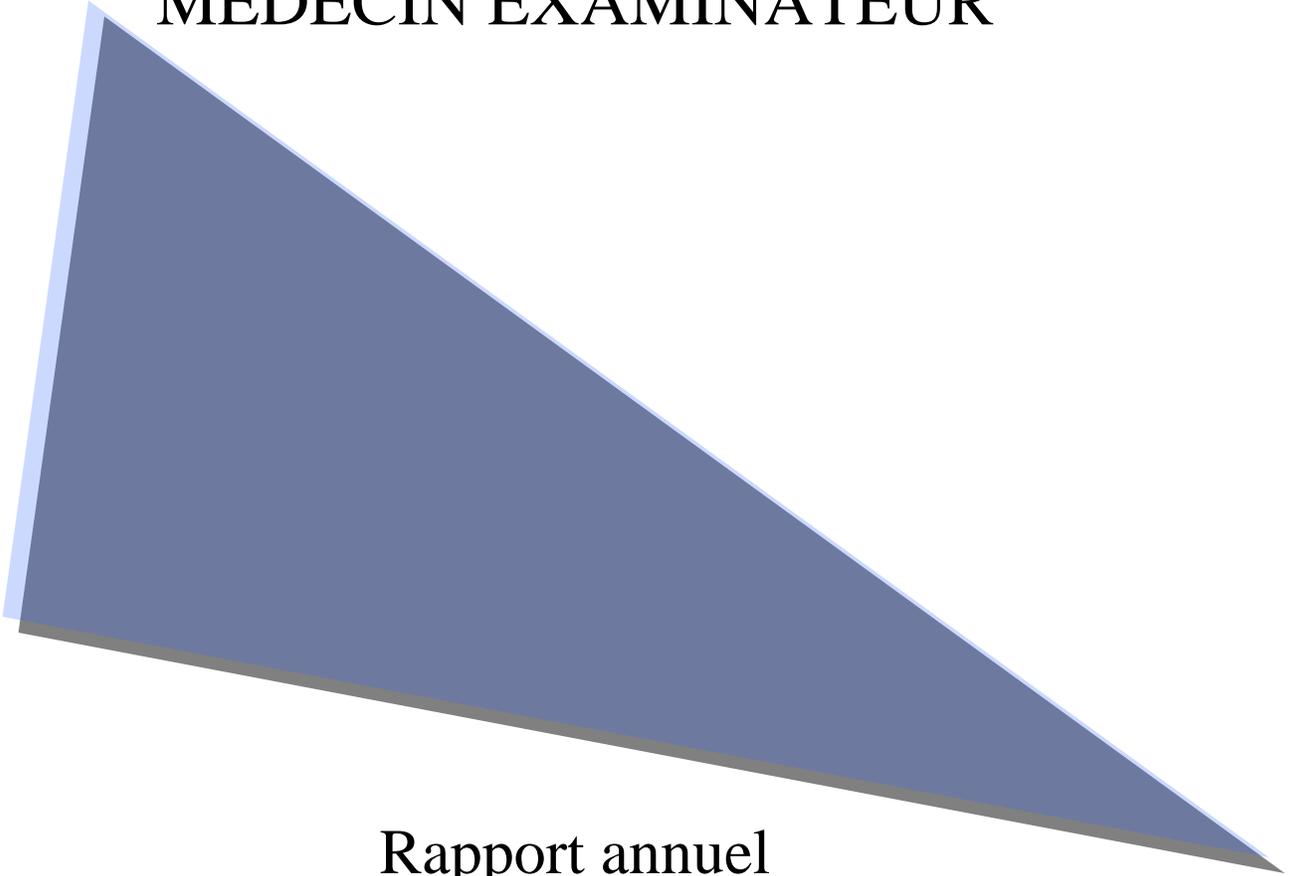


BUREAU DU MÉDECIN EXAMINATEUR



Rapport annuel
2011-2012

Gilles Chabot, MD

Déposé au
CONSEIL D'ADMINISTRATION du CHU SAINTE-JUSTINE
par Dr Gilles Chabot
le 26 septembre 2012

Introduction

Le médecin examinateur est le médecin responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou d'un médecin résident stagiaire (annexe 1). Il est désigné par le Conseil d'Administration sur recommandation du CMDP (art. 34 et 42 de LSSSS).

Lors de la séance du conseil du 12 novembre 2012, le CA du centre hospitalier a procédé à la nomination du Dr Gilles Chabot au poste de médecin examinateur et de Dr Marie-José Clermont en tant que médecin examinateur adjoint.

Le présent rapport annuel porte sur l'ensemble des activités des médecins examinateurs précédents, soit les dr Lapierre et Clermont ainsi que sur le début de mandat des médecins examinateurs actuels, réalisées durant la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Examen des plaintes

Un total de 44 plaintes furent reçues durant l'exercice 2011-2012 et 49 plaintes de l'exercice précédent étaient toujours en cours d'examen en début d'exercice. Le tableau 1 détaille l'état du traitement des plaintes durant l'exercice.

Tableau 1

Total des plaintes reçues et statut actuel			
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Plaintes examinées par le ME et conclusions motivées (art. 47)	15	10	38
Plaintes examinées par le ME, conclusions motivées et recommandations rédigées (art. 47)	3	1	1
Plaintes examinées par le ME, transmises au CMDP pour étude à des fins disciplinaires (art. 48)	0	9	5
Plaintes abandonnées par plaignant	6	1	2
Plaintes reçues et refusées par le ME (caractère vexatoire ou frivole)	0	0	0
Plaintes en cours d'examen par le ME à la fin de l'exercice	8	49	55
Total des plaintes reçues durant l'exercice	32	42	44

Le **tableau 2** illustre la source de ces plaintes. Le **tableau 3** illustre la distribution des professionnels visés.

Tableau 2

Le plaignant dans les plaintes reçues		
	2010-2011	2011-2012
L'utilisateur lui-même	3	4
Le parent d'un usager	25	33
Toute autre personne	14	6
Un groupe de personnes	0	0
Total	42	43

Tableau 3

Le professionnel visé dans les plaintes reçues			
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Un médecin	34	49	39
Un dentiste	0	1	0
Un pharmacien	0	1	0
Un résident	3	0	4
Total	37	52	43

Le **tableau 4** illustre la nature et la distribution des objets de plaintes durant l'exercice. On peut constater que 45% des plaintes rapportent une insatisfaction sur la qualité des soins et services reçus. 42% des objets de plaintes relevaient de problème de relations interpersonnelles et de communication.

Tableau 4

Objet des plaintes reçues			
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Accessibilité	1	3	
Droits particuliers			3
Organisation du milieu et ressources matérielles	1		3
Relations interpersonnelles	8	9	21
Soins et services dispensés	32	16	22
Total	42	28	49

Le **tableau 5** illustre le traitement des plaintes étudiées durant l'exercice. Des 44 plaintes traitées, 5 ont été dirigées vers le CMDP pour étude par le comité de discipline. Les 39 autres ont fait l'objet d'un rapport écrit au plaignant et au professionnel visé.

Tableau 5

Statut des plaintes examinées par le ME en cours d'exercice			
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Conclusions motivées rédigées	15	10	38
Plaintes transmises au CMDP pour étude à des fins disciplinaires	0	9	5
Conclusions motivées rédigées avec recommandations	3	1	1
Total	18	20	44

Comité de Révision.

La loi prévoit que le plaignant et le professionnel visé ont 60 jours après la date des conclusions du médecin examinateur pour demander un appel en regard de ces conclusions auprès du Comité de révision. Ce comité est composé de trois membres nommés par le Conseil d'Administration, dont deux membres sont nommés parmi les médecins, dentistes et pharmaciens sur la recommandation du CMDP. Le comité doit permettre au plaignant, au professionnel visé et au médecin examinateur de présenter leurs observations.

Au cours de l'exercice, 3 dossiers ont été dirigé vers le comité de révision mais ces dossiers provenaient d'années antérieures.

Tableau 6

Demande de recours au comité de révision			
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Par le plaignant	3	1	2
Par le professionnel visé	0	0	1
Total	3	1	3

Comité de discipline formé par le CMDP.

Lorsque la plainte est transmise par le médecin examinateur au CMDP pour étude à des fins disciplinaires, la LSSSS exige qu'un comité de discipline soit formé par celui-ci à l'égard du professionnel visé. Le médecin examinateur ne fait pas partie du comité de discipline mais il est tenu par la loi d'informer par écrit le plaignant des progrès de l'étude de la plainte par le comité en question et ce tant que l'étude n'est pas terminée. Une mise à jour de cette information doit être communiquée au plaignant à tous les 60 jours. Conformément à la LSSSS, le médecin examinateur a informé les plaignants impliqués dans de telles plaintes des progrès des travaux des comités de discipline du CMDP au cours de l'exercice 2011-2012 à 6 reprises. .

Conclusion

Durant l'exercice 2011-2012, les médecins examinateurs ont terminé le traitement de 44 dossiers de plaintes, soit plus du double que les années antérieures. Malgré cet effort, on constate que le nombre de dossiers en traitement à la fin de l'exercice a tout de même augmenté à 55 dossiers alors qu'il était de 49 en début d'exercice. On peut d'ailleurs constater que le délai de traitement des plaintes est fréquemment supérieur aux normes prévues à cet effet. Le traitement de chaque plainte nécessite plusieurs heures de révision de dossier et de documentation, plusieurs rencontres avec le plaignant et les professionnels visés mais également avec divers consultants tels que radiologistes, experts, pathologistes ainsi que les chefs d'unité et de service. Ceci s'explique par le fait que la complexité des plaintes à étudier a augmenté au cours des dernières années.

Ces rencontres sont nécessaires pour bien comprendre les causes qui ont mené à l'insatisfaction des plaignants et pour déterminer si des correctifs sont nécessaires.

De plus, il est évident que certains dossiers complexes ne pourront pas être conclu dans les délais prescrits étant donné les délais nécessaires à l'obtention des informations et les multiples rencontres à organiser.

Les défis pour les médecins examinateurs seront de résorber le retard accumulé pour les dossiers en traitement et de minimiser le délai de traitement, ceci malgré le fait que les médecins examinateurs aient un horaire limité étant donné qu'ils accomplissent ces tâches à temps partiel et fractionné. Heureusement, au printemps 2012, un deuxième médecin examinateur adjoint a été nommé par le CA, soit le Dr Benoît Poitras.

Finalement, nous voudrions souligner l'excellent travail méthodique et l'aide inestimable de madame Catherine Viroulaud, adjointe administrative au bureau du Médecin examinateur, dans l'application de la procédure d'examen des plaintes. Un merci aussi à monsieur André Lanciault, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, qui a été remplacé par Mme Andrée Normand, pour la qualité de sa collaboration et pour son support à notre travail.

Gilles Chabot MD

Annexe

Le médecin examinateur est le médecin responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concerne un membre du CMDP ou d'un résident. Il est désigné par le conseil d'administration sur recommandation du CMDP. Il n'a pas à être membre du CMDP (Art. 34 et 42 de la LSSSS).

Un de ses rôles est de voir à ce que la qualité des soins donnés par les médecins, dentistes, pharmaciens et résidents d'un établissement soit la meilleure possible.

Toute plainte, quelque soit la source, doit être dirigée vers la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, Mme Andrée Normand.

Lorsque la plainte ou l'un de ces objets concerne un membre du CMDP ou un résident, le commissaire doit la transmettre au médecin examinateur.

S'il s'agit d'une plainte administrative ou organisationnelle qui touche des services médicaux, celle-ci est traitée par le Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services après consultation auprès du médecin examinateur puisque ce dernier doit collaborer à l'identification des solutions à de tels problèmes.

Le médecin examinateur constitue un dossier de plainte distinct du dossier médical et des dossiers professionnels. Ce dossier est confidentiel. Tous les documents se rapportant à la plainte et à son traitement sont inclus dans ce dossier. Les conclusions motivées et les recommandations du médecin examinateur sont déposées au dossier du professionnel visé.

Le médecin examinateur saisi d'une plainte, qu'elle soit verbale ou écrite, doit décider de son orientation :

- rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- examiner la plainte;
- acheminer la plainte vers le CMDP pour étude à des fins disciplinaires;
- il peut lors de l'étude de l'examen de la plainte, décider de l'acheminer vers le CMDP pour étude à des fins disciplinaires.

Il existe un organisme communautaire appelé le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) qui peut aider les gens à rédiger leur plainte.

Aux fins d'examen de la plainte, le médecin examinateur a accès à tous les documents, y compris les dossiers médicaux et les dossiers des professionnels. Toute personne doit fournir au médecin examinateur tous les renseignements ainsi que tous les documents qu'exige l'examen de la plainte. Toute personne doit également assister à une rencontre que celui-ci convoque.

Le médecin examinateur doit, dans les 45 jours de la date où il a reçu la plainte, faire parvenir ses conclusions motivées par écrit au plaignant avec copies au professionnel visé et au Directeur (à la Directrice) des Affaires Médicales et Universitaires (DAMU).

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

Dans les 60 jours de la date des conclusions du médecin examinateur, le plaignant ainsi que le professionnel visé peuvent demander au comité de révision de revoir le traitement accordé à l'examen de la plainte par le médecin examinateur.

Ce comité de révision est composé de trois membres nommés par le conseil d'administration, dont deux membres nommés parmi les médecins, dentistes ou pharmaciens sur la recommandation du CMDP.

Le comité de révision doit permettre au plaignant, au professionnel visé et au médecin examinateur de présenter leurs observations. Au terme de sa révision, le comité doit, dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, communiquer, par écrit, un avis motivé à l'usager, au professionnel visé, au médecin examinateur ainsi qu'au Directeur (à la Directrice) des Affaires Médicales et Universitaires.

Le comité de révision peut :

- confirmer les conclusions du médecin examinateur;
- demander au médecin examinateur un complément d'examen;
- acheminer le dossier vers le CMDP pour formation d'un comité à des fins disciplinaires;
- recommander au médecin examinateur et/ou aux parties, elles-mêmes, des mesures de nature à les réconcilier.

La conclusion retenue dans son avis est finale.

Lorsque la plainte est traitée par un comité de discipline formé par le CMDP, le médecin examinateur doit informer par écrit le plaignant, tous les 60 jours, du progrès de l'étude de la plainte tant que l'étude n'est pas terminée.

Après l'étude de la plainte, le comité de discipline doit faire un rapport détaillé au comité exécutif du CMDP. Le comité peut faire des recommandations pour améliorer la qualité des soins.

Après étude du comité de discipline, le comité exécutif formule ses recommandations au conseil d'administration et lui transmet le dossier.

À toutes les étapes de l'étude d'une plainte, le médecin examinateur est mis à contribution :

- . si le comité exécutif est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'imposer des mesures disciplinaires, il informe le médecin examinateur de ses conclusions motivées. Le médecin examinateur doit en informer le plaignant et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- . si le conseil d'administration décide d'imposer des mesures disciplinaires à la suite des recommandations du CMDP, le directeur général doit en informer le professionnel visé et le médecin examinateur. Le médecin examinateur doit aviser le plaignant et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au CMDP un rapport annuel de ses activités et de ses recommandations.