

TABLE DES MATIÈRES

Le mot du président.....	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
Les colloques du CPM : 10 ^e édition.....	13
Les visites d'appréciation de la qualité des services en milieu de vie	18
La participation à différents événements	18
Les prises de position	19
Les entrevues avec les médias.....	19
Les recours collectifs	21
Le transport adapté	23
États financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2011	25

LE MOT DU PRÉSIDENT



Chers membres, chers amis,

L'année 2011 est à peine complétée que nous voici sollicités en 2012 avec des projets aussi importants que motivants.

En effet, et comme vous le verrez à la lecture du rapport annuel des activités, le Conseil pour la protection des malades (CPM), et plus récemment, la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec (FCURQ) n'ont jamais été aussi sollicités que présentement pour une visibilité accrue.

Idéalement, il ne devrait pas y avoir dans le réseau public ou privé de la santé de comité des usagers ou de résidents qui ne fonctionne pas. Il ne devrait plus y avoir et nous ne devrions plus permettre qu'une décision importante qui touche les soins aux malades et les services aux usagers se prenne sans que, minimalement, chaque comité des usagers ou de résidents soit au moins formellement consulté.

L'œuvre du fondateur Claude Brunet n'a d'ailleurs jamais été en aussi bonne position, tant auprès des usagers, des comités que des autorités elles-mêmes. En effet, suite à l'initiative de la création de la FCURQ, des appuis nous sont parvenus de la part du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), de l'Association québécoise des établissements de santé et de services sociaux (AQESSS) et de la Confédération des syndicats nationaux (CSN).

Si le défi est de taille, l'appui donné au CPM et à la FCURQ est lourd de responsabilités. Les usagers ne doivent jamais être laissés pour compte, où qu'ils se trouvent, quelle que soit la maladie ou le handicap qui les afflige ou quelle que soit leur condition sociale ou économique. C'est à nous tous, tant du CPM, de la FCURQ que de chaque comité des usagers ou de résidents, affilié à la Fédération, d'y voir et de relever le défi.

Merci d'être là, avec nous.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. G. Brunet'.

Paul G. Brunet
Président

L'ORGANISATION

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 CPM et de la FCURQ.

La présence du CPM 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 CPM 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.

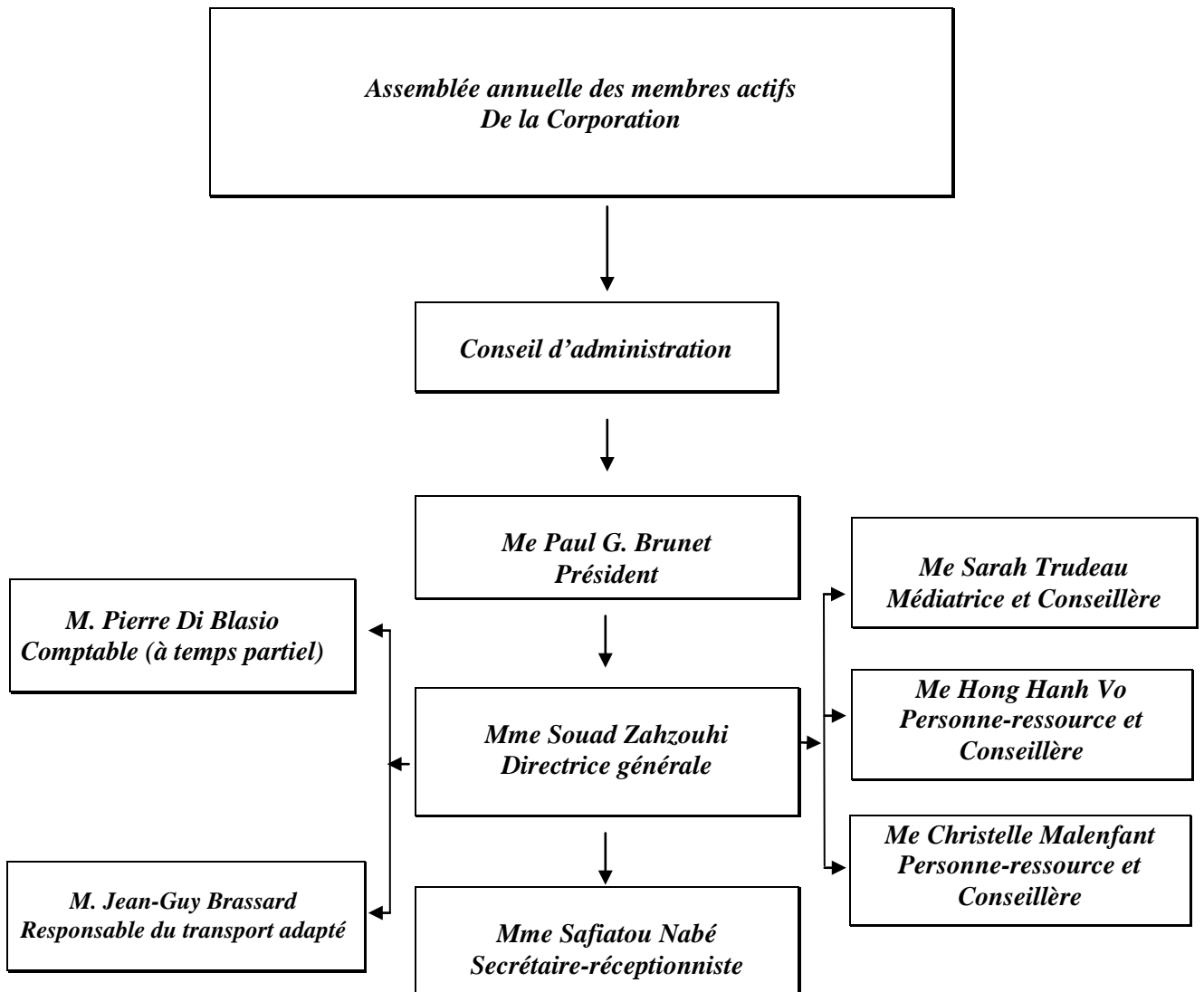
L'ÉQUIPE

L'équipe permanente est formée de :

- Maître Paul G. Brunet, président et porte-parole ;
- Madame Souad Zahzouhi, directrice générale ;
- Maître Sarah Trudeau, conseillère et médiatrice accréditée ;
- Maître Hong Hanh Vo, personne-ressource et conseillère ;
- Maître Christelle Malenfant (mandat temporaire en qualité de personne-ressource et conseillère ;
- Madame Safiatou Nabé, secrétaire-réceptionniste ;
- Monsieur Jean-Guy Brassard, responsable du transport adapté ;
- Monsieur Pierre Di Blasio, comptable.

Le CPM a eu recours à des contractuels : Me Francine Beaudet ainsi qu'à une stagiaire en droit de l'Université de Montréal, Mme 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 ;
- 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, , Mme Claudette Carboneau (invitée), Mme Nicole Johnson, Mme Anne-Marie Gingras (invitée), Mme Nicole Trottier, Mme Souad Zahzouhi, M. Ronald Daigle, M. Gaston Dumas, M. François Fleury, M. Louis-Aimé Blouin.

LA CORPORATION

La corporation comprend quatre (4) catégories de membres : les membres actifs, les membres affiliés individuels (M.A.I.), les membres émérites et les membres honoraires.

LE COMITÉ EXÉCUTIF

Le comité exécutif du CPM d'administration comprend six (6) membres du CPM dont le président, le vice-président, le secrétaire et le trésorier. Son quorum est de quatre (4) administrateurs.

MISSION - VISION - VALEURS

Le CPM, toujours soucieux du mieux-être des usagers du réseau de la santé et des services sociaux 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 sa 39^{ème} année d'existence, le CPM a repensé sa mission, sa vision et ses valeurs. En 2008, il a mis en place un plan d'action 2009-2011. À l'automne 2011, les orientations ont été étudiées et révisées pour reconduire le plan pour 2011-2014.

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 CPM 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 CPM 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 CPM a analysé les 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 poursuivent.

Afin de maximiser les services aux comités des usagers et de résidents et pour répondre à leur souhait, le CPM a décidé de créer la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec (FCURQ). Par rapport au CPM, la FCURQ est une série de mesures particulières s'adressant plus spécifiquement aux comités des usagers et de résidents afin que les ressources du CPM qui leur seront spécialement dédiées soient constamment en lien avec tous ces comités, pour qu'ils ne soient jamais isolés sur aucun sujet ou situation pour lesquels ils demandent de l'aide. Les comités des usagers et de résidents qui sont au cœur de tout ce qui concerne les usagers dans chaque région, chaque communauté, chaque établissement doivent être traités en priorité. Pour la FCURQ, plus aucune décision importante qui touche aux usagers ne doit être prise dans aucun établissement sans que minimalement, ces comités soient au moins consultés formellement sur ces décisions. Ensemble, nous aspirons faire de notre réseau public de soins et de services, un meilleur réseau.

Le CPM et la FCURQ s'efforceront d'identifier les besoins, les aspirations et le niveau de satisfaction de leurs clients. Les interventions de l'organisation reposeront sur cette approche et contribueront à l'amélioration de la qualité du milieu de vie, à l'humanisation des soins de santé et au respect accru des usagers.

Le CPM mène sa lutte pour le respect des droits et de la dignité 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.

ACTIVITÉS ET SERVICES

LES DEMANDES D'INFORMATIONS ET LES PLAINTES

De nombreux dossiers ont été traités au CPM pendant l'année 2011. 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	15	122	19	163
Usager hébergé	23	7	1	31
Usager non hébergé	66	44	7	111
Famille ou proche	89	52	3	144
Employé du réseau ou d'un organisme	4	17	5	27
Autre provenance	5	9	10	24

En fonction de l'objet des demandes

Objet	Plaintes	Info.	Autres	Total
Obtention des soins et services	48	41	4	93
Qualité des soins et services	57	10	4	71
Aspects relationnels	4	9	1	14
Organisation matérielle et environnementale	1	4	0	5
Aspects financiers	9	44	0	53
Mandat, rôle, fonctionnement des comités	2	53	3	58
Exercice ou mise en œuvre d'un droit ou d'un recours	70	30	6	106
Autre objet	20	57	32	109

LES DEMANDES DE FORMATIONS

Durant l'année 2011, le CPM 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 ;
- les droits et responsabilités des résidents ;
- comment concilier les demandes des familles ;
- la 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 CPM 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 CPM 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 2011 ont porté notamment sur les sujets suivants :

- la mesure exceptionnelle en lien avec le surplus budgétaire des comités des usagers ;
- l'aptitude versus la capacité ;
- le transport ambulancier pour les 65 ans ou plus ;
- l'admissibilité au transport adapté ;
- l'encadrement des résidences privées pour personnes âgées ;
- accès au dossier médical d'une personne décédée ;
- le Bureau du coroner ;
- le registre des consentements au don d'organes et de tissus de la RAMQ ;
- niveau d'intervention médicale et réanimation cardio-respiratoire : en quoi cela consiste-t-il ?
- projet de loi 16 : Loi modifiant des dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux ;
- hébergement et contribution financière ;
- perte de qualité ;
- actes que peut poser un PAB ;
- association des victimes d'infection nosocomiales (ADVIN) ;
- les Groupe de médecine familiale (GMF) ;

- les services essentiels dans le réseau de la santé et des services sociaux ;
- le rôle du Protecteur du citoyen ;
- accès au divertissement pour 2 !
- installer une caméra cachée dans une chambre d'un CHSLD : quels sont vos droits ?

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 cinquante-trois membres de comités des usagers et de résidents ont participé à l'assemblée générale annuelle à Saint-Hyacinthe, le 19 juin 2011. À l'ordre du jour :

- une formation sur les régimes de protection ;
- des questions se rapportant au surplus budgétaire des comités ;
- un souper-conférence animé par Dr Howard Bergman sur le sujet :

Plan d'action national sur la maladie d'Alzheimer.

LES TOURNÉES RÉGIONALES DU PRÉSIDENT

Chaque année, le CPM, par l'entremise de son porte-parole Me Paul G. Brunet, entreprend des tournées régionales pour rencontrer les comités des usagers et de résidents affiliés et non affiliés. Ces rencontres se veulent une occasion pour le CPM d'être présent sur le terrain et d'échanger avec les usagers du réseau de la santé et des services sociaux, les membres des comités des usagers, ceux des membres des comités de résidents, ainsi que les directions des CSSS. L'objectif de ces tournées est d'être en contact direct avec les préoccupations des comités, leurs priorités d'action et de voir à leur fonctionnement et à leur autonomie.

Tournée en Abitibi, le 11 février 2011.

Maître Paul Brunet a effectué une tournée en Abitibi. Accueilli par madame Nicole Trottier, présidente du comité des usagers du CSSS des Aurores Boréales.

La tournée de Me Paul G. Brunet a coïncidé avec la semaine de promotion des droits des usagers. Le Centre de santé et des services sociaux des Aurores-Boréales (CSSSAB) via son comité des usagers dont les activités ont eu pour but d'informer les usagers et résidents de leurs droits en ce qui a trait aux services de santé et services sociaux. Cette rencontre a réuni environ 170 personnes.

La présentation de la pièce de théâtre des Productions du Raccourci d'Amos qui s'intitule *Sors de ta bulle, la santé n'est pas une bande dessinée* a brisé le silence sur certaines conditions de vie vécues en centre d'hébergement et de soins de longue durée ainsi que par la population en général. Cette année nous avons ciblé six droits que Me Brunet a présentés. Ce dernier a invité les personnes qui se sentent lésées à rencontrer le commissaire aux plaintes.

Cette journée riche en messages et en échanges a fini par un souper auxquels ont pris part Me Paul G. Brunet M. Alain Couture, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ainsi que M. Paul Fortin, directeur général du CSSS des Aurores Boréales.

Autres activités inscrites dans le cadre de la tournée :

- à la demande des membres des comités, une formation sur les droits et les responsabilités a été offerte par Me Brunet ;
- des visites organisées au Centre d'hébergement de Macamic, à la résidence Jardin du Patrimoine et au Centre Saint-André ;
- une rencontre des commissaires aux plaintes et à la qualité des services monsieur Alain Couture et madame Julie Lahaie. Une discussion sur les droits et les responsabilités des comités était à l'ordre du jour.

Tournée dans la région de Charlevoix

Le 3 juin 2011, Me Paul G. Brunet, président du CPM a effectué une tournée dans la région de Charlevoix. Le succès de la tournée revient à son organisateur, M. Benoît Cimon, personne-ressource au comité des usagers du CSSS de Charlevoix. Une conférence de presse a eu lieu à l'Hôpital de Baie Saint-Paul et une autre à 14h00 au Centre d'hébergement Bellerive à La Malbaie. Il a abordé, entre autres, les sujets suivants : le rôle du CPM auprès des comités des usagers et de résidents et le respect des droits des usagers dans la prise de décision qui les concerne.

À cette occasion, Me Brunet a rappelé la philosophie qui anime le CPM 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 CPM, Me 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 de l'Établissement. Maître 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 et à travailler dans un esprit de collaboration.

LES COLLOQUES DU CPM : 10^e ÉDITION

Maximiser les ressources pour une meilleure gestion de la maladie chronique et de l'Alzheimer

L'équipe du CPM tient à remercier les 395 participants qui ont contribué à la réussite du colloque annuel qui s'est déroulé les 19 et 20 juin 2011 à l'Auberge des Seigneurs de Saint-Hyacinthe. Les deux journées furent riches en informations et en activités.



LES CONFÉRENCIERS

Les membres du conseil d'administration remercient chaleureusement les conférenciers :

- Dr Yves Bolduc, Ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec
- Dr Howard Bergman, vice-président, Affaires scientifiques - Fonds de la recherche en santé du Québec
- M. Juan Roberto Iglesias, président-directeur général à l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS) ;
- Mme Diane Lamarre, Présidente de l'ordre des pharmaciens du Québec ;
- Mme Gyslaine Desrosiers, présidente de l'ordre des infirmiers et infirmières du Québec ;



Dr Yves Bolduc, ministre de la santé et des services sociaux du Québec, prononçant l'allocution d'ouverture du colloque

- M. Jacques Laliberté, président du conseil d'administration de l'Association québécoise de la douleur chronique ;
- Dre Louise-Hélène Lebrun, Neurologue, Unité des maladies vasculaires cérébrales, CHUM Hôpital Notre-Dame - Bureau Recherche - Développement - Valorisation
- Université de Montréal ;
- Mme Nicole Giroux, Directrice, Association canadienne du cancer du rein ;
- Mme Guylaine Martin, Baluchon Alzheimer ;



- Mme Annie Bergeron t.s, directrice des services aux familles
- Mme Johanne Lamarche, conseillère aux familles ;
- Me Hong Hanh Vo, conseillère et personne-ressource au CPM ;
- Me Sarah-Beth Trudeau, conseillère et médiatrice accréditée au CPM ;
- Me Christelle Malenfant, conseillère et personne-ressource au CPM ;
- Me Martin Roy, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CSSS Pierre de Saurel ;
- Mme Stéphanie Lemieux, Intervenante en zoothérapie ;
- M. Pierre Pilon, maître de cérémonie.



Me Paul G. Brunet, président du CPM, prononçant le mot de bienvenue

Le 5^{ème} Prix Claude Brunet



Après Mme Chloé Sainte-Marie, le docteur Gilles Julien, Mme Ghislaine Bourdon Martel représentant le comité des usagers du Centre Garant, Maison Michel Sarrazin, le CPM a décerné cette année le 5^{ème} Prix Claude Brunet à Mme Édith Fournier, pour son implication en qualité de proche aidante dans l'accompagnement de sa mère et de son conjoint atteints la maladie d'Alzheimer.

M. Claude Brunet, 1942-1988, Fondateur du CPM

Félicitations à madame Édith Fournier!

Mme Fournier a été psychologue, mais c'est surtout en tant qu'auteure que nous la connaissons. Elle a écrit deux livres sur l'Alzheimer, *La mère d'Édith* et *J'ai commencé mon éternité*, maladie qu'elle connaît bien puisque sa mère en est décédée. Elle la côtoie toujours puisque son mari, le réalisateur Michel Moreau, en souffre depuis 11 ans.

Il a fallu qu'elle place son mari dans une institution. Elle n'avait pas le choix.



M. Gaston Dumas (vice-président au CPM), Mme Édith Fournier (récipiendaire du Prix Claude Brunet),

Les commanditaires

Nos commanditaires ont permis le succès de notre événement. Le CPM remercie les commanditaires pour leur appui et leurs encouragements.

- Le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
- Le Curateur public
- Sanofi
- Valeurs mobilières Desjardins
- DESSAU
- Imprimerie Phil-Marc

Les exposants

Le CPM tient à remercier les exposants pour leur fidélité et leur contribution à la réussite de l'événement.



- Le Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Montérégie
- Baluchon Alzheimer
- L'Institut Universitaire de gériatrie de Montréal
- L'Association canadienne du cancer colorectal
- Le Réseau québécois des soins palliatifs
- La Fondation des maladies du cœur
- La Fondation des maladies mentales
- La Société d'Alzheimer
- Le Curateur public
- Le Protecteur du citoyen
- La fédération des CAAP
- Jardin-Âge
- Diabète Québec

VISITES D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Depuis 2004, le Ministère de la santé et des services sociaux retient les services professionnels du CPM qui a accepté de fournir les services des conseillers pour agir à titre de membres des équipes des visites d'appréciation de la qualité de vie assurée aux personnes âgées dans 25 centres d'hébergement 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 CPM remercie le ministre de la Santé et des Services sociaux ainsi que l'équipe de l'Unité de visite pour leur confiance renouvelée.

LA PARTICIPATION À DIFFÉRENTS ÉVÉNEMENTS

Le CPM a participé à différents événements, expositions et colloques, à titre de conférencier ou participant :

- colloque *Comment aider ? Défis et enjeux de l'intervention en contexte de maltraitance envers les aînés* ;
- assises des partenaires 2011 : *Vers la politique gouvernementale vieillir chez soi* ;
- *table de concertation de l'INESSS* ;
- réflexion sur le développement de recommandation : Commissaire à la santé et au bien-être ;
- transformation des soins de santé au Canada : Association médicale canadienne
- débat public : *Accès éthique aux médicaments et aux traitements de pointe en cancer : Coalition priorité cancer* ;
- forum des partenaires du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 ;
- les prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux ;
- rencontre de consultation : Protection des personnes inaptes.
- conférence *La voix du patient* ;

LES PRISES DE POSITION

Six communiqués de presse ont été publiés sur les sujets suivants :

- dépôt du mémoire sur le projet de loi 127, Loi visant à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux ;
- dépôt du mémoire sur le projet de loi 41 modifiant la Loi sur la pharmacie ;
- dépôt du mémoire sur le projet de loi 16, Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées ;
- coupures dangereuses dans l'administration du réseau de la santé prévient le président du CPM ;
- le CPM est inquiet pour les transferts fédéraux en santé ;
- le CPM réagit positivement à la proposition de l'ordre des pharmaciens du Québec ;
- l'inquiétude du CPM se confirme : le fédéral veut couper dans les soins de la santé ;
- méthode Zamboni : le CPM salue l'initiative d'Ottawa pour son autorisation des essais cliniques ;
- rapport d'enquête sur le Pavillon Marquette, le CPM se prononce.

LES ENTREVUES AVEC LES MÉDIAS

En 2011, environ 205 entrevues ont été réalisées par Me Paul G. Brunet, porte-parole et président du CPM. Ces entrevues ont touché à des sujets d'actualité, notamment :

- problème de disponibilité d'ambulances ;
- problème de débordements dans les urgences ;
- accessibilité aux médecins de famille ;
- soins de santé en général ;
- disponibilité de places dans les CHSLD ;
- bains dans les CHSLD ;
- conditions de vie dans les CHSLD ;
- sécurité des résidents dans les CHSLD ;
- services non rendus aux usagers durant la période des fêtes ;
- insuffisance des lits en CHSLD ;

- listes d'attente pour personnes en soins de longue durée ;
- dame trouvée morte dans sa chambre, parce que l'alarme était débranchée dans son lit ;
- poursuites pour des erreurs médicales ;
- manque d'empathie des médecins ;
- temps d'attente pour les chirurgies ;
- bracelets GPS pour les aînés ;
- dame décédée gelée à l'extérieur de la résidence privée ;
- dossier médicaments ;
- gestion des heures syndicales versus les soins de santé ;
- dame suicidée dans une résidence de Laval mal adaptée à son type de problématique ;
- dame se faisant passer pour un médecin ;
- résident décédé ébouillanté dans un centre d'hébergement ;
- registre national sur les incidents annoncés par le ministre ;
- radiologie dans le public ;
- mauvais traitements
- urgences au Québec ;
- problématiques particulières dans le système de santé en Abitibi ;
- crise dans les urgences et les temps d'attente interminables ;
- projet de culottes d'incontinence jetables dans les hôpitaux ;
- dialogue national sur la santé à La Prairie ;
- victoire des médecins résidents concernant leur horaire de travail ;
- homme mort après avoir été opéré pour une appendicectomie ;
- délai pour approbation de nouveaux médicaments ;
- nouveau portail de l'agence de santé de Montréal uniquement en français ;
- les personnes hospitalisées en urgence ont droit à une seule personne par visite ;
- chutes dans les CHSLD ;
- infections nosocomiales dans les hôpitaux ;
- grève des médecins résidents ;
- dame opérée pour la mauvaise hanche ;

- sacs poubelles utilisés par une personne atteinte d'un cancer car ne faisant pas partie des frais payés par le gouvernement ;
- propreté dans les hôpitaux ;
- médicaments et cancer ;
- personnes faisant de longs kilométrages en région pour se faire soigner ;
- le budget de la santé et services sociaux ;
- dossier Santé Québec ;
- prix des médicaments et obtention des médicaments par les patients
- etc...

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 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.

Le 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, 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 CPM 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 CPM 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 CPM 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 CPM est d'opinion que ces conditions vont à l'encontre de l'esprit et de la lettre de la Loi ainsi qu'elle a été interprétée par la Cour d'appel qui confirme, et nous citons : «... l'obligation des CHSLD d'offrir à leurs usagers « 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.

LE TRANSPORT ADAPTÉ

Le service du minibus

Depuis sa fondation, il y a maintenant près de 38 ans, le CPM offre un service de transport aux personnes hébergées en établissement de santé de la région de Montréal. Pendant l'année 2011, 223 transports ont été effectués permettant à près de 3500 personnes de sortir de leur cadre habituel et de profiter de quelques heures de loisirs.



Me Paul G. Brunet, M. Gaston Dumas (vice-président,

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

ÉTAT DES REVENUES ET DÉPENSES

2011



DESFORGES YALE,

S.E.N.C.

Comptables agréés
Chartered accountants

3332, rue De Beauvoir
Boisbriand, (Québec)
J7H 1H6

Téléphone: (450) 434-0541
Télécopieur: (450) 434-0344
E-mail: dyca@videotron.ca

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux membres du Conseil pour la protection des malades (CPM)

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints du **Conseil pour la protection des malades (CPM)**, qui comprennent le bilan au 31 décembre 2011, et l'état des revenus et des dépenses, de l'évolution du solde du fonds et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du **Conseil pour la protection des malades (CPM)** au 31 décembre 2011, ainsi que de ses résultats d'exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

DesForges Yale 1

Boisbriand, le 21 mars 2012

1 Par Sylvain DesForges, CA auditeur

**CONSEIL POUR LA PROTECTION
DES MALADES (CPM)**

ÉTAT DES REVENUS ET DÉPENSES

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE	2011	2010
	\$	\$
REVENUS		
Revenus de formation	196 864	125 504
Subventions (note 5)	84 929	72 623
Affiliations	61 885	64 605
Transport - net (note 6)	34 947	39 335
Mandats de services	26 765	52 418
Dons	11 732	14 681
Revenus de placements	802	2 384
Promotion	702	1 704
	418 626	373 254
DÉPENSES		
Salaires et charges sociales	256 360	263 414
Formation	69 078	35 749
Honoraires	43 180	19 726
Loyer	32 694	32 549
Frais d'assemblée	12 823	13 338
Assurances et cotisations	8 739	8 573
Fournitures de bureau	8 507	6 223
Imprimerie et photocopies	7 108	12 029
Transport et frais de déplacement	6 938	6 666
Télécommunications et télécopieur	6 231	6 795
Timbres-poste	5 198	5 344
Frais de visite	4 186	8 005
Documentation	685	3 329
Perte (gain) sur disposition de placements	247	(984)
Intérêts et frais bancaires	1 272	1 093
Amortissement des immobilisations	7 664	10 033
	470 910	431 882
EXCÉDENT DES DÉPENSES SUR LES REVENUS	(52 284)	(58 628)

Notes:

