

# COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE

## APPEL À TÉMOIGNAGES

La Commissaire a recueilli les expériences, les points de vue et les pistes de solutions des citoyens et citoyennes pour améliorer les soins et services aux aînés.



**456** témoignages reçus, dont :

- **33 %** proviennent d'employés et employées du secteur de la santé et des services sociaux;
- **29 %** proviennent de personnes proches aidantes ou membres de la famille d'une personne hébergée ou recevant des services de santé ou de services sociaux;
- **75 %** proviennent de femmes;
- **44 %** proviennent des 45 à 64 ans;
- **28 %** proviennent de citoyens résidant à Montréal.

### Les principales vulnérabilités et conséquences de la pandémie qui ressortent des témoignages sont :

- manque de ressources humaines, matérielles et financières dans les milieux de vie;
- structure organisationnelle lourde et complexe du réseau de la santé et des services sociaux;
- maltraitance organisationnelle;
- déconditionnement physique et cognitif et isolement des personnes âgées;
- manque de temps pour s'occuper des besoins essentiels des usagers;
- manque d'accompagnement.

### La Commissaire retient des témoignages reçus que :

- la persistance de problèmes connus de longue date dans les soins destinés aux aînés révèle la présence de failles importantes dans les mécanismes d'imputabilité, de vigie et de responsabilisation de ce secteur;
- la gestion de la première vague de la pandémie a durement aggravé non seulement la santé physique et psychologique des personnes âgées, mais aussi porté atteinte à leur dignité et leur intégrité;
- le manque de personnel, de gestionnaires responsables sur place, de matériel de protection et de médecins dans les milieux de vie montre à quel point ces milieux sont dans l'angle mort de l'offre de soins et de services destinés aux personnes âgées;
- la taille des CISSS et CIUSSS et la structure hiérarchique complexe rendent les communications difficiles et entravent la réactivité des acteurs.

Les propos des répondants et répondantes participeront à une esquisse d'explication générale des résultats de la gestion de la pandémie. Ils orienteront les prochaines étapes de consultation.