



**DIAGNOSTIC DE LA MALTRAITANCE
ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES
DE L'ESTRIE**

VERSION SYNTHÈSE

16 NOVEMBRE 2011

*Agence de la santé
et des services sociaux
de l'Estrie*

Québec 

**Famille et Aînés
Québec** 

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION ET CONTEXTE	1
NOS FORCES	3
LES OPPORTUNITÉS.....	6
NOS FAIBLESSES	11
LES DÉFIS.....	14

LEXIQUE DES PRINCIPAUX ACRONYMES

ACP	Assistante clinique professionnelle
AEIOR	Accueil, évaluation, intervention, orientation et référence
AQDR	Association québécoise pour la défense des droits des retraités et pré-retraités
ARH	Agent de relations humaines
ASSS	Auxiliaires aux services de santé et sociaux
CAB	Centre d'action bénévole
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CES	Chèque emploi service
CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CSSS	Centre de santé et de services sociaux (regroupement CLSC, hôpital et centre d'hébergement)
FADOQ	Fédération de l'âge d'or du Québec
GMF	Groupe de médecine familial
IUGS	Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
OEMC	Outil d'évaluation multi clientèle
PALV	Perte d'autonomie liée au vieillissement
PARAVAN	Programme d'accompagnement et de ressources pour les aînés vulnérables aux abus et négligences
PRISMA	Programme de recherche sur l'intégration des services pour le maintien de l'autonomie
RSIPA	Réseau de soins intégrés aux personnes âgées
SAD	Soutien à domicile
SADPA	Soutien à domicile personnes âgées
SQ	Sûreté du Québec
TS	Travailleur social

INTRODUCTION ET CONTEXTE

La réalisation du diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie s'inscrit dans l'actualisation du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Il fait partie du portrait du milieu qui comprend aussi un portrait statistiques (quantitatif) et un inventaire des ressources en maltraitance (bottin). Le présent diagnostic (qualitatif) constitue la pierre angulaire pour l'élaboration du Plan d'action régional en concertation avec les partenaires multisectoriels de la région. Ce Plan d'action visera l'amélioration de la prévention, du dépistage et de l'intervention dans une optique de concertation, de partenariat et de continuum de services.

La réalisation du diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie s'est échelonnée de la fin du mois d'août à la mi-novembre 2011. Quarante-cinq avis ont été fournis par l'ensemble des partenaires multisectoriels de la région. Il s'agit d'une participation remarquable qui a permis une collecte de données extrêmement riches et documentées des forces, opportunités, faiblesses et défis en lien avec la prévention, le dépistage et l'intervention en matière de maltraitance envers les personnes âgées. Plus de, 255 personnes ont participé à cet effort collectif de réflexion. Douze rencontres ont eu lieu pour recueillir les avis des partenaires dans toutes les MRC de l'Estrie. Les trente-deux autres avis ont été acheminés par courriel.

Voici la liste des organisations qui ont participé au diagnostic par catégories :

Catégories	Nom des organisations
Tables de concertation locales de personnes âgées	<ul style="list-style-type: none">✓ Table de concertation des aînées de la MRC de Coaticook✓ Table de concertation des aînés de la MRC du Granit✓ Table de concertation des aînés du Haut-Saint-François✓ Table de concertation des aînés de la MRC de Memphrémagog✓ Table de concertation des aînés de la MRC des Sources✓ Table de concertation pour les aînés du Val-Saint-François✓ Table de concertation des organismes communautaires – secteur aînés de Sherbrooke
Table de concertation régionale de personnes âgées	<ul style="list-style-type: none">✓ Table de concertation régionale des aînés de l'Estrie
Établissements santé et services sociaux ✓ Équipes PALV ✓ Équipes psychosociales ✓ Accueil centralisée	<ul style="list-style-type: none">✓ Centre de santé et de services sociaux de la MRC de Coaticook✓ Centre de santé et de services sociaux du Granit✓ Centre de santé et de services sociaux du Haut-Saint-François✓ Centre de santé et de services sociaux de Memphrémagog✓ Centre de santé et de services sociaux des Sources✓ Centre de santé et de services sociaux du Val-Saint-François✓ Centre de santé et de services sociaux – IUGS✓ Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke - CHUS
Organismes de personnes âgées	<ul style="list-style-type: none">✓ AEIFA-DIRA Association estrienne pour l'information et la formation des aînés – Dénoncer – Informer – Référer - Accompagner✓ AQDR Memphrémagog – Association québécoise pour la défense des droits de retraités et pré-retraités✓ AQDR Sherbrooke - Association québécoise pour la défense des droits de retraités et pré-retraités

Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

Catégories	Nom des organisations
Organismes de personnes âgées (suite)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ FADOQ – région Estrie – Fédération de l'âge d'or du Québec ✓ AREQ – Estrie – Association des retraités de l'enseignement du Québec
Proches aidantes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Deux proches aidantes avisées anonymes
Organisme communautaire	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Secours amitié
Institutions financières	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Caisse Desjardins du Lac Memphrémagog ✓ Caisse Desjardins du Mont-Bellevue ✓ Caisse Desjardins du Nord de Sherbrooke ✓ Banque de Montréal – succursale de Cookshire
Ministère de la justice et de la sécurité publique	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CAVAC de l'Estrie – Centre d'aide aux victimes d'actes criminels ✓ Service de police de la ville de Sherbrooke ✓ Régie de police Memphrémagog ✓ Procureur aux poursuites criminelles et pénales
Organismes gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie <ul style="list-style-type: none"> ✓ Direction de l'organisation des services Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ✓ Office des personnes handicapées du Québec ✓ Commission des droits de la personne et de la jeunesse ✓ Curateur public
Communauté Anglophone	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Townshippers' Association
Communautés culturelles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ AIDE – Actions interculturelles de développement et d'éducation ✓ Fédération des communautés culturelles de l'Estrie

Le coordonnateur régional a précédé à l'analyse de avis reçus et un document synthèse a été rédigé afin d'en faire ressortir les faits saillants transversaux à l'ensemble des partenaires ainsi que les enjeux reliés à la concertation, la prévention, le dépistage, l'intervention, les spécificités par catégories de partenaires et les spécificités locales.

Deux instances de concertation ont précédé à l'appropriation et à la validation du contenu du diagnostic : Table de concertation contre les mauvais traitements faits envers les personnes âgées de l'Estrie (16 novembre 2011) et Comité d'orientation régional (18 novembre 2011).

Les partenaires regroupés au sein de ces instances vont poursuivre le travail visant à dégager des priorités de travail à amorcer l'élaboration d'une proposition de plan d'action régional qui sollicitera l'implication de l'ensemble des partenaires multisectoriels pour en assurer l'actualisation.

Bonne lecture et bonne continuité à tous.

Paul Martel
 Coordonnateur régional de l'Estrie
 Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées

NOS FORCES

Nos FORCES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

TRANSVERSALES

L'ESTRIE EST UNE RÉGION QUI CONNAIT UNE SOLIDE EXPÉRIENCE DE CONCERTATION EN LIEN AVEC LES PERSONNES ÂÎNÉES ET LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES.

TABLES DE CONCERTATION (LOCALES) ACTIVES DANS L'ENSEMBLE DES SEPT TERRITOIRES DE L'ESTRIE CONCERNANT LES ENJEUX RELIÉS AUX PERSONNES ÂÎNÉES ET À LA MALTRAITANCE.

TABLE DE CONCERTATION (RÉGIONALE) CONTRE LES MAUVAIS TRAITEMENTS FAITS ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES DE L'ESTRIE QUI EST ACTIVE DEPUIS 1990.

TABLE DE CONCERTATION RÉGIONALE DES ÂÎNÉS DE L'ESTRIE.

BONNE COLLABORATION ET COMMUNICATION ENTRE LES PARTENAIRES

BONNE CONNAISSANCE DES RESSOURCES DU MILIEU.

- ✓ Présences d'organismes actifs dans cette problématique depuis au moins 20 ans : AEIFA-DIRA, AQDR Memphrémagog et Sherbrooke.
- ✓ Plusieurs organismes partenaires sensibilisés à l'importance de contrer la maltraitance envers les aînés et à la nécessité de travailler de manière concertée.
- ✓ Les liens avec les autres partenaires.
- ✓ Possibilité d'assembler des partenaires de divers milieux (ex. : institutions financières, police, CSSS, organismes communautaires) autour d'une même table. Apprivoiser le jargon de chacun, ainsi que les possibilités de collaboration et les limites; tous sont sensibles à la problématique de maltraitance.

DÉVELOPPEMENT DE LIENS DE CONFIANCE ET DE PROXIMITÉ AVEC LES PERSONNES ÂÎNÉES

- ✓ Développement de liens de confiance auprès des personnes âgées par de nombreux intervenants offrant de services.
- ✓ Disponibilité de services à domicile offerts par du personnel et des bénévoles (permet proximité,

TROUSSE SOS-ABUS

- ✓ Participation de 111 partenaires de l'Estrie, en 2010, aux formations pour présenter la « Trousse SOS Abus ». Cette trousse regroupe environ 80-outils de prévention, dépistage et intervention.

PERSONNE RÉPONDANTE DE LA MALTRAITANCE

- ✓ Désignation d'une personne répondante de la maltraitance au sein de plusieurs organismes.

FILTRAGE DES BÉNÉVOLES ET DES EMPLOYÉS

- ✓ Plusieurs organismes procèdent déjà au filtrage des bénévoles et des employés avec la collaboration de leur service de police.

DISPONIBILITÉ DE LA LIGNE AIDE-ABUS-ÂÎNÉS

LES LIENS AVEC LE MILIEU UNIVERSITAIRE ET LA CHAIRE DE RECHERCHE EN MALTRAITANCE

- ✓ Partenariat et collaboration avec la Chaire de recherche sur la maltraitance.

AMÉLIORATION DE LA PRISE DE CONSCIENCE ET DE LA RECONNAISSANCE DE LA MALTRAITANCE.

- ✓ Les gens sont plus conscients de la maltraitance et de ses différentes formes (Voir défis)

Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

Nos FORCES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

PRÉVENTION

DE NOMBREUSES OCCASIONS DE DIFFUSER DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

- ✓ Journée des aînés, Salon Carrefour santé, chroniques dans les journaux locaux, thème abordé lors d'activités au centre de jour, ...

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION DANS LE CADRE DU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL

- ✓ Campagne très réussie et ayant eu beaucoup d'impact avec d'excellents porteurs de parole. :

DISPONIBILITÉ DE PLUSIEURS OUTILS DE PRÉVENTION POUR INFORMER LES AÎNÉS SUR LEURS DROITS DE NOMBREUX PARTENAIRES DISPONIBLES POUR ALLER PRÉSENTER CES OUTILS (voir faiblesses)

DIFFUSION RAPIDE DANS LES MÉDIAS DE MESSAGES DE PRÉVENTION SUR LES NOUVELLES FORMES DE MALTRAITANCE (ex. fraude Grands parents)

Nos FORCES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

DÉPISTAGE

DES PARTENAIRES SONT SENSIBILISÉS POUR DÉPISTER DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE.

- ✓ Souci de dépister les situations de maltraitance afin d'intervenir rapidement avec la collaboration des partenaires.

Nos FORCES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

INTERVENTION

DES PRATIQUES GAGNANTES EN ÉTABLISSEMENTS DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (CSSS, CHUS)

- ✓ Le RISPA facilite les échanges de communication et le partenariat.
- ✓ Expérience de comité interne sur la prévention et l'intervention en situation d'abus.
- ✓ Équipe d'Accueil social sensibilisée et outillée face à la problématique.
- ✓ Existence de répondant ou conseiller clinique pour nous appuyer dans l'intervention.
- ✓ Les liens développés entre les CSSS et les résidences pour personnes âgées sur leur territoire.
- ✓ Le contexte hospitalier permet de faire sortir des problèmes. La personne abusée se retrouve dans un milieu neutre procurant un sentiment de sécurité où l'abuseur n'est pas toujours présent et contrôlant.
- ✓ Guichet d'accès dédié à la personne âgée PALV et accueil psychosocial
- ✓ Collaboration avec les gestionnaires de cas et des membres de la famille.
- ✓ Liens avec les différentes ressources pour entourer la personne (ex. Centre de jour).
- ✓ L'installation de services pour avoir des « yeux » dans le milieu de la personne (ex. : aide au bain, ...)
- ✓ Participation de la part des intervenants à une formation sur la maltraitance.
- ✓ Discussion clinique à chaque semaine nous permettant de nous soutenir entre collègues.

DES PRATIQUES GAGNANTES EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

- ✓ Accompagnement direct auprès des personnes âgées victimes d'abus et leur famille par une intervenante professionnelle ainsi que par des pairs aidants ayant des compétences spécifiques dans un champ d'expertise. (finances, syndicalisme, réseau de la santé et de l'éducation)
- ✓ Prévention par la nature du service d'écoute confidentiel : possibilité de parler, de se confier, être écouté et entendu sans jugement, anonymat et confidentialité, possibilité de briser l'isolement si la personne a peur d'en parler dans son entourage.
- ✓ Le développement des ressources pour les proches aidants qui leur permet d'aller chercher de l'aide : groupes de soutien, répit, ...
- ✓ Une expertise en violence conjugale similaire à la maltraitance envers les aînés dans la reconnaissance des signes et des conséquences et le soutien à apporter aux victimes

Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

<ul style="list-style-type: none">✓ Communication de toute situation avec la coordonnatrice des services <p>MÉCANISMES DE COLLABORATION ENTRE LE CSSS ET DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Réseau de personnes contacts dans les institutions financières et mécanismes de collaboration avec le CSSS.✓ Collaboration avec des caisses pour prévenir des abus financiers par l'installation d'un message comptable dans le système informatique avant la mise en place d'un régime de protection.✓ À notre caisse, nous avons nommés 2 employés (un par secteur d'activités) responsables de la maltraitance envers les personnes âgées.
--

<p>Nos FORCES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées</p> <p>LOCALES</p>
<p>AVANTAGES DES MILIEUX DE PETITES TAILLES</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Milieu de petite taille et contexte de proximité s'avère un facteur de protection (un guichet unique, beaucoup de bénévoles, fluidité de la circulation des informations, on connaît les gens et on peut savoir si quelque chose ne va pas, il y a des gens qui vont offrir de l'aide, des fraudes financières ont été évitées, les intervenants sont connus). <p>APPROCHE « ALLER-VERS »</p> <ul style="list-style-type: none">✓ La Table de concertation des aînés du Haut-Saint-François a développé une approche « aller-vers » qui permet de rejoindre et d'informer les personnes âgées dans toutes les municipalités de leur territoire. <p>LEADERSHIP RÉGIONAL</p> <ul style="list-style-type: none">✓ La Table de concertation des aînés de la MRC de Memphrémagog a exercé un leadership régional en matière de maltraitance envers les personnes âgées au bénéfice de la région de l'Estrie : implantation du « Protocole de prévention et d'intervention contre les mauvais traitements faits aux personnes âgées », quantité et qualité des outils utiles et adaptés développés par le comité.

<p>Nos FORCES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées</p> <p>SPÉCIFIQUES</p>
<p>ACCESSIBILITÉ</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Les services de police sont accessibles 24/7 et l'intervention est rapide.✓ Service d'écoute confidentiel ouvert 24/7, 365 jours/an (Secours amitié) <p>INSTITUTIONS FINANCIÈRES</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Les conseillers connaissent bien leur clientèle âgée et ont développé une relation de confiance avec elle. Cela permet de faire de la prévention puisque les conseillers connaissent le contexte personnel, familial et économique des membres. <p>COMMUNAUTÉS CULTURELLES</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Développement de partenariat avec des organismes des communautés culturelles. <p>PROCUREURS AUX POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Volonté et appui total à utiliser une approche humaine adaptée à la personne âgée (l'approche juridique étant la même pour toute personne). <p>PARAVAN</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Présence du programme PARAVAN qui formalise la collaboration (SQ, CAVAC et CSSS) dans plusieurs MRC de l'Estrie lorsque les personnes désirent porter plainte.

LES OPPORTUNITÉS

Les OPPORTUNITÉS concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées TRANSVERSALES
TABLE DE CONCERTATION RÉGIONALE EN MALTRAITANCE <ul style="list-style-type: none">✓ Faire connaître les expériences développées par les différents partenaires.
VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES <ul style="list-style-type: none">✓ Étendre le filtrage du personnel et des bénévoles au sein de toutes les organisations.✓ Des balises doivent être énoncées pour assurer l'efficacité de cette mesure
ACTUALISATION DU PREMIER PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES 2010-2015 <ul style="list-style-type: none">✓ Le Plan d'action gouvernemental « oblige » les partenaires provinciaux à se concerter.✓ Nous bénéficierons de nouvelles expertises (comité interministériel).✓ La présence d'un coordonnateur régional est très encourageante pour aider à faire face aux défis en matière de maltraitance envers les personnes âgées.✓ Ligne Aide-Abus-Aînés✓ Chaire de recherche sur la maltraitance
MÉCANISMES DE COLLABORATION <ul style="list-style-type: none">✓ Procéder à des ententes avec les partenaires locaux et régionaux afin d'obtenir une coordination fluide et rapide des actions.
PERSONNE RÉPONDANTE DE LA MALTRAITANCE <ul style="list-style-type: none">✓ Assurer la désignation d'une personne répondante en maltraitance au sein de chaque organisation.
PORTE PAROLE RECHERCHÉ <ul style="list-style-type: none">✓ Avoir un porte-parole du même type que Nathalie Simard (élément déclencheur qui a favorisé la dénonciation d'abus à caractère sexuel) pour les personnes âgées qui pourrait jouer le même rôle de levier pour la dénonciation des cas de maltraitance.
PROMOUVOIR LA BIEN TRAITANCE

Les OPPORTUNITÉS concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées CONCERTATION
COMPOSITION DES INSTANCES DE CONCERTATION <ul style="list-style-type: none">✓ Bonifier la composition des comités locaux en maltraitance.
ORGANISATION DES INSTANCES DE CONCERTATION <ul style="list-style-type: none">✓ Faciliter l'accueil et l'intégration des nouveaux membres.✓ Former un sous-comité de la table de concertation des aînés (2 MRC n'ont pas un comité spécifique).✓ Augmentation du nombre de rencontres du comité.
MOTIFS DE CONCERTATION <ul style="list-style-type: none">✓ Bien identifier les spécificités et les complémentarités des actions menées par les partenaires✓ Connaître l'existence de différentes ressources.✓ Partager les approches et les pratiques prometteuses.

Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

FORMATION

- ✓ Possibilité de faire venir des experts pour nous
- ✓ Formation regroupant des intervenants communautaires et des intervenants cliniques.
- ✓ Mise à jour sur la formation de la trousse SOS Abus.

FINANCEMENT

- ✓ L'obligation de la part des bailleurs de fonds que des lettres d'appui des partenaires et des ententes de collaboration soient convenues (oblige la concertation).

Les OPPORTUNITÉS concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

PRÉVENTION

SENSIBILISER DAVANTAGE LES PERSONNES ÂGÉES À LEURS DROITS.

- ✓ Inciter les aînés à se prendre en main pendant qu'ils sont encore capables de le faire et les encourager à ne pas compter leur entourage pour le faire.
- ✓ Accompagner les aînés pour qu'ils établissent un plan de vie au cas où ils ne seraient plus en mesure de s'occuper d'eux-mêmes et de leurs affaires personnelles, incluant un mandat d'inaptitude (où vais-je habiter, qui fera ma gestion financière, qui fera mes achats personnels, etc.)
- ✓ Utiliser le besoin de connaissance des gens (besoin de savoir face à leur situation). Dans ce contexte, ils sont réceptifs et ouverts à faire des choix libres et éclairés.

INTERVENANTS DE PROXIMITÉ

- ✓ Assurer la présence d'intervenants de proximité : ex. réseau de sentinelles (voisins responsables), travailleur de corridor dans les HLM, coiffeuses, pairs aidants bénévoles ayant une expertise spécifique, projet pilote dans la MRC de Coaticook « Communauté solidaire de ses aînés », Community Watchdog.

SENSIBILISER LES JEUNES

- ✓ Outiller les générations plus jeunes (inter générations) : ex. entraide et au civisme à l'égard des aînés, bienséance, stratégies pour sensibiliser les jeunes à la maltraitance dans les écoles primaires ou secondaires (concours d'écriture, improvisation, ...).

SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS

- ✓ Soutien de la part d'un intervenant psychosocial pour proposer des approches d'intervention auprès des parents et des autres frères et sœurs.

DE NOMBREUX MOYENS POUR REJOINDRE LES PERSONNES ÂGÉES

- ✓ **La campagne de sensibilisation dans le cadre du Plan d'action gouvernemental.**
 - ✓ Poursuivre la publicité télévisée avec Yvon Deschamps.
- ✓ **Journée mondiale du 15 juin**
 - ✓ Message radiophonique et journalistique pour aider à la prise de conscience de la maltraitance
- ✓ **De nombreuses pistes d'action**
 - ✓ Vulgariser les messages destinés aux personnes âgées, peu de textes avec des pictogrammes (présenter des exemples de maltraitance, utiliser des mots plus révélateurs et simples que maltraitance, ...).
 - ✓ Diffuser l'information préventive dans des lieux fréquentés par des aînés (tournée des associations, ...)
 - ✓ Partage rapide des informations sur les types de fraudes : ex. Fraude grands parents
 - ✓ Diffuser des messages par différentes approches : théâtre-forum, déjeuner-causerie, 5 à 7, feuillets paroissiaux, sites internet, réseaux sociaux, journaux, témoignages par vidéos,

Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

conférences ... ✓ Informer les aînés immigrants ✓ Les régulières seraient selon moi très intéressantes pour l'aspect sensibilisation. Il pourrait être pertinent de les diffuser dans les diverses résidences privées. ✓ Trouver une façon de rejoindre et de transmettre les informations à la clientèle isolée.
--

Les OPPORTUNITÉS concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées DÉPISTAGE
BALISES POUR LE DÉPISTAGE ✓ Être plus proactifs dans les cas où ce sont des étrangers qui s'occupent de la personne âgée (évaluer les capacités et les intérêts). ✓ Rester alertes face à cette problématique : lorsque nous sommes en présence d'une personne, ayant des difficultés financières, nous poussons l'évaluation pour explorer les causes de ces difficultés.
PISTES D'ACTION ✓ Identifier des questions précises pour soupçonner la présence de maltraitance

Les OPPORTUNITÉS concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées INTERVENTION
CADRE DE RÉFÉRENCE ✓ Établir des modalités claires et efficaces d'intervention entre/avec les partenaires et avoir une meilleure connaissance les uns des autres, et préciser les mandats de chacun.
COLLABORATION AVEC LES INSTITUTIONS BANCAIRES ✓ Mettre à jour et intensifier le réseautage.
PISTES D'ACTION POUR LES INTERVENANTS ✓ Définir des directives pour le traitement des dossiers de personnes âgées maltraitées. ✓ Mécanisme de priorisation des situations de maltraitance au sein des organisations, ✓ Former 1 ou 2 spécialistes par équipe, sur la maltraitance. ✓ Mieux former le personnel et les bénévoles qui offrent des services à domicile (auxiliaires familiales, préposés à l'entretien ménager, voltigeur de la popote roulante, ...) ✓ Remettre sur pied un comité interne sur le traitement des situations d'abus. ✓ Vérifier si la personne qui abuse a aussi des besoins. ✓ Mieux connaître les mesures d'urgence (ex. : Mesure d'administration provisoire du Curateur public). ✓ Mise en place de mesures de protection (ex. : interdit de contact abuseur-abusé) ✓ Se rendre dans le milieu de vie des personnes âgées.
PISTES D'ACTION POUR LES PROCHES AIDANTS ✓ Informer et éduquer les proches aidants. ✓ Trouver d'autres moyens de répit pour les proches aidants.

Les OPPORTUNITÉS concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées SPÉCIFIQUES
MILIEU DE LA JUSTICE ✓ Possibilité de télé témoignage ou d'utilisation d'un paravent pour les personnes vulnérables. ✓ Adapter le système judiciaire à la personne âgée.

Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

ÉDUCATION

- ✓ Ajouter un volet sur la maltraitance envers les personnes âgées à l'intérieur de la formation de base pour le personnel qui intervient auprès des personnes âgées : TS, préposé aux bénéficiaires, ...
- ✓ Prévoir de la formation continue sur la maltraitance pour les différents partenaires ouvrant dans un milieu.

RECHERCHE

- ✓ Déterminer les causes de la maltraitance faite par les proches aidants afin de développer des moyens de prévention qui leur sont destinés.

COMMUNAUTÉS CULTURELLES

- ✓ Établir des liens plus étroits avec des organismes de la communauté d'accueil en lien avec les communautés culturelles pour étendre et adapter leurs services aux personnes âgées issues des communautés culturelles.

RÉSIDENCES POUR PERSONNES ÂGÉES

- ✓ Visite impromptue dans les résidences peut aider à cibler les cas problèmes.
- ✓ Projet de Loi 22 : Loi modifiant le Code civil concernant certains cas de résiliation du bail d'un logement.
- ✓ Projet de Loi 16 : Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées.
- ✓ Le programme Logi-Être sera implanté en 2012 par la FADOQ.
- ✓ AQDR – Implantation de « Comité de milieu de vie » au sein des résidences de personnes âgées.
- ✓ Meilleure coordination avec les associations de résidences pour personnes âgées.

CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

- ✓ Développement important des services visant à développer l'offre et la qualité des services de soutien à domicile (14 000,00 \$ en Estrie – budget 2011-2012)

COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

- ✓ Établir des liens de collaboration entre les commissaires aux plaintes et à la qualité des services (aux niveaux local et régional) et des organismes du milieu notamment : AQDR, AEIFA.

INSTITUTIONS FINANCIÈRES

- ✓ Sensibiliser les employés qui sont en contact avec la clientèle et être à l'écoute de différents signes
- ✓ Mettre en place un mécanisme permettant de signaler les abus financiers de façon confidentielle et sans avoir à obtenir l'autorisation de la personne abusée. Un mécanisme semblable existe déjà pour signaler les transactions financières d'apparence douteuse (fraude, criminalité, etc.).

NOTAIRES

- ✓ Mieux former et sensibiliser les notaires pour qu'ils expliquent à leurs clients l'importance de bien choisir son mandataire.
- ✓ Promouvoir les procurations spécifiques assorties d'un compte bancaire spécifique pour l'exécution de la procuration.

GOVERNEMENT DU QUÉBEC

- ✓ Adoption et mise en application d'une « Politique d'intervention en matière maltraitance envers les personnes âgées » du même type que la « Politique d'intervention en matière de violence conjugale ».

Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

CHUS

- ✓ Désigner une personne en autorité, avec une petite équipe, pour les décisions importantes, ex. : dénonciation à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, demande de curatelle auprès du Curateur public, etc. Il faut éviter que l'intervenant porte seul le dossier sur son épaule.
- ✓ Sensibiliser tous les acteurs/intervenants impliqués de près ou de loin dans les soins offerts par le CHUS aux impacts et à l'importance de bien prévenir, dépister et intervenir.

ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

- ✓ Vérification du service à la clientèle.
- ✓ Regroupements d'aînés actifs et impliqués à dénoncer la violence.

NOS FAIBLESSES

Nos FAIBLESSES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées TRANSVERSALES
LA CONFIDENTIALITÉ ET LES LIMITES À LA TRANSMISSION D'INFORMATION ENTRE LES PARTENAIRES EST UN FREIN POUR POUVOIR VENIR EN AIDE AUX PERSONNES AYANT BESOIN D'AIDE. <ul style="list-style-type: none">✓ La collaboration avec les partenaires n'est pas toujours évidente compte tenu du respect à la confidentialité.
MANQUE DE MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT OU D'INTERVENTION EFFICIENTS ENTRE LES PARTENAIRES. <ul style="list-style-type: none">✓ Manque de connaissance sur les ressources disponibles, des rôles et les responsabilités de partenaires.✓ Manque de formation sur l'approche, les techniques d'intervention et le traitement dans un contexte de maltraitance (étapes à suivre en cas de maltraitance).✓ Manque de coordination et de suivis entre les intervenants et les partenaires.
MANQUE DE CONTINUITÉ ET DE SUIVI <ul style="list-style-type: none">✓ Le roulement du personnel et des bénévoles et le manque de suivi et de continuité des projets mis en place : prévention, dépistage et intervention.
NON RECONNAISSANCE ET BANALISATION DE LA MALTRAITANCE <ul style="list-style-type: none">✓ L'ignorance de beaucoup de personnes qui limitent la violence aux coups physiques, aux vols...
Nos FAIBLESSES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées CONCERTATION
LACUNES OBSERVÉES EN MATIÈRE DE CONCERTATION <ul style="list-style-type: none">✓ Peu de concertation et information entre les intervenants du réseau, de la recherche et des organismes communautaires.✓ Manque de liens entre les projets communautaires et les intervenants cliniques.
Nos FAIBLESSES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées PRÉVENTION
INSUFFISANCE D'ACTIVITÉS D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION <ul style="list-style-type: none">✓ Manque de connaissance des services d'aide disponibles et des moyens pour la prévenir, tant aux niveaux provincial, régional que local.✓ Manque de sensibilisation de la population en général qui pourrait elle aussi aider à dépister et à prévenir.
LA DIFFICULTÉ DE REJOINDRE LES PERSONNES LES PLUS VULNÉRABLES ET ISOLÉES. <ul style="list-style-type: none">✓ Difficulté à rejoindre les personnes âgées (isolement, faible connaissance du système).
Nos FAIBLESSES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées DÉPISTAGE
ABSENCE DE DÉPISTAGE SYSTÉMATIQUE DE LA PART DE L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES <ul style="list-style-type: none">✓ Le dépistage est un volet qui n'a pas été développé.
MANQUE DE CONNAISSANCE ET DE FORMATION SUR LES OUTILS DE DÉPISTAGE <ul style="list-style-type: none">✓ Manque de connaissance des outils reconnus et validés pour faire le dépistage.

Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

Nos FAIBLESSES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

INTERVENTION

COMMENT ENTRER EN CONTACT, CRÉER ET ENTRETENIR UN LIEN DE CONFIANCE AVEC LES PERSONNES ÂÎNÉES MALTRAITÉES

- ✓ Difficulté d'établir des liens de confiance avec les aînées des communautés culturelles.
- ✓ La barrière de la vie privée est difficile à franchir.

MANQUE DE CONNAISSANCE SUR LES MÉTHODES D'INTERVENTION.

- ✓ Le manque de lignes de conduite et de démarche à suivre claires pour intervenir.
- ✓ Une formation de base sur les méthodes d'interventions pour les organismes.
- ✓ Développer une meilleure compréhension des enjeux psychosociaux liés aux situations d'abus.

MANQUE DE CONNAISSANCE SUR LE CADRE LÉGAL

- ✓ Manque de connaissance sur les différentes législations en lien avec la maltraitance.
- ✓ La notion de «danger imminent» vient freiner les interventions possibles.

MANQUE DE RESSOURCES ET DE TEMPS POUR INTERVENIR ADÉQUATEMENT

- ✓ Pression de l'organisation afin de ne pas impacter la durée de séjour et ce particulièrement si la personne est apte.
- ✓ Je crois que le manque d'emprise sur la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées et également la lenteur de la prise en charge en lien avec la maltraitance peut pousser les gens à vouloir abandonner les processus, voir même ne pas vouloir dénoncer la problématique de la maltraitance.
- ✓ Il n'y a pas eu de développement au niveau des ressources humaines et financières pour répondre à l'augmentation des demandes en contexte de 1^{ere} ligne. En effet, les demandes doivent être évaluées, priorisées et peuvent aussi mener à l'ouverture de régime de protection. La succession de ces étapes doit être faite rapidement et monopolise les intervenants dans un laps de temps précis. Nous croyons qu'en contexte de maltraitance, les délais sont importants afin de cesser rapidement toutes actions de maltraitance.
- ✓ Les longues listes d'attente pour avoir accès à nos services.
- ✓ Manque d'une personne ressource spécialisée en maltraitance au sein de notre établissement.
- ✓ Manque de réponse à court terme quand la personne décide de passer à l'action
- ✓ Les intervenants auraient besoin de plus de temps pour la discussion de cas.

COMPLEXITÉ DE LA PROBLÉMATIQUE

- ✓ Il y a des zones grises entre les différents intervenants lors de rencontre de discussion de cas ou lors de collaboration entre partenaires. Le niveau de tolérance des intervenants et la gestion des risques changent d'un intervenant à l'autre et entre les partenaires.
- ✓ Peu ou pas de pouvoir de protection si la personne maltraitée ne veut pas porter plainte.
- ✓ Impuissance et lâcher prise face à des situations : jusqu'où peut-on aller ?
- ✓ Besoin de développer une expertise face à une clientèle apte versus inapte.

DIFFICULTÉ À DOCUMENTER LES FAITS

- ✓ Comment mieux documenter les faits car ils sont difficiles à prouver et les dossiers doivent être «blindés».

Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

NOUVELLE PROBLÉMATIQUE ÉMERGEANTE

- ✓ Le contexte de la maltraitance chez les aînés est une nouvelle problématique émergente pour les services généraux. Cette problématique était habituellement traitée au Maintien à domicile auparavant. Avec la restructuration des programmes, maintenant et les services généraux, l'hébergement et le PALV peuvent être ciblés par cette problématique.

PROCHES AIDANTS

- ✓ Le manque de ressources pour soutenir les proches aidants peut entraîner leur épuisement.
- ✓ Manque de solutions alternatives à l'aide qui est apportée par la personne abusive.

ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

- ✓ Le manque de financement pour les organismes communautaires qui doivent fonctionner avec des ressources humaines trop limitées.
- ✓ Avoir une façon claire d'intervenir et de référer (quand référer, à quel organisme) quand un appel se fait ici. Se doter d'une méthode pour s'assurer qu'une personne aînée victime de maltraitance reçoive l'aide dont il a besoin ou qu'il demande.
- ✓ Parfois le manque de vigilance et d'encadrement des ressources d'aide (employés) au sein des organismes qui œuvre auprès des personnes âgées.

INSTITUTIONS FINANCIÈRES

- ✓ Le gouvernement a le pouvoir d'exiger d'avoir les soldes d'un compte pour une saisie mais une personne se fait vider son compte par une personne nommée pour gérer une procuration et nous avons les mains liées. Ça prendrait une législation pour autoriser un organisme du protecteur du citoyen pour protéger ces abus.

JUSTICE

- ✓ Méconnaissance et perception négative face au système judiciaire.
- ✓ Complexité du système judiciaire.
- ✓ Méconnaissance des actes criminels inclus dans le concept de la maltraitance.
- ✓ Manque d'informations par les organismes concernant les différentes instances : cour criminelle, droits civils, petites créances, ...

CURATELLE PUBLIQUE

- ✓ Délai trop long pour la mise en place de régimes de protection.
- ✓ Pas de garanti de protection même pour une personne sous régime de protection de la curatelle publique.

HÉBERGEMENT

- ✓ Rumeur qu'il est mieux de vider le compte bancaire avant d'entrer en hébergement pour ne pas « se faire manger par le gouvernement ».

Nos FAIBLESSES concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

TERRITORIALES

DÉSAVANTAGES DE MILIEUX DE PETITES TAILLES

- ✓ Des gens peuvent avoir peur de parler de leurs problèmes car tout le monde se connaît.
- ✓ Les intervenants sont connus et parfois, selon l'historique des interventions faites, il arrive que des gens refusent de venir nous consulter, d'où l'impossibilité d'amorcer l'intervention.
- ✓ Une grande partie de la population est vieillissante et vit en milieu isolé en campagne.

LES DÉFIS

Les DÉFIS ou menaces concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées RELIÉES AUX PERSONNES ÂÎNÉES VICTIMES DE MALTRAITANCE
LES PERSONNES ÂÎNÉES VIVANT DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE NE DÉNONCENT PAS ET NE PORTENT PAS PLAINTÉ. <ul style="list-style-type: none">✓ Défi majeur : la crainte des aînés à dénoncer leurs abuseurs.
LE DÉNI DE L'ABUS PAR DES PARENTS ÂGÉS. <ul style="list-style-type: none">✓ Les personnes âgées ne veulent pas admettre qu'elles ont été abusées (non reconnaissance ou négation de la présence d'abus)✓ Tendance qui serait plus marquée de nier l'existence de la maltraitance au sein de la communauté anglophone.✓ Différences de perceptions face à la maltraitance parmi les diverses communautés culturelles.
LA NON RECONNAISSANCE DE LA MALTRAITANCE. <ul style="list-style-type: none">✓ Des aînés maltraités ne sont pas toujours conscients de la gravité de ce qu'ils vivent; des personnes ne réalisent pas toujours ce qu'ils font vivre aux plus âgés. L'ignorance de beaucoup de personnes qui limitent la violence aux coups physiques, aux vols,...
LA COMPLEXITÉ DE LA PROBLÉMATIQUE DE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES. <ul style="list-style-type: none">✓ Complexité de l'intervention en situation de maltraitance : peu d'emprise, peur des conséquences, ...
GÉNÉRALEMENT, LES MAUVAIS TRAITEMENTS SONT COMMIS PAR DES PROCHES DE LA PERSONNE ÂÎNÉE (MEMBRE DE LA FAMILLE, PERSONNE DE CONFIANCE, ...) <ul style="list-style-type: none">✓ Il est rare que les personnes âgées acceptent de dénoncer leur « abuseur » qui est souvent leur aidant ou un proche par peur de représailles ou de perdre une relation précieuse à leurs yeux.
ÉTAT DE VULNÉRABILITÉ DE NOMBREUSES PERSONNES MALTRAITÉES. <ul style="list-style-type: none">✓ Grande vulnérabilité des personnes abusées et isolement fait par la personne maltraitante.✓ Les peurs que vivent les personnes âgées : stress, maladie et même décès, insécurité face à l'inconnu, peur de représailles, peur des menaces, peur de perdre les visites de la personne proche qui est l'abuseur, ...✓ Souvent la victime vit ce scénario depuis plusieurs années, elle s'est « habituée » et ne voit pas la difficulté.
APPARITION DE NOUVELLES PROBLÉMATIQUES CHEZ LES PERSONNES ÂÎNÉES. <ul style="list-style-type: none">✓ Exemples : santé mentale, idées suicidaires, gérontophilie, consommation de drogues, perte cognitive non diagnostiquée, voleurs à cravate (offres « alléchantes » de rendement sur les placements), fraudes et chantage sur internet et les réseaux sociaux, ...
LES PERSONNES ÂÎNÉES VICTIMES ATTENDENT QUE LES SITUATIONS DEVIENNENT EXTRÊMES AVANT DE DEMANDER DE L'AIDE.
LA MALTRAITANCE ENTRE PERSONNES ÂÎNÉES. (violence conjugale, conflits entre résidents, ...)
AMENER LES PERSONNES ÂÎNÉES À CHANGER DE MENTALITÉ.

Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

Les DÉFIS ou menaces concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

RELIÉES AUX PARTENAIRES

ASSURER UNE CONTINUITÉ

- ✓ Manque de continuité au sein des comités (changement de partenaires) et au sein des organisations (roulement des intervenants ou des bénévoles, suivis des actions, outils et procédures).
- ✓ Il faut être certain que le passage des informations se fasse avec le nouveau personnel.
- ✓ « Faire planer » le dossier de la maltraitance : maintenir un leadership, assurer une continuité aux projets développés, former une relève, ...
- ✓ Maintenir l'engouement de la cause en conservant les différentes approches en place et ce, tant au niveau de la prévention, du dépistage, et de l'intervention.

DÉVELOPPER LA COHÉSION ET L'EFFICIENCE ENTRE LES PARTENAIRES

- ✓ Clarification des rôles, responsabilités et partage de tâches des partenaires dans un processus de lutte à la maltraitance.
- ✓ Développer des critères et une éthique de partenariat entre les organismes.
- ✓ L'importance de cadre de référence clair pour le soutien à l'intervention (ex : protocole de violence conjugale).
- ✓ Créer un lien de confiance entre et intensifier les collaborations entre les partenaires associés au domaine de la justice et les autres partenaires (notamment du domaine social).
- ✓ Protocole concernant tous les partenaires du réseau local sur cette problématique.

COMMENT DÉPASSER LES LIMITES DE COLLABORATION ENGENDRÉES PAR LA CONFIDENTIALITÉ

- ✓ Le défi de la confidentialité entre les partenaires qui peut devenir un frein à la protection de personnes âgées.

ASSURER UNE CAPACITÉ D'INTERVENIR ADÉQUATEMENT DANS UN CONTEXTE DE RARETÉ DES RESSOURCES

- ✓ Recevoir les ressources humaines et financières suffisantes dans les services de 1^{er} ligne afin de pouvoir répondre adéquatement à l'augmentation des demandes et ce dans des délais raisonnables.
- ✓ Dans le contexte du nombre important de demande de toutes sortes, un défi est d'avoir la disponibilité pour pouvoir intervenir adéquatement pour lutter contre la maltraitance et les abus..
- ✓ Les démarches nécessitent souvent beaucoup de temps pour faire des suivis à long terme.

COMMENT AMENER LES PERSONNES VICTIMES À PORTER PLAINTE

- ✓ Quel travail reste-t-il à faire pour amener une personne âgée victime de maltraitance à porter plainte malgré tout le travail de prévention, d'information, d'éducation, de suivi et d'accompagnement qui existe déjà ?
- ✓ Mieux comprendre la réalité face à la maltraitance du point de vue de la personne âgée.

PRÉCISER LES FINALITÉS DE L'INTERVENTION

- ✓ Les impacts de nos interventions. Est-ce que le remède est moins pire que le problème ?
- ✓ Il y a un risque à être trop «interventionniste» car il faut protéger la dynamique familiale et le réseau d'entraide de la personne mais on se doit aussi de les protéger si la personne est inapte.
- ✓ Respecter le rythme de la personne (jusque où elle veut aller) afin de créer et conserver une relation ouverte. Demande beaucoup de temps et de rigueur d'intervention.
- ✓ Souvent, nous sommes obligés de respecter la décision de la personne âgée victime, qui vit un conflit de loyauté envers la personne qui l'abuse. Il faut respecter son droit fondamental à l'autonomie et faire avec la décision de la victime.

Diagnostic de la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie

DÉVELOPPER UNE RELATION DE CONFIANCE

- ✓ Vaincre la peur et la méfiance engendrées par la perception d'ingérence de la part des travailleurs sociaux et les services gouvernementaux (CSSS, ...).
- ✓ Amener la personne âgée dans un climat de confiance, à trouver sa propre solution et à mettre fin à la situation difficile qu'elle vit, que cette situation assez durée.

COMMENT REJOINDRE LES PERSONNES SEULES ET ISOLÉES

- ✓ Difficulté de rejoindre toutes les personnes qui en auraient de besoin, les personnes seules et isolées.

POURSUIVRE LES EFFORTS DE PRÉVENTION

- ✓ Il faut continuer à informer les gens et démontrer que la maltraitance existe peu importe la gravité. Petite ou grande maltraitance = tolérance zéro
- ✓ Mieux préparer la prochaine génération d'ânés à exprimer leurs besoins et à faire valoir leurs droits afin de ne pas devenir victimes.

AMÉLIORER LE DÉPISTAGE

- ✓ Intervention difficile car sujet sensible. Pas facile d'interpeller un membre de la famille sur ce sujet. C'est pourquoi les intervenants ont besoin de formation pour déceler et pour informer.
- ✓ Reconnaître les signes de la maltraitance autant au niveau de l'abuseur qu'au niveau de la victime.

COMMENT FAIRE FACE AUX DIFFICULTÉS D'INTERVENTION

- ✓ Mieux outiller les intervenants pour dépasser le malaise à intervenir dans les situations de maltraitance qui présentent généralement de liens étroits entre la victime et l'abuseur.
- ✓ Quoi faire dans ces cas de refus de dénonciation.
- ✓ Zones grises lorsqu'une personne est présumée inapte. Le type d'intervention est différent.
- ✓ Améliorer la compréhension des intervenants et des partenaires sur les dynamiques psychosociales sous-jacentes.
- ✓ Mieux outiller les travailleurs sociaux et les autres intervenants (infirmières, ASSS, ergothérapeutes, physiothérapeutes, ...) pour faire face à différents types de maltraitance.
- ✓ Que des ânés soient déçus suite à une dénonciation ou « abandonnés » au cours de procédures (déçus dans leurs attentes).

SOUTENIR LES PROCHES AIDANTS

- ✓ Il faut soutenir les proches-aidants et mieux les outiller (information, formation, services de répit)
- ✓ Vérifier si l'abuseur a aussi besoin d'aide.

CONTEXTE LÉGAL ET JURIDIQUE

- ✓ La lourdeur des systèmes judiciaires (longueur des délais) pour protéger une personne apte (fragile) et inapte au sens de la loi.
- ✓ Bonification de l'interprétation de la Loi 180 « Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes » afin d'ajouter « l'aspect psychologique » à la notion de « blessures graves ».

FAIRE CONNAÎTRE LES RESSOURCES POUVANT OFFRIR DE L'AIDE

- ✓ Transmettre des informations claires et concises pour rejoindre le plus grand nombre de personnes âgées.

✓

AMÉLIORER LE FINANCEMENT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

- ✓ Subventions aux organismes liés davantage à des projets ou ententes de services et non à la mission de base d'un organisme, donc très peu de consolidation dans un organisme, donc roulement de personnel, etc.

REJOINDRE LES PERSONNES AÎNÉES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

- ✓ Briser les barrières culturelles pour déceler des situations de maltraitance chez les aînés immigrants et être en mesure de soit intervenir soit référer vers le bon service du milieu.

BONIFIER LES INSTANCES DE CONCERTATION

- ✓ Bonifier la composition de comités de prévention de la maltraitance pour ne pas travailler en silo

BALISER L'IMPLICATION DES BÉNÉVOLES

- ✓ Rester vigilant pour éviter que de plus en plus de services destinés aux personnes âgées soient offerts par des bénévoles aînés.

CONTEXTE SOCIÉTAL

- ✓ Cela doit devenir une priorité sociale et gouvernementale.
- ✓ Faire le lien avec les problématiques d'endettement, de manque de ressource de soutien à domicile, la place de l'aide institutionnelle versus le rôle et la responsabilité des proches aidants