

RAPPORT ANNUEL MÉDECINS EXAMINATEURS 2024-2025

Mai 2025



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

RAPPORT ANNUEL 2024-2025

SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES
PLAINTES QUI CONCERNENT UN MÉDECIN, UN DENTISTE
UN PHARMACIEN OU UN RÉSIDENT

Lyne Dumoulin

Michel Laverdière

Georges L'Espérance

Benoit Paquet

Olivier Veilleux

Médecins examinateurs

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

ISBN (Imprimé) : 978-2-555-02036-8

ISBN (PDF) : 978-2-555-02037-5

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

Tous droits réservés. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

Transmis au conseil d'administration d'établissement du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Est-de-l'Île-de-Montréal le 21 août 2025.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
MOTIFS DE PLAINTES	3
EXAMEN DES PLAINTES	4
MÉDECINS VISÉS PAR LES PLAINTES	7
CONCLUSION	8

INTRODUCTION

Conformément à l'article 720 de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (Loi 15), nous soumettons le rapport annuel du médecin examinateur pour le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CEMTL) pour l'exercice 2024-2025 (1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025).

Cinq médecins examinateurs ont exercé leur fonction au cours de l'année : deux du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025, deux du 1^{er} juin 2024 au 31 mars 2025 et un du 1^{er} avril 2024 au 29 mai 2024. Ce rapport est rédigé en commun par les médecins examinateurs qui ont exercé leur fonction pendant l'année administrative.

Nous remercions Madame Alexandrine Côté, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, les commissaires adjoints et le personnel du commissariat pour leur collaboration. Nous remercions particulièrement madame Chantal Allaire et madame Rosa Gravino, personnel de la Direction des services professionnels mis à notre disposition pour nos tâches de secrétariat.

La collaboration diligente et respectueuse des médecins visés par les plaintes a permis de faire l'étude des plaintes dans une atmosphère harmonieuse, propice à l'atteinte de conclusions que nous espérons satisfaisantes et équitables. Nous avons eu la même collaboration de la part des membres du personnel infirmier et administratif, de même que d'autres professionnels, lorsque cela a été nécessaire.

Certains plaignants ont exercé leur droit de recours auprès du Comité de révision : cela a été pour les médecins examinateurs une occasion privilégiée d'échanger avec le comité sur divers enjeux reliés à la pratique médicale dans notre établissement. Cette année encore, nous soulignons le professionnalisme des membres du comité.

Nous avons reçu un total de cent dix-neuf (119) plaintes. En comparaison, nous en avons reçu 169 en 2017-2018, 154 en 2018-2019, 108 en 2019-2020, 95 en 2020-2021, 108 en 2021-2022, 121 en 2022-2023 et 103 en 2023-2024.

MOTIFS DE PLAINTES

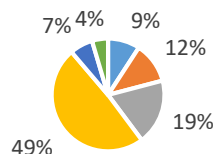
Le tableau et le graphique ci-dessous décrivent les motifs de plainte. Le nombre de motifs (196) est plus élevé que le nombre de plaintes (119) car certaines plaintes comptent plus d'un motif.

Les soins et services dispensés (49%) et les relations interpersonnelles (19%) sont à nouveau les principaux motifs de plainte quoiqu'ayant diminué par rapport aux observations des années antérieures. Les droits particuliers et l'accessibilité aux soins ont été invoqués plus fréquemment en 2024-2025 qu'au cours des années antérieures.

TABEAU 1- MOTIFS DE PLAINTES 2021-2022, 2022-2023, 2023-2024 & 2024-2025

Motifs de plainte	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Accessibilité	14 (12%)	11 (8%)	3 (2%)	18 (9%)
Droits particuliers	2 (2%)	10 (7%)	7 (5%)	23 (12%)
Relations interpersonnelles	26 (23%)	22 (16%)	30 (24%)	37 (19%)
Soins et services dispensés	69 (62%)	85 (63%)	79 (61%)	96 (49%)
Communication	-	-	-	13 (7%)
Autres	1 (1%)	8 (6%)	9 (7%)	9 (4%)
TOTAL	112 (100%)	136 (100%)	128 (100%)	196 (100%)

FIGURE 1: MOTIFS DE PLAINTES 2024-2025



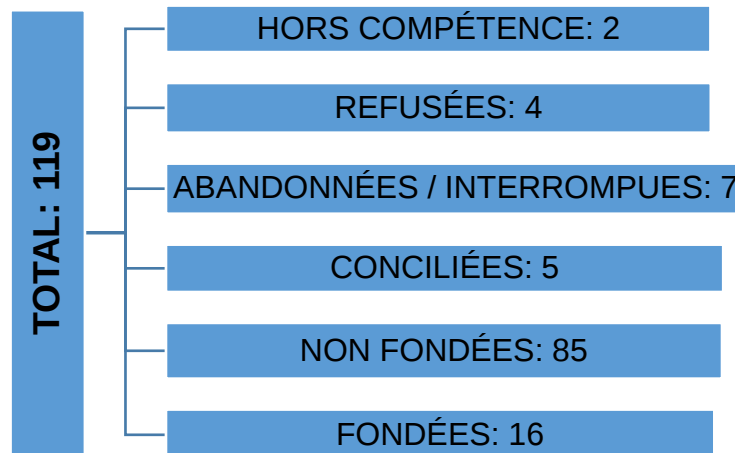
- Accessibilité
- Droits particuliers
- Relations interpersonnelles
- Soins et services dispensés
- Communication
- Autres

EXAMEN DES PLAINTES

Deux (2) plaintes ont été formulées par un membre du personnel. Les autres plaintes (117) ont été formulées par des patients ou par des membres de leur famille.

Ce rapport a été produit à partir de l'analyse des données disponibles le 30 avril 2025. À cette date, l'examen de cent-dix-neuf (119) plaintes avait été complété. Les conclusions se répartissent comme suit :

FIGURE 2 : RÉSULTAT DE L'EXAMEN DES PLAINTES 2024-2025 (N=119)



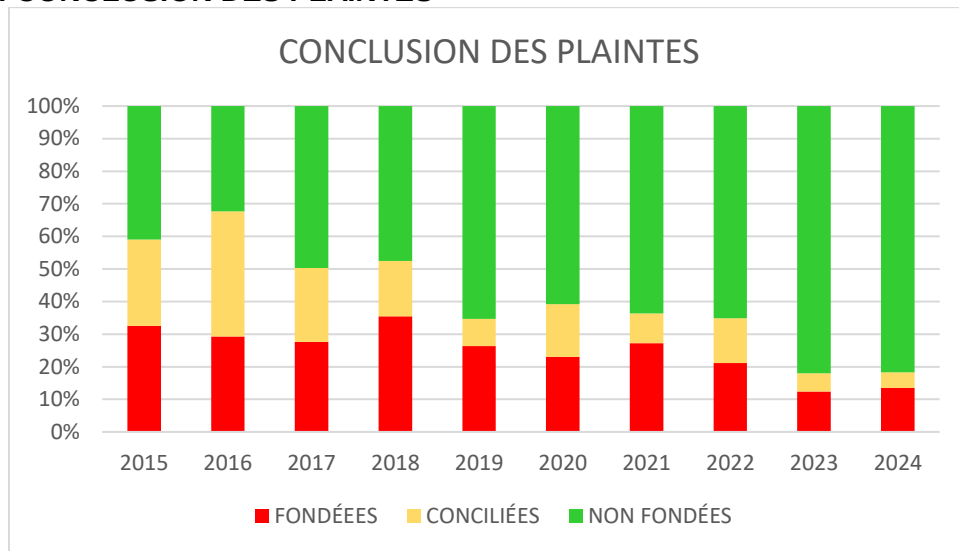
- Les médecins examinateurs n'ont pas formulé de conclusion dans deux (2) plaintes qui ne relevaient pas de leur compétence.
- Les médecins examinateurs ont refusé quatre (4) plaintes qui avaient déjà été traitées antérieurement ou jugées frivoles/vexatoires.
- L'Examen de sept (7) plaintes a été interrompu à la demande ou avec l'accord du plaignant à divers stades du processus d'examen.
- Aucune plainte n'a été orientée vers le Conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et sage-femmes.
- Cent six (106) plaintes ont été étudiées complètement :
 - Cinq (5) ont été conciliées à la satisfaction du plaignant;
 - Quatre-vingt-cinq (85) ont été jugées non fondées;
 - Seize (16) ont été jugées fondées.

On qualifie de fondée une plainte pour laquelle le médecin a été reconnu fautif pour une ou plusieurs des allégations de la plainte; non fondée une plainte pour laquelle le médecin n'a

pas été reconnu fautif et conciliée une plainte pour laquelle le médecin a acquiescé à une requête formulée par le plaignant.

- Nous avons observé, au cours des années, une tendance à la diminution de la proportion des plaintes jugées fondées. Le graphique ci-dessous en illustre les résultats depuis la première année du CIUSSS (2015-2016). Pour l'exercice 2024-2025, cette proportion demeure relativement stable à 14%.

FIGURE 3: CONCLUSION DES PLAINTES



- Dix-sept (17) plaintes ont fait l'objet d'une recommandation de la part des médecins examinateurs (10 recommandations organisationnelles; 7 recommandations personnelles). Une (1) recommandation a donné lieu à une étude par un comité de morbidité-mortalité. Aucune plainte n'a été réorientée au CMDPSF pour étude à des fins disciplinaires. Les recommandations ont été adressées aux médecins visés, aux chefs de service ou de département concernés, à la Directrice médicale et des services professionnels ou au comité exécutif du CMDPSF selon le cas. Les médecins examinateurs font le suivi de ces recommandations. Nous ferons part du bilan des recommandations et de leur suivi au Comité de vigilance de la qualité (CVQ) au moment opportun.
- L'examen des plaintes a été complété entre 1 à 97 jours (moyenne 24 jours; médiane 20 jours). Quatre-vingt-huit pour cent (88%) des plaintes ont été traitées en 45 jours ou moins (moyenne 18 jours) conformément aux délais déterminés par la loi. Le délai de traitement moyen des plaintes traitées en plus de 45 jours a été de 62 jours (médiane 53 jours.) Dans tous ces cas, les plaignants ont été informés du retard anticipé.
- Au moment de la compilation des données, 15 plaignants ont exercé leur droit de recours auprès du Comité de révision. Ainsi, les conclusions des médecins examinateurs ont été contestées dans 13% des plaintes étudiées complètement. Le Comité de révision a appuyé la conclusion du médecin examinateur d'emblée dans 13 recours. Dans deux (2) demandes de recours le Comité a demandé des analyses additionnelles, qui une fois complétées lui ont permis de conclure à un examen fait de façon appropriée et avec équité.

TABLEAU 2 - PLAINTES PAR DÉPARTEMENT/SERVICE (N= 128)

Département / Service	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Allergie	N/D	N/D	2	0	
Anatomo-pathologie	N/D	1	0	0	
Anesthésie	1	3	5	1	4
Cardiologie	2	4	3	3	2
Chirurgie générale	4	5	4	4	9
Chirurgie thoracique et vasculaire	1	1	0	2	
Chirurgie dentaire	0	1	0	0	
Dermatologie	1	1	0	0	1
Endocrinologie	N/D	N/D	3	0	
Gastroentérologie	2	8	1	8	4
Gériatrie	N/D	4	1	0	1
Hématologie	1	0	0	3	5
Médecine familiale	9	11	21	16	17
Médecine interne	2	3	7	2	5
Médecine nucléaire	N/D	2	0	0	
Microbiologie	N/D	1	0	0	
Néphrologie	1	0	0	0	1
Neurochirurgie	3	2	1	0	
Neurologie	3	1	1	3	4
Obstétrique-gynécologie	5	5	7	6	8
Ophtalmologie	8	6	3	7	2
ORL	1	2	2	3	2
Orthopédie	5	4	5	7	2
Pédiatrie	1	2	0	5	2
Plastie	3	2	0	0	5
Pneumologie	1	5	2	1	3
Physiatrie					
Psychiatrie	17	12	27	10	20
Radiologie	4	2	2	2	5
Radio-oncologie	N/D	2	0	0	1
Rhumatologie	2	1	0	0	1
Soins intensifs	2	3	2	1	
Soins palliatifs	2	0	0	0	3
Urgence	13	17	13	7	12
Urologie	0	4	0	6	5
Non spécifique / divers	6	0	2	1	4
TOTAL	100	115	114	97	128

MÉDECINS VISÉS PAR LES PLAINTES

Les plaintes ont concerné vingt-six (26) départements et services. Le tableau 2 en énumère la liste et le nombre. Le nombre de plaintes dans le tableau ci-dessous peut différer du nombre total de plaintes reçues, car certaines plaintes concernent un médecin ou plusieurs médecins d'un département ou service ou visaient un service de façon non spécifique. Nous avons regroupé dans la catégorie *Médecine générale* toutes les plaintes visant un médecin généraliste dans une unité d'hospitalisation, une clinique externe, un GMF, un CLSC, un CHSLD ou un établissement privé visé par la Loi.

Nous mettons le lecteur en garde contre la tentation d'interpréter les chiffres ci-dessus comme une unité de mesure de la qualité de la pratique dans ces départements et services. En effet, le risque de plainte dans un département ou un service est dépendant de la nature des services offerts, du nombre de médecins et de l'achalandage. Pour les années antérieures à 2020-2021, nous invitons le lecteur à consulter les rapports annuels antérieurs.

Dans le respect de l'esprit du CIUSSS, nous avons dans le passé traité les plaintes de toutes les installations ensemble afin de ne pas singulariser un site. Nous faisons de même cette année. Toutefois, nous nous permettons d'ajouter ici l'information suivante à propos du site d'origine des plaintes : HMR (50%), HSCO (19%), IUSMM (19%), autres (12%). Nous réitérons pour cette information la même mise en garde que celle faite ci-haut pour les départements et services.

Cent quarante-sept (147) membres différents du personnel médical ont fait l'objet d'une plainte (144 médecins; 3 résidents). Cinq (5) plaintes ont été considérées comme des plaintes génériques visant les médecins d'un secteur d'activité dans son ensemble.

Au cours de l'exercice 2024-2025, cent-trente-six (136) médecins ont fait l'objet d'une seule plainte, neuf médecins (9) en ont récolté chacun deux (2) plaintes, et deux (2) médecins trois plaintes chacun. Le tableau 3 décrit la distribution des médecins qui ont eu une plainte unique ou des plaintes multiples. Au cours des dernières années, nous avons observé une diminution de la proportion des médecins ayant cumulé plus d'une plainte par année.

Les plaintes concernant un résident ont été portées à l'attention de leur médecin superviseur ou du directeur de l'enseignement, lorsqu'approprié.

TABLEAU 3 : DISTRIBUTION DES PLAINTES PAR MÉDECIN

Plaintes / médecin	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
1 plainte	84	56	79	93	95	136
2 plaintes	12	7	11	10	2	9
3 plaintes	1	3	3	3	0	2
4 plaintes	0	1	1	0	0	0
Nb ayant cumulé >1 plainte	13%	16%	16%	12%	2%	7%

CONCLUSION

Le nombre de plaintes reçues au cours de l'exercice 2024-2025 a augmenté de 15% comparativement à l'année précédente. Il est comparable au nombre reçu durant l'exercice 2022-2023. Nous ne possédons pas les informations ni les moyens nécessaires pour expliquer cette variation.

Ce rapport illustre que les médecins examinateurs ont répondu aux plaintes dans les délais prescrits par la loi dans 88% des cas, que les parties visées ont généralement été satisfaites des conclusions puisque 14% des conclusions seulement ont été portées en appel devant le Comité de révision et que celui-ci a confirmé la conclusion du médecin examinateur dans la très grande majorité des cas entendus.

La proportion de médecins visés par deux plaintes ou plus a augmenté cette année. Nous incitions les médecins concernés à réfléchir sur leurs attitudes et aptitudes qui auraient pu provoquer cet état de situation.

La règle de confidentialité imposée au processus d'examen des plaintes nous empêche de signaler ces individus. Le Conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et sages femmes (CMSPSF) et les autres instances responsables de la qualité sont invités à s'intéresser à cette situation. De la même manière, les chefs des départements et des services sont invités à analyser la variation annuelle du nombre de plaintes dans leurs secteurs d'activités respectifs et à s'interroger sur les causes de ces variations, à plus forte raison lorsqu'il y a augmentation.

En vertu de l'article 720 de la LGSSSS, les recommandations émises par le médecin examinateur représentent un élément primordial pour l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans le CEMTL. À cet effet, nous offrons notre collaboration au Comité de vigilance de la qualité afin d'assurer un processus de suivi optimal.

Comme l'exige la loi, nous transmettons ce rapport au Conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et sage-femmes (CMDPSF) et à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Remerciements particuliers à Madame Rosa Gravino pour son soutien permettant la production de ce rapport.

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal**

Québec

