

Le mot du président et de la directrice générale	2
L'organisation	3
L'équipe	3
L'organigramme	4
Le conseil d'administration et les comités internes	5
Les orientations stratégiques	7
Les choix stratégiques	8
Les activités et les services	9
Les demandes d'informations et les plaintes.....	9
Les comités affiliés.....	10
Les demandes de formations	11
Le CPM EXPRESS, le bulletin des comités affiliés	12
Les assemblées générales	12
Les tournées régionales	13
Tournée dans le Bas-Saint-Laurent	13
Tournée à Chaudière-Appalaches	14
Tournée à Québec	15
Les Colloques du Conseil pour la Protection des Malades	17
Les visites d'appréciation de la qualité des services	24
La participation à différents événements	25
La rencontre avec le ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec	26
Les prises de position	26
Les entrevues avec les médias.....	27
Les recours collectifs	27
Les stages en milieu communautaire	28
Le transport adapté	28
Célébration d'une messe commémorative du décès du fondateur du Conseil pour la Protection des Malades.....	29
État des revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 décembre 2008	30

LE MOT DU PRÉSIDENT



Chers amis, (Paul G. Brunet)

Nous voici donc à soumettre le rapport annuel des activités 2009 du Conseil pour la protection des malades. Une autre année remplie de défis et, avouons-le, de coupures dans au moins deux activités importantes pour le Conseil, du moins sur le plan financier, soit les activités de formation qui sont offertes par certains autres organismes gratuitement ainsi que les visites ministérielles. Les efforts que nous devons donc relever tous ensemble seront d'autant plus importants que le Gouvernement québécois, qui cherche les possibilités d'économiser partout, y compris chez les organismes communautaires comme le nôtre, ne semble pas entendre de si tôt remettre certaines aides financières de l'avant, étant donné sa propre situation financière.

Il faudra compter sur nous tous et particulièrement sur nos comités d'usagers, nos comités de résidents pour que le support requis au CPM soit plus que jamais prononcé et stable. Comme je continue de le prétendre

respectueusement, ce que le Conseil pour la protection des malades fait pour les malades, les usagers du réseau, et pour la société québécoise en regard de la promotion de soins humains, respectueux des personnes et de leur droit à les recevoir, est unique et le demeurera grâce à vous, grâce à votre loyauté. Merci encore de permettre au Conseil pour la protection des malades d'entrer dans sa 37^e année d'existence. Son fondateur Claude Brunet serait fier de nous et serait fier de vous. Amitiés.

LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

La raison d'être du Conseil pour la protection des malades se nourrit par la reconnaissance du travail quotidien et acharné de notre organisation par nos membres. Nos interventions font écho aux centaines de demandes, exprimées en besoins réels, émanant de personnes vulnérables. Tout au long de l'année, ces interventions se sont traduites par une écoute, un conseil, un avis juridique, une médiation, une prise de position, une intervention publique ou tout autre moyen pour assurer aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux les services dignes auxquels ils ont droit.

Nous sommes réceptifs et sensibles à vos doléances et nous vous invitons à continuer à nous associer à vos questionnements et le présent rapport témoigne du travail déployé par une équipe engagée.



Au nom du Conseil pour la protection des malades, je remercie nos membres pour leur confiance. Cette reconnaissance contribue à l'atteinte de vos objectifs et à la pérennité de l'organisation.

L'ÉQUIPE

L'organisation s'efforce d'apporter sa contribution à l'amélioration de la qualité de vie des usagers en les aidant à avoir accès à des services essentiels de qualité conformément aux valeurs qu'elle véhicule : la dignité, la justice sociale et l'équité. Plus que tout, les usagers bénéficient d'une présence, d'une écoute, d'une voix et d'un réconfort qu'ils n'ont pas tous la chance d'obtenir autrement.

Les comités des usagers et de résidents ainsi que le personnel du réseau de la santé, désireux de connaître les droits des usagers ou la manière de les faire valoir, savent qu'ils peuvent compter sur l'équipe de professionnels du Conseil pour la Protection des Malades pour obtenir l'aide et toute information pertinente.

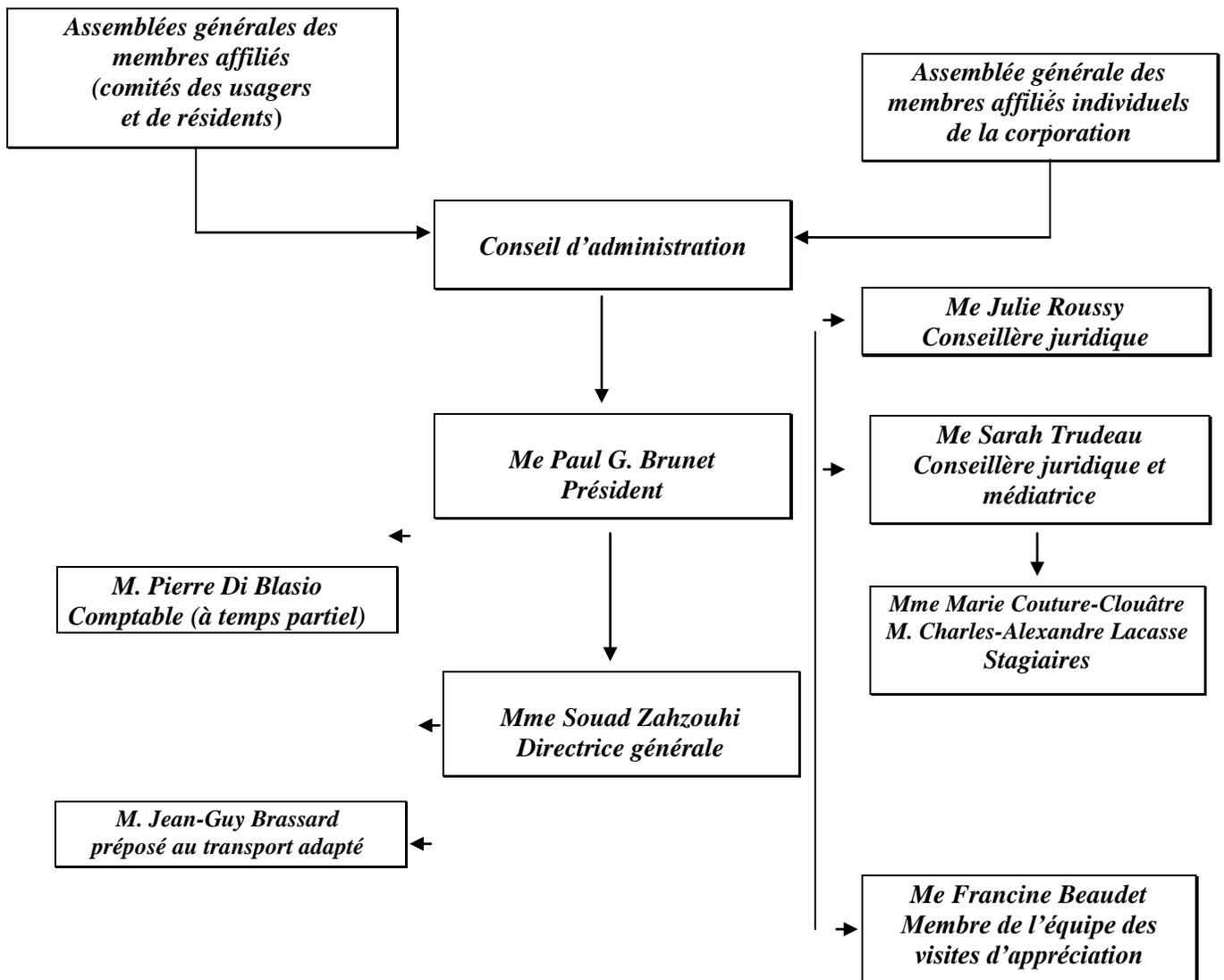
La présence du Conseil pour la Protection des Malades dans les médias, que ce soit dans les journaux, à la radio ou à la télévision est primordiale. Elle est une des principales voies disponibles afin de sensibiliser les usagers ainsi que les décideurs sur le sort des usagers du réseau de la santé. C'est pourquoi, tous les efforts sont faits par l'équipe et par le porte-parole, Me Paul G. Brunet, afin de favoriser les entretiens avec les journalistes.

De plus, notons que lorsque le Conseil pour la Protection des Malades n'est pas directement sollicité par les représentants des médias, celui-ci prend les devants en leur envoyant un communiqué de presse dénonçant une situation qui touche de près la santé ou le bien-être des usagers du réseau de la santé.

L'équipe est formée de maître Paul G. Brunet (président et porte-parole), madame Souad Zahzouhi (directrice générale), maître Sarah Trudeau (conseillère), maître Julie Roussy (conseillère), maître Hong Hanh Vo (personne-ressource et conseillère), monsieur Jean-Guy Brassard (responsable du transport adapté) et monsieur Pierre Di Blasio, comptable à temps partiel.

Le Conseil pour la Protection des Malades a eu recours à des contractuels : maître Francine Beaudet ainsi qu'à des stagiaires en droit madame Marie Couture-Clouâtre et monsieur Charles-Alexandre Lacasse de l'Université de Montréal.

L'ORGANIGRAMME



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LES COMITÉS INTERNES

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Me Paul G Brunet, Président
M. Gaston Dumas, Vice-président
Mme Nicole Johnson, Secrétaire-Trésorière
M. François Fleury, Administrateur
M. Ronald Daigle, Administrateur
Mme Anne-Marie Gingras, Administrateur
M. Serge Grimard, Administrateur
M. Louis-Aimé Blouin, Administrateur
Mme Nicole Trottier, Administrateur
Mme Souad Zahzouhi, directrice générale, membre ex-officio

LA CORPORATION

La corporation comprend cinq (5) catégories de membres, à savoir : les membres actifs, les membres affiliés, les membres affiliés individuels (M.A.I.), les membres émérites et les membres honoraires.

Les membres actifs : les signataires de la requête de constitution en corporation et du mémoire des conventions sont membres actifs de la corporation. Toute autre personne pourra devenir membre actif sur demande à cette fin et sur acceptation du conseil d'administration, en se conformant à toutes autres conditions d'admission décrétées par résolution, le tout, subordonné aux dispositions du présent règlement relatives à la suspension, à l'expulsion et à la démission des membres. Toutefois aucun employé salarié de la corporation ne peut en être membre, sauf le directeur général.

Le président (la présidente) dûment élu (e) au sein de tout comité des usagers ou comité de résidents formé conformément à la Loi sur la santé et les services sociaux et affilié au Conseil pour la Protection des Malades est réputé, sujet (te) aux conditions d'admission et aux dispositions du présent règlement, membre actif, pour la période durant laquelle il est demeuré (e) président (e).

Les membres affiliés : les membres affiliés sont les comités des usagers ou de résidents en établissements de santé ou tout autre groupement qui, en vertu d'une résolution du conseil d'administration, aura reçu un certificat d'affiliation après s'être conformé à toutes autres conditions d'admission décrétées par le conseil d'administration.

Les membres affiliés individuels : les membres affiliés individuels sont les personnes qui, pour une contribution monétaire volontaire déterminée par le conseil d'administration deviennent membres inactifs de la corporation. Ils ont accès aux services d'information, de support et de défense des droits.

Les membres émérites : tout membre ou ex-membre actif que le conseil d'administration veut honorer en lui accordant ce titre pour reconnaître son dévouement et ses œuvres au sein de la corporation.

Les membres honoraires : toute personne que le conseil d'administration veut honorer pour sa contribution à la cause des malades et des personnes handicapées ou âgées.

LE COMITÉ EXÉCUTIF

Le comité exécutif est composé de :

Me Paul G. Brunet

M. Gaston Dumas

Mme Nicole Johnson.

MISSION – VISION - VALEURS

Le Conseil pour la Protection des Malades, toujours soucieux du mieux-être des usagers du réseau de la santé et des comités des usagers et de résidents à travers la province, continue de mettre en application les priorités stratégiques pour mieux servir celles et ceux *pour qui* et *par qui* l'organisation existe. À la veille de ses 35 années d'existence, le Conseil pour la Protection des Malades avait repensé sa mission, sa vision et ses valeurs.

LA MISSION :

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

LA VISION : La vision est un rêve qui stimule l'action et qui projette dans le futur l'image de l'organisation dans son aspect le plus dynamique. La vision représente la motivation profonde qui pousse toute l'organisation à l'action. Que le Conseil pour la Protection de Malades, en 2018, devienne

La référence pour les usagers et le réseau de la santé et des services sociaux dans l'ensemble du Québec

LES VALEURS : Le Conseil pour la Protection des Malades possède un ensemble de valeurs qui lui sont propres

Respect, Équité, Dignité, Indépendance et Professionnalisme

LA DEVISE :

PROTÉGER...

Les usagers (les personnes malades, âgées, handicapées, psychiatisées, hébergées ou tout autre personne) recevant des services de santé et des services sociaux, en voyant à ce qu'ils soient, en tout temps bien soignés et respectés dans leur dignité.

DÉFENDRE...

Les usagers (les personnes malades, âgées, handicapées, psychiatisées, hébergées ou toute personne) recevant des services de santé et des services sociaux, les informer de leurs droits et les défendre lorsque ceux-ci sont brimés

AGIR...

Au nom des usagers (les personnes malades, âgées, handicapées, psychiatisées, hébergées ou tout usager) recevant des services de santé et des services sociaux, auprès du gouvernement, des établissements de santé et tout autre organisme de qui ils peuvent relever.

Agir également par des activités visant à améliorer leur qualité de vie.

LES CHOIX STRATÉGIQUES

Le Conseil pour la Protection des Malades a analysé les enjeux auxquels il doit faire face et auxquels il doit réagir. Ces enjeux poussent l'équipe à définir clairement des attentes réalistes. Afin que sa vision se concrétise :

- Il veut rencontrer les comités des usagers et de résidents qui ignorent que le Conseil pour la protection des malades existe depuis plus de 35 ans pour les informer sur leurs droits ;
- Il veut faire connaître davantage ses services ;
- Il veut mettre en place des partenariats avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et avec les organismes oeuvrant pour des objectifs similaires ou complémentaires ;
- Il veut développer des outils.

Afin de maximiser le rendement des membres de l'équipe, le Conseil pour la Protection des Malades s'efforce d'identifier les besoins, les aspirations et le niveau de satisfaction de ses clients. Les interventions de l'organisation reposent sur cette approche et contribuent à l'amélioration de la qualité du milieu de vie, à l'humanisation des soins de santé et au respect accru des usagers.

Le Conseil pour la protection des malades vise la continuité de l'œuvre du fondateur Claude Brunet afin que les abus envers les plus vulnérables de notre société ne fassent plus les manchettes et m`ne sa lutte pour le respect des droits et de la dignité de ses usagers.

Le Conseil pour la Protection des Malades est à l'écoute des besoins des usagers et des comités des usagers et de résidents. Ainsi, l'équipe contactera, dans un premier temps, tous les comités des usagers et les comités de résidents de la grande région de Montréal et de la Montérégie et leur proposera une rencontre avec un professionnel de l'équipe de notre organisation pour les informer de l'existence du Conseil pour la protection des malades et répondre à leurs préoccupations.

LES DEMANDES D'INFORMATIONS ET LES PLAINTES

Plus de 780 dossiers ont été traités au Conseil pour la Protection des Malades, pendant l'année 2009. Les usagers et les comités des usagers et de résidents se sont adressés à nous pour obtenir de l'information, connaître leurs droits ou formuler une plainte. Ces demandes ont généré autant de dossiers et ont amené l'équipe se pencher sur plusieurs questions. Il est à noter qu'une demande peut traiter plus d'un objet. Ces demandes produisent plusieurs interventions de la part des conseillers telles que : médiations, avis juridiques, lettres d'appui, recherches, prises de position et appels de toutes sortes. L'objet des questions auxquelles l'équipe a dû répondre et apporter son support le plus fréquemment en 2009 est le mandat, le rôle et le fonctionnement des comités des usagers, le budget et l'efficacité d'un comité des usagers.

Statistiques sur les demandes et plaintes

En fonction de la provenance des demandes

Objet	Plaintes	Info.	Autres	Total
Comité des usagers et de résidents	16	227	22	265
Usager hébergé	19	5	0	24
Usager non hébergé	50	35	3	88
Famille ou proche	84	72	0	156
Employé du réseau ou d'un organisme	2	37	3	42
Autre provenance	0	6	2	8

En fonction de l'objet des demandes

Objet	Plaintes	Info.	Autres	Total
Obtention des soins et services	41	37	1	79
Qualité des soins et services	34	23	2	59
Aspects relationnels	29	13	3	45
Org. matérielle et environnementale	14	6	0	20
Aspects financiers	12	28	2	42
Mandat, rôle, fonctionnement des comités	2	194	16	219
Exercice ou mise en œuvre d'un droit ou d'un recours	102	110	3	215
Autre objet	1	25	23	49

LES COMITÉS AFFILIÉS DANS LA PROVINCE

Nombre de comités par région :

(01) Bas-St-Laurent	10	(09) Côte-Nord	2
(02) Saguenay-Lac-St-Jean	9	(10) Baie-James	1
(03) Capitale nationale	30	(11) Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine	7
(04) Mauricie-Centre-du-Québec	25	(12) Chaudière-Appalaches	10
(05) Estrie	9	(13) Laval	11
(06) Montréal	62	(14) Lanaudière	7
(07) Outaouais	10	(15) Laurentides	8
(08) Abitibi-Témiscamingue	8	(16) Montérégie	36

LES DEMANDES DE FORMATIONS

Durant l'année 2009, le Conseil pour la Protection des Malades a reçu des demandes de formation.

Afin de répondre aux sollicitations des comités affiliés, des familles et des gestionnaires, l'équipe s'est déplacée à travers la province : , notamment sur les sujets suivants :

- les droits et responsabilités des comités des usagers,
- le mandat, le rôle et le fonctionnement des comités,
- la rédaction de rapports annuels ou de rapports d'activités,
- comment être un comité des usagers efficace,
- les droits et recours des usagers,
- le rôle du Protecteur du citoyen,
- comment reconnaître un milieu de vie de qualité,
- le processus de plainte,
- la reddition de comptes,
- le comité de vigilance
- Rencontres et discussions sur la dynamique du comité en relation avec la direction générale
- Élaboration du code de conduite et des règles de fonctionnement des comités des usagers
- Droits et responsabilités des résidents
- Comment concilier les demandes des familles
- Résolution des conflits.

LE CPM EXPRESS, BULLETIN PÉRIODIQUE DES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS AFFILIÉS

Au chapitre des nombreux services offerts, le Conseil pour la Protection des Malades a continué la production de son bulletin d'informations et sa diffusion cinq fois par année.

En raison de la fréquence à laquelle il est publié, le *CPM EXPRESS* assure une liaison constante entre le Conseil pour la Protection des Malades et les comités des usagers et de résidents affiliés. Ce bulletin permet aux comités d'être informés des activités accomplies et des développements observés dans le réseau de la santé et aussi de faire le point sur les dossiers les plus importants sur lesquels travaille notre organisme ainsi que de ses prises de position.

Grâce à des capsules d'informations, les comités des usagers et de résidents trouvent réponse à des questions qui s'inscrivent dans les volets organisationnel, budgétaire et légal. Notre souci demeure celui de bien les informer et de leur donner les moyens pour mieux agir. De plus, l'équipe lance régulièrement l'invitation à ses membres à participer au bulletin périodique par des questions, des expériences ou des réalisations.

Les numéros du CPM EXPRESS 2009 ont porté notamment sur les sujets suivants :

La confidentialité lorsqu'un membre du comité des usagers est aussi membre du conseil d'administration

Le comité de suivi de l'analyse des recommandation des visites d'appréciation

La valeur juridique du cadre de référence

Lettres d'appui pour le maintien des visites

Le refus de traitement

Le secret professionnel

Grande journée de réflexion sur l'âgisme

L'assurance des bénévoles

Les membres usbstituts

La responsabilité médicale

Sur quels comités le comité des usagers siège-t-il ?

Le protecteur du citoyen

Les biens et les services inclus dans la contribution financière des adultes hébergés

Sondage sur la situation du régime d'examen des palaintes en santé et services sociaux

Les comités des usagers et les dons et commandites les styles de communication en situation de stress

Gestion de la non disponibilité de l'utilisateur inscrit sur la liste d'attente en chirurgie

La surveillance video

Qu'est-ce-qu'une procuration

Accompagner et assister : à quel comité appartient cette fonction ?

Les accidents et les incidentsles règles de fonctionnement

Le consentement substitué

Répondant régional à l'Agence de santé et des services sociaux – Répondant de l'établissement –

Personne-ressource

Guide pratique sur les droits en santé mentale

L'utilisation du budget

LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES ANNUELLES

En 2009, les assemblées générales du Conseil pour la Protection des Malades ont eu lieu respectivement le 5 juin à Montréal et le 8 juin à Québec. Deux cent soixante-dix participants ont représenté plus de 92 comités des usagers et comités de résidents de la province.

Cette année l'assemblée générale comportait un volet questions-réponses-témoignages. Ce procédé a permis aux personnes présentes de partager leurs préoccupations et de discuter des actions et des interventions réalisées par le Conseil pour la Protection des Malades durant l'année.

Une formation intitulée « *Résolution des conflits* » a été dispensée en après-midi, suivie d'une période de questions. Cette présentation a été conçue afin de familiariser les comités des usagers et de résidents avec les solutions de rechange au règlement des litiges. L'accent est mis sur la médiation. Le Conseil pour la protection des malades a communiqué des outils pour résoudre les conflits auxquels les comités des usagers et de résidents sont confrontés dans le cadre de leur mandat.

LES TOURNÉES RÉGIONALES DU PRÉSIDENT

Chaque année, le Conseil pour la Protection des Malades, par l'entremise de notre porte-parole Me Paul G. Brunet, entreprend une tournée régionale pour rencontrer nos comités des usagers et de résidents affiliés et non affiliés. L'objectif de cette tournée a toujours pour but d'être en contact direct avec les préoccupations des comités, leurs priorités d'action et de voir à leur fonctionnement et leur autonomie.

Conférence-échange en Gaspésie à Rocher Percé, le 28 mai 2009

Cette année, Me Paul G. Brunet a répondu à l'invitation des comités des usagers e Rocher Percé. Madame Nicole Johnson, présidente du comité et membre du conseil d'administration du Conseil pour la protection des malades a réuni plus de cent cinquante personnes autour d'une conférence-échange portant sur le thème : *Le rôle du comité des usagers ainsi que les membres composant le comité.*

Conférence-échange en Abitibi, le 12 juin 2009

Cette activité s'est déroulée avec la collaboration de madame Nicole Trottier, présidente du comité des usagers au Réseau de la santé et des services sociaux des Aurores Boréales, à Macamic. Madame Trottier est également membres du conseil d'administration du Conseil pour la protection des malades.

Me Paul G. Brunet a échangé avec les invités sur le thème : *Comment être un comité des usagers ou de résidents efficace ?*

Conférence-échange régionale à Matane, le 30 octobre 2009

Organisée conjointement avec le comité des usagers du CSSS de Matane, madame Betty Imbeault a voulu répondre aux questionnements des membres des comités de la région sur les thèmes : ***Mandat, rôle fonctionnement et reddition des comptes*** et sur le thème : ***Mandat en prévision de l'inaptitude***.

Me Sarah Trudeau, était également participé à cette conférence-échange

Ces rencontres ont permis de répondre à certains questionnements, de recadrer le mandat légal et de discuter des problématiques vécues par les comités des usagers et de résidents. Ces constats permettent au Conseil pour la Protection des Malades de cibler certaines interventions auprès du ministère de la Santé et des Services. Nous encourageons les comités à poursuivre leurs efforts et leur engagement qui permettent d'améliorer le système de santé au quotidien.

Cela a aussi permis de constater les bons coups des comités.

LES COLLOQUES DU CPM : 8^É ÉDITION

L'équipe du CPM tient à remercier les 360 participants qui ont contribué à la réussite de notre colloque annuel qui s'est déroulé le 5 octobre 2009 à l'Auberge Des Seigneurs dans la ville de Saint-Hyacinthes et qui a porté sur le thème :

« Les rôles en santé : MA DIGNITÉ »



*Les colloques du Conseil pour la Protection des malades, édition 2009, Auberge des Seigneurs à Saint-Hyacinthe
Me Paul. G. Brunet, président du CPM, Dr Yves Bolduc, ministre de la Santé et des Services sociaux,
Mme Souad Zahzouhi, directrice générale au CPM*

**À L'OCCASION DE LA 8^{ème} ÉDITION DES COLLOQUES DU CONSEIL POUR LA PROTECTION
DES MALADES, LE 3^E PRIX CLAUDE-BRUNET EST DESCERNÉ AU COMITÉ DES USAGERS
DU CENTRE GARANT**



*Monsieur Claude-Brunet, fondateur du
Conseil pour la Protection des Malades*

**Le comité des usagers du Centre
Garant, récipiendaire du prix.**



Les conférenciers

Les membres du conseil d'administration ont été honorés de la présence des conférenciers qui ont répondu à l'invitation du Conseil pour la protection des malades pour communiquer des informations qui répondent aux préoccupations des participants.

Nous remercions le docteur Yves Bolduc, Ministre de la Santé et des Services sociaux (MSSS), madame Raymonde Saint Germain, Protectrice du citoyen, monsieur Denis Lalumière, sous-ministre adjoint, direction de la planification stratégique au sein du MSSS, monsieur Pierre Lamarche, directeur général des services aux personne au Curateur public du Québec, madame Anne Monat, Érgothérapeute conseil en gérontologie, maître Edmund Tobin, président au Conseil des services essentiels, monsieur Louis Plamondon, président RIFVEL.



Les conférenciers invités ont donné des prestations qui furent très appréciées par les congressistes. Au nom des membres du conseil d'administration, de l'équipe du Conseil pour la Protection des Malades et de tous les participants à l'événement, le Conseil pour la Protection des malades réitère ses remerciements à tous les conférenciers.



***Madame Raymonde Saint Germain,
Protectrice du Citoyen***

Elle a débuté sa carrière au sein de la fonction publique québécoise comme agente d'information au ministère des Affaires sociales. Peu de temps après son entrée en fonction au gouvernement, elle a cumulé différents postes de direction au sein de plusieurs ministères, et ce, dans les domaines de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, des droits de la personne, des communications et des relations internationales.

Conférence : Rôle du protecteur du Citoyen

De 1997 à 2000, elle a été sous-ministre adjointe au ministère des Relations internationales, elle a occupé les fonctions de sous-ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, d'éditrice officielle du Québec de même que de sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles. Sous-ministre au ministère des Services gouvernementaux au gouvernement du Québec depuis février 2005, elle a été nommée Protectrice du citoyen par l'Assemblée Nationale du Québec le 13 avril 2006.

Madame Saint-Germain détient un baccalauréat en journalisme et information de l'Université Laval et a fait des études de perfectionnement à l'École nationale d'administration publique (ÉNAP).



***Monsieur Denis Lalumière, sous ministre
adjoint - Direction générale de la
planification (MSSS)***

Conférence : L'imputabilité des membres, la reddition des comptes et le rôle des membres des comités des usagers au sein des comités d'établissement

Ouvrant au sein de la direction de la qualité depuis juin 2008, monsieur Lalumière possède une longue expérience de gestion des services de santé et des services sociaux, particulièrement en services de première ligne et en gériatrie. Il a occupé le poste de directeur général du CLSC Gaston-Lessard, du CLSC de Sherbrooke et du CSSS - Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke. Monsieur Lalumière a une maîtrise en psychologie et une maîtrise en administration des affaires (M.B.A.).



Monsieur Pierre Lamarche, directeur général des services aux personnes au Curateur public du Québec, depuis le 3 novembre 2008

Auparavant sous-ministre adjoint responsable des services de garde éducatifs au ministère de la Famille et des Aînés.

Titulaire d'une maîtrise en sciences politiques, il a œuvré toute sa carrière auprès des

personnes vulnérables et possède une solide expérience de gestion.

Il a dirigé les destinées de l'Association des centres jeunesse du Québec de 1998 à 2004, de même que de nombreux établissements du réseau de la santé, dont les centres Dollard-Cormier et Domrémy, spécialisés en toxicomanie. Il a également travaillé à Santé Canada et au Centre de services sociaux Richelieu où il a amorcé sa carrière. Il a siégé à plusieurs conseils et comités dont, entre autres : Comité de la santé mentale du Québec; Ligue pour le bien-être de l'enfant du Canada; Conseil québécois de la recherche sociale (ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie); Fondation canadienne de recherche sur les services de santé; Association des directeurs généraux de la santé et des services sociaux du Québec.



Madame Anne Monat, Ergothérapeute Conseil en Gérontologie

Elle a travaillé plusieurs années dans différents CHSLD comme ergothérapeute et conseillère en milieu de vie. Actuellement, elle agit à titre d'ergothérapeute conseil en gérontologie en parcourant la province et

nouvellement certaines régions de la France. Elle donne des conférences et des journées de formation concernant l'approche prothétique élargie et œuvre pour l'aménagement prothétique des CHSLD. Auteure d'articles et documents : *Les comportements dysfonctionnels et perturbateurs chez la personne âgée : de la réflexion à l'action (approche prothétique élargie)* en août 1998, *le Guide de gestion de l'implantation de l'approche prothétique élargie* publié en novembre 1999. Co-auteure à l'écriture d'un livre (deux chapitres dont un sur l'approche prothétique élargie) sous la direction de Monsieur Philippe Voyer : *Soins infirmiers aux aînés en perte d'autonomie - Une approche adaptée aux CHSLD*. Elle s'est le prix *Nicolas-Zay 2000* de l'Association Québécoise de Gérontologie, le prix *Mérite 2001* du Conseil Interprofessionnel du Québec et le prix *Mention d'excellence 2004* de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec.

Les exposants

Monsieur Pierre Lamarche, directeur général des services aux personnes au curateur public

Le Conseil pour la Protection des Malades tient à remercier le Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Capitale Nationale, le CAAP Montérégie, PROPHAGIA, le Conseil des

services essentiels, Jardin Âge, le Réseau québécois de soins palliatifs, l'Ordre des Infirmiers et infirmières auxiliaires du Québec (OIIAQ), la Fondation des maladies du cœur et le Curateur public d'avoir été présents à l'événement.

Les commanditaires

Nos commanditaires ont permis le succès de notre événement. Le Conseil pour la Protection des Malades remercie le Cabinet Tremblay-Bois-Migneault, le Curateur Public, Assurance La Capitale, la compagnie Britol-Myers-Squibb et Sanofi, Valeurs mobilières Desjardins et Dessau, pour leur appui et leurs encouragements.

LES VISITES D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Pour la septième année consécutive, le Conseil pour la Protection des Malades est sollicité par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour faire partie des équipes de visites ministérielles d'appréciation de la qualité des services en CHSLD et en RI-RTF à titre de représentant d'une association nationale de défense des droits.

Cette année, le Conseil pour la protection des malades fut présent pour les visites en CHSLD et RI-RTF dans les régions suivantes :

Pour la réalisation de ce mandat, le Conseil pour la Protection des Malades a délégué :

- Maître Sarah Trudeau (CPM),
- Maître Julie Roussy (CPM),
- Maître Francine Beaudet (Contractuelle)

ref....

LA PARTICIPATION À DIFFÉRENTS ÉVÉNEMENTS

Le Conseil pour la Protection des Malades a participé à différents événements, expositions et colloques à titre de conférencier ou participant.

- Sommet québécois sur la Gestion de la performance dans la santé
- Processus de consultation des partenaires - Planification stratégique MSSS 2010-2015
- Les services de santé et l'hébergement des aînés : quel est le rôle des PPP
- Comité aviseur de recherche sur l'approche relationnelle de soins
- colloque sur la Mixité de la pratique médicale
- Comité d'éthique de Québec-Transplant
- Consultation sur la mission du futur Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS)
- Soirée de gala pour la remise des prix d'excellence du réseau de la santé et des Services sociaux, édition 2007-2008
- Commission Castonguay
- Dialogue public sur la gouvernance
- Congrès de l'Association médicale du Québec
- Salon Bouge-Aînés confirmation
- Participation à la Table de concertation sur les soins spirituels dans le réseau de la santé et des services sociaux
- Salon visez-droit du Barreau de Montréal
- La contribution des aînés au développement économique et social (Association québécoise de gérontologie, à l'occasion de ses 30 ans).

LES PRISES DE POSITION

Neuf communiqués de presse, dont deux dans les deux langues (français et anglais) ont été envoyés pour diffusion en 2008 et ceux-ci ont porté sur les sujets suivants :

- À la veille du budget du gouvernement du Québec, le CPM réclame une reconnaissance
- Le CPM réclame une reconnaissance pour les aidants naturels
- Castonguay commission : CPM reacts to the report
- Commission Castonguay : le CPM réagit
- Célébration d'une messe commémorative du décès de monsieur Claude Brunet (1942-1988)
- Crise au CHUM : le Conseil pour la Protection des malades propose une solution
- Le CPM demande une justice pour les résidants de centres de soins de santé
- Le Conseil pour la Protection des malades participe au dialogue public sur la gouvernance du système socio-sanitaire
- Les résidents réclament enfin leur frais de buanderie aux centres d'hébergement
- Les usagers ont-ils des droits dans le réseau de la santé? Demande encore le CPM
- Menace de retrait des dentistes : le CPM est inquiet
- Centre d'hébergement Jacques-Viger : moratoire sur la fermeture de 200 lits
- Quel temps des fêtes pour les aidants naturels
- Recours collectifs : Frais de buanderie
- Scandale du cancer du sein à Terre-Neuve : les patientes québécoises doivent être rassurées
- Six engagements demandés aux partis politiques par le Conseil pour la Protection des malades
- The conseil pour la Protection des malades demands six commitments from the political parties

LES ENTREVUES AVEC LES MÉDIAS

En 2009, environ 180 entrevues ont été réalisées par Me Paul G. Brunet, porte-parole et président du Conseil pour la Protection des Malades. Ces entrevues ont touché à des sujets d'actualité et notamment à l'accessibilité et à la qualité des services de santé dans le réseau de la santé au Québec.

LES RECOURS COLLECTIFS PAR LE CPM

LE RECOURS COLLECTIF CONTRE LA FÉDÉRATION DES MÉDECINS SPÉCIALISTES

Le recours collectif contre la Fédération des médecins spécialistes, suite aux trois journées d'étude équivalentes, selon les allégués du recours, à trois journées de grève, les 13 novembre et 2 décembre 2002 et le 16 janvier 2003 déposé en 2003, a reçu l'assentiment pour un financement du Fonds d'aide ce qui a permis au CPM d'aller de l'avant avec la demande d'autorisation du recours collectif devant la Cour supérieure. Cette demande d'autorisation a été entendue en décembre 2005 et la Cour supérieure a, en effet, rendu jugement autorisant que le recours soit entendu devant cette même cour.

De plus, le Conseil pour la Protection des malades CPM a informé les patients concernés que la Cour d'appel du Québec donne raison aux patients dans ce recours collectif. En effet, les procureurs du CPM, Me Bernard-Luc Charron et Me Jacques Larochelle, l'un ou l'autre ont obtenu de la Cour d'appel qu'elle autorise que le recours collectif entrepris devant la Cour supérieure du Québec en 2003, puisse inclure toutes et chacune des personnes qui ont vu lors de ces journées, soit leur chirurgie reportée à cause de la grève, ou leurs examens préalables ou accessoires à une chirurgie reportés à cause de la grève.

Toutes et chacune de ces personnes sont donc maintenant incluses au recours dans lequel elles pourront, advenant que le CPM ait gain de cause au procès, obtenir les dommages exemplaires réclamés, soit jusqu'à 1,000.00 \$ par personne.

LE RECOURS COLLECTIF POUR LES FRAIS DE BUANDERIE

Dans un jugement rendu le 7 août 2007, le juge Claude Champagne de la Cour d'appel a déclaré que les CHSLD publics et privés conventionnés sont tenus de fournir gratuitement à leurs usagers le service de lavage et d'entretien normal de la lingerie personnelle et des vêtements personnels. Ce faisant, il a reconnu qu'environ 110 centres ont manqué à cette obligation durant une période s'échelonnant sur plus de 10 ans soit entre juillet 1994 et ce, jusqu'à la date du jugement. La cour a aussi ordonné l'indemnisation des résidents qui ont payé pour ces frais au cours de la période concernée.

En vertu du jugement, ces personnes ont eu le droit de se faire rembourser un maximum de 40,00 \$ par mois et ce, à partir de la date de signification pour la période au cours de laquelle ils ont assumé des frais qu'ils n'auraient pas dû payer.

Le Conseil pour la Protection des malades s'est uni aux procureurs du dossier les avocats Larochelle et Charron, pour convoquer les médias afin de confirmer le début des procédures de réclamation pour les résidents de centres d'hébergement du Québec, suite à leur victoire en cour d'appel. En effet, c'est à compter du 14 juin 2008 que tous les résidents des centres d'hébergement visés par le jugement et qui sont identifiés par les avis de la cour, ont pu enfin compléter et soumettre leur réclamation. Étaient présents, Me Paul G. Brunet, des membres du conseil d'administration ainsi que monsieur Michel Cantin.

Le Conseil pour la Protection des Malades est heureux de cette victoire acquise après de longues années de débats juridiques dirigés par Me Bernard Luc Charron et Me Jacques Larochelle. Les autorités des établissements verseront enfin les sommes appartenant aux résidents et à leurs familles.

Le 21 juillet 2008, une nouvelle requête en autorisation du recours collectif contre d'autres centres d'hébergement a été déposée afin d'inscrire les établissements qui n'étaient pas visés par le recours collectif précédent et qui ne respectent pas la gratuité du lavage des vêtements personnels.

LES STAGES EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

Cette année, le Conseil pour la Protection des Malades a décidé de participer au programme de stage en milieu communautaire en collaboration avec l'Université de Montréal. Cette démarche consiste à accueillir et à encadrer un ou deux étudiants de troisième année de droit pour deux sessions consécutives à raison de sept heures par semaine. Le Conseil pour la Protection des Malades a été très sollicité de la part des étudiants et a procédé à un processus de sélection.

Parmi les 19 demandes reçues, nous avons retenu deux candidatures : madame Suzana Carreira Carvalho et madame Yara Fakhoury. Les stagiaires ont effectué plusieurs recherches au cours de leur stage afin de répondre à des questions ponctuelles. Les recherches ont également permis la mise à jour des banques de données.

Cette expérience très enrichissante sera reconduite en 2009.

LE TRANSPORT ADAPTÉ

Le service du minibus

Depuis sa fondation, il y a maintenant près de 35 ans, le CPM offre un service de transport aux personnes hébergées en établissement de santé de la région de Montréal.

Pendant l'année 2008, 209 transports ont été effectués permettant à près de 3000 personnes de sortir de leur cadre habituel et de profiter de quelques heures de loisirs.



















