

*Mandat sur la performance des soins et services aux aînés - Covid-19*

## **Le Commissaire à la santé et au bien-être publie aujourd'hui un rapport analysant les témoignages reçus dans le cadre de son mandat spécial**

**Québec, le 6 avril 2021.** – Le Commissaire à la santé et au bien-être (CSBE) publie un rapport faisant état de ses constats à la suite de l'appel à témoignages réalisé dans le cadre de son mandat sur l'évaluation des soins et services aux aînés dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

Le CSBE a réalisé, du 8 octobre au 25 novembre 2020, un appel à témoignages pour recueillir les expériences, les points de vue et les pistes de solutions de la population pour améliorer les soins et services aux aînés. Au total, l'exercice a permis de recueillir 456 témoignages. Leur analyse met en lumière les perceptions des répondants des vulnérabilités du système de santé et de services sociaux qui ont été exacerbées par la première vague de la pandémie. Elle illustre aussi les graves conséquences de la gestion de cette crise sur les personnes aînées, leurs proches et le personnel soignant.

### **Citation :**

« Il était primordial pour nous d'entamer notre mandat en donnant la parole aux personnes qui ont vécu ces événements en première ligne, avant d'interpeller plus spécifiquement les différents acteurs qui gèrent le système. Ces témoignages nous ont aidé à identifier des lacunes dans la dispensation des soins et services aux aînés, notamment en matière d'imputabilité dans les structures de gouvernance, et à orienter nos investigations.

Ce rapport de consultation est la première parution issue du vaste chantier que nous menons. Elle sera suivie, dans les prochains mois, d'autres publications qui approfondiront notre compréhension de la gestion de cette situation sans précédent. Ces travaux nous permettront de formuler des recommandations en vue de lever les blocages qui ont empêché notre système de soins et services aux aînés d'être prêt et suffisamment agile pour faire face à la pandémie. Nous sommes convaincus que, si le système avait été réellement orienté sur les besoins de la population, des vies de plus auraient été sauvées. »

*Joanne Castonguay, Commissaire à la santé et au bien-être*

### **Faits saillants :**

- En août 2020, le gouvernement a confié à la Commissaire, par décret, le mandat d'évaluer la performance du système de santé et de services sociaux quant à la dispensation des soins et des services d'hébergement aux aînés dans le contexte de la pandémie de COVID-19. La Commissaire se penche également sur le rôle de la santé publique, ainsi que sur les enjeux de gouvernance du système qui ont nui à une gestion efficace des risques associés à la COVID-19. Pour ce faire, la commissaire et son équipe portent un regard sur l'ensemble du système de santé et de services sociaux, au-delà des murs des CHSLD ou des résidences pour personnes âgées.

- 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 CIUSS et la structure hiérarchique complexe rendent les communications difficiles et entravent la réactivité des acteurs.
- Plusieurs vulnérabilités du système et conséquences de la pandémie sont ressorties de l'appel à témoignages, notamment : le manque de ressources humaines, matérielles et financières dans les milieux de vie; la structure organisationnelle lourde et complexe du réseau de la santé et des services sociaux; la maltraitance organisationnelle; le déconditionnement physique et cognitif et l'isolement des personnes âgées; le manque de temps pour s'occuper des besoins essentiels des usagers; et le manque d'accompagnement.
- Près du tiers des témoignages reçus (32,68 %) provient d'employés et d'employées du secteur de la santé et des services sociaux. 28,51 % des témoignages proviennent de personnes proche aidantes ou membres de la famille d'une personne hébergée ou recevant des services de santé ou de services sociaux.
- 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 la consultation.
- Le CSBE entend publier un rapport préliminaire en juin.

Pour consulter le rapport : [https://www.csbe.gouv.qc.ca/fileadmin/www/2021/CSBE-Rapport-Appel\\_temoignages\\_6avril.pdf](https://www.csbe.gouv.qc.ca/fileadmin/www/2021/CSBE-Rapport-Appel_temoignages_6avril.pdf)

Pour consulter un résumé du rapport : [https://www.csbe.gouv.qc.ca/fileadmin/www/2021/CSBE-Infographie\\_appel\\_t%C3%A9moignages\\_VFpdf.pdf](https://www.csbe.gouv.qc.ca/fileadmin/www/2021/CSBE-Infographie_appel_t%C3%A9moignages_VFpdf.pdf)

### **Le Commissaire à la santé et au bien-être**

Le Commissaire à la santé et au bien-être est responsable d'apprécier les résultats atteints par le système de santé et de services sociaux et de fournir à la population les éléments nécessaires à une compréhension globale des actions entreprises par le gouvernement eu égard aux grands enjeux dans le domaine de la santé et des services sociaux.

–30 –

Le Commissaire à la santé et au bien-être sur les réseaux sociaux :



**Source :**

Marie-France Vermette  
Conseillère en communication  
Commissaire à la santé et au bien-être  
438 322-8959  
[Marie-france.vermette@csbe.gouv.qc.ca](mailto:Marie-france.vermette@csbe.gouv.qc.ca)