



MAIA

Département de l'Allier

COMPTE RENDU

Groupe de travail

Accueil, information et orientation des personnes âgées : construction de « journées » de sensibilisation destinées aux primo-accueillants

Jeudi 7 Juin 2018 – 9h30 / 11h30

Projections démographiques de l'Allier : une population vieillissante

Personnes âgées de 60 ans et plus, comparaisons Allier / France métropolitaine :

2018

Allier : 33,9 % (dont 13,1 % de personnes de + 75 ans)
France métropolitaine : 25,6 % (9,2 % + 75 ans)

2030

Allier : 37,5 % (16,9 % + 75 ans)
France métropolitaine : 29,8 % (12,4 % + 75 ans)

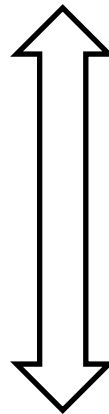
2050

Allier : 39 % (20,5 % + 75 ans)
France métropolitaine : 33,1 % (16,2 % + 75 ans)

MAIA : un cadre de travail pour les professionnels pour la simplification du parcours des personnes âgées

Comment ?

1 Table stratégique : décideurs et financeurs du champs de l'autonomie (Conseil départemental, Agence Régionale de Santé (ARS), Caisses de retraite, CPAM)



Analyse de l'offre sur le territoire : dysfonctionnements, besoins, etc.

- ⇒ Adapter l'offre aux besoins
- ⇒ Porter des projets de territoire
- ⇒ Construire des outils et procédures communes

3 Tables tactiques (Vichy, Montluçon, Moulins) : responsables des structures et services impliqués dans l'accueil et /ou l'accompagnement des personnes âgées

Questionnaire d'analyse du parcours des personnes âgées

Table tactique de Moulins

- identifier les fragilités récurrentes dans leur parcours ⇨ orienter et prioriser les travaux de la table tactique ;
- construire un diagnostic plus qualitatif des besoins des personnes âgées et de l'offre du territoire.

RESULTATS - PRIORITE N° 1 :

TROUVER DE L'INFORMATION SUR LES AIDES ET LES DISPOSITIFS

Causes définies : interlocuteurs pas assez identifiés ; dispositifs pas assez connus ; démarches trop complexes.

« personnes ne savent pas à qui s'adresser » *

« difficultés pour trouver des informations » *

« le demandeur est noyé par le nombre de dispositifs, message ou identification pas assez clair, ou trouver la personne ressource pour les informer » *

« beaucoup d'appels d'usagers perdus, qui ne savent pas à qui s'adresser, ou qui font état d'informations différentes et erronées de certains interlocuteurs » *

Information destinée aux personnes âgées (information grand public) : support de communication à créer ou revoir.

Information des professionnels qui accueillent, informent et orientent les personnes âgées : sensibilisation à prévoir.

MAIA : un cadre de travail pour les professionnels pour la simplification du parcours des personnes âgées

L'objectif des « guichets intégrés »



PERSONNES
AGEES

- Eviter les allers retours : mettre fin au « parcours du combattant » pour la personne.
- Trouver des réponses simples.
- Etre orienté vers le bon interlocuteur.

PROFESSIONNELS

- Mieux informer et orienter les situations : apporter une réponse de premier niveau harmonisée, complète et adaptée.
- Mieux se connaître, réduire le nombre d'interlocuteurs.
- Construire et partager des outils : vers un **KIT guichet intégré**.

Mode d'organisation pour une réponse et une orientation harmonisées
→ simplifier le parcours de la personne âgée et de ses proches

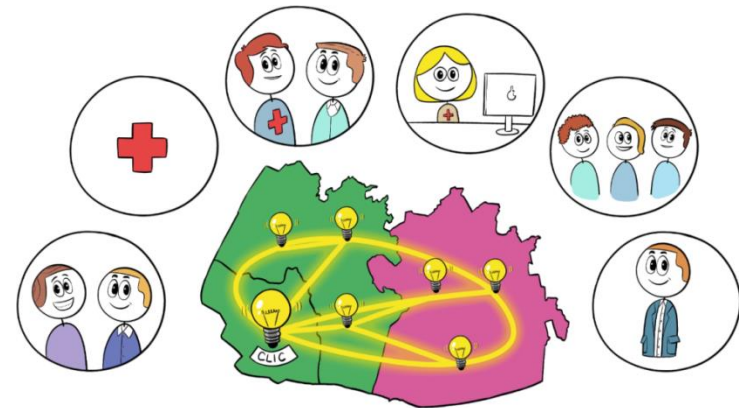
Construction et mise en place de journées de sensibilisation à l'accueil et à l'orientation des personnes âgées



Accueil

Information

Orientation



- **Affirmer le rôle des primo-accueillants en les dotant des mêmes outils, des mêmes réponses à apporter, des mêmes modalités d'orientation,**
- **Mettre en synergie les différents points d'accueil du public via une sensibilisation accrue.**

Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

- Dresse un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services. Il est défini pour 6 ans.
- 2 axes de travail :
 - ❑ **Renforcer l'accompagnement du public dans l'accès aux services.** Identification de la commune comme un socle pour orienter. Eviter les allers-retours pour les habitants.
 - ❑ **Faciliter la présence d'une offre de services de proximité adaptée aux territoires en situation de fragilité.** Maintien du maillage de l'offre existante.
- **Axe 1 : accompagner le public dans l'accès aux services**
 - *Objectif 2 : Faire de la mairie un lieu d'accompagnement de proximité dans l'accès au service*
 - Favoriser au sein du territoire intercommunal une mise en réseau cohérente entre Mairies et MSAP en lien avec les autres acteurs du territoire
 - Confirmer la mairie dans sa mission de première orientation dans l'accès aux services.

Mise en œuvre → création d'un portail d'information des services au public :

- ❑ Intensifier les synergies entre acteurs
- ❑ Améliorer le parcours d'accès des habitants
- ❑ Renforcer la dimension humaine.

Proposition de plan d'action relatif à la sensibilisation des primo-accueillants

1 **Recueil du besoin** des professionnels en termes d'accueil, d'information et d'orientation.

3 **Modalités et communication :** définition des modalités de mise en œuvre de la sensibilisation : intitulé, lieu(x), fréquence, contenu, ciblage des professionnels.

2 **Etat des lieux** des différents outils, supports autour de l'accueil, l'information et l'orientation des PA.

4 **Mise en œuvre et évaluation.**

2019

GT 1 : Recueil du besoin des professionnels en termes d'accueil, d'information et d'orientation.

Constitution de 3 sous groupes – 45 minutes d'atelier

1) Structures d'hébergements : EHPAD, Résidences autonomie...

→ Salle de la Forêt de Tronçais, bat B, étage 2

2) Mairies, CCAS, Intercommunalités...

→ Salle de la Montagne Bourbonnaise

3) CH, SAAD, associations, CD03...

→ Salle des Combrailles , bat B, étage 2

Ateliers

- 1) Quelles sont les questions les plus fréquemment posées par les personnes âgées ou leur entourage ?
- 2) Si vous avez la réponse, comment vous l'êtes vous procurée ? Si vous n'avez pas pu répondre, pourquoi ?
- 3) Freins et leviers pour l'information et l'orientation des personnes ?
- 4) Dans votre pratique, avez-vous déjà été confronté à une situation « fragile » ?

Si oui, comment avez-vous agi ? Quelles difficultés avez-vous rencontré ?

Restitution : quelles sont les questions les plus fréquemment posées par les personnes âgées ou leur entourage ?

<p>Groupe 1 : Structures d'hébergements : EHPAD, Résidences autonomie...</p>	<p>Quels sont les services proposés ? Comment s'inscrire ? Quels délais pour rentrer ? Comment financer ? Entourage : quelles démarches, quels accompagnements - situation d'urgence pour trouver une place ; Est ce que je peux venir dans cet établissement (assez autonome?) A quel moment on part de la MARPA pour aller en EHPAD ? Est ce que j'aurai à changer de lieu? Combien de temps je peux rester en hébergement temporaire ? Que se passe t'il si, dans 3 mois, il n'y pas de places en EHPAD ? Comment m'aider pour rentrer à domicile? Comment revenir en hébergement temporaire ?</p>
<p>Groupe 2 : Mairies, CCAS, Intercommunalités...</p>	<p>Fiscalité : obligation déclarative, exonérations d'impôts... A quelles aides peut-on prétendre ? (maintien à domicile, habitat) Ou trouver un dossier APA ? Recours à l'aide sociale (quel engagement des enfants ?) Demandes d'entrées en EHPAD : premières demandes et mise à jour des dossiers. Principalement l'entourage qui vient se renseigner : personnes dépendantes se déplacent peu surtout en milieu rural. Alertes, situations de crises, sur ce qui change : personnes viennent dans l'urgence. Faire face à « l'illétrisme numérique » des personnes et de leur entourage : demande d'un appui technique.</p>
<p>Groupe 3 : CH, SAAD, associations, CD03</p>	<p>Aides sur le maintien à domicile (CH, SAAD, CCAS). Comment faire un dossier sur ViaTrajectoire - dossier aide sociale - financement au global => PA et entourage aspect financier (SAAD, CH). Un document sur toutes les aides financières (ADMR). Contact avec les autres professionnels qui orientent des personnes (plus rarement des commerçants ou des bailleurs). Centre social n'est pas identifié pour poser les questions sur le maintien à domicile. Parentèle : sur le répit. A quoi la personne peut prétendre? question globale. Problématique du logement. Les démarches pour accéder à... et les délais de mise en œuvre.</p>

Restitution : Si vous avez la réponse, comment vous l'êtes vous procurée ? Si vous n'avez pas pu répondre, pourquoi ?

<p>Groupe 1 : Structures d'hébergements : EHPAD, Résidences autonomie...</p>	<p>Assistants sociaux de secteur pour explication aides financières. Bases sur le financement apprises par les acteurs. Rencontres et sites internet. Formation des directeurs sur les aides. Réunions d'information de territoire.</p>
<p>Groupe 2 : Mairies, CCAS, Intercommunalités...</p>	<p>Importance du réseau. Lien Maison de services au public notamment pour les démarches administratives (questions pratiques) : illétrisme numérique. La capacité à détecter la problématique : pas toujours évident. Lien avec assistante sociale de secteur qui va conseiller (« que dois je faire »). Nécessité de créer un portail d'informations : se connaître entre acteurs, qui fait quoi, connaître la porte d'entrée pour la personne : réseau de partenaire à construire. Un numéro unique : une personne qui puisse répondre à tout (un numéro ressource).</p>
<p>Groupe 3 : CH, SAAD, associations, CD03</p>	<p>Travail sur l'expression des besoins des personnes isolées (CS Adequat). Se connaître, avoir un réseau (notamment avec service APA et conseillère autonomie). Constitution du réseau par les réunions de coordination gérontologiques (portage CD03). Pour les bénéficiaires, pas de questions sans réponses (ADHAP), temps pour l'accompagnement aux dossiers SAAD en bout de ligne.</p>

Restitution : Freins et leviers pour l'information et l'orientation des personnes ?

<p>Groupe 1 : Structures d'hébergements : EHPAD, Résidences autonomie...</p>	<p>Difficultés pour réorienter, détresse et impression de les abandonner. On ne sait pas ce qu'il se passe à domicile, si le maintien à domicile est possible. Infirmières des établissements vont à l'Hôpital rencontrer la personne. Annuaire pour connaître, mis à jour. Modalités d'orientation. Relations avec les pro libéraux. Rapidité pour trouver l'information et savoir où bien orienter. Lien à travailler entre EHPAD, résidences autonomie, résidences services. Connaître les services des autres établissements, fonctionner en réseau avec les autres établissements et les prescripteurs (CH).</p>
<p>Groupe 2 : Mairies, CCAS, Intercommunalités...</p>	<p>Interlocuteur de proximité – s'appuyer sur un réseau. A,I,O : Accueil information et orientation et S : suivi : avoir un retour sur la situation. Bonnes pratiques : comment orienter ? Recueil du consentement dans une situation d'urgence est difficile. Faire face à la panique des personnes : délais des demandes d'APA, retours d'hospitalisations... Mairies : relais, facilitateurs : ne sont pas des professionnels de la prise en charge. Méconnaissance des solutions sur le territoire demande un effort permanent, sensibilisation et information. Jusqu'où doit s'arrêter la mairie ? Responsabilité des mairies et secret professionnel. Maisons de santé, pôle de santé ont un rôle à jouer dans le suivi des parcours des personnes : coordination de l'ensemble des acteurs ! Rôle central du médecin.</p>
<p>Groupe 3 : CH, SAAD, associations, CD03</p>	<p>Leviers : la connaissance des professionnels acquise dans le cadre des accompagnements, du réseau. Sur l'orientation, important de savoir s'il y a un aidant. Freins : le temps pour les professionnels, le financier, avec des restes à charge parfois trop conséquents, les idées reçues, l'absence de réactivité au moment où la personne en aurait besoin (hébergement temporaire notamment, peu de places disponibles...), les personnes attendent pour déposer des demandes => situations dégradées, acceptation des aides plus difficile. Problématique du jargon, inventer un système de traduction !!! Difficultés d'avoir plusieurs dossiers pour les différentes caisses de retraite, avec des justificatifs différents...</p>

Restitution : Dans votre pratique, avez-vous déjà été confronté à une situation « fragile » ? Si oui, comment avez-vous agi ? Quelles difficultés avez-vous rencontré ?

<p>Groupe 1 : Structures d'hébergements : EHPAD, Résidences autonomie...</p>	<p>Grille AGGIR n'est pas bien remplie ni détaillée, il faudrait des commentaires. Détresse : proposition d'hébergement temporaire pour pallier. Si situation est suivie par un référent, faire appel au référent. Réorientation. Connaissance des structures vers lesquelles orienter. Aidant épuisé: échange avec médecin coordonnateur et infirmière coordinatrice et proposition pour entrer avec aidé, orientation accueil de jour. Relai pour les aidants vers associations : on ne sait pas quoi proposer comme accompagnement /aide/atelier/association ? On sait pas ce qu'il se passe derrière.</p>
<p>Groupe 2 : Mairies, CCAS, Intercommunalités ...</p>	<p>Contact humain : capacité à détecter la problématique n'est pas toujours évident. Quelles sont les bonnes questions ? Situation d'expulsion, dans l'urgence, comment réagir ? Quelle place de la mairie dans la prise en charge ? Sorties d'hospitalisation : agir dans l'urgence – professionnels en mairie ne sont pas là pour prendre en charge la personne. Personne qui est à l'accueil (mairie, CCAS....) doit recueillir un maximum d'information (RIO par exemple) « J'ai compris votre problématique, je transmets à un autre professionnel, et vous n'aurait pas à redire toutes les informations » - ne pas avoir réponse à tout – transmission de l'information via un document unique avec signature de la personne – réponse simple.</p>
<p>Groupe 3 : CH, SAAD, associations, CD03</p>	

Synthèse : les questions les plus fréquemment posées par les personnes âgées ou leur entourage.

➤ Quelles aides ? A quoi puis je prétendre ?

- Maintien à domicile.
- Habitat.
- Services proposés par les établissements d'hébergement.

➤ Comment financer ?

➤ Quelles sont les démarches pour accéder à... :

- Solution d'hébergement (permanent + temporaire)
- Aide sociale.
- APA.

➤ Quels sont les délais ?

- Hébergement.
- Renouvellement, délais d'instruction d'un dossier.

➤ Quelle est l'offre sur le territoire ?

- Structures d'aide à domicile.
- Structures d'hébergement (quels services sont proposés).
- Solutions de répit.

➤ Retour à domicile : comment l'organiser ?

- Après hospitalisation.
- Après séjour en structure d'hébergement.

Synthèse : la réponse apportée par le professionnel d'accueil

- **Importance de se construire un réseau professionnel.**
 - Interconnaissance, qui fait quoi ?
 - Réunions partenariales.
 - Lien étroit avec le service APA + conseillères autonomie du CD03.
 - Lien avec AS de secteur : conseil (« que dois je faire? »).

- **Pouvoir cerner les besoins des personnes , prendre un temps pour l'accompagnement.**

- **Orienter la personne : savoir quelle est porte d'entrée pour la personne ? Quelles modalités d'orientation ? Vers quel professionnel ?**

Synthèse : freins et leviers pour l'information et l'orientation des personnes ?

➤ Leviers

- Etre un interlocuteur de proximité.
- Avoir un réseau acquis dans le cadre des accompagnements et de l'expérience.
- Détecter la présence d'un aidant.
- Avoir accès à un annuaire détaillé des missions et modalités d'orientation des professionnels intervenant sur le territoire.
- Rapidité à trouver l'information.
- Présence d'un médecin traitant : pivot de l'accompagnement.

➤ Freins

- Urgence de la demande : pas de recueil de consentement.
- Secret professionnel / ou s'arrête le rôle de chacun ?
- Se dégager du temps pour l'accompagnement.
- Idées reçues.
- Jargon des professionnels : incompréhension pour les usagers.
- Acceptation des aides par les personnes peut prendre du temps = dégradation des situations, comment agir ?
Quels leviers ?
- Reste à charge : problématiques financières.
- Délais de traitement des dossiers.
- Absence de réactivité et de repérage de problématiques dans la situation.
- Rôle des professionnels de santé dans le parcours de soins : les sensibiliser.

Synthèse – Comment agir face à une situation fragile ?

- Recherche d'un référent sur la situation, aidant ou professionnel et faire le lien.
- Façade VS réalité : capacité à détecter la problématique n'est pas toujours évident, poser les bonnes questions ?
- **Personne qui est à l'accueil ne peut pas avoir réponse à tout : doit recueillir un maximum d'informations** « *J'ai compris votre problématique, je transmets à un autre professionnel, et vous n'aurait pas à redire toutes les informations* » **et transmission de l'information via un document unique vers un professionnel adapté (RIO par exemple) avec consentement de la personne (signature).**
- Réorientation vers un professionnel grâce à un portail d'informations commun.
- Importance du suivi : le professionnel qui oriente vers un autre professionnel doit pouvoir avoir un retour sur l'orientation et prise en charge de la personne.

Conclusion

- Des outils existent (Référentiel MAIA, Recueil d'information et d'orientation...) et peuvent être un appui pour les professionnels d'accueil.

- Groupe de travail n°2 à prévoir : état des lieux sur les outils et procédures existantes : comment outiller les professionnels d'accueil ?

- Date retenue par le groupe :

20 septembre 2018 – 9h30 / 11h30