


<p>Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale</p> <p>Québec </p>	RÈGLEMENT
	Règlement n° : R-04
	Direction responsable de l'application : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
	Adopté par le conseil d'administration le : 2016-03-08 Résolution n° : CA-CIUSSS-2016-03[88]-08, CA-CIUSSS-2021-12[R-04]-07 et CA-CIUSSS-2023-12[R-04]-05
	Entrée en vigueur le : 2016-03-08 Mise à jour : 2023-12-05, 2021-12-07
TITRE : Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes	

<p>CONSULTATIONS</p> <p>Conseils professionnels</p> <p><input type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers</p> <p><input type="checkbox"/> Comité des infirmières et infirmiers auxiliaires</p> <p><input type="checkbox"/> Conseil multidisciplinaire</p> <p><input type="checkbox"/> Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens</p>	<p>Comité du CA :</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Comité de vigilance et de la qualité</p> <p>Autres :</p> <p><input type="checkbox"/></p>
---	---

TABLE DES MATIÈRES

1.	FONDEMENTS	5
2.	PRINCIPES	5
3.	OBJECTIF.....	6
4.	CHAMP D'APPLICATION	6
5.	DÉFINITIONS	6
6.	MODALITÉS	10
6.1	FONCTION DU COMMISSAIRE	10
6.2	FONCTION DU MÉDECIN EXAMINATEUR	11
6.3	FONCTION DU COMITÉ DE RÉVISION	12
6.4	IMMUNITÉ.....	12
6.5	NON-CONTRAIGNABILITÉ	12
6.6	SERMENT	13
6.7	CONFLIT D'INTÉRÊTS	13
7.	FORMULAIRE ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	13
7.1	FORMULATION DE LA PLAINTÉ.....	13
7.2	ACHEMINEMENT	13
7.3	CONTENU DE LA PLAINTÉ	13
7.4	ASSISTANCE.....	14
7.5	INFORMATION À L'USAGER.....	14
7.6	RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	14
7.7	AVIS DE RÉCEPTION.....	15
7.8	TRANSFERT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE.....	15
7.9	AVIS À UNE RESSOURCE EXTERNE DU CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE.....	15
8.	TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE	16
8.1	RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ	16
8.2	ABSENCE DE COMPÉTENCE	16
8.3	PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI.....	16
8.4	AVIS D'EXAMEN	16
8.5	CONCILIATION.....	16

8.6	CONVOCATION.....	17
8.7	DOSSIER DE L'USAGER	17
8.8	CONSULTATION D'UN EXPERT EXTERNE.....	17
8.9	QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE.....	17
8.10	ÉTUDE DES QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE	17
8.11	CONCLUSION ET DÉLAI.....	18
8.12	PRÉSUMPTION	18
8.13	SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE.....	18
8.14	REFUS DE DONNER SUITE À UNE RECOMMANDATION	19
8.15	TRANSMISSION À L'ORDRE PROFESSIONNEL.....	19
8.16	RAPPORT OU RECOMMANDATION DU COMMISSAIRE	19
9.	LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR	20
9.1	PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI.....	20
9.2	PLAINTÉ AU REGARD DE L'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DE L'ACTE	20
9.3	ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE	20
9.4	RENVOI DISCIPLINAIRE	20
9.5	RAPPORT DE SUIVI	21
9.6	EXAMEN PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR.....	21
9.7	AVIS D'EXAMEN	21
9.8	CONCILIATION.....	22
9.9	CONVOCATION.....	22
9.10	DOSSIER MÉDICAL D'UN USAGER	22
9.11	CONSULTATION.....	22
9.12	RÉORIENTATION DE LA PLAINTÉ	22
9.13	CONCLUSION ET DÉLAI.....	23
9.14	PRÉSUMPTION	23
9.15	RAPPORT OU RECOMMANDATION	23
10.	COMITÉ DE RÉVISION	24
10.1	DEMANDE DE RÉVISION	24
10.2	MOTIF DE LA DEMANDE ET EXCLUSIONS.....	24
10.3	DÉLAI	24
10.4	AVIS DE RÉCEPTION.....	24
10.5	TRANSMISSION DU DOSSIER DE PLAINTÉ	24

10.6	RÉVISION	25
10.7	CONVOCATION.....	25
10.8	DOSSIER MÉDICAL DE L'USAGER	25
10.9	COMPÉTENCE	25
10.10	DÉCISION MOTIVÉE	26
10.11	DÉCISION FINALE	26
10.12	RAPPORT ET RECOMMANDATION	26
11.	DOSSIER DE PLAINTÉ	26
11.1	CONSTITUTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ.....	26
11.2	PRÉSERVATION DE LA CONFIDENTIALITÉ DU DOSSIER DE PLAINTÉ	
11.3	CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTÉ.....	27
11.4	TRANSMISSION AU PROTECTEUR DU CITOYEN	27
11.5	INTERDICTION	27
11.6	CONSERVATION ET DESTRUCTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ	27
12.	RAPPORT ANNUEL SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES	27
12.1	RAPPORT ANNUEL DU COMMISSAIRE.....	27
12.2	RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR.....	28
12.3	RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION.....	29
13.	DISPOSITIONS FINALES	29
13.1	REPRÉSAILLES	29
13.2	PLAINTÉ À L'ÉGARD DU COMMISSAIRE	30
13.3	ENTRÉE EN VIGUEUR	30
13.4	RÉVISION	30
13.5	RÉFÉRENCES	30
14.	RESPONSABILITÉS.....	31
15.	ANNEXES	31
15.1	ANNEXE 1 – ASSERMENTATION	32
15.2	ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE DÉCLARATION D'INTÉRÊTS	33

1. FONDEMENTS

Le présent règlement est élaboré en vertu des dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2) (LSSSS), de ses règlements, de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, c. O-7.2) (LMRSSS), 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) (Loi visant à lutter contre la maltraitance), ainsi que de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés (RLRQ, c. 24) (Loi).

En vertu de la Loi, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS de la Capitale-Nationale) doit établir la procédure d'examen des plaintes s'appliquant aux usagers de son établissement ainsi qu'aux usagers des établissements privés situés sur son territoire. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (commissaire) ou, selon le cas, le médecin examinateur est responsable de l'examen des plaintes du CIUSSS de la Capitale-Nationale ainsi que celles des établissements privés auxquelles la procédure s'applique.

De plus, le commissaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale est responsable de la réception et du traitement des signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, à l'égard des installations des établissements situées sur son territoire.

Dans le présent règlement et à moins d'indication contraire, une référence à un établissement, à son conseil d'administration ou à son conseil des médecins, dentistes et pharmaciens est également une référence à un établissement privé, à son conseil d'administration ou à son conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, le cas échéant.

Dans le cas d'un établissement privé, non constitué en personne morale, n'ayant pas de conseil d'administration, la référence sera celle du « titulaire du permis d'exploitation » conformément à la LSSSS.

De plus, en vertu de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales, l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's est un établissement public administré par le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale et il est visé par le présent règlement. Par conséquent, à moins de dispositions contraires spécifiques, il est convenu qu'une référence au CIUSSS de la Capitale-Nationale inclut l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's.

2. PRINCIPES

Le règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes (règlement) est institué comme défini dans les lois précitées. Il privilégie la reconnaissance et le respect des droits des usagers ainsi que le traitement diligent de leurs plaintes. Il reconnaît également l'importance du code d'éthique adopté par le conseil d'administration ou, en l'absence de conseil d'administration, du titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé à titre d'instrument essentiel visant une qualité de services en amélioration continue et assurant aux usagers le plus grand respect de leurs droits.

3. OBJECTIF

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 conformément aux dispositions légales.

4. CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement s'applique :

1. au commissaire, au commissaire local adjoint (commissaire adjoint), à une personne qui est membre du personnel de l'établissement et qui agit sous leur autorité, au médecin examinateur et aux membres du comité de révision du CIUSSS de la Capitale-Nationale;
2. aux usagers désireux de porter plainte :
 - a. du CIUSSS de la Capitale-Nationale;
 - b. des ressources intermédiaires (RI) et ressources de type familial (RTF);
 - c. des organismes communautaires financés par le programme de soutien aux organismes communautaires;
 - d. d'une résidence privée pour aînés certifiée;
 - e. d'une ressource d'hébergement en dépendance et jeu pathologique certifiée;
 - f. des services préhospitaliers d'urgence;
 - g. des établissements privés visés par la Loi.

5. DÉFINITIONS

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

Organisme d'assistance : Organisme communautaire mandaté par le ministre conformément à l'article 76.6 de la LSSSS, pour assister et pour accompagner, sur demande, un usager, son mandataire ou son représentant dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur du citoyen, incluant les cas où la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement et de l'accompagner pendant la durée du recours.

CIUSSS : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux.

Comité de révision : Comité institué par le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale qui révisé le traitement accordé par le médecin examinateur à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine à la demande de toute personne, incluant notamment l'utilisateur ou un professionnel visé.

Comité des usagers : Comité institué en vertu de l'article 209 de la LSSSS qui a notamment pour fonction d'accompagner et d'assister, sur demande, un usager, son mandataire ou son représentant dans toute démarche qu'il entreprend.

Comité de vigilance et de la qualité : Comité institué par le conseil d'administration de l'établissement ou, en l'absence de conseil d'administration par le titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé sous réserve des dispositions de l'article 53.2 de la Loi, responsable principalement d'assurer, auprès du conseil d'administration (ou auprès du titulaire du permis d'exploitation pour les établissements privés non constitués en personne morale) du suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées conformément aux dispositions de la LSSSS ou de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (RLRQ, c. P-31.1).

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services : Il veille, notamment, à l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers, y compris ceux des établissements privés. Il est responsable également 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., c. L-6.3) et, lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services : Il exerce les fonctions déléguées par le commissaire et agit sous son autorité.

Conseiller et personnel administratif : Ils sont des membres du personnel du CIUSSS de la Capitale-Nationale qui agissent sous l'autorité du commissaire.

Conseil d'administration : Conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale ou conseil d'administration de l'établissement privé concerné situé sur le territoire du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens : Conseil composé de l'ensemble des médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent au CIUSSS de la Capitale-Nationale ou de l'établissement privé concerné.

Établissement : CIUSSS de la Capitale-Nationale incluant l'ensemble de ses installations et les établissements privés situés sur son territoire.

Établissement privé : Les installations des établissements privés situées sur le territoire du CIUSSS de la Capitale-Nationale en vertu des dispositions de la Loi.

LSSSS : Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c.S-4.2).

LMRSSS : Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, c. O-7.2).

Loi : Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés (RLRQ, c.24).

Maltraitance : Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne.

Médecin examinateur : Médecin désigné par le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour examiner les plaintes relatives à la qualité des actes professionnels des médecins, dentistes, pharmaciens et résidents en médecine incluant celles provenant des établissements privés situés sur le territoire du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Organisme communautaire : Organisme situé sur le territoire desservi par le CIUSSS de la Capitale-Nationale et financé par le programme de soutien aux organismes communautaires, dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, au sens des articles 334 et 454 de la LSSSS.

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

Intervenant : Tout membre du personnel de l'établissement concerné, selon l'origine de la plainte, d'un centre de recherche, stagiaire, étudiant, bénévole ou contractuel, œuvrant dans l'établissement ainsi que toute sage-femme, médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine, appelé à intervenir auprès d'un usager dans l'exercice de ses fonctions ou de sa profession.

Plainte : Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur ou son représentant au commissaire, sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre ressource, organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée aux articles 108, 108.1, 108.2 (services de télésanté), 108.3 (organisme communautaire) de la LSSSS, d'un organisme communautaire au sens des articles 334 et 454 de la LSSSS, d'une résidence pour aînés certifiée au sens de l'article 346.0.1 de la LSSSS, d'une ressource d'hébergement en dépendance et jeu pathologique certifiée et d'un établissement privé en vertu des dispositions de la Loi. Sont également visées les plaintes effectuées dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance.

Plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine : Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit, par toute personne, au commissaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale relative à la conduite, au comportement ou à la compétence d'un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident en médecine de l'établissement concerné, selon l'origine de la plainte, de même que d'une insatisfaction quant à la qualité d'un acte relevant de l'activité professionnelle de ces personnes. Constitue également une plainte médicale, une allégation d'inobservance des règlements de l'établissement concerné, selon l'origine de la plainte, ou de non-respect des termes de la résolution de nomination ou de renouvellement d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien par le conseil d'administration.

Professionnel : Toute personne qui est titulaire d'un permis délivré par un ordre et qui est inscrite au tableau de ce dernier conformément au Code des professions.

Protecteur du citoyen : Le Protecteur du citoyen est nommé par l'Assemblée nationale en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen (RLRQ, c. P-32). Il exerce les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux conformément à ce que prévoit la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (RLRQ, c. P-31.1).

Résidence privée pour aînés certifiée : Tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de soixante-cinq ans et plus et où sont offerts par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres ou de logements, différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes, définies par règlement : services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide domestique, services de sécurité ou services de loisirs.

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

Représentant légal de l'utilisateur : Toute personne reconnue par la loi ou le tribunal pour agir à titre de représentant de l'utilisateur conformément à l'article 12 de la LSSSS, sous réserve des priorités prévues par le Code civil du Québec.

Résident : La personne titulaire d'un doctorat en médecine qui effectue un stage de formation postdoctorale dans un centre exploité par le CIUSSS de la Capitale-Nationale ou de l'établissement concerné, selon l'origine de la plainte.

Soins et services : Les services de santé ou les services sociaux offerts par le CIUSSS de la Capitale-Nationale, par les établissements privés situés sur son territoire, par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial ou tout autre organisme, société ou personne auxquels le CIUSSS de la Capitale-Nationale a recours pour la prestation de services, notamment par ententes visées aux articles 108, 108.1., 108.2. (services de télésanté), 108.3 (organisme communautaire) de la LSSSS, par un organisme communautaire au sens de l'article 334 de la LSSSS, par une résidence privée d'hébergement au sens de l'article 454 de la LSSSS, par une résidence privée pour aînés au sens de l'article 346.0.1 de la LSSSS, par une ressource d'hébergement en dépendance et jeu pathologique certifiée, découlant de services préhospitaliers d'urgence, sauf dans ce dernier cas, pour ceux relevant de la compétence d'Urgences-santé.

Usager : Toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'établissement; ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'utilisateur au sens de l'article 12 de la LSSSS ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé. Il comprend également toute personne qui participe à une recherche.

6. MODALITÉS

6.1 FONCTION DU COMMISSAIRE

Le commissaire relève du conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Il est nommé par ce dernier et il doit, pour ce faire, se qualifier comme personne indépendante en vertu de l'article 30.1 de la LSSSS.

À cette fin, il exerce exclusivement les fonctions prévues à l'article 33 de la LSSSS, dont celle de faire la lumière sur les motifs des plaintes en collaboration avec les gestionnaires, de faire le suivi de la plainte auprès d'un usager et, s'il y a lieu, d'émettre des recommandations à l'établissement concerné afin de conserver ou d'augmenter la qualité des soins et des services et d'éviter que les situations ne se reproduisent.

Le commissaire est responsable envers le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale, de ceux des établissements privés situés sur son territoire ou, en l'absence de conseil d'administration, envers le titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé, du respect des droits des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leurs plaintes.

Après avoir pris l'avis du commissaire, le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale peut, s'il l'estime nécessaire, nommer un ou plusieurs commissaires adjoints.

Le commissaire adjoint exerce les fonctions que le commissaire lui délègue et agit sous son autorité. Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire adjoint est investi des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire.

Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire intervient de sa propre initiative (article 33 (7) LSSSS) 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 n'en sont pas respectés; il en fait alors rapport au conseil d'administration ainsi qu'à toute direction ou à tout responsable concerné d'un service de l'établissement ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services concernés, ainsi qu'au ministre s'il le juge nécessaire, et peut leur recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

De plus, en vertu de l'article 33.1 de la LSSSS, dans le cadre de ses fonctions, si le commissaire a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'une situation susceptible de compromettre la santé ou le bien-être d'un usager ou d'un groupe d'usagers, incluant une telle situation qui découlerait de l'application de pratiques ou de procédures. Le commissaire doit transmettre au directeur général de l'établissement concerné ainsi qu'au ministre une copie des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration concerné.

L'intervention sur constat du commissaire vise divers objectifs. Certains s'apparentent à ceux poursuivis dans le cadre de l'examen d'une plainte, d'autres s'en distinguent :

- Agir sans qu'il y ait dépôt d'une plainte ou d'un signalement de maltraitance;
- Agir en cours d'examen d'une plainte ou d'un ou plusieurs signalements de maltraitance, sur un des objets en particulier qui touche un ensemble d'usagers;
- Protéger la ou les personnes dont les droits sont ou pourraient être lésés;
- Protéger la ou les personnes victimes de maltraitance et agir pour qu'elle cesse;
- Déterminer, s'il y a lieu, des mesures correctives qui se rapportent aux problèmes portés à l'attention du commissaire et qui sont en lien avec le respect des droits des usagers.

Sans qu'ils en soient des objectifs proprement dits, certains résultats peuvent être attendus, atteints ou rendus possibles par l'intervention du commissaire. Il en est ainsi pour :

- L'amélioration, à partir d'une approche systémique de l'application du pouvoir d'intervention, de la qualité des services offerts par les instances visées;
- La prévention de situations indésirables;
- La prévention de la récurrence des problèmes soulevés.

Il fait également la promotion du régime d'examen des plaintes. À cette fin, le commissaire prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la procédure de formulation de la plainte et de son traitement soient portées à la connaissance du public et à celle des intervenants par différentes stratégies au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire, du commissaire adjoint et du personnel qui agissent sous leur autorité dans l'exercice de leurs fonctions. Le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale doit également s'assurer que le commissaire, ainsi que le commissaire adjoint, exercent exclusivement les fonctions prévues à l'article 33 de la LSSSS et que le personnel qui agit sous leur autorité n'exerce aucune autre fonction au sein de l'établissement.

Le commissaire 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 et lorsque le signalement doit être traité par une autre instance, de diriger les personnes formulant ce signalement vers celle-ci.

Le commissaire traite certains dossiers en collaboration avec le médecin examinateur.

6.2 FONCTION DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Le médecin examinateur est désigné par le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS de la Capitale-Nationale afin d'examiner toute plainte concernant

un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine qui exerce sa profession dans l'établissement concerné, selon l'origine de la plainte, incluant les centres de recherche.

Lors de l'examen d'une plainte, il doit faire la lumière sur les motifs de celle-ci, faire le suivi auprès de l'utilisateur et émettre des recommandations afin de conserver ou d'augmenter la qualité des soins et des services et éviter que les situations ne se reproduisent. Il traite certains dossiers en collaboration avec le commissaire ou le commissaire adjoint.

6.3 FONCTION DU COMITÉ DE RÉVISION

Le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé par le médecin examinateur à l'examen de la plainte concernant un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine à la demande de toute personne, incluant notamment l'utilisateur ou un professionnel visé, afin de s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité.

Le comité de révision est formé de membres nommés par le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale. 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 faite de mauvaise foi.

6.4 IMMUNITÉ

Ne peut être poursuivi en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions, un commissaire, un commissaire adjoint ou une personne qui agit sous leur autorité, un consultant ou un expert externe visé à l'article 32 de la LSSSS, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 47 de la LSSSS, un comité de révision visé à l'article 51 de la LSSSS ou un de ses membres, un comité du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou un de ses membres, un expert externe visé à l'article 214 de la LSSSS ainsi que le conseil d'administration d'un établissement ou un de ses membres.

Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, formulé une plainte, effectué un signalement ou collaboré à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement, quelles que soient les conclusions rendues.

6.5 NON-CONTRAIGNABILITÉ

Malgré toute disposition incompatible d'une loi, un commissaire, un commissaire adjoint ou une personne qui agit sous leur autorité, un consultant ou un expert externe visé à l'article 32 de la LSSSS, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 47 de la LSSSS, un comité de révision visé à l'article 51 de la LSSSS ou un de ses membres, ne peut être contraint devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'il a obtenu dans l'exercice de ses fonctions ni de produire un document contenant un tel renseignement, si ce n'est aux fins du contrôle de sa confidentialité.

6.6 SERMENT

Conformément à la LSSSS, le commissaire, le commissaire adjoint, une personne qui agit sous leur autorité, le médecin examinateur, les membres du comité de révision ou un membre d'un comité d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens doivent prêter le serment prévu à l'annexe 1 du présent règlement, avant de commencer à exercer leurs fonctions.

6.7 CONFLIT D'INTÉRÊTS

Le commissaire, le commissaire adjoint, une personne qui agit sous leur autorité, le médecin examinateur et les membres du comité de révision doivent révéler tout conflit d'intérêts, réel ou apparent. Plus particulièrement, 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.

7. FORMULAIRE ET RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

7.1 FORMULATION DE LA PLAINTÉ

Un usager peut formuler une plainte écrite ou verbale en lien avec les services de santé et les services sociaux offerts par l'établissement. Lorsqu'un usager manifeste son intention de formuler une plainte, l'intervenant doit lui fournir les renseignements permettant d'avoir rapidement accès aux services du commissaire. À cette fin, le commissaire prend les moyens nécessaires pour s'assurer que les informations relatives à la formulation d'une plainte et à son traitement soient portées à la connaissance des usagers et de l'intervenant. Exceptionnellement, selon les circonstances, et notamment selon l'urgence ou l'état de santé de l'usager, un employé ou un gestionnaire 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.

7.2 ACHEMINEMENT

Tout membre du personnel qui reçoit une plainte écrite d'un usager, adressée au commissaire, doit la lui acheminer sans délai.

7.3 CONTENU DE LA PLAINTÉ

Toute plainte doit notamment contenir les éléments suivants :

- la date de la formulation de la plainte;
- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'usager;
- la date de naissance de l'usager et son numéro d'assurance maladie, s'il y a lieu;
- le numéro de chambre de l'unité de soins ou de la ressource d'hébergement où l'usager peut être joint, s'il y a lieu;
- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone du représentant légal, dans le cas où la plainte est formulée par le représentant légal de l'usager, ainsi que le lien qui existe entre eux, s'il y a lieu;

- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne de l'organisme d'assistance et d'accompagnement, s'il y a lieu;
- la date et l'heure où s'est produit l'évènement qui est à la source de la plainte, s'il y a lieu;
- l'objet de l'insatisfaction de l'utilisateur;
- un exposé détaillé des faits (quand, où);
- le nom et le prénom des personnes concernées, s'il y a lieu, les résultats escomptés à la suite du traitement de la plainte, s'il y a lieu.

7.4 ASSISTANCE

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

Le commissaire doit informer l'utilisateur de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance et d'accompagnement ou par un membre du comité des usagers, de même que du droit qu'il a d'être assisté et accompagné par la personne de son choix.

7.5 INFORMATION À L'USAGER

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

7.6 RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

À la réception d'une plainte, le commissaire enregistre la date de réception au système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services prévu à cet effet. Il procède à l'étude de la situation pour déterminer la recevabilité de la plainte. S'il s'agit d'une plainte, d'une demande d'intervention ou d'une demande de soutien, il procède à l'ouverture d'un dossier.

Dans le cas d'une plainte écrite, le commissaire s'assure que la plainte contient tous les éléments nécessaires à son traitement et, à défaut, en informe l'utilisateur afin que les informations manquantes lui soient fournies dans les meilleurs délais.

Dans le cas d'une plainte verbale, le commissaire recueille les informations pertinentes.

S'il s'agit d'une plainte portant sur un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine, il transmet cette plainte au médecin examinateur, à l'exception des plaintes portant sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques. Dans ce dernier cas, la plainte est examinée par le commissaire comme stipulé dans la LSSSS.

7.7 AVIS DE RÉCEPTION

Le commissaire doit, dans les cinq (5) jours suivant la réception de la plainte écrite ou verbale, en informer par écrit l'utilisateur. Si les conclusions du commissaire sont transmises à l'utilisateur dans les 72 heures de la réception de la plainte, un avis écrit de réception et de conclusion lui est acheminé.

Cet avis doit indiquer :

- la date de la réception de la plainte;
- la date de son transfert au médecin examinateur lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine;
- le nom de l'organisme d'assistance et d'accompagnement et ses coordonnées;
- les délais prescrits par la LSSSS pour examiner la plainte, soit 45 jours de calendrier 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 de communiquer à l'utilisateur ses conclusions à la suite 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, s'il est en désaccord avec les conclusions du commissaire ou, le cas échéant, du médecin examinateur.

7.8 TRANSFERT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE

Lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident en médecine qui exerce sa profession au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale ou d'un établissement privé situé sur son territoire, incluant un centre de recherche, le commissaire transfère sans délai cette plainte au médecin examinateur et en informe l'utilisateur en y indiquant la date du transfert.

Il transfère également au médecin examinateur tout écrit ou tout document afférent à cette plainte.

Toutefois, lorsque la plainte porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels impliquant des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, incluant le secteur de la recherche, elle est examinée par le commissaire, à moins qu'il ne soit d'avis, après avoir consulté le médecin examinateur, que l'objet de la plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes, pharmaciens ou résidents en médecine, auquel cas la plainte est transférée au médecin examinateur.

7.9 AVIS À UNE RESSOURCE EXTERNE DU CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE

Lorsque la plainte porte sur les soins et les services dispensés par une ressource externe à laquelle le CIUSSS de la Capitale-Nationale par la loi a recours pour la prestation de soins et de services, le commissaire en informe l'autorité concernée.

Le commissaire lui transmet un avis écrit. S'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'utilisateur, il lui communique une copie ou un résumé de la plainte.

8. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMMISSAIRE

8.1 RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

Le commissaire apprécie la recevabilité de la plainte qui lui est adressée en s'assurant que celle-ci est formulée par un usager, quel que soit son âge, son représentant légal ou ses héritiers légaux et qu'elle porte sur les services de santé et de services sociaux offerts par le CIUSSS de la Capitale-Nationale ou un établissement privé situé sur son territoire, selon l'origine de la plainte, ou par tout autre ressource ou organisme visé par le présent règlement.

8.2 ABSENCE DE COMPÉTENCE

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence du commissaire, ce dernier en informe l'utilisateur et il peut, avec le consentement de la personne concernée, en saisir l'autorité compétente. Un avis de décision relative écrit est acheminé à l'utilisateur. Il verse une copie de sa décision au dossier de plainte.

8.3 PLAINTÉ FRIVOLE, VEXATOIRE OU DE MAUVAISE FOI

Le commissaire peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe l'utilisateur par écrit. Il verse une copie de sa décision au dossier de plainte.

8.4 AVIS D'EXAMEN

Le commissaire avise par écrit et sans délai, de sa décision d'examiner la plainte, selon le cas auprès de :

- la direction des services en cause du CIUSSS de la Capitale-Nationale;
- l'autorité concernée de la ressource externe visée par la plainte;
- de l'établissement privé concerné.

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 choisit les modalités favorisant l'expression des observations des parties.

8.5 CONCILIATION

Le commissaire qui procède à l'examen d'une plainte peut agir à titre de conciliateur. Il doit apprécier le fondement de la plainte dont il est saisi et tenir compte des faits et des circonstances qui ont donné lieu à celle-ci, proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en éviter la répétition ou d'en atténuer les conséquences. En outre, le commissaire peut formuler, à tous les niveaux du CIUSSS de la Capitale-Nationale ou d'un établissement privé situé sur son territoire, les recommandations à portée individuelle ou systémique qu'il juge appropriées.

8.6 CONVOCATION

Le commissaire peut convoquer toute personne à une rencontre, incluant tout intervenant au sens de la présente politique (soit un membre du personnel, toute sage-femme, tout membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement, ou d'un établissement privé situé sur son territoire). Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le commissaire.

Il peut également demander à toute personne de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Elle doit donner suite à la demande du commissaire au plus tard dans un délai de cinq (5) jours.

Par ailleurs, lorsque la personne qui est convoquée par le commissaire ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un intervenant, au sens de la présente politique, ou un intervenant d'un établissement privé situé sur le territoire de la Capitale-Nationale, cet intervenant a une obligation de donner suite aux demandes du commissaire.

8.7 DOSSIER DE L'USAGER

À des fins d'examen de la plainte ou de la conduite d'une intervention, le commissaire a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qu'il contient.

8.8 CONSULTATION D'UN EXPERT EXTERNE

Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale, avoir recours à un expert externe.

8.9 QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE

En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le commissaire en saisit l'autorité compétente du CIUSSS de la Capitale-Nationale (soit la direction des ressources humaines ou la ressource visée) ou de l'établissement privé situé sur son territoire, pour évaluation, décision et suivi du dossier pouvant impliquer la prise de mesures appropriées.

Il peut formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions. Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé de l'établissement, membre d'un ordre professionnel, ou d'une sage-femme le justifie, il la transmet à l'ordre professionnel concerné. Si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit du professionnel concerné, le directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel. Le commissaire local doit également en être avisé afin qu'il en informe par écrit l'utilisateur.

8.10 ÉTUDE DES QUESTIONS D'ORDRE DISCIPLINAIRE

L'autorité compétente visée doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et elle doit faire périodiquement rapport au commissaire sur l'évolution du dossier.

Le commissaire 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 doit en informer l'utilisateur ou son représentant par écrit.

8.11 CONCLUSION ET DÉLAI

Le commissaire doit procéder avec diligence à l'examen de la plainte. Il communique les conclusions de son examen à l'utilisateur par écrit, si la plainte est écrite et oralement si la plainte est verbale. 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.

Il doit communiquer les conclusions de son examen à l'utilisateur au plus tard dans les quarante-cinq (45) jours suivant la réception de celle-ci, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration ainsi qu'à la direction responsable des services en cause du CIUSSS de la Capitale-Nationale ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte.

Il communique les recommandations accompagnées des conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la direction en cause ainsi qu'au titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé en l'absence de conseil d'administration.

8.12 PRÉSUMPTION

Lorsque le commissaire fait défaut de respecter le délai prévu de quarante-cinq (45) jours à la LSSSS, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à l'utilisateur le jour de l'expiration de ce délai. Ce dernier peut alors se prévaloir d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

8.13 SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE

Lorsque des recommandations sont émises, le gestionnaire responsable du CIUSSS de la Capitale-Nationale ou celui de l'établissement privé situé sur son territoire, selon l'origine de la plainte doit, dans un délai raisonnable, informer par écrit le commissaire s'il accepte d'appliquer la recommandation ainsi que la date prévue pour l'appliquer. Une fois la recommandation réalisée, il doit en informer par écrit le commissaire.

Le commissaire doit transmettre au conseil d'administration ou en l'absence de conseil d'administration, au titulaire du permis d'exploitation de l'établissement concerné par l'entremise du comité de vigilance et de la qualité, les recommandations résultant des plaintes examinées.

Le commissaire doit faire rapport au conseil d'administration ou, en l'absence de conseil d'administration, au titulaire du permis d'exploitation de l'établissement concerné, par l'entremise du comité de vigilance et de la qualité, lorsqu'il intervient de sa propre initiative sur des questions portant sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Il peut également transmettre tout rapport portant sur l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le comité de vigilance et de la qualité de l'établissement concerné, selon l'origine de la plainte assure, auprès du conseil d'administration, ou, en l'absence de conseil d'administration, auprès du titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé, le suivi des recommandations ou tout rapport que le commissaire lui transmet.

8.14 REFUS DE DONNER SUITE À UNE RECOMMANDATION

Lorsqu'un gestionnaire de l'établissement concerné refuse de donner suite à une recommandation, il en avise le commissaire par écrit en indiquant les raisons et il propose des pistes de solutions alternatives.

Lorsque la direction ou le responsable des services en cause de l'établissement concerné, 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, celui-ci peut adresser au conseil d'administration de l'établissement ou, en l'absence de conseil d'administration, au titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé concerné, tout rapport ou toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Le conseil d'administration de l'établissement concerné ou, en l'absence de conseil d'administration, le titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé, selon l'origine de la plainte, examine toute recommandation ou tout rapport que lui transmet le commissaire et il prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances en tenant compte, le cas échéant, des recommandations formulées par son comité de vigilance et de la qualité.

8.15 TRANSMISSION À L'ORDRE PROFESSIONNEL

Si le conseil d'administration de l'établissement ou, en l'absence de conseil d'administration, le titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé concerné juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un membre du personnel de l'établissement, membre d'un ordre professionnel, ou d'une sage-femme, le justifie, il la transmet à l'ordre professionnel concerné et en avise le commissaire. Le commissaire informe par écrit l'utilisateur de la décision du conseil d'administration de l'établissement ou, en l'absence de conseil d'administration du titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé concerné.

8.16 RAPPORT OU RECOMMANDATION DU COMMISSAIRE

Le commissaire peut transmettre au conseil d'administration de l'établissement ou, en l'absence de conseil d'administration, au titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé concerné, tout rapport ou toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des soins et des services ainsi que sur la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Les comités de vigilance et de la qualité du CIUSSS de la Capitale-Nationale et des établissements privés concernés sont responsables d'assurer, auprès de leur conseil d'administration respectif ou, en l'absence de conseil d'administration, auprès du titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé, le suivi des recommandations du

commissaire. Ils examinent les recommandations émises ainsi que le suivi des recommandations ou tout rapport que leur transmet le commissaire. Ils effectuent les recommandations appropriées, le cas échéant, auprès de leur conseil d'administration respectif ou auprès du titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé concerné. Le président de chacun de ces comités effectue un suivi auprès de son conseil d'administration lors de ses séances ordinaires de l'établissement privé concerné.

9. LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

Le médecin examinateur du CIUSSS de la Capitale-Nationale est responsable envers le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale et de ceux des établissements privés situés sur son territoire, ou, en l'absence de conseil d'administration, envers le titulaire du permis d'exploitation des établissements privés concernés, de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'un résident en médecine. La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques demeure de la compétence du médecin examinateur.

Le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale doit prendre les mesures nécessaires pour préserver en tout temps l'indépendance du médecin examinateur dans l'exercice de ses fonctions.

À cette fin, le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale doit notamment s'assurer que le médecin examinateur, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'il peut exercer pour l'établissement, ne se trouve pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions.

9.1 PLAINTÉ 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 par écrit l'utilisateur. Il verse une copie de sa décision au dossier de plainte et en informe le commissaire, comme stipulé à la LSSSS.

9.2 PLAINTÉ AU REGARD DE L'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DE L'ACTE

La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques s'avère de la compétence du médecin examinateur.

9.3 ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE

Le médecin examinateur doit, à la réception d'une plainte, décider de son orientation parmi celles prévues à l'article 46 de la LSSSS.

9.4 RENVOI DISCIPLINAIRE

À la suite de l'évaluation préliminaire de la plainte concernant un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS de la Capitale-Nationale, incluant les résidents en médecine, le médecin examinateur peut, s'il est d'avis, selon la nature des faits examinés et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, réorienter la plainte pour son étude à des fins

disciplinaires par un comité constitué à cette fin par le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens. S'il s'agit d'un résident, le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens s'assurera d'inclure au sein de ses membres le directeur de l'enseignement ou son équivalent.

Lorsque la plainte concerne un résident en médecine, il peut, de la même manière, l'acheminer à l'autorité compétente. Le médecin examinateur achemine alors la plainte au directeur de la Direction de l'enseignement et des affaires universitaires.

Lorsque la plainte concerne un médecin, dentiste ou pharmacien qui exerce sa profession dans un établissement privé, le médecin examinateur veillera à réorienter la plainte pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin par le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement où origine la plainte. En l'absence de conseil des médecins, dentistes et pharmaciens dans un établissement privé, l'établissement devra suivre les règles applicables.

Dans tous les cas, le médecin examinateur transmet une copie de sa décision au professionnel visé par la plainte. Il en informe également l'utilisateur ainsi que le commissaire.

9.5 RAPPORT DE SUIVI

Le médecin examinateur doit, à tous les soixante (60) jours à compter de la date où l'utilisateur a été informé de la réorientation de sa plainte pour étude à un comité de discipline constitué par le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, le cas échéant, faire un rapport par écrit à cette personne sur le progrès de l'étude de cette plainte.

9.6 EXAMEN PAR LE MÉDECIN EXAMINATEUR

Le médecin examinateur peut, après l'analyse des faits et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, décider de procéder à son examen de la manière décrite aux articles 41 à 50 de la LSSSS.

Outre ses fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers, le médecin examinateur procède pareillement à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident en médecine, formulée par toute autre personne qu'un usager ou son représentant.

9.7 AVIS D'EXAMEN

Le médecin examinateur avise, par écrit et sans délai, l'utilisateur ainsi que le professionnel visé par celle-ci de sa décision de l'examiner. 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 et indiquer les modalités de cet accès.

9.8 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, il doit proposer aux personnes concernées toute solution susceptible d'en éviter la répétition ou d'en atténuer les conséquences. Le médecin examinateur peut, en outre, formuler toute recommandation individuelle ou systémique qu'il juge appropriée.

9.9 CONVOCATION

Le médecin examinateur peut convoquer toute personne à une rencontre, incluant tout intervenant au sens de la présente politique (soit un membre du personnel ou d'une ressource externe, toute sage-femme, tout membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement, ou d'un établissement privé situé sur son territoire). Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le commissaire.

Il peut également demander à toute personne de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte. Elle doit donner suite à la demande du médecin examinateur au plus tard dans un délai de cinq (5) jours.

Par ailleurs, lorsque la personne qui est convoquée par le médecin examinateur ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un intervenant, au sens de la présente politique, ou un intervenant d'un établissement privé situé sur le territoire de la Capitale-Nationale, cet intervenant a une obligation de donner suite aux demandes du médecin examinateur.

9.10 DOSSIER MÉDICAL D'UN USAGER

À des fins d'examen de la plainte, le médecin examinateur a accès au dossier de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou document qui s'y trouve.

9.11 CONSULTATION

Le médecin examinateur peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile. Avec l'autorisation du conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale, il peut consulter tout expert externe à l'établissement. Il peut également prendre connaissance du dossier professionnel du médecin, dentiste ou pharmacien visé par la plainte lorsque les renseignements qu'il contient sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

9.12 RÉORIENTATION DE LA PLAINTE

Si le médecin examinateur est d'avis que selon la nature des faits soumis à son examen et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques ceux-ci sont susceptibles d'entraîner l'imposition d'une sanction disciplinaire, le médecin examinateur doit, en cours d'examen, réorienter la plainte pour qu'elle soit traitée en vertu de l'article 9.4 de ce règlement.

Le médecin examinateur doit informer par écrit l'utilisateur, le professionnel visé ainsi que le commissaire de la nouvelle orientation de la plainte.

9.13 CONCLUSION ET DÉLAI

Le médecin examinateur doit procéder avec diligence et communiquer les conclusions et, le cas échéant, ses recommandations à l'utilisateur au plus tard quarante-cinq (45) jours après la date à laquelle cette plainte lui a été transférée par le commissaire.

Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer par écrit l'utilisateur ainsi que le professionnel concerné des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations et indiquer à l'utilisateur les conditions et modalités du recours qu'il peut exercer auprès du comité de révision constitué en vertu de l'article 51 de la LSSSS. Le commissaire doit également en être informé.

Toutefois, les conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations formulées par un médecin examinateur en application de l'article 47 de la LSSSS doivent être versées au dossier du professionnel visé par la plainte.

9.14 PRÉSUMPTION

Lorsque le médecin examinateur fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans le délai de quarante-cinq (45) jours prévu à la LSSSS, il est réputé avoir transmis des conclusions négatives à l'utilisateur le jour de l'expiration de ce délai. Cette personne peut alors se prévaloir d'un recours auprès du comité de révision.

9.15 RAPPORT OU RECOMMANDATION

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS de la Capitale-Nationale ou de l'établissement concerné ou, en l'absence d'un conseil d'administration au titulaire du permis d'exploitation l'établissement, au moins une fois par année et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés par l'établissement.

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

Le conseil d'administration ou en l'absence d'un conseil d'administration, le titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé, examine tout rapport ou toute recommandation que lui transmet le médecin examinateur et il prend la décision qu'il juge appropriée dans les circonstances en tenant compte, le cas échéant, des recommandations formulées par son comité de vigilance et de la qualité.

10. COMITÉ DE RÉVISION

10.1 DEMANDE DE RÉVISION

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

Le commissaire doit prêter ou s'assurer qu'assistance soit prêtée à l'usager pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute autre démarche relative à celle-ci.

10.2 MOTIF DE LA DEMANDE ET EXCLUSIONS

Une demande de révision doit porter sur les conclusions transmises par le médecin examinateur.

Une telle demande ne peut porter sur le rejet sommaire d'une plainte ou sur la décision du médecin examinateur de l'acheminer pour étude à de fins disciplinaires.

10.3 DÉLAI

La demande de révision doit être faite dans les soixante (60) jours suivant la date de réception des conclusions qui y donnent ouverture ou le jour de l'expiration du délai de quarante-cinq (45) jours visé à la LSSSS si ces conclusions n'ont pas été transmises.

Le comité de révision peut recevoir une demande hors délai s'il est d'avis que l'usager était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

10.4 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. L'avis doit indiquer que chacune des parties peut présenter ses observations et prévoir les modalités selon lesquelles elles seront recueillies. Il communique une copie de cet avis au médecin examinateur, au professionnel visé par la plainte ainsi qu'au commissaire.

10.5 TRANSMISSION DU DOSSIER DE PLAINTE

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

Le comité de révision ou l'un de ses membres a accès au dossier de l'usager et à la communication de tout renseignement ou document contenu à ce dossier.

10.6 RÉVISION

Le comité de révision étudie le dossier de plainte et détermine si le médecin examinateur a procédé à l'examen de la plainte de façon appropriée, diligemment et avec équité. Il doit également s'assurer que les conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits des personnes concernées de même que sur les normes et les standards professionnels.

10.7 CONVOCACTION

Le comité de révision peut convoquer toute personne à une rencontre, incluant tout intervenant au sens de la présente politique (soit un membre du personnel ou d'une ressource externe, toute sage-femme, tout membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement, ou d'un établissement privé situé sur son territoire). Toute personne doit, sauf excuse valable, assister à une rencontre que convoque le comité de révision.

Il peut également demander à toute personne de fournir tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la demande de révision. Elle doit donner suite à la demande du comité de révision au plus tard dans un délai de cinq (5) jours.

Par ailleurs, lorsque la personne qui est convoquée par le comité de révision ou qui est requise de lui fournir des renseignements est un intervenant, au sens de la présente politique, ou un intervenant d'un établissement privé situé sur le territoire de la Capitale-Nationale, cet intervenant a une obligation de donner suite aux demandes du comité de révision.

10.8 DOSSIER MÉDICAL DE L'USAGER

À des fins de révision du traitement accordé à l'examen de la plainte de l'utilisateur par le médecin examinateur, le comité de révision a accès au dossier médical de l'utilisateur et à la communication de tout renseignement ou de tout document contenus au dossier.

10.9 COMPÉTENCE

Motifs à l'appui, le comité de révision doit conclure à l'une des options suivantes :

1. confirmer les conclusions du médecin examinateur;
2. requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité de révision et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à l'utilisateur, avec une copie au comité de révision, au professionnel concerné et au commissaire;
3. acheminer une copie de la plainte et du dossier pour qu'elle soit traitée par le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin. En l'absence de conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, une copie de la plainte sera acheminée au conseil d'administration ou, en l'absence de conseil d'administration, au titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé pour son étude à des fins disciplinaires conformément aux dispositions légales;

4. recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toutes mesures de nature à réconcilier leur intérêt.

10.10 DÉCISION MOTIVÉE

Dans les soixante (60) jours de la réception d'une demande de révision, le comité de révision doit communiquer par écrit un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur et au commissaire.

La décision du comité de révision doit être versée au dossier du professionnel visé par la plainte ainsi qu'au dossier de plainte.

10.11 DÉCISION FINALE

La conclusion retenue par le comité de révision dans son avis est finale et ne peut être révisée.

10.12 RAPPORT ET RECOMMANDATION

Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration ou, en l'absence de conseil d'administration, au titulaire du permis d'exploitation de l'établissement privé, avec copie au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens le cas échéant, au moins une fois par année et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés par l'établissement.

11. DOSSIER DE PLAINTE

11.1 CONSTITUTION DU DOSSIER DE PLAINTE

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

Le dossier de plainte est strictement confidentiel. Il ne peut être rendu accessible que conformément à la LSSSS.

11.2 PRÉSERVATION DE LA CONFIDENTIALITÉ DU DOSSIER DE PLAINTE

Seules les personnes autorisées par la LSSSS peuvent avoir accès ainsi que le professionnel visé par une plainte transmise au médecin examinateur. Toute demande de copie de dossier de plainte par un usager est adressée au responsable de la protection des renseignements personnels et de l'accès aux documents du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

En vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance, le commissaire doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que soit préservée la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne qui formule une plainte ou qui effectue un signalement, sauf avec le consentement de cette personne. Le commissaire peut toutefois communiquer l'identité de cette personne au corps de police concerné.

Lors de la transmission des recommandations ou des conclusions motivées au conseil d'administration ou, en l'absence d'un conseil d'administration, au titulaire du permis d'exploitation l'établissement, par l'entremise du comité de vigilance et de la qualité, le commissaire ou le cas échéant, le médecin examinateur doit anonymiser les informations transmises afin d'assurer la confidentialité du dossier de plainte.

11.3 CONTENU DU DOSSIER DE PLAINTÉ

Le dossier de plainte doit notamment inclure tout document se rapportant à la plainte et à son traitement produit ou reçu par le commissaire, le cas échéant, produit ou reçu par le médecin examinateur ou selon le cas, par le comité de révision. Le gouvernement peut, par règlement, déterminer le contenu du dossier de plainte.

11.4 TRANSMISSION AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le commissaire 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 et de la Loi sur le Protecteur du citoyen, transmettre au Protecteur du citoyen, une copie complète du dossier de plainte.

11.5 INTERDICTION

Aucun document contenu au dossier de plainte ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou de celui d'un médecin, dentiste ou pharmacien de l'établissement.

Toutefois, les conclusions motivées du médecin examinateur et, le cas échéant, les recommandations qui l'accompagnent ainsi que, le cas échéant, l'avis du comité de révision doivent être versés au dossier du médecin, dentiste ou pharmacien visé par la plainte.

11.6 CONSERVATION ET DESTRUCTION DU DOSSIER DE PLAINTÉ

Après la fermeture du dossier de plainte, celui-ci est conservé pour une période de cinq (5) ans. Au terme de cette période, le commissaire voit à sa destruction en utilisant des moyens respectant la confidentialité des documents.

12. RAPPORT ANNUEL SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

12.1 RAPPORT ANNUEL DU COMMISSAIRE

Au moins une fois par année, le commissaire prépare le rapport prévu à l'article 76.11 de la LSSSS et l'article 14 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance.

Ce rapport comprend le bilan des activités du commissaire et intègre le rapport du médecin examinateur et celui du comité de révision. Le rapport doit aussi rendre compte des mesures recommandées par le commissaire et indiquer les mesures prises en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

Les informations contenues au rapport sont présentées de façon à distinguer celles qui concernent le CIUSSS de la Capitale-Nationale de celles qui concernent les établissements privés situés sur son territoire. Lorsqu'il transmet au ministre ce rapport, le CIUSSS de la Capitale-Nationale le transmet également à tout établissement privé concerné.

Le rapport prévoit une section traitant spécifiquement des plaintes et des signalements que le commissaire a reçus concernant des cas de maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité, sans compromettre la confidentialité des dossiers de signalement, dont l'identité des personnes concernées par une plainte ou un signalement. Cette section présente notamment le nombre de plaintes et de signalements, le nombre d'interventions effectuées de la propre initiative du commissaire, les plaintes et les signalements reçus, examinés, rejetés, refusés ou abandonnés par type de maltraitance. Enfin, tout autre élément déterminé par le ministre peut s'y ajouter.

Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du commissaire ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés, les principales recommandations qu'il a formulées concernant des cas de maltraitance, ainsi que toute autre recommandation que le commissaire estime appropriée.

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

12.2 RAPPORT ANNUEL DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Au moins une fois par année et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration ou à la plus haute autorité de l'établissement privé et au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens un rapport annuel décrivant notamment le nombre de plaintes qui lui ont été transférées, le nombre de celles qu'il a rejetées sur examen sommaire, ainsi que les motifs des plaintes qu'il a examinées. Le rapport annuel doit aussi contenir les recommandations du médecin examinateur ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le médecin examinateur estime appropriée. Les informations contenues au rapport sont présentées de façon à distinguer celles qui concernent le CIUSSS de la Capitale-Nationale de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire. Lorsqu'il transmet au ministre ce rapport, le CIUSSS de la Capitale-Nationale le transmet également à tout établissement privé concerné.

Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire qui en intègre le contenu au rapport annuel sur la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services qu'il transmet au ministre.

12.3 RAPPORT ANNUEL DU COMITÉ DE RÉVISION

Au moins une fois par année et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration de l'établissement ou à la plus haute autorité de l'établissement privé avec une copie au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un rapport annuel décrivant notamment le nombre de demandes dont il a été saisi, les motifs sur lesquels ces demandes étaient fondées, les décisions qu'il a rendues ainsi que les délais d'étude des demandes.

Le rapport annuel peut aussi contenir les recommandations du comité de révision ayant pour objet l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés. Le rapport peut contenir toute autre recommandation que le comité de révision estime appropriée. Les informations contenues au rapport sont présentées de façon à distinguer celles qui concernent le CIUSSS de la Capitale-Nationale de celles qui concernent les établissements privés situés sur son territoire.

Un exemplaire de ce rapport est transmis au commissaire qui en intègre le contenu au rapport annuel sur la procédure d'examen des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services qui est transmis au ministre. Un exemplaire du rapport annuel du comité de révision est acheminé au Protecteur du citoyen.

13. DISPOSITIONS FINALES

13.1 REPRÉSAILLES

Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu des articles 34, 44, 45, 53 ou 60 de la LSSSS ou en vertu de l'article 22.2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance. Le commissaire ou le cas échéant, le médecin examinateur, 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 que ce soit.

Il est interdit :

- d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, formule une plainte, effectue un signalement ou collabore à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.
- de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de formuler une plainte, d'effectuer un signalement ou de collaborer à l'examen d'une plainte ou au traitement d'un signalement.

Sont présumés être des mesures de 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.

Quiconque menace ou intimide une personne ou tente d'exercer ou exerce des représailles contre elle au motif qu'elle se conforme aux présentes lois qu'elle exerce un droit qui y est prévu ou qu'elle dénonce un comportement y contrevenant commet une infraction et est passible d'une amende.

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 fait l'objet de représailles de quelque nature.

13.2 PLAINTÉ À L'ÉGARD DU COMMISSAIRE

Le Protecteur du citoyen a compétence pour étudier une plainte à l'égard du commissaire, le commissaire adjoint ou toute personne qui agit sous leur autorité.

Après étude, le Protecteur du citoyen peut faire une recommandation au conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale qui déterminera toute mesure disciplinaire à l'endroit du commissaire, le cas échéant.

13.3 ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

13.4 RÉVISION

Le présent règlement doit faire l'objet d'une révision tous les cinq (5) ans suivant son entrée en vigueur ou lorsque des modifications législatives le requièrent.

13.5 RÉFÉRENCES

- 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, RLRQ, c. L-6.3.
- Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales, RLRQ, c. 0-7.2.
- Loi sur les archives, RLRQ, c. A-21.1.
- Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, RLRQ, c. P-31.1.
- Loi sur le Protecteur du citoyen, RLRQ c. P-32.
- Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés, RLRQ, c. 24.
- Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements, RLRQ c S-5, r 5.

14. RESPONSABILITÉS

Le commissaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale est responsable de l'application de ce règlement.

15. ANNEXES

15.1 ANNEXE 1 - ASSERMENTATION

15.2 ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE DÉCLARATION D'INTÉRÊTS



Assermentation

(Annexe 1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux)
(201 .c43, a.68, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2002)

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

De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai et ne ferai connaître, sans y avoir
été autorisée par la Loi, aucun renseignement confidentiel dont j'aurai eu connaissance
dans l'exercice de mes fonctions.

Signature de l'employé(e)

Signé devant moi à Québec, le _____

Nom du commissaire à l'assermentation
Commissaire à l'assermentation

ANNEXE I'
FORMULAIRE DE DÉCLARATION D'INTÉRÊTS

Tout intervenant du CIUSSS de la Capitale-Nationale doit déclarer, par écrit, à son supérieur immédiat, tout intérêt qui est susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts.

Le conflit d'intérêts se définit comme une situation où, objectivement, le jugement professionnel ou l'indépendance dans l'exercice d'une fonction d'un intervenant est susceptible d'être influencé par d'autres considérations, qu'elles soient de nature personnelle, financière ou associée à ses activités professionnelles.

Un conflit d'intérêts est donc une situation où un intervenant est susceptible d'avoir à choisir entre son intérêt ou celui de ses proches et celui de l'établissement.

Ne constitue pas un conflit d'intérêts le fait pour une personne d'être actionnaire minoritaire d'une personne morale qui exploite une entreprise, si les actions de cette personne transigent dans une bourse reconnue et si la personne en cause ne constitue pas une initiée de cette personne morale au sens de l'article 89 de la *Loi sur les valeurs mobilières* (RLRQ., c. V-1.1).

Tout changement par rapport à la déclaration originale doit être signalé au supérieur immédiat dès sa connaissance et la déclaration doit être amendée en conséquence.

Je, _____ (N° d'employé : _____) du CIUSSS de la Capitale-Nationale déclare :

1. **Je détiens des intérêts pécuniaires** dans les entreprises² identifiées ci-après.

Nommez les entreprises concernées :

2. **J'agis à titre d'administrateur** d'une entreprise identifiée ci-après.

Nommez les entreprises concernées :

¹ Voir « Règlement relatif aux conflits d'intérêts et à l'exclusivité de fonctions du CIUSSS de la Capitale-Nationale »

² Le terme « entreprise » désigne toute forme que peut prendre l'organisation de la production de biens ou de services ou de toutes autres affaires à caractère commercial, industriel, financier, philanthropique et tout regroupement visant à promouvoir des valeurs, intérêts ou opinions ou à exercer une influence.

3. J'occupe les emplois suivants ou j'exerce la ou les fonctions à titre personnel suivants :

Nommez les emplois occupés ou fonctions à titre personnel :

Emplois ou fonctions	Employeurs

4. J'ai un lien de parenté avec la personne suivante exerçant elle-même au sein de l'établissement.

Nommez la personne :

5. J'ai conclu une entente spécifique comme ressource de type familiale (RTF) ou une entente particulière en tant que ressource intermédiaire (RI) ou je suis en processus de recrutement pour devenir RTF ou RI. J'accueille un ou des enfants comme famille d'accueil de proximité (FAP).

Précisez :

6. Dispositions prises pour éviter ou prévenir les situations de conflits d'intérêts ainsi que leurs conséquences :

Je déclare avoir lu le *Règlement relatif aux conflits d'intérêts et à l'exclusivité de fonctions du CIUSSS de la Capitale-Nationale* ainsi que la présente annexe. Je comprends que les informations fournies dans la présente déclaration d'intérêts sont requises pour des fins d'application du règlement et que les renseignements personnels qu'elle contient sont protégés par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ c.A-2.1). Je consens à leur utilisation aux fins de déterminer s'il existe ou non une potentielle situation de conflit d'intérêts.

EN FOI DE QUOI, J'AI SIGNÉ à _____, ce ____^e jour de _____ 20____.

Signature de l'employé

Signature du supérieur immédiat

La présente déclaration doit être transmise au supérieur immédiat pour signature. Par la suite, le supérieur immédiat transmettra par courrier électronique pour classement au dossier à :

- Cadre : recrutement.encadrement.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
- Syndiqué : avantages sociaux.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Mise à jour le 2021-03-18