



Rapport annuel

sur l'application de la procédure d'examen des plaintes

du

Médecin examinateur

Manoir Soleil

1^{er} avril au 31 mai 2021



Rapport annuel

sur l'application de la procédure d'examen des plaintes

du

Médecin examinateur

Manoir Soleil

1^{er} avril au 31 mai 2021

1. MANDAT DU MÉDECIN EXAMINATEUR

Le médecin examinateur est responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin.

Le mandat du médecin examinateur est d'examiner toute plainte qui lui est transmise par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services impliquant un médecin du Manoir Soleil.

Le processus d'examen des plaintes par le médecin examinateur consiste, dans un premier temps, à évaluer si la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Dans ce cas, elle est rejetée. À cette étape, lorsque le médecin examinateur présume qu'il y a faute déontologique grave, il informe l'utilisateur qu'il peut s'adresser au Collège des médecins car il n'y a pas de Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens au Manoir Soleil.

S'il procède à l'examen de la plainte, le médecin examinateur transmet au médecin copie de la plainte écrite ou, lorsqu'elle est reçue verbalement, le libellé rédigé par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Les commentaires du professionnel sont demandés par la suite.

Le dossier médical du plaignant est étudié, au besoin. Les précisions nécessaires à l'examen de la plainte sont obtenues, de la part du plaignant et du professionnel, soit par téléphone, soit par une rencontre ou par correspondance. Dans le cadre de cet examen, une conciliation des intérêts en cause est recherchée.

Le médecin examinateur doit transmettre les conclusions de son examen de la plainte au plaignant, au médecin visé, à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et à la direction pour dépôt au dossier du professionnel.

Une fois par année ou chaque fois qu'il l'estime nécessaire, le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration son 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.

Un exemplaire de ce rapport est également transmis à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services qui en intègre le contenu à son rapport annuel.

2. Bilan des dossiers reçus et examinés

Au cours de la période du 1^{er} avril au 31 mai 2021 aucun dossier de plainte médicale n'a été porté à la connaissance de la commissaire locale aux plaintes ni au médecin examinateur. Par conséquent, le comité de révision n'a pas eu à siéger.

Aucune recommandation n'a été adressée à l'établissement.

Le médecin examinateur,

Veuillez noter qu'en l'absence du médecin examinateur, ce rapport a été préparé par Madame Huguette Dupuis, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

Depuis mon arrivée au Manoir Soleil le 1^{er} mars 2014, je n'ai jamais reçu ni eu connaissance d'une insatisfaction ou d'une plainte médicale.

Huguette Dupuis
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

15 juin 2021