

**RAPPORT ANNUEL
ANNÉE 2012**



**CONSEIL POUR LA
PROTECTION
DES MALADES**

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
L'assemblée annuelle de la corporation	11
Les tournées régionales.....	11
Les colloques du CPM : 11 ^e édition.....	12
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	20
Les recours collectifs	23
Le transport adapté	26
États financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2012	27

LE MOT DU PRÉSIDENT



Chers membres, chers amis,

Le CPM a été la seule association de patients, le seul regroupement de patients et d'usagers qui a été sollicité pour la poursuite des visites d'appréciation en CHSLD durant l'année 2012. Rappelons que le CPM a pris part aux visites pendant neuf ans, depuis leur mise en place en 2004. À nouveau, le ministre de la Santé et des Services sociaux et ministre des Aînés, le docteur Réjean Hébert, a confirmé l'intensification des visites dans 424 CHSLD sur une période de 24 mois, de même que l'abandon du 24 heures de préavis. De plus, les équipes des visites d'évaluation goûteront aux repas servis aux résidents des CHSLD visités. Une révision en profondeur de la démarche des visites d'évaluation dans les CHSLD suit son cours.

À l'aube de son 40^e anniversaire, le CPM et la FCURQ sont confiants dans la stratégie adoptée par le MSSS pour 2010-2015, notamment dans l'amélioration de l'accès aux services généraux de première ligne, la prise en charge des besoins d'une population vieillissante, l'accès aux services dans des délais acceptables, de même que l'offre de conditions de travail et de pratique attractives et valorisantes pour les professionnels ainsi qu'une gestion performante et imputable. Le CPM est souvent invité pour représenter les associations de patients et les comités des usagers et de résidents à des forums, à des tables et à des groupes de travail.

Le CPM continue cependant à recevoir des plaintes dénonçant notamment : la difficulté d'accès à un médecin de famille, les retards dans les chirurgies, la pénurie de personnel soignant au sein des établissements de santé ainsi que dans les CHSLD, les locaux non adaptés, la qualité et la variété de la nourriture non adéquate, le manque de soins d'hygiène, l'application inadéquate de contentions, la propreté des lieux, etc. À l'inspiration de son fondateur Claude Brunet, le CPM ne cessera jamais son combat pour les usagers demeurant en CHSLD ou en ressources non institutionnelles, en continuant à outiller les membres des comités des usagers et de résidents, en leur offrant des formations et des conseils juridiques et en les représentant sur demande auprès de toute autorité. Ainsi que vous le savez, nous continuons à dénoncer toute situation jugée inacceptable auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux et des Aînés et des ordres professionnels.

En ralliant la voix des usagers, des membres des comités des usagers et des membres des comités de résidents de la province du Québec à celles du CPM et de la FCURQ, nous ferons en sorte que les usagers et les résidents demeurent au centre des préoccupations du réseau de la santé et des services sociaux.

Merci de continuer à faire confiance au CPM et à la FCURQ pour vos droits aux soins et à la dignité.

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 décideurs sur le sort des usagers du réseau de la santé. 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.

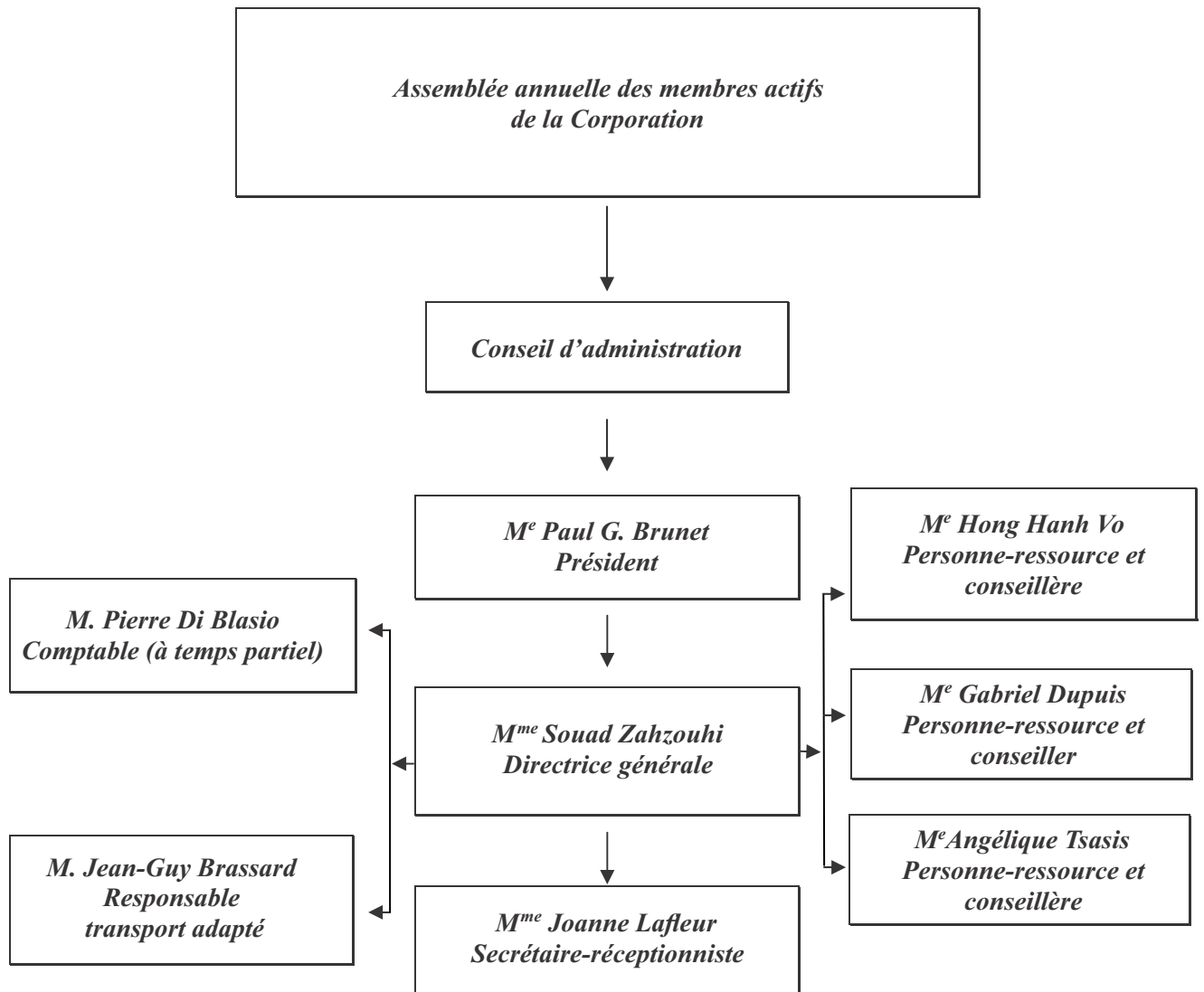
L'ÉQUIPE

Au cours de l'année 2012, l'équipe permanente était formée de :

- M^e Paul G. Brunet, président et porte-parole ;
- M^{me} Souad Zahzouhi, directrice générale ;
- M^e Hong Hanh Vo, personne-ressource et conseillère ;
- M^e Gabriel Dupuis, personne-ressource et conseiller ;
- M^e Angélique Tsisis, personne-ressource et conseillère ;
- M^{me} Joanne Lafleur, secrétaire-réceptionniste ;
- M. Jean-Guy Brassard, responsable du transport adapté ;
- M. Pierre Di Blasio, comptable.

Le CPM a eu recours à M^e Francine Beaudet ainsi qu'à une stagiaire en droit de l'Université de Montréal, M^{me} Jelena Terzic.

L'ORGANIGRAMME



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LES COMITÉS INTERNES

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M^e Paul G Brunet, président ;

M. Gaston Dumas, vice-président ;

M^{me} Nicole Johnson, secrétaire-trésorière ;

M. François Fleury, administrateur ;

M. Ronald Daigle, administrateur ;

M^e Serge Grimard, administrateur ;

M. Louis-Aimé Blouin, administrateur ;

M^{me} Nicole Trottier, administratrice ;

M^{me} Ginette Boisvert, administratrice

M^{me} Souad Zahzouhi, directrice générale, membre ex-officio.



De droite à gauche : M^e Paul G. Brunet, M^{me} Claudette Charbonneau (invitée), M^{me} Nicole Johnson, M^{me} Anne-Marie Gingras (invitée), M^{me} Nicole Trottier, M^{me} 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^e 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, des priorités d'action ont été étudiées pour l'année 2012.

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 de 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 des 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 sont spécialement dédiées soient constamment en lien avec tous ces comités, pour qu'ils ne soient jamais isolés sur quelque 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 l'intérêt des 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 2012. 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 et suivis de la part des conseillers tels 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	20	71	15	106
Usager hébergé	30	5	1	36
Usager non hébergé	96	26	4	126
Famille ou proche	104	50	0	154
Employé du réseau ou d'un organisme	7	8	2	17
Autre provenance	10	13	4	27

En fonction de l'objet des demandes

Objet	Plaintes	Info.	Autres	Total
Obtention des soins et services	79	36	0	115
Qualité des soins et services	105	17	0	122
Aspects relationnels	6	6	0	12
Organisation matérielle et environnementale	3	2	0	5
Aspects financiers	17	9	0	26
Mandat, rôle, fonctionnement des comités	3	30	0	33
Exercice ou mise en œuvre d'un droit ou d'un recours	25	21	1	47
Autre objet	44	56	22	122

LES DEMANDES DE FORMATIONS

Durant l'année 2012, 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 frais d'hébergement ;
- les droits des usagers et de résidents : notions essentielles sur la déclaration des incidents et accidents en milieu d'hébergement ;
- 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 et la diffusion de son bulletin d'informations. En raison de la fréquence à laquelle il est publié, le *CPM Express* assure une liaison constante entre le CPM, la FCURQ et les comités des usagers et de résidents. 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.

Aussi, 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 la communication des questions qui les préoccupent, de leurs expériences ou de leurs réalisations. Les numéros du CPM Express de 2012 ont porté notamment sur les sujets suivants :

le nouveau rôle du pharmacien ;

plainte contre un professionnel ;

système d'information sur les mécanismes d'accès aux services spécialisés (SIMASS) ;

Association des victimes des infections nosocomiales (ADVIN) ;

droits et recours dans le cadre d'une clinique étudiante ;

changer de médecin ou d'établissement : comment faire ?

résidences pour aînés : trois exemples de clauses illicites.

Notons que la gestion actuelle de la base de données permet la transmission du CPM-Express par courriel à tous les comités des usagers et comités de résidents branchés.

L'ASSEMBLÉE ANNUELLE DE LA CORPORATION

L'assemblée annuelle de la corporation s'est tenue le 29 mars 2012. Y ont été invités : les membres actifs, les membres affiliés, les membres affiliés individuels, les associations, les regroupements et fédérations, les membres émérites et les membres honoraires.

À cette occasion, les membres de la corporation ont adopté le rapport annuel de la Corporation ainsi que le rapport du vérificateur général et le bilan des états financiers de l'année écoulée. Les membres de la corporation ont également procédé à l'élection des membres du conseil d'administration et ont nommé le vérificateur externe pour l'exercice financier de 2013.

LES TOURNÉES RÉGIONALES DU PRÉSIDENT

Chaque année, le CPM, par l'entremise de son porte-parole M^e 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 dans la région de Rivière-du-Loup

Le 1^{er} octobre 2012, Me Paul G. Brunet, a été invité dans le cadre des *journées qualité* du CSSS de Rivière-du-Loup et de la *semaine des droits des usagers*. Les administrateurs du comité des usagers en collaboration avec la direction du CSSS ont accueilli M^e Brunet pour prononcer une conférence sur le mandat des comités des usagers et des comités de résidents, sur les droits des usagers ainsi que sur les enjeux auxquels doivent faire face, ensemble, les usagers et les employés du réseau de la santé québécois.

Les membres du conseil d'administration tiennent à remercier les organisateurs de la conférence dont M^{mes} Marielle Raymond et Brigitte Charest.

LES COLLOQUES DU CPM : 11^e ÉDITION

LA COMMUNICATION ET LE POUVOIR D'AGIR DES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS



D^r Yves Bolduc, ministre de la santé et des services sociaux du Québec

et

M^o Paul G. Brunet, président du conseil d'administration du Conseil pour la protection des malades

Depuis 2001, le Conseil pour la protection des malades n'a jamais failli à son rendez-vous annuel, regroupant les membres des comités des usagers et de résidents pour échanger sur leurs préoccupations.



Les membres du conseil d'administration et l'équipe du CPM tiennent à remercier les 394 participants qui ont contribué à la réussite du colloque annuel qui s'est déroulé le 4 juin 2012 à l'Auberge des Seigneurs de Saint-Hyacinthe. Les deux journées furent riches en informations et en activités.

LES CONFÉRENCIERS ET LES INVITÉS D'HONNEUR

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

D^r Yves Bolduc, Ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec ;
M. Denis Lalumière, sous-ministre adjoint à la Direction de la planification au MSSS a présenté une conférence portant sur *l'importance d'une bonne communication entre la direction générale et le comité des usagers* ;
M^{me} Catherine Maranda, conseillère à la Direction de planification au MSSS a livré *l'importance du recours à une personne-ressource comme moyen pour les comités des usagers de s'acquitter de leur mandat* ;
M^e Marc-André Dowd, vice-protecteur à la prévention et à l'innovation a quant à lui échangé sur le thème *la résolution des conflits* ;
M^{me} Rose-Marie Charest, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec it l'honneur d'aborder le sujet sur *les relations interpersonnelles et la stratégie de communication* ;

M^{me} Sophie Marchildon a présenté la conférence sur la communication avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans l'optique d'améliorer la qualité des services.

Nous tenons également à remercier monsieur M. Daniel Hansen à qui a été confié le mandat d'animer la journée. Merci à nos invitées d'honneur, mesdames M^{me} Lise Denis, directrice générale de l'AQESSS, M^{me} Diane Lamarre, présidente de l'Ordre des pharmaciens du Québec, et M^{me} Sylvie Picotte de Valeurs mobilière Desjardins.



*M. Denis Lalumière,
sous-ministre adjoint à la direction
de la planification au MSSS*



*M. Daniel Hansen, maître de cérémonie et
madame Souad Zahzouhi, directrice générale du CPM*



*Mme Lise Denis
directrice générale de l'AQESSS*



Le salon des exposants, une occasion pour réseauter





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

LE SIXIÈME PRIX CLAUDE BRUNET

Après M^{me} Chloé Sainte-Marie, le D^r Gilles Julien, M^{me} Ghislaine Bourdon Martel représentant le comité des usagers du Centre Garant, Maison Michel Sarrazin, M^{me} Édith Fournier, le CPM a décerné cette année le 6^e Prix Claude Brunet au comité des usagers du CSSS de la Vieille Capitale conjointement avec le CSSS de la Vieille Capital pour sa reconnaissance du rôle du comité des usagers à respecter son autonomie et à s'impliquer avec le comité de la direction usagers à respecter son autonomie et à s'impliquer avec le comité de la direction pour l'amélioration des conditions de vie et des services destinés aux usagers.

Le recours collectif concernant le remboursement des frais de buanderie est une initiative entamée par M. Michel Cantin en 1996

Félicitations !



De gauche à droite : M. Michel Cantin, M. Robert Gagné, M^o Brunet et M. Daniel Hansen

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)

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 membre exclusif au sein de l'équipe des visites d'appréciation de la qualité de vie assurée aux personnes âgées dans 25 centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Mandat des personnes choisies

assister à la formation essentielle aux membres des équipes des visites ;
visiter 26 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 aux réunions des équipes des visites.

Le CPM et la FCURQ remercient le ministre de la Santé et des Services sociaux ainsi que l'équipe de l'Unité des visites 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 :

Cadre de référence pour la prévention des maladies chroniques physiques en première ligne (MSSS) ;
Table de concertation de l'INESSS ;
Prix Médias 2012 – Association médicale canadienne ;
Journée de réflexion du conseil d'administration du Collège des médecins du Québec sur le thème du projet de loi 41 portant sur l'élargissement du champ d'exercice des pharmaciens et des nouvelles collaboration entre médecins et pharmaciens ;
Groupe de travail sur les coopératives de santé (MSSS) ;
Les prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux.

LES PARTENARIATS :

AQESSS : Groupe de réflexion en gestion intégrée de la qualité et des risques - Comité sur la planification stratégique ;

COLLÈGE DES MÉDECINS DU QUÉBEC : Journée de réflexion 2012 sur le projet de loi 41 et ses modalités d'application ;

CONSEIL QUÉBÉCOIS D'AGRÉMENT : Assemblée spéciale et lac-à-l'épaule.

ASSOCIATION MÉDICALE CANADIENNE : Forum « Innover, ensemble » à Toronto, Prix Médias à Ottawa, le 18 septembre 2012, débats sur les enjeux et solutions en santé.

ÉDUCALOI : Présence du CPM au lancement officiel de la nouvelle plateforme Web d'Éducaloi.

MSSS :

- Rencontres conjointes avec la direction de la qualité ;
- Groupe de travail sur les visites d'évaluation des CHSLD ;
- Groupe de travail sur les coopératives de santé ;
- Consultation : Cadre de référence RI-RTF ;
- Comité de travail sur la prévention et la gestion des maladies chroniques en première ligne.

GROUPE SANTÉ-CONCERTO : Service et outils de coordination des activités cliniques de première ligne médicale ;

COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE : Participation à une consultation sur les politiques publiques liées aux médicaments ;

COALITION PRIORITÉ-CANCER : Participation au lac-à-l'épaule et à divers événements.

LES PRISES DE POSITION

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

Annonce de la création de la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec : Une nouvelle force au service des malades ;

Dépôt du mémoire sur le projet de loi 59, Loi concernant le partage de certains renseignements de santé.

Augmentation des frais exigés pour l'hébergement en CHSLD : La Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec lance un appel à la prudence ;

Réaction du Conseil pour la protection des malades au budget du gouvernement du Parti québécois ;

Rapport de la Commission spéciale sur la question de mourir dans la dignité : le CPM rappelle que l'accès aux soins et services palliatifs demeure la priorité ;

La déclaration obligatoire des infections nosocomiales : une nécessité ;

Dépôt du rapport du vérificateur général du Québec sur les services d'hébergement offerts aux personnes âgées en perte d'autonomie : la FCURQ réagit ;

Le Conseil pour la protection des malades et le Mouvement Québec Français interpellent les partis politiques afin qu'ils s'engagent à respecter l'entente de 55 millions de dollars pour l'unique hôpital général, autonome et francophone de l'Ouest de l'Île de Montréal ;

Le Conseil pour la protection des malades salue la venue d'un gouvernement dirigé par une femme ;

Le Conseil pour la protection des malades (CPM) et la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec (FCURQ) s'inquiètent pour les personnes victimes de la présente canicule ;

Les patients posent quatre questions aux partis politiques ;

Mammographies : le CPM invite les victimes à se manifester.

LES ENTREVUES AVEC LES MÉDIAS

En 2012, environ 200 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 :

Suicide à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont : Radio Ville-Marie, Le Soleil, RDI, LCN, La Presse

Manque de moyens pour les autistes adultes : Le Journal de Montréal

Buanderie dans les CHSLD : Radio Ville-Marie, Le Soleil

Drame à l'hôpital Notre-Dame : RDI, LCN, Radio de Radio-Canada, La Presse canadienne, Canal V, Nouvelles TVA, CJAD Radio

Hôpital Jewish demande aux patients provenant de l'extérieur de l'Île de Montréal de se rendre dans un hôpital près de chez eux : CBC Radio, The Gazette, CBC TV

Refus de certains fonctionnaires à la RAMQ de donner des services en anglais : CTV TV

Promesses électorales : CTV, La Gazette

Dame souffrant de cancer et ne recevant pas les soins requis à Rouyn-Noranda : LCN

Délais médicaments brevetés : Le Journal de Montréal

Erreurs médicales : The Gazette, CTV, Montreal Gazette

Projets Méga-hôpitaux : CJAD Radio

Gens qui se font soigner à l'étranger : TVA.Com

Être malade hypothèque notre moral mais aussi nos finances : 98,5

Hôpital Saint-Joseph-de-Lachine : La Presse, Le Journal de Montréal

Accès au réseau de la santé (plus on est pauvre moins on a accès au réseau et aux soins de santé) : Canal Argent

Décès d'une dame en CHSLD suite à des plaies de pression : CTV

Malade à l'extérieur du pays et sans assurance voyage : Journal de Montréal

Pas assez de lits pour les aînés dans les hôpitaux : La Presse

Rôles dans le réseau de la santé : Radio de Radio-Canada

Médecins immigrants sans travail : Le Journal de Montréal

Médecins de famille et le Parti québécois : Le Devoir

CSSSG : pas de vérification avant l'embauche : La Presse

Dame de 99 ans agressée à l'hôpital de Hull à Gatineau : Le Droit, Radio-Canada (Hull-Ottawa)

Nouvelle taxe du ministre des Finances : Canal Argent

Pénurie d'infirmières – Report de 30 % des interventions à l'hôpital Royal-Victoria : CJAD Radio, Radio X Montréal, Le Journal de Montréal

Chirurgies – Délais pour manque d'infirmières : Le Journal de Montréal

Enjeux de la santé : Dans le cadre de la Tournée à Rivière-du-Loup

Infirmières et toxicomanie : Le Journal de Montréal

Coûts soins de santé - Nous paierions trop cher pour services obtenus : Canal Argent

Augmentation des frais pour les soins en centres de longue durée : Radio Sherbrooke

Une personne anglophone qui avait besoin de soins a fait le 911 et on a refusé de lui répondre en anglais : Global

Un recrutement ardu pour l'embauche d'évaluateurs pour inspecter les CHSLD : Le Journal de Montréal

Médicament non homologué qui aurait pu sauver la vie d'une dame : Journal de Québec

Communiqué de presse du 12 octobre – Réaction augmentation des frais en CHSLD : Cogeco Radio Gatineau, Le Devoir

Faute de traitement, une dame succombe au cancer – Doit-on blâmer Santé Canada? (médicament non homologué) : CIMT

Ambulanciers – Soins urgents – anglais devrait être au moins fonctionnel : Global

« Fini les jaquettes » : Radio 104,7 Outaouais, CJAD

Commentaires sur les visites d’appréciation dans les CHSLD : Le Journal de Montréal

Colonoscopie – Rappel – 2009-2012 : CJAD Radio, TV Global, Le Devoir, Radio de Radio-Canada, LCN, TVA, Salut Bonjour, CBC TV

Gens qui meurent dans les CHSLD – Milieu de vie non sécuritaire et mal adapté pour les résidents : Journal de Montréal

Femmes atteintes du cancer du sein – Interventions reportées au CUSUM : CJAD Radio, CBC TV

Budget Marois : La Presse canadienne, CTV

Deux heures pour vider la chambre de leur père décédé : Salut Bonjour

Possible retour du docteur Guy Turcotte à la pratique de la médecine : Radio Canada, journal de Montréal

Décès de monsieur Serge Grenier : LCN

Menace de grève des ambulanciers : LCN

Débranchement de monsieur Rasouli : Qui décide de débrancher le malade ? Radio-Canada (Vancouver), Canal V (en direct), Radio-Canada (Toronto)

Soins aux résidents, consignes : la couche doit être souillée à 80 % avant qu’elle ne soit changée : CHOI

Accidents thérapeutiques : M^e Brunet suggère que les employés soient mieux formés : LCN

Point de vue sur la grève des ambulanciers, les urgences qui débordent et sur la façon dont cela est perçu par les personnes âgées et malades : Point de vue des Laurentides

Vaccination obligatoire : Le Soleil

Fermeture de lits à l’Hôpital Lachine : La Presse

RAMQ, médicaments génériques : Canal Argent

La température de l'eau dans les CHSLD : La Presse Canadienne

Mauvaise gestion du CUSM : Global

Une dame agonisait dans le centre d'achat et personne ne venait à son aide : Global

Mauvaise gestion du CUSM : CTV

Étude sur les hôpitaux affichant le plus haut taux de décès : Magazine L'Île des sœurs

Rapport de la Commission «Mourir dans la dignité» : Global

Décès douteux : LCN

Initiative du CUSM : Tourisme médical : La Presse

Déficit du CUSM : CBC Radio, CJAD Radio

Enfant aux prises avec une maladie rare dont le traitement coûterait 12 000 \$ par mois : Global

Patiente au Koweït qui paie 200 000 \$ pour être traitée au CUSM : La Presse, CBC Radio, CBC TV, CTV

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 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 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 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.

LE TRANSPORT ADAPTÉ

Le service du minibus

Depuis sa fondation, il y a maintenant près de 39 ans, le CPM offre un service de transport aux personnes hébergées en établissement de santé de la région de Montréal. Pendant l'année 2011, 147 transports ont été effectués permettant à plusieurs résidents de sortir de leur cadre habituel et de profiter de quelques heures de loisirs.



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

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 sa disponibilité et pour ses loyaux services.

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

**ÉTATS FINANCIERS
AU 31 DÉCEMBRE 2012**

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

RÉSULTATS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE	2012	2011
	\$	\$
REVENUS		
Affiliations	88 280	61 885
Revenus de formation	86 243	196 864
Subventions (note 6)	80 952	84 929
Mandats de services	75 918	26 765
Dons	40 387	11 732
Transport - net (note 7)	34 491	34 947
Promotion	88	702
Revenus de placements	-	802
	406 359	418 626
DÉPENSES		
Salaires et charges sociales	235 561	256 360
Honoraires	48 477	43 180
Loyer	36 003	32 694
Formation	35 773	69 078
Imprimerie et photocopies	16 824	7 108
Frais d'assemblée	14 783	12 823
Fournitures de bureau	9 367	8 507
Télécommunications et télécopieur	8 891	6 231
Transport et frais de déplacement	8 306	6 938
Assurances et cotisations	6 712	8 739
Timbres-poste	4 070	5 198
Frais de visite	3 750	4 186
Entretien et réparations	2 472	-
Documentation	1 570	685
Perte sur disposition de placements	-	247
Intérêts et frais bancaires	1 276	1 272
Amortissement des immobilisations	5 943	7 664
	439 778	470 910
EXCÉDENT DES DÉPENSES SUR LES REVENUS	(33 419)	(52 284)



**CONSEIL POUR LA
PROTECTION
DES MALADES**

**1000, rue Saint-Antoine ouest, bureau 403
Montréal (Québec) H3C 3R7**

**Tél. : 514 861-5922 Sans frais : 1-877-CPM-AIDE
Télec. : 514 861-5189 Courriel : info@cpm.qc.ca**