers, le respect des droits des usagers, l'amélioration de la qualité et de la sécurité des services aux usagers et le traitement de leur plainte.

## **Section 3 – Le pouvoir d'intervention**

### **29. Intervention**

Le commissaire local intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

### **30. Convocation, dossier des usagers, expert**

Afin de recueillir l'information pertinente, il a les mêmes prérogatives que celles prévues lors de l'examen d'une plainte.

### **31. Rapport**

Il transmet un rapport au conseil d'administration ainsi qu'à toute direction ou tout responsable concerné d'un service de l'établissement.

### **32. Recommandation**

Il peut leur recommander, le cas échéant, toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

## **Section 4 – Recours auprès du Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux**

### **33. Information sur le recours**

- L'utilisateur qui est en désaccord avec les conclusions transmises par le commissaire local ou qui n'a pas reçu une telle conclusion dans les 45 jours suivant la date de la réception de sa plainte ou dont la plainte n'a pas été accueillie ou examinée peut adresser un recours au Protecteur du citoyen;
- Le commissaire local doit indiquer dans son avis de réception, de même que dans ses conclusions motivées, les modalités du recours que l'utilisateur peut exercer auprès du Protecteur du citoyen, ainsi que les moyens pour le mettre en œuvre.

### **34. Transmission du dossier de plainte au protecteur du citoyen**

Le commissaire local doit, dans les cinq jours de la date de la réception de la communication écrite visée au paragraphe 4 du deuxième aliéna de l'article 10 de la *Loi sur le protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux (c. P.31-1)*, transmettre au Protecteur du citoyen une copie complète du dossier constitué pour la plainte.

### **35. Examen d'une plainte par le Protecteur du citoyen**

- Tous les intervenants de l'établissement doivent fournir au Protecteur du citoyen tout renseignement et tout document qu'il exige pour l'examen de la plainte, y compris l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'utilisateur;
- Toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que le protecteur du citoyen convoque.

### **36. Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen**

Dans les 30 jours de la réception d'une recommandation formulée à l'établissement par le Protecteur du citoyen, le conseil d'administration, par l'entremise du comité de vigilance, doit informer par écrit le Protecteur du citoyen, de même que le plaignant des suites qu'il entend donner à cette recommandation et, s'il n'entend pas y donner suite, les informer du motif justifiant sa décision.

## **Section 5 – Le traitement d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien**

### **37. Évaluation préliminaire**

Après avoir été saisi d'une plainte, le médecin examinateur doit le plus tôt possible 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.

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

Le médecin examinateur peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge

- Frivole;
- Vexatoire;
- Faite de mauvaise foi.

Il en informe la personne qui a formulé la plainte par un avis écrit si la plainte est écrite. Une copie de sa décision est versée au dossier de plainte de l'utilisateur. Il en informe le commissaire local.

### **39. Renvoi disciplinaire**

Après évaluation préliminaire, il peut :

- Examiner la plainte conformément à la présente section;
- Lorsque la plainte porte sur des faits susceptibles d'entraîner l'imposition de mesures disciplinaires, il peut choisir d'acheminer la plainte qui concerne un membre du CMDP vers le comité exécutif du CMDP pour étude à des fins disciplinaires selon les règles applicables dans l'établissement. Une copie de la plainte est alors transmise au professionnel visé par la plainte;
- Dans ce dernier cas, il informe la personne qui a formulé la plainte et le commissaire local.

### **40. Assistance**

- Le commissaire local de l'établissement concerné doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à la personne dont la plainte a été acheminée au CMDP;
- Il doit notamment l'assister dans toute démarche auprès de l'organisme communautaire d'assistance compétent.

### **41. Rapport du suivi**

- Le médecin examinateur doit, à tous les 60 jours à compter de la date où la personne qui a formulé une plainte a été avisée, informer par écrit cette dernière des progrès de l'étude de sa plainte;

- Si à l'issue de l'examen aucune mesure disciplinaire n'est imposée, le CMDP avise le professionnel concerné et le médecin examinateur;
- Si à l'issue de l'examen des mesures disciplinaires sont imposées par le conseil d'administration au professionnel concerné suite à la recommandation du CMDP, la directrice générale avise ce professionnel et le médecin examinateur ainsi que le comité de révision, si c'est lui qui a transféré la plainte au CMDP;
- Par la suite, le médecin examinateur doit informer la personne qui a porté plainte des conclusions motivées de ce comité qu'il y ait ou non des mesures disciplinaires imposées par le conseil d'administration;
- Il en avise également le commissaire local.

#### **42. Avis d'examen**

- Lorsque le médecin examinateur examine la plainte en vertu de la présente section, il avise par écrit et sans délai, la personne qui lui a adressé la plainte, de même que le professionnel visé par la plainte :
  - de la date de réception de celle-ci;
  - de la possibilité pour chacune des parties de présenter ses observations;
  - des modalités selon lesquelles elles seront recueillies.
- Le médecin examinateur doit prévoir la modalité 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 à la plainte de l'utilisateur et prévoir les modalités de cet accès.

#### **43. Conciliation**

- Dans le cadre de l'examen d'une plainte, le médecin examinateur agit en tant que conciliateur;
- Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et, compte tenu des faits et des circonstances, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en atténuer les conséquences ou d'en éviter la répétition;
- Le médecin examinateur peut formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

#### **44. Obtention des observations**

- Dans le processus de l'examen de la plainte, le médecin examinateur doit offrir à la personne qui porte plainte la possibilité de présenter ses observations;
- Il offre également la possibilité au professionnel visé par la plainte de présenter ses observations;
- Il les avise par écrit et leur propose les modalités selon lesquelles seront recueillies leurs observations.

#### **45. Convocation**

- Dans le cadre de son examen de la plainte, le médecin examinateur peut convoquer toute personne à une rencontre et, sauf excuse valable, celle-ci doit y assister;
- Il peut demander à cette personne de fournir tout renseignement qu'il juge utile;
- Lorsque la personne qui est convoquée par le médecin examinateur ou est requise de lui fournir des renseignements est un employé de l'établissement ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du médecin examinateur.

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

Dans le processus de son examen, le médecin examinateur a accès au dossier de l'usager et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve.

#### **47. Expert**

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

#### **48. Réorientation de la plainte**

S'il est d'avis que les faits soumis 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 au paragraphe concernant le renvoi disciplinaire mentionné précédemment dans cette section.

#### **49. Conclusion et délai**

- Le médecin examinateur doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte;
- Il doit communiquer les conclusions de son examen à la personne qui a formulé une plainte au plus tard 45 jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par le commissaire local;
- Il doit inclure dans ses conclusions les recommandations qu'il a acheminées aux autorités compétentes;
- Il doit aviser cette personne du recours dont elle peut se prévaloir auprès du comité de révision;
- Il transmet copie de ses conclusions à la personne visée par la plainte ainsi qu'au commissaire local;
- Il doit également verser ses conclusions au dossier professionnel du membre du CMDP visé par la plainte.

## 50. Présomption

- Lorsque le médecin examinateur fait défaut de transmettre ses conclusions au plus tard 45 jours de la date de la réception de la plainte, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à la personne qui a formulé la plainte;
- Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

## 51. Rapport et recommandation

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

## Section 6 - Recours au comité de révision

### 52. Demande de révision

- La personne qui a formulé une plainte et qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises ou qui sont réputées lui avoir été transmises par le médecin examinateur, peut adresser une demande de révision auprès du comité de révision de l'établissement;
- Le professionnel concerné par la plainte peut également adresser une demande de révision auprès du comité de révision;
- Cette demande doit être adressée par écrit au président du comité.

### 53. Motif de la demande et exclusion

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

### 54. Délai

La demande de révision doit être faite dans les 60 jours suivants :

- La date de réception des conclusions qui y donnent ouverture ou;
- L'expiration du délai de 45 jours de la date où la plainte a été transmise au médecin examinateur, si ces conclusions n'ont pas été transmises.

## **55. Impossibilité d'agir**

Ce délai de 60 jours est ferme à moins que la personne démontre au comité de révision son impossibilité d'agir.

## **56. Assistance**

- Le commissaire local de l'établissement doit prêter assistance à la personne qui désire soumettre une demande de révision ou dont la plainte a été acheminée vers le CMDP;
- Il doit notamment aider le plaignant à formuler cette demande et l'assister dans toute démarche auprès de l'organisme communautaire d'assistance compétent.

## **57. Avis de réception**

Le président du comité de révision avise par écrit et sans délai la personne qui lui a adressé une demande de révision :

- De la date de réception de celle-ci;
- De la possibilité pour chacune des parties de présenter ses observations;
- De prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies.

Le président du comité de révision communique copie de cet avis :

- Au médecin examinateur de l'établissement;
- Au commissaire local de l'établissement;
- Au professionnel concerné par la plainte.

## **58. Obtention des observations**

- Dans le processus de l'examen de la plainte, le comité de révision doit offrir à la personne qui porte plainte la possibilité de présenter ses observations;
- Il offre également la possibilité au professionnel et au médecin examinateur concernés par la plainte de présenter leurs observations;
- Il les avise par écrit et leur propose les modalités selon lesquelles seront recueillies leurs observations.

## **59. Dossier de plainte**

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

## 60. Révision

Le comité de révision de l'établissement :

- Étudie le dossier de plainte et détermine si le médecin examinateur de l'établissement concerné 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.

## 61. Convocations

- Dans le cadre de son examen de la plainte, le comité de révision peut convoquer toute personne à une rencontre, et sauf excuse valable, celle-ci doit y assister;
- Il peut demander à cette personne de fournir tout renseignement qu'il juge utile;
- Lorsque la personne qui est convoquée par le comité de révision ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un employé de l'établissement concerné par la plainte ou y exerce sa profession, elle doit donner suite à la demande du comité de révision.

## 62. Dossier de l'utilisateur

Dans le processus de son examen, le comité de révision a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve.

## 63. Compétence

Le comité de révision doit prendre l'une des décisions suivantes :

- Confirmer les conclusions du médecin examinateur de l'établissement concerné;
- Requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à toutes les parties concernées ainsi qu'au commissaire local;
- Acheminer la plainte pour qu'elle soit traitée conformément selon la disposition sur le renvoi disciplinaire prévu à cette section auprès du CMDP de l'établissement;
- Recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.

## 64. Décision

Dans les 60 jours de la réception de la demande de révision, le comité de révision doit :

- Rendre par écrit une décision motivée;
- La communiquer par écrit aux parties concernées soit :



- à la personne qui a porté plainte;
- au professionnel concerné;
- au médecin examinateur de l'établissement concerné;
- au commissaire local de l'établissement.

## 65. Décision finale

La décision du comité de révision de l'instance locale est finale et ne peut être révisée.

## 66. Rapport de recommandation

- Le comité de révision peut transmettre au conseil d'administration de l'établissement et, le cas échéant, au CMDP de l'établissement tout rapport ou recommandation ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par un établissement du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux;
- Il en transmet une copie au commissaire local.

## Section 7 – Plainte relative à une situation de maltraitance

### 67. Responsabilité du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services face au traitement des situations de maltraitance

Selon la Loi :

*« Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est également responsable de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique 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 (2017, chapitre 10) et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci. »*

- Les modalités du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique contre la maltraitance sont retrouvées dans la politique POL-PRO-DG-117 « Politique de lutte contre la maltraitance envers les usagers » en vigueur dans l'établissement.

## Section 8 – Le dossier de plainte d'un usager

### 68. Constitution du dossier de plainte

- Le commissaire local, le médecin examinateur ou, le cas échéant, le comité de révision constitue le dossier de plainte d'un usager;

- Le dossier de plainte d'un usager est confidentiel;
- Le professionnel visé par une plainte traitée par un médecin examinateur (section 5 de cette procédure) a accès à la plainte de l'usager.

## **69. Contenu de la plainte de l'usager**

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

## **70. Interdiction**

- Tous les documents inclus au dossier de plainte ne peuvent se retrouver dans le dossier médical de l'usager constitué par l'établissement même si la plainte a été initialement envoyée à un intervenant;
- Les intervenants n'inscrivent pas au dossier de l'usager les notes, rencontres ou suivis relatifs à la plainte;
- Aucun document inclus au dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du CMDP;
- Les conclusions motivées d'un médecin examinateur et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte.

## **71. Conservation et destruction**

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour une période de cinq ans, tel que prévu au calendrier de l'établissement. Au terme de cette période, le commissaire local voit à sa destruction.

## **Section 9 – Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes**

### **72. Rapport annuel de gestion de l'établissement**

Le conseil d'administration doit transmettre une fois par année à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal son rapport annuel de gestion qui comporte une section sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers, de même que sur le respect de leurs droits.

### **73. Contenu de la section sur l'application de la procédure d'examen des plaintes**

Ce rapport comprend :

- Le bilan des activités du commissaire local;

- Le rapport du comité de révision.

#### **74. Rapport annuel du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services**

Le commissaire local transmet annuellement au conseil d'administration un bilan de ses activités. Ce rapport doit décrire :

- Le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées;
- Les délais d'examen des plaintes;
- Les suites qui ont été données après leur examen;
- Le nombre de plaintes et les motifs de plainte qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen;
- Le nombre d'assistances;
- Le nombre d'interventions;
- L'état des mesures recommandées par le commissaire local;
- Les mesures prises en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits.

Le commissaire local doit intégrer à son rapport celui du médecin examinateur et celui du comité de révision.

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

- Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au CMDP un rapport annuel décrivant les motifs de plainte qui lui ont été transférés, le nombre de plaintes qu'il a rejetées sur examen sommaire, le nombre de plaintes qu'il a orientées pour études disciplinaires, ainsi que les motifs de plainte qu'il a examinés;
- Le rapport doit contenir les recommandations ayant pour objet l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés;
- Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le médecin examinateur estime appropriée;
- Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire local.

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

Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration avec copie au CMDP, un rapport annuel qui décrit :

- Les motifs de plainte ayant fait l'objet d'une demande de révision;

- Ses conclusions;
- Les délais de traitement des plaintes.

Le rapport annuel doit contenir les recommandations ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés.

Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire local.

## 77. Références

Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

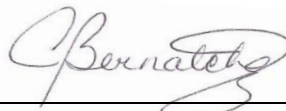
## ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique révisée entre en vigueur le 4 octobre 2017 suite à l'adoption le 24 octobre 2017 par le conseil d'administration du règlement sur la politique révisée d'examen des plaintes et l'acceptation par le comité de direction le 4 octobre 2017 de la révision de cette politique.

Signé le

4 octobre 2017

par



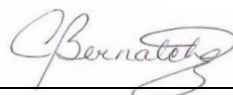
Date

Chantal Bernatchez  
Directrice générale

Adopté par le conseil  
d'administration

24 octobre 2017

Date



Secrétaire du conseil d'administration

No de résolution : CA.17.70

## Votre satisfaction est au centre de nos actions et de nos décisions



**Formuler une insatisfaction  
ou une plainte est un droit  
reconnu à tous les usagers!**

### Droit de recours

Si vous n'êtes pas satisfait des conclusions ou des recommandations reçues suite à votre plainte ou si les délais ne sont pas respectés :

> S'il s'agit d'une plainte examinée par la commissaire, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux  
525, Boul. René Levesque Est  
Bureau 1.25  
Québec (Québec) G1R 5Y4  
Téléphone : 1 800 463-5070

> S'il s'agit d'une plainte médicale, vous pouvez vous adresser au comité de révision de l'établissement (vous avez dans ce cas 60 jours pour exercer votre droit de recours)

Comité de révision  
Résidence Berthiaume-Du Tremblay  
1635, Boul. Gouin Est  
Montréal (Québec) H2C 1C2

### Le code d'éthique

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay s'est dotée d'un code d'éthique en matière de soins et services dans un milieu de vie mentionnant les valeurs de l'établissement ainsi que la conduite attendue et les responsabilités des intervenants. Ce code d'éthique décrit également les droits et responsabilités des usagers et de leurs proches.

### Des personnes ou des organismes peuvent vous aider dans votre démarche de plainte :

> Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP de l'île de Montréal) au 514-861-5998 ou 1-877-767-2227;

> Le comité des usagers de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay au 514-381-1841, poste 313, ou à l'adresse courriel suivante : [comite@usagersrbdt.org](mailto:comite@usagersrbdt.org);

> La commissaire aux plaintes 514-381-1841, poste 297

### Vous pouvez déposer votre plainte verbalement ou par écrit

> Par téléphone au 514-381-1841, poste 297

> Par écrit à l'adresse suivante :  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Résidence Berthiaume-Du Tremblay  
1635, Boul. Gouin Est  
Montréal (Québec) H2C 1C2

### Cheminement d'une plainte

Dès la réception de la plainte, la commissaire verra si elle est recevable au sens du régime d'examen des plaintes et vous confirmera par écrit la date à laquelle elle l'a reçue. Elle entreprendra par la suite les démarches reliées à l'établissement de faits. À compter de cette date, la commissaire dispose de 45 jours pour conclure son analyse et présenter les solutions envisagées et ses conclusions. Il est possible que ce délai soit difficile à respecter; la commissaire devra alors vous en aviser et en discuter avec vous.

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, la commissaire l'acheminera au médecin examinateur désigné et vous en informera. Le médecin examinateur procédera à l'examen de la plainte et disposera également d'un délai de 45 jours pour vous donner ses conclusions. Il est possible que ce délai soit difficile à respecter; vous serez alors avisé par écrit de l'évolution de votre plainte à tous les 60 jours.

En tout temps, vous pouvez communiquer avec la commissaire afin de connaître l'état d'avancement de votre dossier ou être assisté dans vos démarches.

### Objectifs du traitement des insatisfactions et des plaintes

- > Accroître votre satisfaction face aux soins et aux services offerts;
- > Contribuer à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services.

### Rôle de la commissaire

- > Agir à titre de conciliateur entre le plaignant et les personnes concernées par la plainte;
- > Assister l'utilisateur dans la formulation de sa plainte et l'informer de ses droits;
- > Supporter l'utilisateur dans son adaptation face aux soins et services qui évoluent constamment en fonction des besoins de l'ensemble des usagers;
- > Recevoir, traiter, répondre aux plaintes et émettre les recommandations jugées appropriées;
- > Intervenir au besoin si les droits d'un usager ou de plusieurs usagers ne sont pas respectés.

De façon générale, les usagers sont satisfaits des services reçus et se sentent à l'aise au quotidien dans notre environnement. Toutefois, il peut arriver que vous ayez parfois le sentiment d'un manque de respect de vos droits. L'expression de vos interrogations et insatisfactions nous permet d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et des services de façon continue.

### Philosophie d'intervention

La philosophie d'intervention de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services est basée sur la recherche active de solutions lorsque vous n'êtes pas satisfait d'une situation. Nous voulons répondre rapidement à vos attentes afin de maintenir le lien de confiance avec l'équipe en place et permettre une communication positive pour éviter un conflit. Basées sur les lacunes que vous avez identifiées, les interventions de la commissaire<sup>2</sup> permettent de maintenir ou d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et des services.

### Qui peut porter plainte?

Toute personne qui reçoit, a reçu ou aurait dû recevoir des soins et des services de la Résidence à titre d'utilisateur ou toute personne en attente de recevoir des services. Le représentant légal d'une personne inapte, les héritiers d'un usager décédé, le curateur, le tuteur, le conjoint, le proche parent ou toute personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte peuvent également s'adresser à la commissaire.

Toute personne peut déposer une plainte à l'égard d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien dispensant des services dans l'établissement.

### Formulation et contenu de la plainte

La plainte devrait contenir le nom et le numéro de téléphone du plaignant ainsi que les faits objectifs et les détails nécessaires à la compréhension du problème exposé. Au besoin, la commissaire peut demander des compléments d'information.

### Démarche pour formuler une plainte

Votre satisfaction est au cœur de nos préoccupations quotidiennes. Bien que tout soit mis en œuvre pour assurer la qualité et la sécurité des soins et des services à tous les usagers, il se peut que nous n'ayons pas répondu à toutes vos attentes et que vous soyez insatisfait.

Si vous avez des questions ou si vous souhaitez nous transmettre votre insatisfaction, nous vous invitons à vous adresser sans tarder à un intervenant présent ou au chef d'unité concerné. Ces personnes sont responsables de votre bien-être et peuvent répondre rapidement à vos interrogations de façon transparente et trouver avec vous des solutions pouvant aider à accroître votre satisfaction. En tout temps, vous pouvez également communiquer avec la commissaire pour lui faire part de votre insatisfaction, de vos inquiétudes ou pour formuler une plainte.

1. Le terme usager inclut les résidents et les aînés du Centre de jour. Dans le but d'alléger le texte, le masculin est généralement utilisé comme représentant des deux sexes.

2. Le terme commissaire désigne la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Résidence  
**BERTHIAUME-  
DU TREMBLAY**



## FORMULAIRE DE DÉPÔT D'UNE PLAINTE <sup>1</sup>

### IDENTIFICATION DE L'USAGER

Nom : _____	Adresse ou numéro de chambre _____
Téléphone : _____	_____
Cellulaire : _____	_____

### IDENTIFICATION DE LA PERSONNE QUI PORTE PLAINTÉ AU NOM DE L'USAGER, s'il y a lieu

Nom : _____	Adresse : _____
Téléphone : _____	_____
Cellulaire : _____	Lien avec l'utilisateur : _____

### IDENTIFICATION DE LA PERSONNE OU DE L'ORGANISME QUI ASSISTE L'USAGER, s'il y a lieu

Nom : _____	Téléphone : _____
Organisme : _____	Cellulaire : _____
_____	Lien avec l'utilisateur : _____

### INFORMATIONS SUR LA PLAINTÉ

Veuillez indiquer la date, l'heure, le lieu et la personne ou le service concerné

Date de l'événement : _____	Heure : _____
Lieu de l'événement : _____	
Personne ou service concerné : _____	

Suite au verso

EXPOSÉ DES FAITS
Décrire les faits de la façon la plus précise possible
(Ajouter une feuille additionnelle si nécessaire)

BUT POURSUIVI ET RÉSULTATS ATTENDUS

Signature de la personne qui dépose la plainte : \_\_\_\_\_

**ACHEMINER VOTRE PLAINTÉ À L'ADRESSE SUIVANTE :**

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services  
Résidence Berthiaume-Du Tremblay  
1635, Boul. Gouin Est, Montréal (Québec) H2C 1C2

La commissaire local aux plaintes et à la qualité des services communiquera avec vous dès réception de ce formulaire.

- (1) Vous pouvez également déposer une plainte verbale ou discuter de la situation en communiquant avec la commissaire local aux plaintes et à la qualité des services au (514) 381-1841, poste 297.

Le comité des usagers de la Résidence au (514) 381-1841, poste 313, le Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) au (514) 861-5998 ou au 1-877-767-2227 et la commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peuvent vous venir en aide dans votre démarche de plainte.

Révisé avril 2014