

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
Mission - vision - valeurs	6
Les choix stratégiques	7
Les activités et les services	8
Les demandes d'informations et les plaintes	8
Les demandes de formations	9
Le <i>CPM EXPRESS</i> , le bulletin des comités affiliés	10
Les assemblées générales	11
Les tournées régionales	11
Tournée à Bécancourt-Nicolet Yamaska	11
Tournée dans Lanaudière	12
Les Colloques du Conseil pour la protection des malades : 9 ^e édition	13
Les visites d'appréciation de la qualité des services	16
La participation à différents événements	16
Les prises de position	17
Les entrevues avec les médias.....	17
Les recours collectifs	18
Les stages en milieu communautaire	19
Le transport adapté	20
États financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2010	21

LE MOT DU PRÉSIDENT



Chers membres,

Le Conseil pour la protection des malades entreprend cette année sa 38^e année d'existence et vous comme lui, au sein des comités et autres occupations, personne ne chôme. Rendu à la 40^e année, il faudra bien fêter cela.

En effet, le Conseil n'a jamais été autant sollicité sur toutes les questions entourant celles relatives aux soins de santé et aux services sociaux. Vous-mêmes au sein de vos comités, vous réalisez combien votre action sur le plan local ou régional porte, d'abord par votre implication puis par votre lien si important avec le Conseil pour la protection des malades.

Il faut le rappeler, c'est votre travail, c'est le travail de chacun, chacune, au sein des comités et autres forums auxquels vous participez et dont vous nous tenez informés, qui font du Conseil pour la protection des malades, une œuvre si importante au Québec et si crédible auprès des autorités, des autres groupes et des médias.

Avec près de 4000 appels par an, près de 400 comités affiliés qui ont payé à date leur affiliation et plus de 300 présences-médias par an, il va sans dire que le Conseil pour la protection des malades est devenu avec le temps le plus grand organisme national de défense des droits des personnes malades, handicapées, âgées, psychiatisées, hébergées ou non, au Québec. Cela, grâce à vous. Merci d'être là avec nous.

Paul G. Brunet
Président

LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'année 2010 fut riche en interventions qui ont donné suite aux demandes des membres affiliés et à celles des usagers du réseau de la santé et des services sociaux du Québec.

Comme en fait foi notre devise **protéger, défendre, agir**, l'utilisateur est toujours au cœur de nos préoccupations. Le Conseil pour la protection des malades s'efforce d'identifier les besoins, les aspirations et le niveau de satisfaction des usagers. 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.

Nous souhaitons ainsi témoigner de l'esprit qui nous anime dans la réalisation de notre mission et dans l'évolution de notre philosophie d'intervention auprès des personnes vulnérables de notre société.

Il nous apparaît important de prendre le temps d'apprécier et de partager avec nos membres nos réalisations et de remercier l'équipe exceptionnelle qui se mobilise au quotidien pour vous donner un service personnalisé.

Cette présence et cet engagement envers les usagers doivent se perpétuer, en collaboration avec nos partenaires.

Nous vous remercions pour votre confiance.

Souad Zahzouhi
Directrice générale



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.

La présence du Conseil pour la protection des malades dans les médias, est une des principales voies disponibles afin de sensibiliser les usagers et les décideurs sur le sort des usagers du réseau de la santé et de favoriser les entrevues avec les journalistes. 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 la santé ou le bien-être des usagers du réseau de la santé.

L'ÉQUIPE

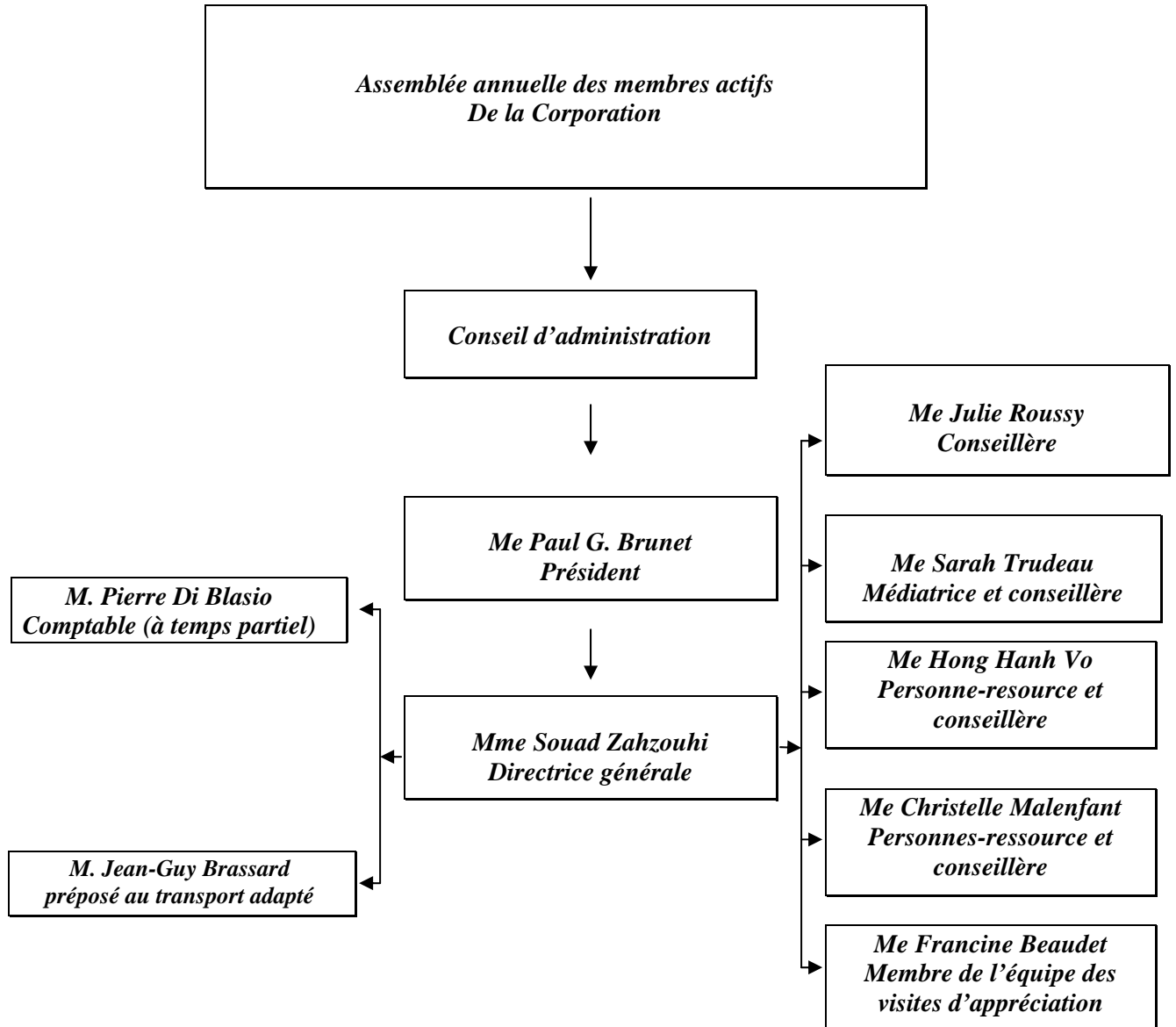
L'équipe est formée de maître Paul G. Brunet (président et porte-parole), madame Souad Zahzouhi (directrice générale), maître Sarah Trudeau (conseillère), maître Julie Roussy (conseillère), maître Hong Hanh Vo (personne-ressource et conseillère), Me Christelle Malenfant – mandat temporaire (personne-ressource et conseillère, Mme Safiatou Nabé, secrétaire-réceptionniste, monsieur Jean-Guy Brassard (responsable du transport adapté) et monsieur Pierre Di Blasio, comptable.



De gauche à droite : Me HongHanh Vo, Me Valérie Meloche, Mme Marguerite Mérette, (bénévole), Mme Zahzouhi Zoubida (bénévole), Mme Anne Monat (Conférencière – Colloque 2010), Mme Souad Zahzouhi, Me Julie Roussy.

Le Conseil pour la protection des malades a eu recours à des contractuels : maître Francine Beaudet ainsi qu'à une stagiaire en droit de l'Université de Montréal, madame Émilie Lebel

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, Administratrice

Me Serge Grimard, Administrateur

M. Louis-Aimé Blouin, Administrateur

Mme Nicole Trottier, Administratrice

Mme Souad Zahzouhi, Directrice générale, membre ex-officio



De droite à gauche : Me Paul G. Brunet, , Mmme Claudette Carbonneau (invitée), Mme Nicole Johnson, Mme Anne-Marie Gingras, Mme Nicole Trottier, Mme Souad Zahzouhi, M. ronald Daigle, M. Gaston Dumas, M. François Fleury, M. Louis-Aimé Blouin.

LA CORPORATION

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

LE COMITÉ EXÉCUTIF

Le comité exécutif est composé de six membres dont le président, le vice président et la secrétaire-trésorière.

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 38 années d'existence, le Conseil pour la protection des malades avait repensé sa mission, sa vision et ses valeurs. Le Conseil pour la protection des malades avait, en 2008, mis en place un plan d'action 2009-2011. Les orientations seront étudiées et révisées pour un autre plan 2011-2014 à l'automne 2011.

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 d'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 toute 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 des enjeux auxquels il doit faire face et il poursuit ses rencontres avec les comités des usagers et de résidents par région, leur donnant ainsi l'opportunité d'être informés sur leurs droits et favorise leur accès à des outils de travail développés par l'équipe. Il continue la mise en place d'un service d'orientation vers de multiples services, ressources et instances du réseau de la santé et des services sociaux. Les partenariats avec le ministère de la Santé et des Services Sociaux et avec les organismes œuvrant pour des objectifs similaires ou complémentaires se poursuit.

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. Il 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 mène sa lutte pour le respect des droits et de la dignité des usagers.

LES DEMANDES D'INFORMATIONS ET LES PLAINTES

Plus de 600 dossiers ont été traités au Conseil pour la protection des malades, pendant l'année 2010. Ces demandes ont généré autant de dossiers et ont amené l'équipe à se pencher sur plusieurs questions. Il est à noter qu'une demande peut traiter plus d'un objet. Ces demandes génèrent plusieurs interventions de la part des conseillers telles que : médiations, conseils, avis juridiques, lettres d'appui, recherches et prises de position.

Statistiques sur les demandes et plaintes

➤ En fonction de la provenance des demandes

Objet	Plaintes	Info.	Autres	Total
Comité des usagers et de résidents	5	125	33	163
Usager hébergé	20	6	2	28
Usager non hébergé	49	49	7	105
Famille ou proche	101	94	1	196
Employé du réseau ou d'un organisme	6	19	4	29
Autre provenance	3	16	17	36

➤ En fonction de l'objet des demandes

Objet	Plaintes	Info.	Autres	Total
Obtention des soins et services	70	52	8	130
Qualité des soins et services	59	8	0	67
Aspects relationnels	4	18	0	22
Organisation matérielle et environnementale	2	6	0	8
Aspects financiers	4	18	1	23
Mandat, rôle, fonctionnement des comités	1	61	3	65
Exercice ou mise en œuvre d'un droit ou d'un recours	31	34	1	65
Autre objet	21	103	54	178

LES DEMANDES DE FORMATIONS

Durant l'année 2010, le Conseil pour la protection des malades a reçu des demandes de formations des comités affiliés, des familles et de gestionnaires d'établissement. L'équipe s'est déplacée à travers la province pour donner des prestations 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
- Les régimes de plaintes

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 pour participer au bulletin périodique par des questions, des expériences ou des réalisations.

Les numéros du CPM EXPRESS 2010 ont porté notamment sur les sujets suivants :

- La conservation des dossiers
- La grippe H1N1
- L'évaluation psychosociale
- Les vacances en CHSLD
- La contribution financière
- Participation de la personne-ressource
- De droit de l'utilisateur de refuser la présence du résident en médecine
- Le rôle du médecin examinateur
- Programme de répit-dépannage
- Le testament biologique
- Outils pour les comités
- Les sages-femmes
- Le transfert d'un usager
- Le contrat thérapeutique
- Les ressources intermédiaires
- Les résidences privées pour personnes âgées
- Les types de garde
- Le régime d'examen des plaintes
- Les critères d'administration d'un médicament

- L'accès aux procès verbaux du conseil d'administration de l'établissement
- La liberté de choisir son professionnel VS liberté professionnelle du médecin d'accepter de traiter ou non une personne
- Mandat en prévision d'inaptitude
- L'inaptitude
- La révocation d'un mandat, est-ce possible ?
- Qui peut déposer une plainte auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- La maltraitance dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée

La gestion actuelle de la base de données permet la transmission du CPM-express par courriel à tous les membres branchés.

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Deux cent quinze membres de comités des usagers et de résidents ont pu participer à l'assemblée générale annuelle à Québec le 6 juin 2010.

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

LES TOURNÉES RÉGIONALES DU PRÉSIDENT

Chaque année, le Conseil pour la protection des malades, par l'entremise de son porte-parole Me Paul G. Brunet, entreprend une tournée régionale pour rencontrer les 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.

Le vendredi 7 mai dernier, le comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux de Bécancour-Nicolet-Yamanka et ses cinq comités de résidents ont accueilli Me Paul G. Brunet et Me Hong Hanh Vo du Conseil pour la protection des malades.

À cette occasion, M^e Brunet a rappelé la philosophie qui anime le Conseil pour la protection des malades depuis sa fondation par M. Claude Brunet. Il rappelle que l'organisation se veut une œuvre militante, libre de toute attache, au service des usagers particulièrement des résidents qui vivent en institution. «*Nous sommes les yeux, les oreilles, le nez, la bouche des usagers, surtout des résidents. Nous devons être la voix des sans voix.*» Le porte-parole du Conseil pour la protection des malades, M^e Brunet, est convaincu que la grande majorité des personnes qui travaillent dans le réseau de la santé et des services sociaux sont dévoués et de bonne volonté. C'est pourquoi il invite les comités des usagers à établir des liens et à essayer de s'entendre avec la direction. Me Brunet a rappelé le

besoin d'autonomie des comités des usagers et des comités de résidents, l'importance de bien documenter les éléments à améliorer, à être attentifs à ce qui se passe dans l'établissement, à travailler dans un esprit de collaboration. Pour les bénévoles et les personnes ressources, ce fut une belle rencontre. M. Paul Baril, déclare que c'est une motivation à continuer notre travail pour que la personne soit vue comme une fin et non un moyen.

Le Conseil pour la protection des malades remercie Mme Georgette Asselin, pour sa collaboration à la réussite de cette tournée.

Rencontre régionale des comités des usagers et des comités de résidents de Lanaudière

Le Conseil pour la protection des malades remercie madame Odette Morin, Conseillère-cadre au Comité des usagers du CSSS du Nord de Lanaudière, pour sa collaboration à la réalisation de la rencontre du 6 mai 2010. Me Paul G. Brunet a eu l'occasion d'aborder les sujets suivants :

- L'application de la politique sur les mesures de contention dans les centres hospitaliers (auprès des personnes du programme santé mentale) dans les centres d'hébergement et les centres jeunesse;
- La pénurie de médecin;
- Le rôle et la mission du CPM auprès des comités des usagers qui doivent rejoindre des clientèles autres qu'hébergées.

LES COLLOQUES DU CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES : 9^e ÉDITION

L'équipe du Conseil pour la protection des malades tient à remercier les 420 participants qui ont contribué à la réussite du colloque annuel qui s'est déroulé le 7 juin 2010 à l'Hôtel Hilton de Québec.

L'évènement a porté sur le thème « ***L'utilisateur au cœur de la qualité*** ».



Me Paul G. Brunet et Dr Yves Bolduc

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

- *Docteur Yves Bolduc,*
- *Maître Serge Grimard,*
- *Maître Sophie Marchildon,*
- *Maître Jean-Pierre Ménard,*
- *Madame Claudette Carbonneau,*
- *Madame Anne Monat.*

Pour leur intérêt et leur contribution pour la réussite de l'évènement.

Le 4^{ème} Prix Claude Brunet



*M. Claude Brunet, fondateur du
Conseil pour la protection des malades*

Après madame Chloé Sainte-Marie, le docteur Gilles Julien, madame Ghislaine Bourdon Martel représentant le comité des usagers du Centre Garant, le Conseil pour la protection des malades a décerné cette année le 4^{ème} Prix Claude Brunet à La Maison Michel Sarrazin, pour son implication dans l'accompagnement des personnes malades en fin de vie, tout en procurant le soutien nécessaire aux proches aidants.

Félicitations à La Maison Michel-Sarrazin !



De droite à gauche : Mme Diane Lavallée, Curatrice public; Dr Michel L'heureux, directeur général à La Maison Michel Sarrazin, Mme Nicole Forget-Breuleux, Mme Souad Zahzouhi.

Les commanditaires

Nos commanditaires ont permis le succès de notre événement. Le Conseil pour la protection des malades remercie les commanditaires pour leur appui et leurs encouragements.

- Le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
- Le Curateur public
- Assurance La Capitale
- La compagnie Bristol-Myers Squibb
- Sanofi
- Valeurs mobilières Desjardins
- DESSAU
- Imprimerie Phil-Marc

Les exposants

Le Conseil pour la protection des malades tient à remercier les exposants pour leur contribution à la réussite de l'événement.

- Le Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Montérégie
- Le Conseil des services essentiels
- Jardin-Âge
- Le Réseau québécois des soins palliatifs
- La Fondation des maladies du cœur
- Le Curateur public
- La fédération des CAAP

LES VISITES D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Le Ministère de la santé et des services sociaux a retenu les services professionnels du Conseil pour la protection des malades qui a accepté de fournir les services de quatre personnes pour agir à titre de membres des équipes des visites d'appréciation de la qualité de vie assurée aux personnes âgées dans les centres de soins de longue durée (CHSLD).

Mandat des personnes choisies

- Assister à la formation essentielle aux membres des équipes des visites
- Visiter vingt-trois CHSLD sélectionnés par le ministère, selon les modalités prévues au cadre de référence mis en place
- Collaborer à la rédaction et à la validation des rapports de visites
- Participer à des réunions de suivi des équipes

Le Conseil pour la protection des malades remercie le ministre de la santé pour sa confiance.

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.

- Colloque de l'ACFAS : La qualité des soins en première ligne
- Table de travail pour les droits des usagers
- Table de travail pour la promotion de la sécurité des patients par la prévention des infections associées aux soins : Association des victimes d'infection nosocomiales (ADVIN)
- Congrès de l'Association Médicale Canadienne (AMQ) : Innover pour transformer – des initiatives d'ici et d'ailleurs,
- Journée d'étude Milieu de vie : Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTAS) : Qualité de vie en hébergement et santé et sécurité du travail – des inséparables
- Mémoire sur la question de mourir dans la dignité
- Consultation particulière sur le projet de charte de qualité des services pour les patients : Association médicale canadienne.
- Soirée de gala pour la remise des prix d'excellence du réseau de la santé et des Services sociaux, édition 2009-2010
- Conférence de l'Association canadienne pour la santé mentale : Vieillir en santé mentale

- Dialogue sur l'évolution des changements du fonctionnement du système de la santé : Groupe AXDEV
- Colloque du Collège des médecins : Les choix des médecins répondent-ils aux besoins des patients ?
- Colloque de l'Association québécoise de Gériatrie : Droit des malades âgés et le respect des choix en fin de vie
- Colloque : Le mourir dignement : quelles alternatives ? Association québécoise de gériatrie
- Conférence : Vivre ou survivre en prenant soin d'un proche
- Conférence : À la recherche de 500 000 000 \$ pour les soins publics de soins de santé CSSS de Laval
- Consultation publique : Mourir dans la dignité

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 :

- Tournée de Me Paul G. Brunet Dans Lanaudière et en Mauricie
- Recours collectif contre la Fédération des médecins spécialistes
- Isotopes médicaux : Le Conseil pour la protection des malades continue son combat
- Procès contre la Fédération des médecins spécialistes du Québec
- Les patients ont gain de cause contre la Fédération des médecins spécialistes du Québec
- Santé : deux bonnes nouvelles mais...

LES ENTREVUES AVEC LES MÉDIAS

En 2010, environ 120 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

- **LE RECOURS COLLECTIF CONTRE LA FÉDÉRATION DES MÉDECINS SPÉCIALISTES**

Suite aux trois journées d'étude équivalentes à trois journées de grève, les 13 novembre et 2 décembre 2002 et le 16 janvier 2003 déposé en 2003, la demande a reçu l'assentiment pour un financement du Fonds d'aide, ce qui a permis au Conseil pour la protection des malades 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.

Le Conseil pour la protection des malades a informé les patients concernés que la Cour d'appel du Québec donne raison aux patients dans ce recours collectif. En effet, les procureurs, 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 jugement a été rendu le 9 décembre 2010 condamnant la Fédération des médecins spécialistes à payer 4,5 millions de dollars et les intérêts depuis 2003 aux patients ayant subi un report de chirurgie ou de rendez-vous préalable les 13 novembre, 2 décembre 2002 et 16 janvier 2003.

Le délai d'appel du jugement se terminait le 10 janvier 2011. La Fédération des médecins spécialistes du Québec interjettera finalement appel du jugement qui la condamnait à indemniser des malades à la suite de journées d'étude que les médecins avaient tenues en 2002 et 2003.

LE RECOURS COLLECTIF POUR LES FRAIS DE BUANDERIE

- **Premier recours** : 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. 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 ont enfin versé les sommes appartenant aux résidents et à leurs familles.

- **Second recours** : il porte sur l'obligation qu'impose la Loi aux CHSLD (publics et privés) de fournir à leurs résidents un service gratuit de lavage de leurs vêtements personnels.

Rappelons que le premier recours, exercé en 1998, a permis d'établir clairement que les CHSLD étaient tenus de fournir ce service gratuitement à tous leurs résidents. Depuis l'institution de ce premier recours, il a été porté à la connaissance du Conseil pour la protection des malades que plusieurs CHSLD omettaient encore de fournir le service gratuit de lavage des vêtements personnels de ses résidents où, encore, l'offrait en guise d'option, au plus, et à des conditions jugées trop restrictives. Au chapitre des conditions rencontrées, on compte notamment :

- * le mélange des vêtements de couleurs avec les vêtements en blanc;
- * l'interdiction de laver les vêtements dits 'délicats';
- * l'absence d'engagement de suivre les consignes des fabricants pour l'entretien des vêtements;
- * l'absence de toute responsabilité pour le bris des vêtements lavés, voire pire, leur perte;
- * que certains vêtements personnels, telles des robes de chambre, ne sont pas lavées dans certains CHSLD;
- * que le lavage des vêtements personnels n'est réalisé, d'un centre à l'autre, qu'une fois par deux semaines, voire une fois par trois semaines!

Le Conseil pour la protection des malades est d'opinion que ces conditions, notamment, vont à l'encontre de l'esprit et de la lettre de la Loi ainsi qu'elle a été interprété par la Cour d'appel qui confirme, et nous citons : «... l'obligation des CHSLD d'offrir à leurs usagés « un milieu de vie substitut » comporte le service de lavage de la lingerie et des vêtements personnels des usagers au même titre que la nourriture et les autres soins d'hygiène de base». D'aucuns ne contemperaient l'idée d'offrir en « option » de nourrir les résidents ! Pourquoi devrait-il en être autrement du service de lavage des vêtements personnels?

Le second recours collectif adressera ces questions.

LES STAGES EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

Encore cette année, le Conseil pour la protection des malades a pris part 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 demandes reçues, la candidature de madame Émilie Lebel a été retenue. L'encadrement de cette dernière a été assuré par Me Hong Hanh Vo. La stagiaire a effectué plusieurs recherches au cours de son stage afin de répondre à des questions ponctuelles. Son travail a également permis la mise à jour des banques de données.

Cette expérience très enrichissante sera reconduite en 2011.

LE TRANSPORT ADAPTÉ

Le service du minibus

Depuis sa fondation, il y a maintenant près de 38 ans, le Conseil pour la protection des malades offre un service de transport aux personnes hébergées en établissement de santé de la région de Montréal.

Pendant l'année 2010, 215 transports ont été effectués permettant à près de 3225 personnes de sortir de leur cadre habituel et de profiter de quelques heures de loisirs.



Les membres du conseil d'administration du Conseil pour la protection des malades s'unissent pour remercier monsieur Gaston Dumas, président du Club Lions Le Gardeur et vice-président du conseil d'administration du Conseil pour la protection des malades, pour son appui financier qui permet le maintien du service de transport adapté ainsi que monsieur Jean-Guy Brassard, pour ses trente ans de loyaux services.

Me Paul G. Brunet, M. Gaston Dumas (vice-président, M. Jean-Guy Brassard (technicien transport adapté)