

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2018-2021

RÉGION 09 Côte-Nord

Par Claire Plante coordonnatrice régionale

Révisé 13 mars 2021



LE PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2018-2021 S'ARTICULE AUTOUR DE QUATRES GRANDES ORIENTATIONS :

1. PRÉVENIR LA MALTRAITANCE ET PROMOUVOIR LA BIEN-ÊTRE
2. FAVORISER UN REPÉRAGE PRÉCOCE ET UNE INTERVENTION APPROPRIÉE
3. FAVORISER ET FACILITER LA DIVULGATION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE, NOTAMMENT LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE
4. DÉVELOPPER LES CONNAISSANCES ET AMÉLIORER LE TRANSFERT DES SAVOIRS

1. PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES (PAM) 2017-2022

- 13 ministères et organismes partenaires;
- 3 sections principales :
 - La maltraitance
 - La bientraitance
 - Le plan d'action (les mesures)
- 52 mesures qui s'inscrivent sous quatre grandes orientations et onze objectifs;
- Deux priorités d'action ajoutées, soit la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance matérielle et financière.
- Prise en compte de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) et des principes de développement durable.

2. LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

- La loi a été adoptée et sanctionnée le 30 mai 2017

Les six mesures de protection :

1. Adoption obligatoire, par les établissements du Réseau de la Santé et des Services sociaux, d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité;
2. Bonification du rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
3. Possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel lorsqu'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves, protection contre les représailles et immunité de poursuite;
4. Encadrement réglementaire de l'utilisation des mécanismes de surveillance, par un usager ou son représentant, dans les installations du réseau de la santé et des services sociaux;
5. Processus d'intervention concerté en matière de maltraitance;
6. Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance.

3. PRIORITÉS NATIONALES DU MINISTÈRE (À INSCRIRE OBLIGATOIREMENT DANS LE PLAN D'ACTION 2018-2021)

- Prévention de la maltraitance;
- Repérage et intervention;
- Formations;
- Promotion du guide de référence;
- Processus d'interventions concertés;
- Renforcement de la divulgation des situations de maltraitance, notamment la maltraitance financière et matérielle;
- Concertation;
- Promotion de la bientraitance.

4. PRIORITÉ RÉGIONALE (À INSCRIRE SELON LES PRIORITÉS RÉGIONALES)

Voir plan d'action régional 2018-2021

PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2018-2021 DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES DE LA CÔTE-NORD

ORIENTATION 1 : PRÉVENIR LA MALTRAITANCE ET PROMOUVOIR LA BIEN-TRAITANCE

AXES D'INTERVENTION	CONSTATS ou PRINCIPAUX ENJEUX	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			CIBLE	INDICATEUR DE SUIVI	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS
				2018	2019	2020			
1) PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE	Maintenir la mobilisation des partenaires	Soutenir et accompagner les divers milieux dans la réalisation d'actions de prévention de la maltraitance (information, sensibilisation, etc.)	Faire connaître et distribuer le matériel promotionnel de lutte contre la maltraitance auprès des partenaires de la région (dépliants, cartes, ruban, affiches, etc.)	X	X	X	100%	Liste du matériel promotionnel et compilation des envois effectués (lieux, destinataires, etc.)	Responsable : Coordinatrice régionale Partenaires : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsables des tables locales des « Aînés » ▪ Le comité de concertation régional des partenaires en maltraitance ▪ Les ITMAV ▪ Direction SAPA ▪ APPUI Côte-Nord ▪ Société Alzheimer Côte-Nord ▪ Les ressources d'hébergement pour les personnes âgées ▪ Les OMH ▪ La santé publique ▪ CPNSSPNQL
	Développer une collaboration et concertation afin de favoriser l'efficacité		Soutenir l'organisation et faire connaître les activités entourant la journée du 15 juin	X	X	X	100%	Nombre de personnes rejointes par les événements organisés	
2) PRÉVENTION ET DIVULGATION	Grandeur du territoire vs déplacements	Sensibiliser les organismes et partenaires qui œuvrent auprès des aînés	Faire connaître la LAAA	X	X	X	75%	Nombre de résidences rejointes (RNI et RPA)	
	Maintenir la présence de deux personnes pivots par RLS	Sensibiliser la population des aînés sur leurs droits et recours possibles, ainsi que les personnes à risques	Améliorer les aptitudes individuelles (savoir, savoir être et savoir-faire)	X	X	X	75%	Nombre d'OMH rejoint	
			Faire connaître mon rôle et celui des personnes pivots en lien avec la maltraitance	X	X		75%	Le nombre de RLS impliqué	
			Diffuser le programme « Ce n'est pas correct »	X	X		75%	Le nombre de groupe ou d'organisation de personnes âgées	
			Participer à la campagne de vaccination afin de faire de la prévention en maltraitance	X	X		50%	Nombre de communautés des premières nations rejointes	
		Soutenir les partenaires du comité de concertation dans la promotion de l'information	X	X	X	100%			

ORIENTATION 1 : PRÉVENIR LA MALTRAITANCE ET PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE

AXES D'INTERVENTION	CONSTATS ou PRINCIPAUX ENJEUX	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			CIBLE	INDICATEUR DE SUIVI	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS
				2018	2019	2020			
	Maintenir la mobilisation des personnes pivots et des équipes	Soutenir la formation auprès des Premières Nations	Poursuivre la collaboration avec les principaux partenaires	X	X	X	100%	Adoption de la politique par le conseil d'administration du CISSS Diffusion de la politique (révisée)	Responsable : <ul style="list-style-type: none"> ▪ DSMQÉPÉ (qualité) Partenaires : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Commissaire aux plaintes ▪ Coordinatrice régionale en maltraitance
		Soutenir la formation auprès des proches aidants		X	X		50%		
	Identifier le rôle de chacun dans la prévention et la divulgation	Collaborer à l'adaptation et à la diffusion de la politique du CISSS afin de contrer la maltraitance faite aux personnes âgées et à la clientèle vulnérable	Participer au comité Supporter la diffusion de la politique en maltraitance	X	X	X	100%		
3) PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE	Méconnaissance du concept de bienveillance	Appropriation du concept et analyse du matériel disponible	Établir un plan de diffusion des bonnes pratiques	X	X	X	25%	Niveau de réalisation du plan de diffusion des bonnes pratiques	Responsable : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinatrice régionale Partenaires : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tables locales des aînés ▪ Comité de concertation régional des partenaires en maltraitance ▪ Direction SAPA ▪ DSMQÉPÉ ▪ APPUI Côte-Nord ▪ FADOQ Côte-Nord ▪ RNI et RPA, CHSLD ▪ Personnes pivots
	Absence d'outils pour la formation ou la sensibilisation	Sensibiliser sur les pratiques efficaces en matière de bienveillance;				X	50%	Nombres de séances de formations organisées	
	Changer les mentalités et les façons de faire	Sensibiliser à la réalité des personnes âgées LGBT	Déployer des séances d'information et/ou sensibilisation		X	X	75%	Nombre de personnes rejointes	
	Assurer l'application, le suivi et la pérennité des nouvelles façons de faire	Démystifier l'âgisme et les mythes en lien avec les aînés vs la bienveillance		X	X	X	75%	Diminution des interventions à faire auprès du personnel	

ORIENTATION 1 : PRÉVENIR LA MALTRAITANCE ET PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE

AXES D'INTERVENTION	CONSTATS ou PRINCIPAUX ENJEUX	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			CIBLE	INDICATEUR DE SUIVI	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS
				2018	2019	2020			

ORIENTATION 2 : FAVORISER UN RÉPÉRAGE PRÉCOCE ET UNE INTERVENTION APPROPRIÉE

AXES D'INTERVENTION	CONSTATS ou PRINCIPAUX ENJEUX	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			CIBLE	INDICATEUR DE SUIVI	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS
				2018	2019	2020			
4) REPÉRAGE, INTERVENTION	Efforts importants réalisés/amorcés et à renforcer en 2018-2020 pour structurer et organiser le repérage et l'intervention	Soutenir et accompagner les initiatives et démarches régionales et locales visant le repérage, l'intervention et la protection	Identifier des groupes particulièrement vulnérables à la maltraitance et développer/adapter des outils et en faire la promotion;		X	X	75%	Nombre de personnes rencontrées	Responsable : Coordonnatrice régionale Partenaires : Tables locales des aînées, <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les organismes communautaires ▪ Les ITMAV ▪ Les professionnels du réseau ▪ Centre de jour, CAB, ESSAD, etc. ▪ Commissaire aux plaintes ▪ Direction des soins infirmiers ▪ Services sociaux Premières Nations ▪ Coasters Association
	Certains aînés demeurent isolés et difficiles à joindre	Développer des stratégies pour joindre les aînés isolés	Soutenir les travailleurs de milieu (ITMAV), les intervenants sociaux au repérage de la maltraitance, au soutien, à l'accompagnement et à la référence	X	X	X	100%	Type de professions sensibilisées (urgence, info-social, info-santé, médecins, pharmaciens, etc.)	
	La formation en ligne et le suivi poste formation	Formation du personnel du réseau en continu	Sensibiliser les médecins, les infirmières et le personnel de la réadaptation	X	X	X	50%	Nombre de personnes par profession	
	La langue (Anglais, Innu)	Diffuser le matériel et les outils de dépistage (EASI-DACAN, etc.)	Poursuivre la formation	X	X	X	75%	Nombre de discussions de cas	
Roulement de personnel	Soutenir les ITMAV	Soutenir la mise en place des ateliers de sensibilisation	X	X	X	100%	Nombre de rencontres de co-animation		
Rejoindre les médecins							Nombre de rencontres		

ORIENTATION 2 : FAVORISER UN RÉPÉRAGE PRÉCOCE ET UNE INTERVENTION APPROPRIÉE

AXES D'INTERVENTION	CONSTATS ou PRINCIPAUX ENJEUX	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			CIBLE	INDICATEUR DE SUIVI	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS	
				2018	2019	2020				
	La loi vs le repérage des aînés vulnérables, qui et comment?	Transmettre l'information concernant la loi et la réglementation en lien avec l'utilisation du matériel de surveillance	Diffuser l'atelier dans les secteurs non couverts, Fermont et Anticosti	X	X	X	50%	Nombre de personnes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ North Shore Community ▪ Direction des ressources humaines du CISSS ▪ Personnes pivots dans chaque RLS ▪ FADOQ ▪ Sûreté du Québec ▪ RNI et RPA ▪ Offices municipales d'habitation de la Côte-Nord ▪ Organismes communautaires ▪ Pivots du secteur anglophone ▪ North Shore Community ▪ CMDP et DRMG (médecins, pharmaciens) ▪ Conseil des infirmiers et infirmières ▪ Le comité de concertation régional des partenaires en maltraitance ▪ Direction SAPA ▪ DSMQÉPÉ ▪ Comité de concertation des partenaires 	
	Le coût des transports	Supporter le repérage et l'intervention auprès du réseau de la santé (discussion de cas)				X	X	100%		Ateliers offerts à Fermont et Anticosti
		Soutenir la diffusion du programme « Ce n'est pas correct »			X	X		100%		Nombre d'ateliers anglophones et de participants
	Pas d'instance régionale au niveau des communautés des Premières Nations	Diffusion de programmes spécifiques auprès des Premières Nations	Planifier et organiser la formation en langue anglaise lorsque disponible déployer « Ce n'est pas correct »	X	X	X	50%	Augmentation des statistiques de la LAAA		
			Soutenir la formation auprès des communautés Innus	X	X	X	50%	Mise en place du continuum		
	Peu de sensibilisation auprès des Corps policiers	Sensibilisation spécifique aux policiers	Sensibiliser les policiers		X	X	25%	Diffusion du continuum		
	Lors de repérage, à qui s'adresser	Faciliter la divulgation	Élaborer un modèle régional de continuum de services en maltraitance		X	X	25%	Mise en place du continuum		
								Diffusion du continuum		

ORIENTATION 2 : FAVORISER UN RÉPÉRAGE PRÉCOCE ET UNE INTERVENTION APPROPRIÉE

AXES D'INTERVENTION	CONSTATS ou PRINCIPAUX ENJEUX	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			CIBLE	INDICATEUR DE SUIVI	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS
				2018	2019	2020			
									<ul style="list-style-type: none"> ▪ Commissaire aux plaintes
5) PROMOTION DU GUIDE DE RÉFÉRENCE	Disparité au niveau de l'habileté des intervenants à l'utilisation du guide de référence	Déployer le guide dans l'ensemble du réseau de la santé et services sociaux	Donner des ateliers de formation aux intervenants pivots		X	X	50%	Nombre de personnes formées	Responsable : Coordinnatrice régionale Partenaires : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Direction SAPA ▪ Dir. Ressource humaine ▪ Établissements scolaires
	Disponibilités des gestionnaires et des employés	Rejoindre des établissements scolaires qui offrent le BAC service social, soins infirmiers ou DEC en éducation spécialisée	Déployer le guide et former les gestionnaires		X	X	50%	Nombre d'ateliers offerts	
	Être en mesure d'entrer dans les différents établissements scolaires de la région		Rencontrer les directions d'établissements scolaires et les étudiants		X	X	25%	Nombre d'établissements scolaires rencontrés	
6) PROCESSUS D'INTERVENTIONS CONCERTÉS (Entente –Cadre nationale)	Volonté et mobilisation des partenaires pour la mise en place du processus	Implanter le processus d'intervention concerté dans l'ensemble de la région	Organiser et mettre en place le comité régional pour l'implantation du processus	X	X		100%	Comité mis en place et fonctionnel	Responsable : Coordinnatrice régionale Partenaires : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sécurité publique ▪ Table des ainés ▪ CISSS Côte-Nord ▪ DPCP justice ▪ CDPDJ
	Participation active des partenaires essentiels ex. SQ,	Diffusion et médiatisation de la mise en place de l'entente	S'assurer que chaque organisation adapte leur procédure décisionnelle interne pour intégrer le processus d'intervention concerté		X	X	50%	Efficience du comité Nombre de personnes formées Rencontres d'analyse Tenue du Forum ou Colloque régional	
	CISSS, DPCP, etc.		Former les représentants désignés des organisations formant le comité régional		X	X	100%	Évaluation du nombre de participants s'il y a lieu	

ORIENTATION 2 : FAVORISER UN RÉPÉRAGE PRÉCOCE ET UNE INTERVENTION APPROPRIÉE

AXES D'INTERVENTION	CONSTATS ou PRINCIPAUX ENJEUX	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			CIBLE	INDICATEUR DE SUIVI	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS
				2018	2019	2020			
			S'assurer du suivi, analyser et réajuster le tout au besoin			X	75%	Rencontre mi –bilan Rencontre bilan (automne 2020)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CAVAC ▪ Curatelle Publique ▪ Comité de concertation régional des partenaires en maltraitance ▪ AMF ▪ Tables des aînés
			Avec le comité de concertation des partenaires en maltraitance, évaluer la possibilité de tenir un forum ou colloque afin de faire le bilan et dresser un prochain plan d'action		X	X	0%		

ORIENTATION 3 : FAVORISER ET FACILITER LA DIVULGATION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE MATÉRIELLE ET FINANCIÈRE

AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			CIBLE	INDICATEUR DE SUIVI	RESPONSABLE ET PARTENAIRES IMPLIQUÉS
				2018	2019	2020			
RENFORCEMENT DE LA DIVULGATION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE FINANCIÈRE ET MATÉRIELLE	Les personnes âgées ne savent pas quoi faire, ou à qui s'adresser en cas de situation de maltraitance financière et matérielle	Rendre disponible une trajectoire de services lors de situations de maltraitements financières	Collaborer avec les institutions financières pour élaborer et diffuser la trajectoire de service en cas de situations de maltraitance financière		X	X	50%	Nombre de partenaires adhérents au protocole de prise en charge	Responsable : Coordinatrice régionale Partenaires : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Caisse populaire ▪ Banques ▪ notaires
	Les personnes âgées ne connaissent pas leurs	Informé et sensibiliser les personnes âgées sur leur droit et responsabilité	Élaborer un protocole de prise en charge des cas de maltraitance financière		X	X	25%	Répertoire des institutions financières	

	droits en matière de protection (mandat, procuration, etc.)	Sensibiliser le personnel des institutions financières en matière de maltraitance	Répertorier les différentes institutions financières de la Côte-Nord	X	X	X	25%	Nombre de direction d'institutions financières rencontrées	
	Les institutions financières ne savent pas quoi faire et à qui référer	Faire connaître les ressources et outils disponibles (dépliants, LAAA, etc.)	Interpeller la direction des institutions financières et les informer de mon rôle et des services disponibles			X	50%	Nombre d'institutions et d'employés rencontrés	
	Méconnaissance de la maltraitance financière et matérielle	Sensibiliser les personnes âgées et la population	Organiser et animer des ateliers de sensibilisation auprès des banques et caisses			X	25%	Nombre de personnes âgées rencontrées	
		Augmenter le nombre de divulgations	Sensibiliser la population	X	X	X	75%	Augmentation des statistiques de la LAAA	

ORIENTATION 4 : DÉVELOPPER LES CONNAISSANCES ET AMÉLIORER LE TRANSFERTS DES SAVOIRS

AXES D'INTERVENTION	CONSTATS	OBJECTIFS	ACTION À RÉALISER	ANNÉE(S) DE RÉALISATION			CIBLE	INDICATEUR DE SUIVI	
				2018	2019	2020			
CONCERTATION	Besoins de plus de concertation et d'échanges pour une meilleure synergie d'action en matière de	Assurer la poursuite de la concertation des partenaires Mettre en place des actions et concertation afin de travailler régionalement à la lutte contre la	Organiser au moins deux rencontres annuelles des partenaires	X	X	X	100%	Nombre et provenance des participants aux événements	Responsable : Coordonnatrice régionale
			Produire et diffuser un répertoire de formation et de sensibilisation	X	X	X	25%	La tenue des 2 rencontres annuelles	Partenaires : ▪ Tables locales de concertation des aînés

	lutte contre la maltraitance	maltraitance faite aux personnes âgées	Assurer la diffusion et le suivi du PAM et des 52 mesures	X	X	X	100%	Le nombre de participants à ces rencontres	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de concertation régional des partenaires ▪ Tous les partenaires ▪ Personnes pivots et direction SAPA ▪ DSMQÉPÉ 	
		Clarifier le rôle des partenaires en maltraitance	Mettre en place un canevas d'information en lien avec le rôle de chacun en matière de repérage, d'intervention et d'accompagnement			X	X	50%		Mise en place d'un répertoire de formation et de sensibilisation
		Diffuser les meilleures pratiques et connaissances (chaire de recherche) en lien avec la maltraitance	Poursuivre les rencontres mensuelles avec les personnes pivots en maltraitance, soit 2 par RLS	X	X	X	100%	Mise en place d'un canevas clarifiant le rôle et l'expertise de chacun des partenaires (réf. Guide de pratique du MFA)		
		Évaluer la possibilité de mise en place d'un comité d'expert (communauté de pratique)	Poursuivre les démarchages avec la DSMQÉPÉ (pratique professionnelle)	X	X	X	75%	Mise en place d'un comité d'expert régional		

À NOTER : La coordonnatrice régionale en maltraitance assure le suivi des actions du plan d'action régional 2018-2021, ainsi que le suivi des 52 mesures du plan d'actions gouvernemental du Ministère de la Santé et des services sociaux, Direction générale des aînés et des proches aidants, auprès des tous les partenaires et principales instances concernées par la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées de la Côte-Nord.

La dernière année soit 2021-2022 servira à faire l'analyse des résultats selon les indicateurs de suivi et le bilan afin de réajuster les objectifs pour atteindre les cibles visées.

Mise à jour, le 13 mars 2021

Claire Plante, travailleuse sociale, Coordonnatrice régionale Côte-Nord lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées