



Conseil
pour la protection
des malades

Assemblée générale annuelle

17 septembre 2020

Cahier d'assemblée



Conseil
pour la protection
des malades

Montréal, le 5 août 2020

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA CORPORATION

AVIS DE CONVOCATION

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous convoquer à l'assemblée générale des membres de la corporation qui se tiendra :

Le jeudi 17 septembre 2020 à 11h

Centre Saint-Pierre

1212, rue Panet, Salle Marcel-Pepin

Montréal H2L 2Y7

(Station de métro Beaudry)

Dans le cadre de son assemblée générale annuelle, outre l'adoption du rapport des activités et des états financiers, vous devrez élire les administrateurs, un seul poste est en élection cette année.

Vous trouverez ci-joint un projet préliminaire d'ordre du jour, un formulaire de mise en candidature et le chapitre 4 des Règlements généraux concernant le Conseil d'administration. Les autres documents de l'assemblée vous seront envoyés à la mi-août.

La capacité de la salle étant limitée, vous pourrez participer à l'assemblée par l'application Zoom.

Nous vous remercions de confirmer votre présence, **au plus tard le mercredi 26 août 2020** en envoyant le formulaire ci-joint à info@cpm.qc.ca. La distanciation physique limite les places à la salle Marcel-Pepin du Centre St-Pierre, **premiers inscrits, premiers servis**. Pour ceux qui seront présents sur place, un lunch sera servi (boite à lunch). Si vous avez des allergies alimentaires, veuillez le signaler lors de votre inscription.

Au plaisir de vous rencontrer, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.



Le président,

Paul G. Brunet, L.L.L., m.a.p.

P.J. : 30

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA CORPORATION

RÉUNION DU 17 SEPTEMBRE 2020

PROJET D'ORDRE DU JOUR

- | | |
|-------|--|
| 11h | 1. Ouverture de l'assemblée |
| 11h05 | 2. Mot du président |
| 11h15 | 3. Lecture de l'avis de convocation |
| | 4. Lecture et adoption de l'ordre du jour |
| | 5. Lecture et adoption du Procès-verbal de l'AGA 2019 |
| 11h30 | 6. Lecture et adoption du rapport des activités |
| | Lunch |
| 12h30 | 7. Présentation du Plan d'action 2020 |
| 13h | 8. Mise à jour des visites d'évaluation |
| 13h10 | 9. Tournée téléphonique des comités d'usagers et résidents par Me Céline Dauphinais |
| 13h30 | 10. Présentation et adoption des États financiers |
| 14h | 11. Élections des administrateurs
Rapport du président du comité de mise en candidature
Élection |
| 14h15 | 12. Varia |
| 15h | 13. Levée de l'assemblée |

PRO C È S – V E R B A L
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA CORPORATION
TENUE LE 19 SEPTEMBRE 2019

Étaient présents :

Hélène	Tremblay	Thomas	McCutcheon
Marielle	Raymond		
Ginette	Boisvert	Hélène	Arial
Gilbert	Blanchon	Sylvie	Rousseau
Denyse	Hamel	Madona	Michaud
André	Leblanc	Yvon	Fontaine
Daniel	Pilote	Suzanne	Desbiens
Sylvie	Dionne	Colette	Guay
Pierre	Hurteau	Laurette	Girard
Micheline L.	Boucher	Solange	Beaupré
Nicole	Johnson	Lucien	Landry
Bianca	Drouin	Seeta	Ramdass
Normand	Roy	Daniel	Gagné
Pauline B.	Pepin	Philippe	Berger
Michel	Beaulieu	Christine	Beaulieu

Diane	Brodeur
Emmanuelle	Richard
Benoit	Cimon
Souad	Zahzouhi
Vincent	Gagnon
Guy	Chevrette
Pierre	Hamel
Johanne	April
Renée	Boulianne
Maryse	Hubert
Onil	Lévesque
Nicole	Pellerin
Jean-Yves	Gagné
Jacqueline	Maltais
Lucie	Lepage
Louise	Rainville
Nicole	Trottier
Nicole	Savoie
Colette	Pelletier
Paul G.	Brunet
Dominique	Blanchard

1. OUVERTURE DE L'ASSEMBLÉE ET VÉRIFICATION DU QUORUM

Le quorum constaté, le président déclare l'assemblée ouverte à 14h.

2. MOT DE BIENVENUE DU PRÉSIDENT

Maître Paul G. Brunet souhaite la bienvenue aux membres de la corporation. Il souligne que, grâce à l'aide financière de la ministre McCann, le CPM peut, en 2019, tenir un Colloque d'envergure provinciale.

3. LECTURE DE L'AVIS DE CONVOCATION

Les membres ont pris connaissance de l'avis de convocation.

4. ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

Après lecture de l'ordre du jour et l'ajout des points suivants aux varia :

- Modification à l'article 11 des Règlements généraux à être ratifié par l'assemblée;
- Tarifs de stationnement dans les établissements de santé;
- Élévation du plafond des actifs pris en compte dans l'évaluation des coûts d'hébergement;
- Diffusion des coordonnées des comités affiliés aux autres comités affiliés

L'ordre du jour proposé par Lucien Landry et appuyé par Nicole Trottier, en maintenant le point varia ouvert, est adopté.

5. ADOPTION ET SUIVI DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA CORPORATION TENUE LE 24 MAI 2018

Me Paul Brunet fait une lecture du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle de la corporation tenue le 24 mai 2018. Il fait un suivi de la résolution adoptée sur le projet de loi sur les soins de longue durée. Le projet de loi a été présenté à la ministre Marguerite Blais.

M. Pierre Hurteau ajoute un élément de précision quant au patient partenaire : **qui a un pouvoir décisionnel avec l'équipe médicale.**

Finalement une correction est apportée au point varia : **l'alerte Cerveau** est remplacée par **l'alerte Sylver**. Le procès-verbal est adopté sur proposition de Ginette Boisvert et appuyé par Diane Brodeur.

6. RAPPORT DES ACTIVITÉS AU 30 JUIN 2019

Paul Brunet présente le rapport des activités de la dernière année. La présentation est jointe en annexe. Il fait lecture des demandes concernant les soins. Deux interventions suivent la présentation du rapport d'activités :

- Les comités d'usagers souhaitent être associés davantage aux actions du CPM;
- Mme Raymond souligne que l'intervention de Daniel Pilote auprès de la ministre Blais devrait être ajoutée au Rapport d'activités.

Sur proposition de M. Landry appuyé de M. Lévesque le rapport des activités et les résultats du plan d'action sont adoptés à l'unanimité.

PLAN D'ACTION 2018-2019

Paul Brunet présente également les résultats du plan d'action 2018-2019. La présentation est jointe en annexe.

Sur proposition de M. Landry appuyé de M. Lévesque le rapport des activités et les résultats du plan d'action sont adoptés à l'unanimité.

7. ÉBAUCHE DU PROCHAIN PLAN STRATÉGIQUE

Paul Brunet présente l'ébauche de prochain plan stratégique sur lequel le Conseil d'administration travaillera cet automne. Il invite les participants à donner leurs de vision à la table prévue à cet effet. Il mentionne qu'il faut voir grand comme une reconnaissance internationale à Organisation mondiale de la santé (OMS).

8. PRÉSENTATION ET ADOPTION DES ÉTATS FINANCIERS

Les auditeurs externes, BFR Comptables Professionnels Agréés, sont représentés par Vincent Gagnon. Il dépose et explique le rapport financier vérifié pour l'exercice financier 2017-2018.

Une intervention sur une baisse importante de la dépense des timbres est expliquée par un achat important l'année précédente. D'autres interventions sont faites :

- Mettre en vedette, dans les rapports financiers, le nombre de comités affiliés;
- Mettre en place des comités de résidents dans les ressources intermédiaires;

- Voir à l'achat d'un autobus usager auprès des sociétés de transport en commun.

Sur proposition de Ginette Boisvert et appuyé par Daniel Pilote, les états financiers sont adoptés et les auditeurs externes BFR CPA sont nommés pour l'année 2010-2020 à l'unanimité.

9. ÉLECTION DES ADMINISTRATEURS

Me Paul Brunet invite Mme Ginette Boisvert, présidente d'élection à faire son rapport. Mme Boisvert a reçu 3 bulletins de mise en candidature alors que 5 postes étaient ouverts, celle de M. Pierre Hurteau du comité des usagers du CUSM, celle de Mme Marielle Raymond du comité des usagers du Bas St-Laurent et celle de Mme Seeta Ramdass du comité des usagers du CUSM. Comme il y a plus de postes à combler que de candidatures, Mme Boisvert déclare les candidats élus par acclamation.

10. VARIA

- I. Modification à l'article 11 des Règlements généraux à être ratifié par l'assemblée.

L'article 11 des Règlements généraux a été modifié pour que le Conseil d'administration soit constitué de 9 membres issus des comités affiliés et 5 membres, au lieu de 4, soient cooptés par le conseil. Sur proposition de M. Gagné appuyé de Mme Boucher la modification est entérinée par l'assemblée.

- II. Tarifs de stationnement dans les établissements de santé.

Le CPM veut ajouter aux priorités 2019-2020, des revendications pour que soient gratuits les stationnements des établissements de santé. Un intervenant souligne que le stationnement du Casino est gratuit. M. Guy Chevrette renchérit à savoir que ces coûts de stationnement sont inadmissibles. L'assemblée appuie le CPM dans ces démarches.

- III. Élévation du plafond des actifs pris en compte dans l'évaluation des coûts d'hébergement.

Le plafond des actifs que possèdent les personnes qui doivent être hébergées en établissement de longue durée est beaucoup trop bas et ne reflète plus la situation de 2019. L'assemblée appuie le CPM dans ces démarches à ce sujet.

- IV. Diffusion des coordonnées des comités affiliés aux autres comités affiliés. Certains membres jugeraient utile d'obtenir la liste des comités d'usagers affiliés au CPM. Il semble que le RCPU a obtenu des subventions pour faire l'inventaire des comités d'usagers dans toute la province. Une discussion s'en suit. Il semble qu'il y ait une information centralisée sur les comités et leurs coordonnées et que le CPM ne doit pas transmettre ces informations jugées confidentielles. L'assemblée rejette la proposition de diffuser les coordonnées des comités affiliés.

11. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

L'ordre du jour étant épuisé, sur proposition de M. Pierre Hurteau et appuyée par Mme Johanne Larose, l'assemblée est levée à 16h15.

Paul G. Brunet, président d'assemblée



Rapport des
activités
2019-2020



Éducation populaire

- AGA 2019
- Colloque 2019: *Un réseau en réparation pour nos aînés*
 - 160 participants
 - 8 conférenciers
- Conférence au salon FADOQ de Québec:
 - Droits des personnes âgées en CHSLD
- Autres conférences à diverses AGA:
 - CISSS Jeanne-Mance: l'errance et le droit à l'accompagnement
 - Institut en santé mentale de Montréal: les représailles
 - CLSC Hochelaga: Étude scientifique sur les impacts du PL 10



Activités politiques et juridiques (non-partisanes)

- Participation à des sondages et consultations:
 - AMC en prévision des élections fédérales
 - Sur les services préhospitaliers et l'avenir
 - Sur le virage numérique de la RAMQ et impact sur les usagers
 - Sur un projet de politique sur l'hébergement de longue durée



Activités politiques et juridiques (non-partisanes)

- Participation à divers événements:
 - Représentation et plaidoiries sur l'action collective sur la maltraitance en CHSLD (CPM et Daniel Pilote)
 - Remise du prix d'excellent du RSSS
 - Soirée hommage de la revue Patient être mise du prix Hyppocrate
 - Conférence de presse de la ministre Blais sur le dévoilement du projet de Maisons des aînés



Campagne grand public



Mobilisation populaire





Mobilisation populaire

- Entrevue
- A la Radiotélévision belge francophone sur les caméras dans les chambres; elles sont interdites en Belgique
- Conférence publique au Centre communautaire des Lions de Repentigny sur l'intimidation et les représailles

Mobilisation populaire

- Tournée téléphonique auprès des comités d'usagers et résidents
- Commentaires sur les décisions de la Cour supérieure
 - Droit de mourir dans la dignité sans avoir à être à l'article de la mort
 - Autorisation de l'action collective sur la maltraitance (CPM et Daniel Pilote)



Mobilisation populaire

- Autres entrevues
 - Émission Enquête: dénonciation de la désuétude d'un vieux règlement sur la contribution des personnes en CHSLD et l'injustice qu'il cause
 - Radio Vues et Voix: écart des disponibilités des soins spécialisés entre grands centres et régions



Mobilisation populaire

- Dénonciation d'un grand nombre de situations
 - Pénurie de services:
 - Heures supplémentaires et stress du personnel
 - Services fermés en région
 - Listes d'attente
 - Appui aux actes autorisés aux infirmières praticiennes et aux pharmaciens
 - Vétusté des bâtiments, saleté des chambres
 - Abus: menaces, facturation, frais de stationnement, agressions
 - Mortalités en CHSLD lors de la canicule 2019
 - Sentence de M. Cadotte et décès de Mme Duceppe



Représentation de personnes, de groupes et de comités d'usagers sur divers problèmes

- Plaidoiries pour une action collective contre CIUSS et CISS sur la maltraitance en CHSLD: jugement autorisant l'action collective
- Rencontre avec la Fédération des médecins omnipraticiens:
 - Planification stratégique et vision de l'avenir
 - Position du CPM: l'accessibilité, l'écoute et l'accompagnement jusqu'à la fin
- Rencontre avec le Collège des médecins pour connaître la position du CPM sur son plan stratégique
- Rencontres multiples avec les comités d'usagers et de résidents
- Rencontre avec chercheurs du Centre de recherche de l'hôpital Sacré-Cœur: projet destiné à réduire le temps d'attente



Représentation de personnes, de groupes et de comités d'usagers sur divers problèmes

- Mises en demeure:
 - Mauvais traitements
 - Vols de biens personnels
 - Factures illégales envoyés aux familles
 - Médecins irrespectueux
- Buanderie centrale de Montréal: nouvelle jaquette
- Entente de collaboration renouvelée: Handicap Vie Dignité
- Rencontre avec Dr Roper: Plan régional des effectifs médicaux et projet d'action collective



Raymond Chabot
Grant Thornton

L'instinct de la croissance™

Synthèse du lac-à-l'épaule

Présentation à :



Conseil
pour la protection
des malades



Pierre Fortin
Associé

Décembre 2019

© Raymond Chabot Grant Thornton & Cie s.e.n.c.r.l., 2017.

rcgt.com

Le 16 août 2020

Monsieur Paul Brunet
Président du Conseil d'administration
Conseil pour la protection des malades
3565 Rue Berri, Bureau 230
Montréal (Québec) H2L 4G3

Raymond Chabot
Grant Thornton & Cie s.é.n.c.r.l.
Bureau 2000
Tour de la Banque Nationale
505, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H3B 4L3
T 514 878-2691

Objet : Rapport – Synthèse du lac-à-l'épaule

Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous soumettre notre rapport concernant le mandat mentionné en objet.

Nous tenons à souligner l'excellente collaboration et la grande transparence de toutes les personnes rencontrées au cours de la réalisation du mandat.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et nous demeurons à votre disposition pour vous fournir toute assistance supplémentaire ou pour vous accompagner dans la poursuite de vos objectifs.

Pour toute information complémentaire, nous vous invitons à communiquer avec le soussigné au 514 954-4639.

En espérant avoir l'occasion de partager vos défis, nous vous prions de recevoir, Monsieur, nos salutations les plus distinguées.

Pierre Fortin
Associé – Conseil en management

Membre de Grant Thornton International Ltd

rcgt.com

Table des matières

Retour sur la démarche	3
Mission, vision et valeurs	7
Objectifs et orientations stratégiques	14
Plan d'action	16



Retour sur la démarche

Contexte

Une période de réflexion et de planification était demandée par plusieurs membres du conseil d'administration du Conseil pour la protection des malades (ci-après « CPM »). Effectivement, ce désir était reflété au plan d'action 2018-2019.

Afin de mener à bien cet exercice, les membres du conseil d'administration se sont réunis le 6 décembre 2019, accompagnés d'un expert de la firme Raymond Chabot Grant Thornton. Cette journée a d'abord permis aux membres de mieux se connaître, pour ensuite participer à la prise de réflexion pour la vision qu'ils ont du CPM dans les années à venir.

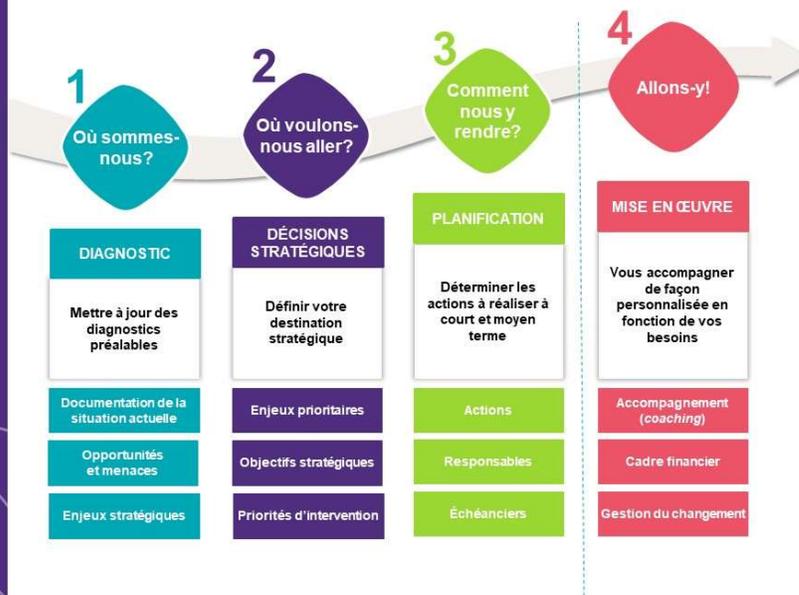
Les éléments présentés dans ce document pourront, après discussion au sein du conseil d'administration, devenir le plan stratégique du CPM pour les 3 ou 5 prochaines années. Des actions précises pourront être décidées et ajoutées conséquemment au plan adopté.

Objectifs du lac à l'épaule

1. Dégager une compréhension commune sur les objectifs du CPM;
2. Valider la mission du CPM et définir une vision ambitieuse pour les années à venir;
3. Définir un plan d'action pour répondre aux objectifs.

Raymond Chabot
Grant Thornton

Conseil pour la protection des malades
Synthèse du lac-à-l'épaule | Décembre 2019



Raymond Chabot
Grant Thornton

Conseil pour la protection des malades
Synthèse du lac-à-l'épaule | Décembre 2019



Mission, vision et valeurs

Où voulons-nous aller?

CONSTRUIRE ET CHOISIR

C'EST L'HEURE DE PRENDRE DES DÉCISIONS STRATÉGIQUES!



MISSION

La raison de vivre de l'organisation.
Votre outil de communication et de décision



VISION

La projection idéalisée et désirable de l'organisation dans l'avenir (dans trois à cinq ans). **Votre outil de mobilisation**



VALEURS

Les croyances et convictions qui dictent le développement de l'organisation.
Votre outil de gestion

Votre énoncé de mission

MISSION ACTUELLE

Promouvoir et défendre les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux afin d'augmenter leur pouvoir d'agir et d'améliorer la qualité des services.

MISSION RÉVISÉE

Contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des usagers en promouvant, en défendant leurs droits et en agissant sur la quantité et sur la qualité des soins et services offerts.

Votre énoncé de mission (suite)

MISSION ACTUELLE DÉTAILLÉE

1. Grouper, comme membres d'une corporation sans but lucratif, les personnes malades et/ou handicapées qui résident en permanence dans les centres hospitaliers, et/ou autres institutions recevant les personnes malades et/ou handicapées, et/ou tout autre endroit où lesdites personnes peuvent être autorisées à résider;
2. Représenter lesdits malades et/ou handicapés dans leurs relations avec les administrateurs des hôpitaux et/ou des résidences où ils sont reçus, et/ou avec les administrations publiques, et/ou avec tous autres organismes de qui ces malades et/ou handicapés peuvent relever;
3. Grouper et/ou représenter les Comité de bénéficiaires, ou tous autres organismes représentant les résidents de tous centres hospitaliers de soins prolongés, ou de centres de réadaptation ou d'hébergement accueillant des adultes;
4. Rechercher, par tous moyens légaux et/ou légitimes, l'amélioration de la vie et du sort des malades et/ou handicapés.

Votre énoncé de vision

VISION ACTUELLE

Le Conseil pour la Protection de Malades, en 2019, est devenu la référence pour les usagers et le réseau de la santé et des services sociaux dans l'ensemble du Québec, comme l'a dit elle-même Mme Marguerite Blais, ministre des aînés et des aidants naturels, le CPM est incontournable.

VISION RÉVISÉE

1. Être la voix la voix des usagers dans toutes les régions du Québec et en tout temps;
2. Être un mouvement incontournable dans la promotion et la défense des droits des usagers à recevoir des soins dignes et adéquats et à y avoir accès.

Vos valeurs organisationnelles

VALEURS ACTUELLES

1. Respect;
2. Dignité;
3. Indépendance;
4. Professionnalisme.

Mission, vision et valeurs

MISSION

Contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des usagers en promouvant, en défendant leurs droits et en agissant sur la quantité et sur la qualité des soins et services offerts.

VISION

1. Être la voix la voix des usagers dans toutes les régions du Québec et en tout temps;
2. Être un mouvement incontournable dans la promotion et la défense des droits des usagers à recevoir des soins dignes et adéquats et à y avoir accès.

VALEURS

Respect

Indépendance

Dignité

Professionalisme



Objectifs et orientations stratégiques

Objectifs et orientations stratégiques

1.

Soutenir les comités;

2.

Devenir la voix des usagers;

3.

Enjoindre les autorités à faire des améliorations au régime de plaintes, au mode de solutionnement et au délai de traitement de celles-ci;

4.

Améliorer l'organisation interne du CPM.



Plan d'action

Objectif n° 1 : Soutenir les comités

Actions	Échéance	Responsable	KPI
Action n° 1 : Réaliser des tournées physiques et virtuelles pour soutenir les comités d'utilisateurs / de résidents;			
Action n° 2 : Publiciser les formations du CPM auprès des comités;			
Action n°3 : Reconnaître l'implication des membres des comités dans les colloques.			

Objectif n° 2 : Devenir la voix des usagers

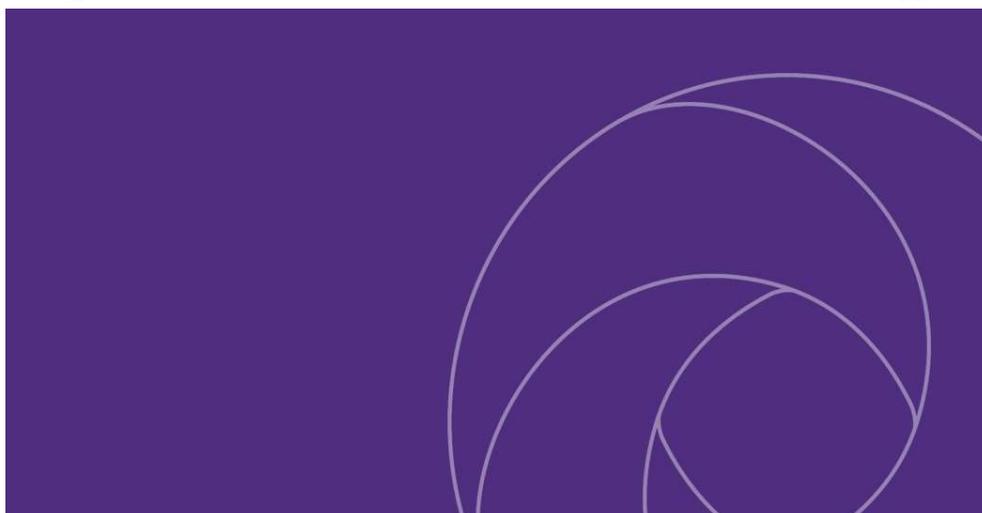
Actions	Échéance	Responsable	KPI
Action n° 1 : Diffuser auprès de tous les usagers;			
Action n° 2 : Se prononcer sur les enjeux touchant les usagers; • Faire adopter une loi sur les soins de longue durée			
Action n° 3 : Sensibiliser la population et le gouvernement sur les défis des usagers.			

Objectif n° 3 : Trouver des solutions aux plaintes des usagers

Actions	Échéance	Responsable	KPI
Action n° 1 : Implanter un processus de gradation des plaintes pour favoriser leur résolution;			
Action n° 2 : Militer pour une indépendance des commissaires / comités et l'implication du CPM dans le suivi des plaintes.			

Objectif n° 4 : Améliorer l'organisation interne du CPM

Actions	Échéance	Responsable	KPI
Action n° 1 : Former un nouveau porte-parole pour soutenir Paul et les comités;			
Action n° 2 : Préparer une relève;			
Action n° 3 : Travailler sur les sources de financement du CPM.			





SUIVI DES VISITES
D'ÉVALUATION DE
LA QUALITÉ DES
MILIEUX DE VIE

EFFECTUÉES DURANT LES
ANNÉES FINANCIÈRES 2108-2019,
2019-2020 ET 2020-2021
Visites de juin 2018 à mars 2020



Coût total visites	94	83 190,00 \$	Total des paiements	85 080,00 \$
Formation mai 2018 : 9 pers. x 210 \$		1 890,00 \$	Montant à payer	- \$
Total de juin 2018 à mars 2020		85 080,00 \$		
Montant de l'entente		131 056,00 \$		
Solde à l'entente		45 976,00 \$		

- Le montant payé aux collaborateurs du CPM:
40 800,79\$
- Le montant reçu du MSSS:
85 080,00\$
- Bénéfice réalisé par le CPM:
44 279,21\$



Tournée téléphonique

Me Céline Dauphinais

I) Équipements à la disponibilité des comités

1. Lieu de travail minimal, si pas de local attitré:
 - a) Locaux partagés;
 - b) Salles de conférence empruntées;
 - c) Parfois sous-sol ou entrepôt attitrés comme local.
2. Parfois travail à domicile avec équipement personnel.
3. Adresse électronique attitrée pour le comité: très rare.
4. Quelques tablettes électroniques disponibles à cause de la pandémie.
5. Souvent mauvaise configuration du poste téléphonique du CR ou CU.
6. Pas de problème de confidentialité rapporté pour une très grande majorité.

2

II) Marge de manœuvre et défense des droits collectifs

1. Volonté de collaboration observée.
2. Règlement à l'interne privilégié:
 - a) Collaboration des CISSS et CIUSSS très précieuse si présente;
 - b) Participation au CUCI augmente la collaboration.
3. Front commun facilite la défense des droits collectifs;
 - Avec autres CHSLD et CR du même territoire.
4. Participation aux activités de la direction (Fêtes, réunions avec les familles):
 - a) Améliore les relations: référence au CU et au CR;
 - b) Favorise parfois l'obtention d'une liste des résidents;
 - c) Peut mener au règlement de plaintes directement avec l'administration;
 - d) Obtention d'un budget peut être facilité.

3

II) Marge de manœuvre et défense des droits collectifs

5. Une majorité de CR rapporte que les rôles et responsabilités des comités ne sont pas compris des administrateurs.
6. Souvent des bâtons dans les roues:
 - a) Pour l'obtention d'un budget;
 - b) Pour des suivis sur les insatisfactions exprimées;
 - c) Pour la prise en compte des recommandations des comités;
 - d) Renseignements utiles au CU et CR inaccessibles, lenteur administrative, instrumentalisation des comités.
7. Une meilleure visibilité des comités amène une meilleure marge de manœuvre...

4

III) Régime de plaintes

1. Processus lent > 45 jours.
2. Analyses souvent sans constat des faits, manque d'impartialité.
3. CU et CR épuisent les recours internes plutôt que de recourir au CPQS:
 - Peur de représailles.
4. Recours plus rapide au CAAP ou Protecteur du citoyen.
5. Peu d'information du CPQS vers CR et CU:
 - Argument de confidentialité.
6. Être membre du CUCI: un avantage!
7. Mise en place de tableaux de bord, avantageux:
 - Accès à une synthèse, dates des plaintes, interventions et résolutions des plaintes.

5

IV) Alimentation

Attention particulière dans les CHSLD et CH

1. Harmonisation régionale et fermeture de cuisines dans certains CHSLD:
 - Moins de modulation selon les goûts et les besoins.
2. Régime d'alimentation:
 - a) En cours d'amélioration;
 - b) Déjà amélioré.
3. Menus peut se répéter aux 3 semaines, manque de variété.
4. Possibilité d'absence de collation, de mets plaisirs et de fruits frais.
5. Souvent un préposé nourrit plusieurs résidents, sans trop d'attention.
6. Plusieurs bénévoles sont refusés, pas formés pour nourrir les résidents.
7. Les gestionnaires mangent peu sur place.

6

V) Hygiène et propreté

1. Culottes d'incontinence pratiquement obligatoires:
 - Manque de temps des préposés.
2. Bains:
 - a) 1 par semaine est offert;
 - b) 2è sur demande, pas toujours offert.
3. Il n'y a pas de supplément \$ demandé pour la lessive des vêtements personnels.

7

VI) Problèmes les plus importants

1. Pénurie de personnel.
2. Roulement de personnel.
3. Manque de bénévoles.
4. Manque d'accès aux familles.
5. Urgence congestionnée.
6. Stationnement des hôpitaux (manque de places disponibles et coûts).
7. Dignité écorchée.
8. Erreurs dans la prise de médicaments.
9. Alimentation et temps accordé pour alimenter.
10. Superstructures nuisent aux communications.
11. Recrutement de nouveaux membres aux CU et CR.