RAPPORT ANNUEL 2022

Conseil pour la protection des malades

PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2022 de la Corporation tenue le 2 juin 2022 au Centre St-Pierre, 12600 rue Panet, Montréal.

Participantes et participants

Mesdames Alice Roussel
Céline Dauphinais
Chantal Goupil
Claire Morin
Denise Juneau
Diane Brodeur
Éliette Lévesque
Emmanuelle Richard
Ginette Boisvert
Ginette Desmarais
Hélène Tremblay
Huguette Tremblay
Janet Parento
Karolle Duchesneau
Madeleine Chabot
Maryse Cutbert
Marielle Raymond
Micheline Boucher Granger
Nancy Piché
Nicole Hébert Trottier
Nicole Johnson
Nicole Pellerin
Seetas Ramdass
Stéphanie Yanakis
Suzanne Desbiens
Thérèse Raby

Messieurs Daniel Gagné
Daniel Pilote
Lucio D'Intino
Mario Di Carlo
Paul Brunet
Pierre Hurteau
Simon Cardinal
Yves Lapensée

34 participantes et participants.

1.- OUVERTURE DE L'ASSEMBLÉE ET VÉRIFICATION DU QUORUM

Le quorum est constaté et le président déclare l'assemblée ouverte à 13 heures.

2.- MOT DE BIENVENUE DU PRÉSIDENT

Me Paul Brunet souhaite la bienvenue aux participantes et participants, présents physiquement ou virtuellement. Il remercie les membres pour leur fidélité, leur loyauté au CPM tout en indiquant que ce dernier se dirige fièrement vers son 50e anniversaire.
Il rappelle que plusieurs causes sont en travail présentement et que malgré un faible nombre de ressources, le CPM continue son travail acharné comme l'a fait son fondateur, Claude Brunet.

3.- LECTURE DE L'AVIS DE CONVOCATION

Les membres ont reçu et pris connaissance de l'avis de convocation et sur une proposition de madame Claire Morin, appuyée par madame Micheline Boucher-Granger et résolue à l'unanimité, l'assemblée renonce à sa lecture par la secrétaire.

4.- LECTURE ET ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

Après lecture du projet d'ordre du jour, sur proposition de madame Nicole Trottier, appuyée par monsieur Pierre Hurteau, l'ordre du jour est adopté à l'unanimité, tel que présenté.

5.- LECTURE ET ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 2 JUIN 2021

Me Paul Brunet trace à grands traits les principaux sujets traités lors de la rencontre, signalant au passage le nombre de participants, l'exercice financier se terminant le 31 mars 2021, le SACAIS et sa demande de documents pour octroi de subvention. Me Brunet signale, au point 6 du procès-verbal, que les défibrillateurs sont très présents dans les arénas mais qu'en CHSLD, ce n'est pas aussi évident…
En suivi au procès-verbal, de nombreux commentaires sont émis par les membres de l'assemblée :

-Madame Marielle Raymond signale qu'un ajout de présence doit être fait à l'endroit de monsieur Gilbert Blachon; la correction sera apportée.
-La situation financière du CPM
-L'équipe du CPM
-L'Alerte Silver dont le dossier est réactivé, avec publicité dans les médias
-La Charte des droits des comités des usagers et de résidents
-La rémunération des bénévoles siégeant à des comités des CISSS et CIUSSS

Sur proposition de monsieur Daniel Gagné, appuyée par madame Janet Parento, le procès-verbal de l'assemblée générale du 2 juin 2021 est adopté à l'unanimité.

6.- PRÉSENTATION ET ADOPTION DES ÉTATS FINANCIERS AUDITÉS 2021-2022.

Les auditeurs externes, BFR Comptables Professionnels Agréés, sont représentés par monsieur Vincent Gagnon, en vidéoconférence. Il dépose et explique le rapport financier vérifié pour l'exercice 2021-2022. Il attire l'attention sur les points suivants :

-L'opinion avec réserve concernant les dons est émise, étant impossible de vérifier l'intégralité de façon satisfaisante.

-Les notes et renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers

-Les produits et les charges démontrent un déficit d'opération de 36,603,00 $ pour l'année financière 2021-2022.

Il est proposé par madame Ginette Desmarais, appuyé par madame Nicole Johnson et résolu à l'unanimité d'adopter les états financiers 2021-2022, tels que présentés par monsieur Vincent Gagnon de la firme BFR Comptables Professionnels Agréés.

7.- RENOUVELLEMENT DU MANDAT DES AUDITEURS EXTERNES

Sur proposition de madame Micheline Boucher-Granger, appuyée par monsieur Pierre Hurteau, il est résolu à l'unanimité que les auditeurs externes BFR CPA soient nommés pour l'année financière 2022-2023.

8.- LECTURE ET ADOPTION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2021-2022

Me Paul Brunet présente le rapport des activités de l'année 2021-2022. Le document est joint en annexe. En parcourant le document, Me Brunet répond aux questions d'éclaircissements et aux commentaires présentés par les membres de l'assemblée.

Il est proposé par madame Nicole Pellerin, appuyé par madame Claire Morin et résolu à l'unanimité d'adopter le rapport annuel d'activités 2021-2022 du Conseil pour la protection des malades.

9.- LECTURE ET ADOPTION DU PLAN D'ACTIONS 2022-2023

Me Paul Brunet présente le plan d'action 2022-2022 du CPM; le document se retrouve en annexe du procès-verbal.

Le Conseil pour la protection des malades est et demeure une référence incontournable, avec plus de 200 comités affiliés et ses 230 membres bénéficiant du service de Protection Santé. Plus de 300 présences médiatiques ont été réalisées en 2021-2022, ce qui en fait une présence régulière dans les différents médias.

Les membres de l'assemblée générale commentent le plan d'action 2022-2023 et apportent des suggestions quant aux moyens à privilégier pour sa réalisation : conférences, offres de nouvelles formations, etc. Le conseil d'administration du CPM sera mis à contribution par la représentation de ses membres dans toutes les régions du Québec. Le CPM sera présent pendant la prochaine campagne électorale…

Il est proposé par madame Nicole Trottier, appuyé par madame Micheline Boucher-Granger et résolu à l'unanimité d'adopter le plan d'actions 2022-2023, tel que présenté.

10.- PRÉSENTATION PAR ME CÉLINE DAUPHINAIS : 3e tournée téléphonique

Me Céline Dauphinais est invitée à présenter les résultats de la première partie de sa 3e tournée téléphonique réalisée auprès des présidences des comités des usagers et de résidents affiliés au CPM; elle souligne qu'il a été encore difficile au cours de la dernière année de rejoindre les personnes concernées, considérant les effets de la pandémie de la COVID-19 qui ont encore été présents en 2021-2022 :

-Plusieurs comités sont « en panne », en recrutement et en remise en forme, éprouvent des difficultés dans la reprise de leurs activités

-Des comités n'ont toujours pas retrouver accès à leurs locaux utilisés pour la gestion de la COVID-19

-Depuis le colloque de 2016, le développement des soins bucco-dentaires progresse très lentement et l'offre de ce service est à géométrie variable dans les différentes installations; il en est de même pour les soins de pieds des résidents.

Lorsque le rapport final de la 3e tournée sera terminé, il sera déposé au CPM.
Les questions posées par Me Dauphinais portaient sur les sujets suivants :

-Les équipements à la disponibilité des comités
-La marge de manœuvre des comités
-La défense des droits collectifs
-Le régime des plaintes
-L'alimentation des résidents
-L'hygiène et la propreté
-Les problèmes les plus importants dénoncés par les comités.

Après discussions et échanges avec Me Dauphinais, il est proposé par madame Claire Morin, appuyé par madame Nicole Pellerin et résolu à l'unanimité d'accepter le rapport de la 1ère partie de la troisième tournée téléphonique 2021-2022 effectuée auprès des présidentes et présidents des comités des usagers et de résidents par Me Céline Dauphinais.

11.- PRÉSENTATION ET ADOPTION D'UN AMENDEMENT À L'ARTICLE 17 DU RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU CPM

Me Paul Brunet fait part à l'assemblée de l'ajout d'un paragraphe à l'article 17 du Règlement de fonctionnement du CPM, adopté par le conseil d'administration le 18 août 2021, au point 4 de l'ordre du jour de la rencontre, dont voici l'extrait :

« Le conseil d'administration peut autoriser qu'un administrateur soit rémunéré lorsque ce dernier, outre ses fonctions au sein du conseil d'administration, offre et rend des services à l'organisme relié à sa profession, à son métier ou à son occupation, en autant que ladite rémunération soit faite à la valeur du marché.

Proposition présentée par madame Claire Morin, appuyée par madame Micheline Boucher-Granger et adoptée à l'unanimité. »

Il est proposé par madame Ginette Boisvert, appuyé par monsieur Daniel Gagné et résolu à l'unanimité d'adopter l'amendement apporté à l'article 17 du Règlement de fonctionnement du CPM tel que recommandé par le conseil d'administration lors de sa rencontre du 18 août 2021.

12.- RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE D'ÉLECTION

La présidente d'élection en présence virtuelle, madame Marielle Raymond, ne peut présenter son rapport, dû à des difficultés techniques. Me Paul Brunet en fait donc la présentation; alors que 14 postes sont prévus au conseil d'administration, 12 sont présentement occupés et 2 régions n'ont pas de représentants, soit Québec et Côte-Nord. Aucune candidature n'a été soumise provenant de ces régions. Le conseil d'administration est donc en statu quo quant à ses administrateurs.
Madame Eliette Lévesque du comité des usagers Haute-Côte-Nord/Manicouagan se dit intéressée à s'impliquer au conseil d'administration du CPM. Me Brunet l'invite à lui fournir ses coordonnées et le conseil d'administration donnera suite. Le recrutement se poursuit pour la région de Québec.

13.- AFFAIRES NOUVELLES

Me Paul Brunet invite les membres à échanger sur des préoccupations :

-Services offerts aux anglophones-allophones et francophones : situations dénoncées dans différentes installations; les citoyens doivent être en mesure de recevoir les soins et services selon leurs langues respectives, avec des services d'interprètes. Dans certaines situations, autant les francophones que les anglophones-allophones sont lésés dans leurs droits. Le CPM doit être informé de ces situations pour faire respecter les droits par les instances concernées.

-Difficultés d'approvisionnement de denrées alimentaires dans les centres d'hébergement qui s'ajoutent à la qualité des services alimentaires des résidents

-Rappel de la lettre à envoyer aux ministres et députés par les comités des usages et de résidents. La lettre sera renvoyée aux personnes concernées en prévision de la campagne électorale de l'automne prochain.

14.- LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

Me Paul Brunet salue et remercie les membres de l'assemblée générale pour leur collaboration, leur implication et leur loyauté à l'endroit du CPM.
À 15 h 15, sur proposition de madame Nicole Johnson, appuyée par madame Ginette Desmarais, Me Paul Brunet procède à la levée de l'assemblée.

_____ _____

Me Paul Brunet, président-directeur général Ginette Boisvert, secrétaire

Adopté à l'Assemblée générale annuelle des membres le…….

Conseil pour la protection des malades

PLAN D'ACTION

CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES

2022-2023

Conseil pour la protection des malades

Objectif stratégique général

Maintenir la position du CPM comme PRINCIPAL MILITANT pour les droits des usagers et être LA RÉFÉRENCE INCONTOURNABLE en matière de santé au Québec auprès des autorités et du public.

Activités

a. Être LA voix des usagers et des comités

b. Réunir les CUCI pour les affilier (avant le 15 octobre)

c. Continuer les efforts de recrutement des comités, chacun, chacune dans nos régions respectives

d. Partager et promouvoir le militantisme pour la défense des droits des usagers

Conseil pour la protection des malades

MOYENS ET ÉCHÉANCIER

a. Présence médiatique. Protection Santé. Tournée téléphonique des comités. Faire remonter les doléances des comités et des usagers aux directions et au MSSS. En continu.

b. Offre de formations du CPM. Soutenir la demande d'augmenter les budgets des comités. En continu.

c. Planifier une rencontre avec les CUCI afin de promouvoir leur affiliation au CPM. Au printemps ou à l'automne.

Conseil pour la protection des malades

Objectifs spécifiques

1. Participation à la refondation du système de santé

Activités

a) Soutenir le projet de loi sur les soins de longue durée déposé au MSSS par le CPM.

b) Demander de meilleurs soins à domicile qui incluent les soins médicaux et infirmiers.

c) Demander des modifications aux Plans régionaux des effectifs médicaux (PREM) pour une distribution équitable, qui tienne compte des besoins locaux réels.

Moyens et échéancier

Interventions médiatiques en continu

Suivi auprès des comités eu égard à la lettre type (soins à domicile)à envoyer aux députés à la suite du mini-colloque de novembre 2021. Au printemps ou en septembre.

Rencontres avec le ministre de la Santé et son cabinet. En continu

Conseil pour la protection des malades

Objectifs spécifiques

2. la pérennité financière de l'organisme, notamment en se prémunissant contre des coupes provenant des ministres en poste. Demande pour un financement adéquat et stable du CPM (art. 337 al. 1 LSSSS).
3. Continuer à œuvrer pour une gouvernance au CPM qui comprenne une représentation de toutes les régions du Québec et de la diversité socioculturelle du Québec; y compris les groupes/personnes marginalisées.

Activités/Moyens/Échéancier

M. Brunet sera plus impliqué dans le projet d'amélioration du financement permanent du CPM, mis sur pied par la Fondation Claude-Brunet, lequel financement stagne et est insuffisant depuis au moins 10 ans. Préparation du 50e anniversaire du CPM. En continu

Projet de tenir une réunion avec les comités des usagers des Centres Jeunesse

Conseil pour la protection des malades

Objectifs spécifiques

4. Faire valoir les positions du CPM auprès des partis politiques en vue des prochaines élections provinciales, et les défendre ensuite auprès du gouvernement élu
5. Participer à la promotion du patient partenaire
6. Demande au gouvernement de sursoir à l'application du protocole de triage aux soins intensifs vu le caractère discriminatoire d'une bonne partie du document, observé par la CDPDJ
7. Demande de précisions au sujet du nouveau Guide de priorisation des hospitalisations du MSSS

Activités/Moyens/Échéancier

Définir les priorités (à communiquer)

MERCI

Conseil pour la protection des malades

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

SACAIS

Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

AU 31 MARS 2022

1. ÉDUCATION POPULAIRE (formations, participations à divers colloques, congrès) :
   - Organisation et tenue d'un colloque virtuel (10-11-2021), traduction simultanée français-anglais, et conversations écrites simultanées pour mal entendants, sur l'avenir des soins de longue durée et des soins à domicile, 100 participants
   - Ajout site internet CPM, capsules pourquoi s'affilier ou s'abonner au CPM
   - Envois mensuels de CPM Express, notes informatives aux comités et membres sur diverses questions reliées aux droits aux soins et services
   - Rencontre avec 30 personnes, membres des comités d'usagers et de résidents du CIUSSS Mauricie-Centre du Québec, diverses questions et problématiques abordées
   - Tournée téléphonique biannuelle auprès des centaines de comités d'usagers et de résidents
   - Tournée publicitaire (radio) dans diverses régions du Québec
   - Réunions avec divers Comités usagers centraux intégrés des CIUSSS et CISSS , CUCI (CUCI Québec nord, CUCI Montérégie Est)

relativement aux problématiques rencontrées dans toutes les régions du Québec

- Organisation d'une conférence de la Commissaire à la santé, Mme Joanne Castonguay
- Diverses formations présentées aux comités d'usagers et de résidents sur:
    - Le droit aux soins en lien avec les niveaux de soins et les directives anticipées de soins de fin de vie (20 personnes)
    - Le vrai rôle des comités d'usagers et de résidents
    - Les niveaux de soin et les droits des usagers

2. ACTIVITÉS POLITIQUES (et juridiques) non partisanes (rencontres communautaires, avec ministres, autres)
    - Suivi auprès de la Commission des droits, 53 plaintes de résidents en CHSLD suite à la 1ère vague Covid pour exploitation des personnes âgées et violation des droits humains
    - Suivi auprès des procureurs du CPM, action collective pendante devant la Cour supérieure du Québec, interrogatoires des représentants du CPM
    - Démarrage des travaux préliminaires en vue du 50e anniversaire du CPM
    - Participation aux consultations de la Commission spéciale sur l'évolution de la Loi concernant les soins de fin de vie
    - Rencontres virtuelles et entretiens avec représentant Québec solidaire, Parti québécois et CAQ, priorités du CPM en matière de soins et de soins de longue durée
    - Rencontre virtuelle avec la Vérificatrice générale du Québec, observations sur la gestion de la 1ère vague Covid au Québec
    - Appui au docteur Roper, poursuite contre le gouvernement du Québec, ajustement des PREM (plans régionaux d'effectifs médicaux)

- Documentation, dossier volumineux, dépôt d'une plainte pour négligence criminelle (SQ) contre les personnes en autorité au gouvernement lors de la 1ère vague Covid
- Rencontres régulières avec ministre de la santé ou son cabinet, divers dossiers, problématiques vécues par les usagers et questions du CPM ainsi que son Plan en santé
- Collection de 15 histoires d'horreur soumises par des usagers ou leurs proches, lors de la 1ère vague Covid
- Plainte, demande de suivi auprès du Tribunal du travail, suite à diverses annonces de grèves spontanées (illégales) de certains groupes de soignants
- Suivi dossier criminel ressource d'hébergement, région Saguenay
- Préparation d'un mémoire à l'enquête de la coroner Me Géhane Kamel, sur les manquements commis par les autorités gouvernementales lors de la première vague de la Covid, de janvier à avril 2020
- Appui à la Fédération des CAAP pour que ceux-ci puissent prendre et traiter des plaintes des locataires de RPA
- Lettres aux ministres provincial et fédéral de la santé, inquiétudes du CPM face aux projets :
    - de création d'un Conseil du médicament, face au risque d'abandon des protocoles d'essais cliniques (ex. : recherche sur les cancers), actuellement gratuits pour des patients affligés de maladies rares;
    - de création d'un régime d'assurances mixte de médicaments sans avoir consulté les patients sur ses modalités d'application

3. MOBILISATION SOCIALE (assemblées générales, entretiens publics, panel, Salons, interventions médias) :
    a. Tenue de l'assemblée générale annuelle des membres de la corporation du Conseil pour la protection des malades (60

personnes, en virtuel) et adoption de divers documents importants dont les états financiers audités, le plan d'action 2021-2022 et la nouvelle charte des droits des comités des usagers et de résidents

b. Communiqué média sur le refus du racisme dans le réseau de la santé comme dans la société en général
c. Communiqué média sur les horreurs rapportées dans les Résidences intermédiaires et Résidence pour personnes âgées, ces derniers temps (post-Covid) et demande d'intervention du gouvernement, projet de nouveau recours collectif
d. Participation à l'enquête du Journal Le Devoir sur la maltraitance à la Résidence intermédiaire Argyle de Saint-Lambert
e. Participation commune avec la FADOQ, sortie publique, communiqué conjoint, sur l'avenir des soins à domicile incluant des soins médicaux
f. Tenue par le CPM et le Comité d'usagers du CIUSSS du Centre-Ouest- de-l'île-de-Montréal d'une conférence de Mme Joanne Castonguay, commissaire à la santé et au bien-être du Québec sur Le devoir de faire autrement dans le réseau de la santé, suite à la crise sanitaire, 111 participants
g. Diverses entrevues médias, communiqués, commentaires publics sur :
    i. Situation critique dans les urgences du Québec et histoires tragiques dans certains hôpitaux
    ii. Lits réservés pour les soins de fin de vie, utilisés à d'autres fins
    iii. Pénurie d'infirmières, pourquoi ne pas se faire aider par les étudiant(e)s en nursing comme en l'année 2 000; et les infirmières praticiennes, qu'attendons-nous pour les utiliser à la hauteur de leurs connaissances ?
    iv. La pénurie de médecins, la dénonciation faite par le premier ministre

v. La fermeture partielle de l'hôpital général de Lachine, le 14 e meilleur hôpital au Canada
vi. Bris de services en diverses régions, Abitibi, Côte-Nord et autres
vii. Appui au gouvernement pour la vaccination obligatoire
viii. Le DPCP ne déposera aucune accusation criminelle contre personne suite à l'hécatombe survenue dans les CHSLD et RPA lors de la 1ère vague Covid
ix. Commenter le rapport préliminaire de la Commissaire à la santé Mme Castonguay
x. Appui et commenter l'obtention d'un logement autonome pour une personne lourdement handicapé
xi. Commenter la nouvelle : 1,5 milliard $ de trop payés aux médecins
xii. Communiqué racisme mis au jour à l'hôpital de Joliette envers la communauté autochtone
xiii. Participation à diverses émissions, 24-60, midi-info, LCN et autres, état du réseau de la santé
xiv. Commenter le report de la date de vaccination obligatoire chez les soignants
xv. Appui à plusieurs comités devant des fermetures radicales, sans égard aux lieux et personnes infectées de la Covid, enfermant inutilement des résidents dans des zones non problématiques, et créant plus d'angoisse et de dépression chez ceux-ci
xvi. Représentations diverses pour que des personnes handicapées aient accès aux tests PCR vu que plusieurs d'entre elles ne peuvent s'administrer seules le test rapide;
xvii. Sensibilisation chez les personnes refusant le vaccin Covid à l'effet qu'elles constituent pratiquement 50 % des patients dans les soins intensifs des hôpitaux et

empêchent ainsi, de par leur choix, des patients vaccinés de recevoir les soins intensifs qu'ils requièrent;

xviii. Sensibilisation auprès des autorités médicales sur le fait que, en opérant autant de délestage et de reports de chirurgies, celles-ci empêchent des patients gravement malades de recevoir des soins aussi vitaux que ceux qui seront admis pour la Covid

xix. Budget 2022-2023 du gouvernement de la CAQ, pour un financement adéquat du réseau et conditions pour les ententes avec des centres médicaux privés spécialisés pour diminuer les listes d'attente en chirurgie

xx. Dénonciation de la cessation des cliniques sans rendez-vous au nom de la centralisation des rendez-vous (PL 11 et départ à la retraite de médecins)

h. Participation à diverses consultations :

i. Gouvernement fédéral (Secrétariat Aînés et Emploi et Développement social Canada), observateur, définir la maltraitance faite aux aînés

ii. Gouvernement du Québec, évolution de la Loi sur les soins de fin de vie

iii. Gouvernement du Québec, révision du système d'information sur la santé des Québécois (PL 19)

iv. Gouvernement du Québec, PL 101, amélioration des dispositions pour contrer la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, adoption de l'article sanctionnant tout auteur de maltraitance envers les personnes vulnérables (article CPM, jeudi 28 octobre 2021)

v. Rencontre informelle, petit comité de jeunes professionnels, pourquoi le CPM n'est pas connu des jeunes;

vi. Représentations au ministre de la santé au sujet du PL 19, renseignements en santé

vii. Dépôt mémoire CPM sur le Projet de loi 11, amélioration des soins de première ligne
viii. Réaction au projet de la ministre des aînés de confier un mandat d'étude à l'Institut d'hôtellerie concernant la qualité des repas en CHSLD

3. REPRÉSENTATION DE PERSONNES, DE GROUPES ET DE COMITÉS D'USAGERS RELATIVEMENT À DIVERSES PROBLÉMATIQUES VÉCUES DANS LE RÉSEAU DE LA SANTÉ :
    a. Participation et diverses réunions dans le cadre des consultations tenues par le ministère de la santé en matière de services et soins préhospitaliers d'urgence (Comité national de transformation des services préhospitaliers d'urgence), Commissaire à la santé (événements reliés à la Covid survenus dans le réseau de la santé)
    b. Divers entretiens avec des représentant(e)s du ministère de la santé en matière de soins ou de services non prodigués à des usagers
    c. Plusieurs communications avec des représentants de comités d'usagers et de résidents, recommandation d'actions à prendre, avis juridiques divers (travaux de rénovation demandés dans un établissement; qui peut entrer visiter un proche durant la Covid; les comités peuvent-ils entrer pour faire leur travail ? formulaire illégal de consentement général aux soins, etc.)
    d. Divers communiqués sur des sujets touchant le réseau de la santé, les patients d'hôpitaux et résidents de CHSLD, RI et RPA (racisme, maltraitance endémique)
    e. Lettre adressée à tous les PDG du réseau de la santé les enjoignant d'insérer dans leurs plans d'action les éléments reliés au combat contre la maltraitance

f. Échanges avec la Commission des droits de la personne sur un suivi pour la cinquantaine de dossiers de plaintes pour violation des droits humains et exploitation, abus chez les personnes âgées CHSLD et RPA (art. 48 Charte), Covid 1ère vague
g. Plusieurs échanges avec le bureau de la Coroner, en vue du témoignage de Me Brunet du CPM (4 novembre 2021 Palais de justice Québec) sur ses observations de la gestion de la Covid, 1ère vague
h. Intervention auprès de diverses autorités gouvernementales et hospitalières pour une climatisation ou ventilation adéquate et gratuite, particulièrement en période de canicule
i. Demande à CAA Québec pour une offre de dépannage des personnes devant se déplacer en tri ou quadriporteurs
j. Traitement de diverses plaintes d'usagers :
    a. Transport adapté et langage injurieux du chauffeur envers une usagère
    b. Droit au sommeil des résidents et devoir d'ajustement du personnel et non l'inverse
    c. Plainte à Élections Canada, personnel du scrutin oeuvrant dans des établissements de soins, non vaccinés
    d. Suivi avec comité des usagers, problèmes de gestion, hôpital Anna-Laberge
    e. Demande pour des soins plus humains en divers CHSLD et RPA
    f. Plainte au CUSM, droit à un rapport médical en français, au Québec
    g. Encore d'autres plaintes pour avoir accès au dossier médical d'un usager ou d'un proche
    h. Plainte et accompagnement auprès de divers usagers concernant la perte (ou le vol) de biens et objets personnels, en hôpital mais surtout en CHSLD (cellulaire, appareil-photos, appareils auditifs, dentiers, cd, etc.)

i. Interventions auprès de la ministre des aînés sur l'isolement injustifié de résidents de CHSLD vaccinés et Covid négatifs
j. Réaction à l'offre à des usagers du Réseau de la santé, de chambres sans fenêtre
k. Réaction au Guide de priorisation des hospitalisations, opération de délestage durant la 5e vague Omicron, passer des soins A + à des soins B;
    1. Interpellation des Ordres professionnels
l. Réaction au projet du gouvernement d'imposer la vaccination au personnel soignant dans le Réseau de la santé
m. Réaction au projet du gouvernement d'imposer une taxe santé aux personnes qui refusent de se faire vacciner

4. REPRÉSENTATION DE PERSONNES, DE GROUPES ET DE COMITÉS D'USAGERS RELATIVEMENT À DIVERSES PROBLÉMATIQUES VÉCUES DANS LE RÉSEAU DE LA SANTÉ
    a. Problématique persistante pour la climatisation ou la ventilation des chambres en CHSLD
    b. Revendications, entretiens avec la ministre Blais et son cabinet
    c. Réception et traitement de plusieurs plaintes de patients, de résidents ou de proches, en hôpital, en CHSLD et en soins à domicile pour maltraitance, mauvais soins ou services, ou absence de soins ou de services
    d. Comparution et présentation le 4 novembre 2021 des doléances des usagers et familles lors de l'hécatombe de la 1ère vague Covid, entre janvier et mars 2020 auprès de la coroner Géhane Kamel

Équipe du Conseil pour la protection des malades

- Me Paul G. Brunet, président-directeur général
  Président du conseil d'administration – Montréal
- M. Pierre Hurteau, vice-président
  Comité des usagers affilié
  Comité des résidents du CHSLD Camille-Lefebvre - Lachine
- Mme Micheline Boucher-Granger, trésorière
  Membre cooptée – Laval
- Mme Ginette Boisvert, secrétaire
  Comité des usagers affilié
  Centre d'hébergement Christ-Roi – Mauricie et Centre du Québec
- Mme Nicole Johnson, administratrice
  Membre cooptée – Gaspésie
- Mme Marielle Raymond, administratrice
  Comité des usagers affilié
  Centre hospitalier régional du Grand-Portage – Rivière-du-Loup
- M. Daniel Pilote, administrateur
  Membre coopté – St-Jean-sur-Richelieu
- Mme Nicole Trottier, administratrice
  Membre cooptée – Abitibi-Témiscamingue
- Mme Seeta Ramdass, administratrice
  Comité des usagers affilié
  Centre Universitaire de Santé McGill (CUSM) – Montréal
- Mme Ginette Desmarais, administratrice
  Comité de résidents affilié
  Hôpital et centre d'hébergement d'Youville – Sherbrooke
- Mme Claire Morin, Administratrice
  Comité des usagers affiliés
  Hôpital de Chicoutimi – Saguenay
- Mme Francine Leroux,
  présidente
  Comité des usagers affilié Lac-des-Deux-Montagnes

3565 Rue Berri suite 230

MONTRÉAL Qc

H2L 4G3

514-861-5922

info@cpm.qc.ca

Tournée téléphonique (1) 2022

Me Céline Dauphinais

I) Équipements à la disponibilité des comités

1. Lieu de travail minimal, si local attitré:
   a) Très petit local, souvent impossible de s'y réunir;
   b) Salles de conférence empruntées ou même louées;
   c) Local la plupart du temps partagé, souvent avec CU.
2. Pour beaucoup, suite à la pandémie: travail à domicile avec équipement personnel.
3. Souvent le CU partage, en plus de ses ressources matérielles, son personnel, tel que la personne-ressource.
4. Souvent l'administration de l'établissement partage son matériel clérical, ordinateur, imprimante, classeurs, de même que son adjointe administrative…
5. Parfois les comités doivent emprunter absolument toutet ne possèdent rien.
6. Quelques comités privilégiés ont le WIFI et ont accès à Internet.

II) Marge de manœuvre

1. Il n'y a pas de responsable de site dans tous les établissements, ni de direction dans tous les centres hospitaliers, même s'il y a eu amélioration à cet effet;
2. Roulement de gestionnaires;
   - Pas de gestion de continuité;
3. Problème de recrutement des CU/CR; leurs membres siègent de plus en plus sur les postes les uns des autres;

   siéger sur plusieurs comités augmente-t-il la marge de manœuvre?
4. Apport de la personne-ressource de plus en plus important, va au-delà du travail clérical
5. Parfois les CU et CR sont consultés pour la forme seulement;
6. $ du budget antérieur conservé; aidant;
7. La plupart des CU\CR ont des membres qui proches-aidants ou ex proches-aidants; augmente la marge de manœuvre;
8. Les résidents sont souvent trop hypothéqués pour siéger comme membres des CR/CU.

III) Défense des droits collectifs

1. Proches aidants peu, pas ou mal informés. Exclus des établissements pendant la pandémie. Parfois les CIUSSS, les CISSS ont des normes plus sévères que celles du gouvernement pendant la pandémie:

Par exemple: 1 proche-aidant permis au lieu de 2 permis par les normes du gouvernement.

2.En régions éloignées, gros problèmes de pénurie de professionnels de la santé (médecin, médecins spécialistes tels que gynécologues…

3. En régions éloignées, les services de santé sont trop loin pour la population, les spécialités médicales sont réparties entre les régions avec trop de distance;

4.En régions éloignées, les frais de transport ne sont pas remboursés pour se faire soigner d'une région à l'autre;

5. Pas assez d'assouplissement des mesures sanitaires; le confinement prolongé chez plusieurs résidents aînés des dommages colatéraux cognitifs et physiques;

IV) Régime de plaintes

1. Les CR moins impliqués dans le processus de plainte au sein des superstructures des CIUSSS et des CISSS;
2. Dans les faits, les CR et les CU accompagnent souvent le plaignant pour effectuer la plainte;
3. Les suivis des plaintes auprès des CR et des CU ne sont pas systématiques;
   - mieux de travailler de concert avec le CPQS si possible.
4. Lorsqu'il n'y a pas beaucoup de contact avec le CPQS, une bonne stratégie pour développer les contacts est d'établir des liens en invitant le CPQS à l'AGA ou d'autres événements;
5. Parfois les plaintes individuelles se transforment en enjeu collectif si touchent plusieurs résidents ou usagers;

V) Alimentation

Attention particulière dans les CHSLD et CH

1. Aide à alimentation mobilise beaucoup le personnel:
   - Long pour nourrir les résidents, pénurie personnel.
2. Rythme du résident respecté?
3. PAB debout devant résidents pour les nourrir; les résidents doivent avoir assez de temps pour manger – le personnel doit s'adapter aux résidents, pas l'inverse.
4. Pendant la pandémie, beaucoup de résidents n'ont pas mangé à leur faim, et ont souffert de déshydratation.
5. Repas dans les cabarets pas adéquats; peuvent être froids et pas favorables pour les résidents ayant des problèmes cognitifs; mieux plats par plats.
6. Post-pandémie: les cafétérias ou les casses-croûtes dans les établissements ferment plus souvent. Pénurie et roulement de personnel.
7. Même si partout des efforts sont là pour amélioration, les résultats ne sont pas toujours là.

VI) Hygiène et propreté

1. Culottes d'incontinence:
   - manque de temps des préposés;
   - pénurie de personnel;
   - résident/usager incapable de demander;
   - majorité n'est pas changée au besoin, mais par des tournées à heures fixes.
2. Hygiène personnelle:

   a) 1 bain par semaine offert; 2è sur demande, en général;

   b) toilette partielle à tous les jours.

   c) dentisterie: rare que service offert.

VII) Problèmes les plus importants

1. Quotas en matière de personnel dans les CHSLD n'ont pas changé depuis des années, alors que la clientèle est de plus en plus lourde.
2. Depuis la pandémie, les familles et les bénévoles moins présents, accentue la pénurie de personnel.
3. Soins à domicile inadéquats, insuffisants.
4. Manque d'effectifs sur un trop grand territoire en région.
5. Pandémie: délestage des chirurgies.
6. Pandémie: problèmes de santé mentale exacerbé, difficulté de rejoindre psychologues et psychiâtres.
7. Pandémie: perte au plan cognitif et physique des aînés dûes à un trop grand confinement et au manque d'assouplissement des mesures sanitaires.
8. Pandémie: démotivation des CU et des CR parce que pas sur le terrain .
9. Pandémie: recrutement difficile de nouveaux membres aux CU et CR.

Conseil pour la protection des malades Résolution adoptée par le conseil d'administration le 18 août 2021, item 4

Modification du règlement de fonctionnement

Article 17 nouveau paragraphe 2 :

Clause pour services professionnels au CPM

M. Brunet donne des explications sur le projet d'ajouter au Règlement de fonctionnement du CPM, la clause suivante pour services professionnels :
Le conseil d'administration peut autoriser qu'un administrateur soit rémunéré lorsque ce dernier, outre ses fonctions au sein du conseil d'administration, offre et rend des services à l'organisme relié à sa profession, à son métier ou à son occupation, en autant que ladite rémunération soit faite à la valeur du marché.

Mme Morin
Mme Boucher Granger

Adopté