

Synthèse du lac-à- l'épaule

Annexe 2

Présentation à :



Conseil
pour la protection
des malades

Pierre Fortin
Associé

Décembre 2019



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.e.n.c.r.l.
Bureau 2000
Tour de la Banque Nationale
800, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H3B 4L8

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



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.

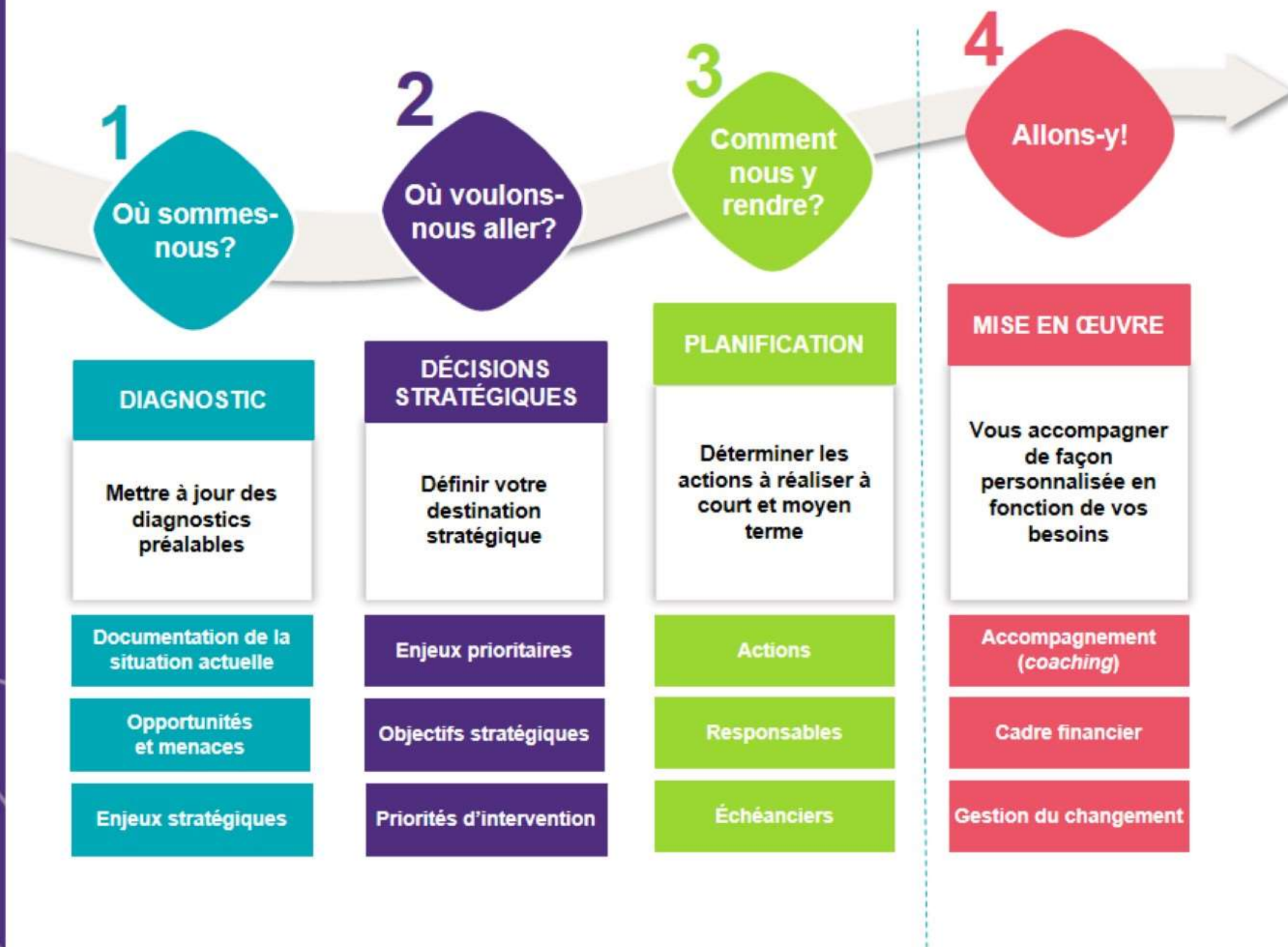
Dégager une compréhension commune sur les objectifs du CPM;

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.





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.

VALEURS

Respect

Indépendance

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.

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'usagers / 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; <ul style="list-style-type: none">• 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 : Planter 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.			

