

TABLE DES MATIÈRES

Le mot du président-directeur général	2
L'organisation	3
L'équipe	3
L'organigramme	3
Le conseil d'administration et les comités internes	4
Mission - vision - valeurs	5
La clientèle	6
Les activités et les services	7
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 colloques du CPM : 13 ^e édition.....	10
La participation à différents événements.....	13
Les prises de position	14
Les entrevues avec les médias	15
Les recours collectifs	20

LE MOT DU PRÉSIDENT



Avec l'élection d'un nouveau ministre de la Santé, l'année 2014 aura été marquée par de multiples réformes dans une précipitation qui a braqué le réseau, sur un fond de compressions.

Lancé au début de l'automne 2014, le projet de loi 10 Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales avait été adopté le 06 février 2015. Tous les groupes, sauf un seul, ont énoncé en commission parlementaire cette réforme administrative sans précédent qui entraîne une fusion massive des établissements de santé du Québec. Les compressions iraient dans la direction des services aux malades et aussi pour les travailleurs et travailleuses de la santé. Des compressions auront

aussi été observées dans les enveloppes consacrées à la santé mentale ou aux personnes âgées.

Durant la même année, Québec aura réussi à susciter le mécontentement de pratiquement tous les travailleurs du réseau, des préposés aux médecins en passant par les hauts dirigeants. Aussi, les gestes unilatéraux que le ministre se propose de poser à l'encontre des pharmaciens, ceux parmi les professionnels de la santé les plus accessibles dans le réseau de la santé, aggraveront l'accès déjà difficile au moindre professionnel de la santé lorsqu'on en a besoin, et ce, particulièrement chez les patients vulnérables, pauvres ou affligés par la maladie mentale.

Aussi, après avoir échappé au vote juste avant le déclenchement des élections, le projet de loi 52, Loi concernant les soins en fin de vie a finalement été adopté en juin 2014, à 94 voix contre 22. Le ministre de la Santé et des services sociaux, monsieur Gaétan Barrette ayant promis une entrée en vigueur en 18 mois, 2015 pourrait bien être marquée par l'avènement de cette loi qui permettra, à certaines conditions, l'aide médicale à mourir.

A suivi, en fin novembre 2014, le projet de loi 20, Loi édictant la Loi favorisant l'accès aux services de médecine de famille et de médecine spécialisée et modifiant diverses dispositions législatives en matière de procréation assistée, et il est rapidement critiqué par les médecins, astreints à une certaine productivité sous peine de sanctions salariales.

Le Conseil pour la protection des malades et sa Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec ont réagi par communiqués de presse et par des dépôts de mémoire auprès de la Commission de la santé et des services sociaux sur les trois projets de loi et ils ont envoyé leurs commentaires sur le projet de loi 28, Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 4 juin 2014 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016. À chaque occasion nous avons questionné le gouvernement et les syndicats de médecins sur l'urgence de trouver des solutions au problème d'accessibilité aux soins qui gangrène le réseau depuis des années.

Nous croyons fermement à la volonté des membres bénévoles, formant les comités des usagers et les comités de résidents, de jouer leur rôle de défenseurs des droits. 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 soient au centre des préoccupations du réseau de la santé et des services sociaux, notamment pour la mise en place d'un milieu de vie et de services suffisants et de qualité.

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

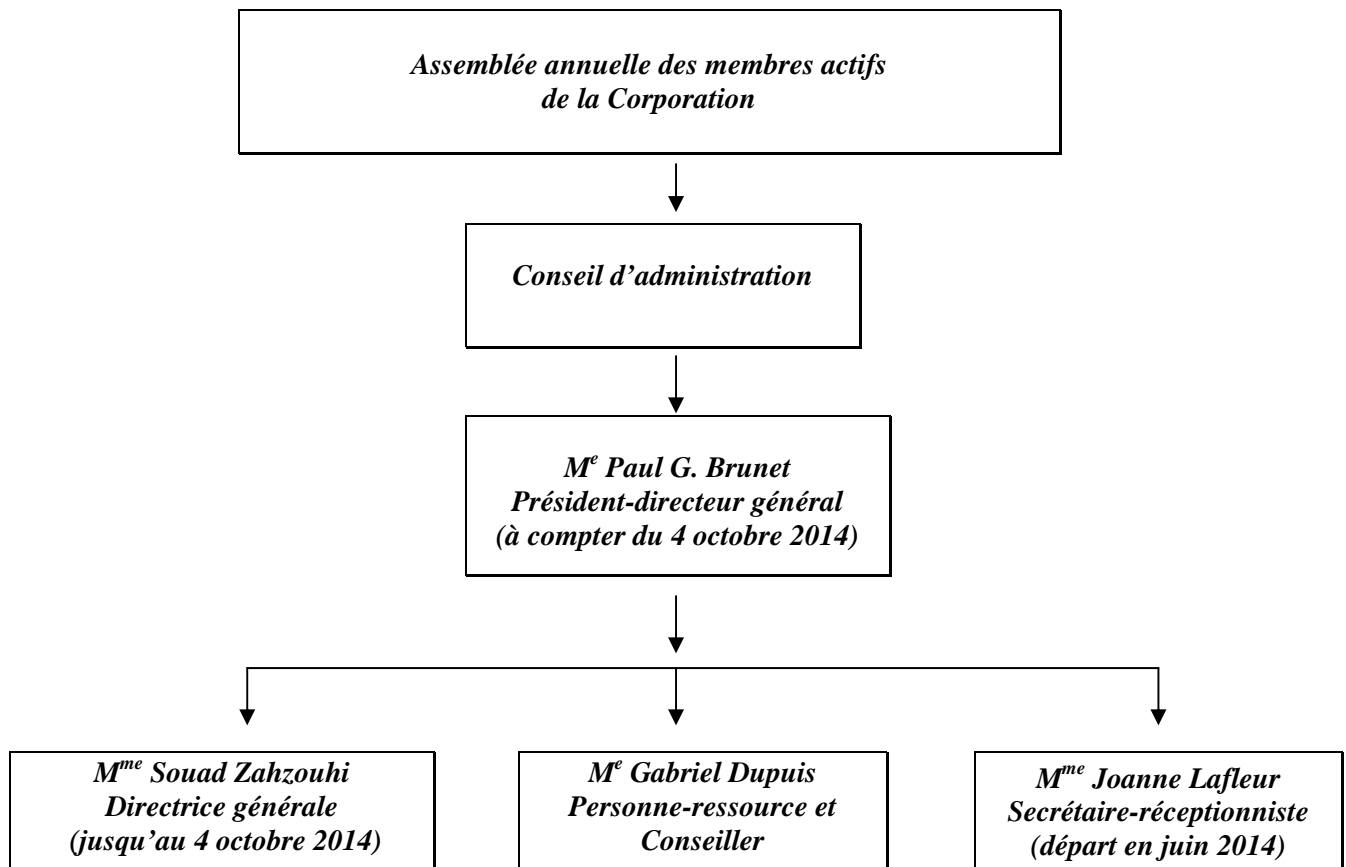
*Paul G. Brunet
Président-directeur général*

L'ORGANISATION

L'organisation maintient le cap dans ses diverses contributions 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. Les usagers continuent à bénéficier 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 les comités de résidents, les usagers, les familles et les proches aidants désireux de connaître les droits des usagers ou la manière de les faire valoir savent qu'ils peuvent compter sur l'équipe du CPM et de la FCURQ.

La présence du CPM dans les médias reste une des principales voies disponibles afin de sensibiliser les décideurs sur le sort des usagers du réseau de la santé. Le CPM n'hésite pas à prendre les devants en leur envoyant sur le fil de presse un communiqué de presse dénonçant une situation qui touche la santé ou le bien-être des usagers du réseau de la santé.

L'ORGANIGRAMME



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les membres du conseil d'administration du CPM sont des bénévoles qui ont à cœur la situation des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Provenant de diverses régions de la province du Québec, ils président, pour la plupart, les comités des usagers notamment en Gaspésie, en Abitibi, en Mauricie, dans le Bas-Saint-Laurent, à Québec et dans la grande région de Montréal. Les membres du conseil d'administration se sont réunis sept fois durant l'année 2014.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- M^e Paul G Brunet, président-directeur général
- M. Gaston Dumas, vice-président
- M^{me} Nicole Johnson, secrétaire-trésorière (Région 11 - Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine)
- M. François Fleury, administrateur (Région 03 - Capitale-Nationale – décédé en juin 2014)
- M. Ronald Daigle, administrateur (Région 13 – Laval – décédé à l'automne 2014)
- M^e Serge Grimard, administrateur (Région 06 - Montréal)
- M. Louis-Aimé Blouin, administrateur (Région 03 - Capitale-Nationale)
- M^{me} Nicole Trottier, administratrice (Région 08 - Abitibi-Témiscamingue)
- M^{me} Ginette Boisvert, administratrice (Région 04 - Mauricie)
- M^{me} Marielle Raymond, administratrice (Région 01- Bas-Saint-Laurent)
- M^{me} Souad Zahzouhi, directrice générale, membre ex officio (Jusqu'au 4 octobre 2014. Actuellement, responsable de l'administration)

LA CORPORATION

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

L'ASSEMBLÉE ANNUELLE DE LA CORPORATION

L'assemblée annuelle de la corporation s'est tenue le 28 mars 2013. 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 ainsi que le rapport du vérificateur général portant sur le bilan des états financiers de l'année 2012. Les membres de la corporation ont également procédé à l'élection des membres du conseil d'administration et à la nomination du vérificateur externe pour l'exercice financier de l'année 2014.

LE COMITÉ EXÉCUTIF

Le comité exécutif du CPM 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 des comités 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 devienne, en 2018, *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 autre personne) recevant des services de santé et des services sociaux, en les informant de leurs droits et les défendre lorsque ceux-ci sont brimés.

AGIR...

Au nom des usagers (les personnes malades, âgées, handicapées, psychiatisées, hébergées) recevant des services de santé et des services sociaux, auprès du

gouvernement, des établissements de santé et de tout autre organisme de qui ils relèvent. Agir également par des activités visant à améliorer leur qualité de vie.

LA CLIENTÈLE

LES COMITÉS DES USAGERS ET LES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Ces comités existent depuis plusieurs années, notamment dans les centres d'hébergement de soins de longue durée, les centres de réadaptation, les centres jeunesse ainsi que dans les centres hospitaliers de soins psychiatriques. Au fil des différentes réformes du réseau de la santé et des services sociaux, des changements importants ont été apportés à leur mandat. De comités des bénéficiaires, ils sont devenus en 1991, des comités des usagers avec un rôle axé sur la défense des droits des usagers et la promotion de l'amélioration de la qualité des services.

Les modifications apportées à la Loi sur les services de santé et les services sociaux par le projet de loi n° 83 s'appuient sur les acquis du passé et traduisent la volonté du législateur de s'assurer que dans chaque établissement soit mis sur pied un comité des usagers représentatif de l'ensemble des usagers desservis par l'établissement quelle qu'en soit la mission ou quelle que soit la nature des services requis par la personne nécessitant ou non un hébergement et de s'assurer qu'un groupe de personnes se préoccupe spécifiquement des droits des usagers et de l'amélioration continue des conditions de vie dans chacune des installations de l'établissement où ils sont hébergés, et ce, compte tenu des réalités particulières vécues par les usagers qui doivent être hébergés pour recevoir les services que leur condition requiert. Rappelons que le mandat et les fonctions des comités des usagers et des comités de résidents font l'objet des articles 209 à 212 de la Loi sur la santé et les services sociaux (Chap. S-4.2 paragraphe 6).

Le CPM et la FCURQ sont à l'écoute des préoccupations des comités : en les regroupant, en les représentant, en défendant leurs droits, en sensibilisant les instances gouvernementales à la spécificité des besoins des usagers et en oeuvrant à promouvoir la recherche, l'accessibilité et la qualité des services.

Un service-conseil personnalisé, des formations, des tournées régionales, des forums régionaux, un colloque annuel, l'accès à des outils de travail développés pour supporter les comités, un service de médiation et de résolution de conflits et un service d'orientation vers les multiples services, ressources et instances du réseau de la santé, autant d'outils sont mis à la disposition des comités.

De plus, le CPM et la FCURQ représentent les usagers dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie dans les CHSLD.

ACTIVITÉS ET SERVICES

Le Conseil pour la protection des malades (CPM) fête ses 40 ans en lançant un cri du coeur pour l'amélioration des soins dans le réseau seau public au Québec

Conférence de presse du 26 mars 2014

« Malgré des avancées importantes et l'amélioration générale des services au cours des quatre dernières décennies, le Conseil dresse un bilan mitigé de la situation du réseau. Le président a soutenu mercredi que le prochain ministre de la Santé aura une obligation de résultat. Selon lui, trop d'acteurs du réseau et trop de rapports ont démontré que des correctifs doivent être apportés pour améliorer l'efficacité du réseau de santé.



Selon le Conseil, c'est toute l'organisation du réseau public qui doit être revue en profondeur. » Parmi les mesures proposées par les partis, le Conseil dit appuyer l'objectif du Parti Québécois d'obtenir un médecin de famille pour tous d'ici 2016 et de bonifier le réseau des groupes de médecine familiale; il souligne l'idée de Québec solidaire de rouvrir les CLSC et d'élargir la plage horaire des services et encourage aussi le Parti libéral dans sa promesse de revoir l'organisation des soins de santé.

M. Brunet affirme que des pistes intéressantes ont été amenées par certains partis politiques lors de cette campagne, notamment au chapitre de l'accès aux soins de santé avec des CLSC ouverts sept jours par semaine et un véritable allègement des structures. M. Brunet estime que le réseau se nourrit lui-même et détourne des sommes qui devraient être investies auprès des patients.

Il ajoute que le réseau public souffre de l'alourdissement de son organisation et du dysfonctionnement de ses nombreux paliers décisionnels. « On a l'impression que le réseau se sert lui-même. Parfois on dirait qu'il n'a même pas besoin d'un ministre de la Santé. Et quand il y a de la place et un peu d'argent, on pense aux patients », dénonce M. Brunet.

La Presse canadienne, le 26 mars 2014 à 1h21



LES DEMANDES D'INFORMATIONS ET LES PLAINTES

Le CPM est à l'écoute des préoccupations des usagers. L'équipe du CPM, via le courriel-info, la ligne-info téléphonique sans frais, informe, conseille, réfère, présente des mémoires pour défendre les intérêts des usagers du réseau de la santé et des services sociaux lors des consultations publiques portant sur des projets de lois. Par ailleurs, le CPM initie des recours collectifs pour défendre les droits des usagers et sensibilise les médias aux questions de l'actualité. De nombreuses demandes ont été traitées pendant l'année 2014. Elles émanent généralement :

- Des usagers hébergés ou non hébergés ;
- De la famille ou d'un proche ;

- D'un employé du réseau de la santé et des services sociaux ou d'un organisme ;
- Des membres des comités des usagers ou des membres des comités de résidents.

Ces demandes génèrent plusieurs interventions et plusieurs suivis de la part des conseillers tels que : médiations, conseils, avis juridiques, lettres d'appui, recherches et prises de position, etc. Les demandes des comités des usagers et des comités de résidents portent sur :

- L'obtention des soins et des services ;
- La qualité des soins et des services ;
- Les aspects relationnels et financiers ;
- Le mandat, le rôle et le fonctionnement des comités ;
- L'exercice ou la mise en œuvre d'un droit ou d'un recours.

SOUTIEN À LA COALITION MONTRÉLAISE DES COMITÉS DES USAGERS (CMCU)

L'année 2014 fut marquée par la mise sur pied de la Coalition montréalaise des comités des usagers. La FCURQ a offert son soutien et sa collaboration à cette initiative de concertation animée par des comités issus de toutes les missions du réseau de la santé de la métropole, sous l'impulsion notamment des comités des usagers du CUSM et du CHUM.

La Coalition a tenu deux journées d'étude les 21 mai 2014 et 25 septembre 2014. La première journée fut consacrée à l'accessibilité des soins et services de santé tandis que la seconde fut marquée par le dépôt du projet de loi 10. Fort de ce franc succès, la Coalition entend tenir un troisième événement au printemps 2015.

LES DEMANDES DE FORMATIONS

Durant l'année 2014, le CPM a reçu des demandes de formations des comités affiliés. L'équipe s'est déplacée à travers la province pour donner des prestations sur les sujets suivants :

- les frais 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 ;
- comment reconnaître un milieu de vie de qualité ;
- la reddition de comptes ;
- rencontres et discussions sur la dynamique du comité en relation avec la direction ;
- élaboration du code de conduite et des règles de fonctionnement des comités des usagers ;

- comment concilier les demandes des familles ;
- la résolution des conflits.

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

Le CPM a continué la production et la diffusion de son bulletin d'informations. Le *CPM Express* assure une liaison entre le CPM/FCURQ et les comités des usagers et de résidents. 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 du CPM lance régulièrement l'invitation à ses membres de transmettre des questions qui les préoccupent et de l'informer de leurs bons coups. Les numéros du CPM Express de 2013 ont porté sur les sujets suivants : Doit-on réellement réorganiser les soins en sacrifiant les besoins fondamentaux des usagers ? Le bain en option ? Des coupures budgétaires, mais à quel prix ?

LES COLLOQUES DU CPM : 13^e ÉDITION

LA PLACE DU PRIVÉ DANS LE RÉSEAU PUBLIC DE SANTÉ

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 des comités de résidents ainsi que des usagers, des proches aidants et des associations, pour échanger sur leurs préoccupations. Les membres du conseil d'administration et l'équipe du CPM tiennent à remercier les conférenciers et les participants qui ont contribué à la réussite du colloque annuel qui s'est déroulé les 1^{er} et le 2 juin 2014 à l'Hôtel Sheraton de Laval, les conférenciers et les représentants des organismes ayant occupé un kiosque d'exposant.

LES CONFÉRENCIERS

- Docteur Alain Vadeboncoeur, chef de l'urgence à l'Institut de cardiologie de Montréal et président des spécialistes
- Monsieur François Béland, professeur département Administration de la santé de l'École de santé publique et professeur associé au service de gériatrie de la Faculté de médecine de l'Université McGill
- Docteur Yves Robert, secrétaire au Collège des médecins
- Madame Manon Lambert, directrice de l'Ordre des pharmaciens du Québec
- Madame Geneviève Ménard, directrice-conseil à la direction des affaires externes de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec
- Madame Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen
- Madame Manon Loranger, vice-présidente de la Fédération des soins à domicile et services de santé du Québec
- Madame Pierrette Laperle, utilisatrice des services de soutien à domicile

- Monsieur Luc Castonguay, sous ministre-adjoint – Planification, performance et qualité MSSS



Docteur Alain Vadeboncoeur



Madame Geneviève Ménard



Monsieur Luc Castonguay

Le salon des exposants, une occasion pour le réseautage entre les participants



Nos sincères remerciements aux exposants : Coalition priorité cancer, le Curateur public, Le Protecteur du citoyen, l'Office des personnes handicapées du Québec



L'animation du colloque a été assurée par M. Pierre Pilon.

Merci pour sa collaboration et son professionnalisme



LE HUITIÈME PRIX CLAUDE-BRUNET

À l'occasion du 40^e anniversaire du Conseil pour la protection des malades, les membres du conseil d'administration et la directrice générale sont fiers de décerner le huitième Prix Claude-Brunet à monsieur Gaston Dumas, vice-président au conseil d'administration du Conseil pour la protection des malades

FÉLICITATIONS AUX RÉCIPIENDAIRES

Le Prix hommage : À monsieur Ronald Daigle, Conseil pour la protection des malades, représenté par madame Céline Daigle

Le Prix de mérite : À monsieur Jean-Guy Brassard, Conseil pour la protection des malades

Les Prix d'excellence de la FCURQ :

- Le comité des usagers du CSSS Rocher Percé, représenté par madame Nicole Johnson

- Le comité de résidents du CHSLD de la Maison Pie XII du CSSS de Rouyn-Noranda, représenté par madame Évangéline Roy
- Le Comité de résidents du CHSLD Christ-Roi de Nicolet, du CSSS Bécancour-Nicolet-Yamaska, représenté par madame Georgette Asselin,
- Le comité de résidents du centre d'hébergement Centre-Ville du CSSS Jeanne-Mance, représenté par monsieur Jean Noiseux,
- Le comité de résidents de la résidence Cooke, du CSSS de Trois-Rivières, représenté par madame Réjeanne Hamelin
- Le comité de résidents du CHSLD Sainte-Dorothée, représenté par monsieur Guy Giroux,
- Le comité de résidents du centre d'hébergement Vigi Yves-Blais, représenté par monsieur Marc Girard



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) ;
- Premier et deuxième Rendez-vous national sur l'avenir du système public de santé et de services sociaux (AQESSS)
- Prix Médias 2014 – Association médicale canadienne ;
- Les prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux.

LES PARTENARIATS

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.

- Collaboration avec le Collège des médecins à la rédaction du projet de guide d'exercice sur la sédation palliative en fin de vie
- Premier et deuxième rendez-vous national sur l'avenir du système public de santé et de services
- Participation au Forum sur la lutte contre l'intimidation présidé par monsieur Philippe Couillard
- Salon des exposants du Réseau FADOQ : Pour une qualité de vie adéquate des aînés
- Ordre des pharmaciens du Québec : Se donner les moyens d'avancer
- Prix d'excellence 2014
- Consultation sur la gestion du risque du virus du Nil
- Rencontres conjointes avec la direction de l'éthique et de la qualité
- Visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD : Groupe de travail sur les visites d'évaluation des CHSLD. Dès 2004, le ministère de la Santé et des Services sociaux retenait les services professionnels du CPM, en qualité de partenaire au processus des visites d'appréciation du milieu de vie. De nouveau en 2014, le CPM agit en qualité de partenaire dans le processus d'évaluation du milieu de vie dans les CHSLD. Le CPM a collaboré à la mise en place de la grille des partenaires.
- Barreau de Montréal
- Salon Visez-Droit
- Association médicale canadienne : Gala des prix Médias
- Consultation sur l'orientation thématique du Commissaire à la santé et au bien-être
- Office des personnes handicapées du Québec : Semaine québécoise des personnes handicapées

LES PRISES DE POSITION

Plus de 22 communiqués de presse ont été publiés sur les sujets suivants :

- Après toutes les promesses en santé, le Gouvernement n'a plus le droit de se tromper ! clament le CPM et la FCURQ
- Bilan 2014 sur le gouvernement en matière de santé et de services sociaux
- Chambres privées au CHUM et au CUSM :
Le Conseil pour la protection des malades n'entend accepter aucun accroc au principe de l'accès universel aux soins de santé
- Incendie à l'Îles Verte : Le CPM réitère son soutien aux familles et aux proches des victimes
- Le Conseil pour la protection des malades accueille la réforme Barrette avec scepticisme et inquiétude
- 40 ans d'histoire et campagne électorale : Le Conseil pour la protection des malades prend position
- Le Conseil pour la protection des malades et la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec déposent un mémoire sur les conditions de vie des personnes hébergées en CHSLD
- Rappel des recommandations et des actions en attente pressante de réalisation
Janvier 2014 – Conférence de presse
- Crise des médecins spécialistes : le Conseil pour la protection des malades rappelle qu'ils n'ont pas le droit de faire la grève
- Élections provinciales : Dessines-moi un réseau de la santé, adjurent le Conseil pour la protection des malades et la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec
- Grève des médecins spécialistes en 2002, 2003 : La Cour suprême du Canada impose aux médecins spécialistes de se soumettre au jugement de la Cour d'appel du Québec
- Île-Verte : Trop facile de blâmer les pompiers, clament le CPM et la FCURQ
- Après toutes les promesses en santé, le Gouvernement n'a plus le droit de se tromper ! clament le CPM et la FCURQ
- Bilan 2014 sur le gouvernement en matière de santé et de services sociaux
- Le Conseil pour la protection des malades célèbre ses 40 ans : Le combat pour l'humanisation des soins de santé continue
- 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 chances de succès de la réforme Barrette
- Recours collectif contre
la Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ) :
- Le Conseil pour la protection des malades est déçu de la décision de la Cour d'appel du Québec qui exclut des milliers de patients du dédommagement réclamé mais salue tout de même le message envoyé aux médecins
- Projet de loi 10 : Messieurs le premier ministre et le ministre de la santé ont failli à

- leurs promesses, selon le Conseil pour la protection des malades
- Recours collectif contre la Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ) :
- Le Conseil pour la protection des malades est déçu de la décision de la Cour d'appel du Québec qui exclut des milliers de patients du dédommagement réclamé mais salue tout de même le message envoyé aux médecins
- Le Conseil pour la protection des malades et la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec donnent un appui conditionnel au projet d'assurance autonomie
- Projet de loi 52 : loi concernant les soins en fin de vie
- Deuxième recours collectif pour les frais de buanderie

LES ENTREVUES AVEC LES MÉDIAS

Maître Paul G. Brunet est le porte-parole du Conseil pour la protection des malades et de la Fédération des comités des usagers et des comités de résidents du Québec. Durant l'année 2014, il a répondu à l'invitation des journalistes et il s'est prononcé sur diverses questions et préoccupations, notamment :

- Coupures de lits en CHSLD : CJAD, CJAD – Barry Morgan Show
- Coupures au CUSM : CTV
- Projet de loi 399 - Maltraitance : Journal 24 h
- Transmission infections nosocomiales : FM 93
- CUSM – Gestion financière : CJAD
- Dossier M. Bourdon : CJAD
- Règlement hors cour – Frais de buanderie : La Presse canadienne, FM 107
- Hébergement en psychiatrie : Paul Arcand – 98,5
- Pénurie médicaments : TVA
- Bris de confidentialité dossiers médicaux : COOL FM – Gaspésie
- Stationnement en centre hospitalier : Salut Bonjour, TVA
- Assurance autonomie : CIBL
- Resserrement du gouvernement pour l'acceptation des médicaments : TVA, Global News
- Refus de services en anglais : CJAD (3 entrevues)
- Le privé en santé : 98,5
- 30 % plus de cadres dans le réseau de la santé : FM 107 Outaouais, 98,5
- Refus de services en anglais à l'hôpital Gatineau : CJAD
- Maladie coma – Famille refuse de le débrancher : Radio-Canada – Toronto
- Loi 399 : Radio Gaspésie
- Soins rares en psychiatrie : Le Soleil de Québec
- Interventions auprès de déficients : pas un travail de policiers : Le Soleil de Québec
- Malpropreté salles d'opération : FM 107 – Outaouais
- Coupures postes infirmières en CHSLD : 98,5
- Malpropreté dans les hôpitaux : LCN, Salut Bonjour
- Dame meurt à l'urgence : CJAD
- Médecins et programmes d'aide : Journal de Montréal
- Loi 52 – Soins en fin de vie : CJAD

- Placement en CHSLD : The Gazette
- Règlement hors cours CHSLD : CJAD
- Accidents thérapeutiques hôpital pour enfants : Salut Bonjour
- Projet de minuter le travail des infirmières : Isabelle Maréchal – 98,5
- Urgence hôpital Chauveau : FM 93
- Formation du personnel en résidences privés : Radio 107 – Estrie
- Personnes âgées « transférées » en hébergement transitoire : Radio X
- Milieu de vie en péril : La Presse
- Personne frappée par un autre résident : FM 107, TVA Gatineau
- Infections nosocomiales : FM 101,5 Québec
- CHSLD : « Dumping » d'aînés dénoncé : La Presse
- Liste d'attente en chirurgie pour genoux : The Gazette
- Normes – Résidences privées : Radio Rivière-du-Loup
- Maladie mentale – Admission en hôpital général : TVA
- Système à deux vitesses : Journal de Montréal, CJAD
- Nouveau ministre : La Presse canadienne
- Surgical wait times remain a problem : The Gazette
- Élections – Le PLQ au pouvoir – Santé : La Presse
- Médicaments : les Québécois paient trop cher : Journal de Montréal
- Assez de promesses non tenues lance le CPM : Le Courrier parlementaire
- Recours collectif médecins spécialistes : Demi-victoire des patients en Cour d'appel : La Presse
- Des cliniques sans médecin : Le 24 heures
- Jewish Hospital – Refus patients à l'extérieur de l'île de Montréal : CTV
- Journal de Montréal personne âgée morte corridor d'hôpital
- 98,5 erreurs médicales
- Accès à l'hôpital Royal Victoria lors d'une urgence en plein match des Alouettes : CBC tv
- Vieillesse de la population : Radio Canada radio
- Commission permanente des programmes : CBC télé
- Couche souillée et brûlures : Radio Rivière du Loup
- Recours collectif hôpital Lachine : CBC radio
- Rapport de l'Institut de la gouvernance sur le réseau de la santé : Radio Canada
- Radio Canada radio. Réforme Barrette
- Radio Canada télé. Réforme Barrette
- Le prochain ministre saura-t-il réformer le système? Le Devoir Santé :
- Séjour moyen en salles d'urgence : La Presse :
- Près d'un milliard \$ en primes et en heures supplémentaires : Journal de Montréal
- La Presse : Laboratoire d'ecstasy démantelé
- Un nouveau rapport préconise l'abolition des agences de santé : Radio-Canada
- Un ministre de la santé aux mains liées? Cyberpresse Actualité
- Un handicapé s'enlève la vie parce qu'il refuse qu'on le sorte de son logement adapté : 98,4 FM avec Isabelle Maréchal :
- Soins palliatifs: un mort dans un local de rangement. Site Canoe
- Tragédie de l'Isle-Verte : CBC Radio-Canada avec Kate Mc Gillinary

- Le ministre de la Santé, Gaétan Barrette promet une véritable révolution dans les soins de santé. On a déjà entendu ça. Croyez-vous que la réforme Barrette améliore le système? Radio 98,5 avec Isabelle Maréchal
- Réforme du réseau de la santé : Les patients veulent être entendus : La Presse :
- Réforme en santé : Les patients réclament un droit de parole : Le Devoir :
- Patient's rights group concerned about new health reform : CJAD 800 AM :
- Des groupes de patients appuient la réforme proposée par le ministre Barrette : Magazine l'Actualité Web :
- Réforme Barrette : Les patients exigent d'être consultés : La Nouvelle Union :
- Des groupes de patients appuient la réforme Barrette : 98,5 FM :
- À la défense de la réforme Barrette : TVA Nouvelles :
- Patients groups demand seat at table of health reforms : La Gazette :
- Réforme Barrette : Les patients exigent d'être consultés : La voix du Sud :
- Réforme de la santé : Des groupes de patients veulent être entendus : 98,5 Avec Benoît Dutrizac
- Un organisme souhaite que Barrette mette son poste en jeu : NRJ Gatineau :
- Réforme Barrette : les patients veulent la création d'un comité national Profession santé :
- Personne âgée morte dans un entrepôt à l'hôpital : TVA
- Conférence de presse, coalition des associations de patients : TVA
- La Cour suprême n'entend pas l'appel de la Fédération des médecins spécialistes par la presse canadienne
- Le Conseil pour la protection des malades salue la fin d'une saga judiciaire : Le Courrier Parlementaire :
- Les médecins spécialistes devront indemniser les patients par Amélie Daoust-Boisvert : Le Devoir :
- FMSQ : La Presse
- Personne infectée à Santa Cabrini : CJAD
- Personne morte dans entrepôt d'hôpital : National Post
- Le projet de loi 10 sème la grogne : Journal de Montréal par Caroline Paillez
- Accès à un médecin: Barrette et la CAQ accusés de négliger la situation : Le Soleil de Québec, par Pierre Pelchat :
- FADOQ avec Mme Brigitte Roussy
- Clinique de fertilité : CJAD,
- Dialyse : La Tribune Baie Comeau,
- Résidente agressée physiquement et morte : RDI Sherbrooke
- Urgences : 98,5
- Pas de bains en 9 mois : Radio 9 à Montréal
- Fourniture payante en hôpital : RDI Saguenay.
- Projet de loi 20 : RDI 24/60.
- Personne lourdement handicapée souhaitant demeurer chez elle : Journal de Montréal
- Dame attend 19 mois pour voir un spécialiste pour son sein : Unique FM Québec.

LES RECOURS COLLECTIFS

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

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

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, M^e Bernard-Luc Charron et M^e 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 1000,00 \$ 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 Conseil pour la protection des malades est déçu de la décision de la Cour d'appel du Québec qui exclut des milliers de patients du dédommagement réclamé mais salue tout de même le message envoyé aux médecins

Lorsqu'il a appris la décision de la Cour d'appel dans la cause qui concernait près d'une dizaine de milliers de patients, le Conseil pour la protection des malades s'est dit déçu de la décision du 10 mars 2014 concernant son recours collectif intenté contre la Fédération des médecins spécialistes du Québec (ci-après « la FMSQ »). Cette décision favorable à quelque 3 300 patients suite aux représentations effectuées par le CPM devant la Cour supérieure en 2010, refuse par ailleurs à des milliers d'autres patients le droit d'être

dédommagés suite aux journées de grève tenues par les médecins spécialistes en 2002 et 2003.

« Dans cette affaire, rappelle M^e Paul G. Brunet, président et porte-parole, les patients avaient fait les frais d'annulations systématiques d'interventions médicales et de rendez-vous médicaux, à des fins purement syndicales. La décision de la Cour d'appel confirme en partie notre victoire en Cour supérieure et envoie un message clair aux professionnels de la santé : prendre les patients en otage, c'est une faute et vous devrez en assumer les conséquences. »

Dans cette optique, il s'agit donc de la confirmation par la plus haute cour du Québec que lorsque, dans le réseau de la santé, des groupes de travailleurs, soient-ils même des médecins spécialistes, décident d'actions qui empêchent les patients de recevoir des soins, ces gestes peuvent être générateurs de responsabilité civile.

Après avoir bien étudié la décision rendue par la Cour d'appel, le conseil d'administration du CPM et ses procureurs ont évalué l'opportunité ou non de porter la décision en appel devant la cour suprême du Canada. Vu certains risques que posaient un recours à la Cour suprême et vu le délai supplémentaire auquel plus de 3 000 patients auraient encore été confrontés avant d'être enfin indemnisés, le conseil d'administration du CPM a pris la décision de ne pas interjeter appel dans le dossier.

Les patients devraient donc pouvoir demander et recevoir sous peu l'indemnité accordée par la Cour, soit environ 250 \$ chacun, plus les intérêts légaux.

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 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 M^e Bernard Luc Charron et M^e 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 ou, encore, l'offrait en guise d'option et à des conditions jugées trop restrictives. Au chapitre des conditions rencontrées, on compte notamment :

- le mélange des vêtements de couleur avec les vêtements 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 lavés dans certains CHSLD ;
- que le lavage des vêtements personnels n'est réalisé, d'un centre à l'autre, qu'une fois par toutes les deux semaines, voire une fois toutes les 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 qui 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.

RÈGLEMENT HORS COUR HISTORIQUE CONCERNANT LES FRAIS DE BUANDERIE EN CHSLD POUR QUELQUES CENTAINES DE RÉSIDENTS ET LE CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES

Le Conseil pour la protection des malades et la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec (FCURQ) sont fiers d'annoncer et de rappeler qu'un règlement hors cour est intervenu dans le cadre du deuxième recours collectif que le CPM et des usagers avaient dû prendre pour faire respecter leurs droits dans une soixantaine d'autres CHSLD publics et privés du Québec. En effet, quelques centaines de résidents de ces centres et leurs familles pourront donc réclamer 40 \$ par mois pour le lavage de leurs vêtements personnels qu'ils ont dû payer à l'établissement et 30 \$ par mois si le lavage avait plutôt été fait par la famille ou des proches. Les indemnités représentent environ un million de dollars (1 000 000,00 \$) pour les réclamants.

Le caractère historique du règlement tient notamment au fait que, pour la première fois, les CHSLD publics et privés ont convenu avec le CPM d'une **politique sur le lavage des vêtements personnels** des usagers en établissement qui pourra s'appliquer à tous les CHSLD publics et privés au Québec. La politique fera aussi l'objet d'un sondage sur la satisfaction des usagers dans les mois suivant l'entente et le CPM y aura accès pour des fins de suivi et de mesures correctrices, le cas échéant.

Nous invitons les usagers qui sont interpellés par le sujet, de communiquer avec le Cabinet Roy Larochelle Avocats inc. aux coordonnées suivantes :
338, rue Saint-Antoine Est - Bureau 300 - Montréal (Québec) H2Y 1A3
Téléphone : [\(514\) 866-3003](tel:5148663003) - Télécopieur : [\(514\) 866-2929](tel:5148662929) - www.roylarochelle.com

Autre élément important à souligner est le fait que, contrairement au premier recours qui conduisit à un taux de réclamation d'environ 21 % chez les usagers, le règlement intervenu permettra un taux de réclamation de plus de 40 %, compte tenu notamment de la simplification du mode de réclamation accepté.