

 MAIA Département de l'Allier Rédacteur : Julie LAMPRE	RELEVÉ DE DECISIONS Groupe de travail n° 2 relatif à l'organisation de sensibilisation des professionnels à l'accueil, l'information et l'orientation des personnes âgées	Date : 20.09.2018 de 9h30 à 11h30
		Dernière actualisation du tableau : 18/12/2018

Présents et absent(s) excusé(s) : Voir la liste d'émargement ci-jointe

Ordre du jour – Points abordés	Informations et échanges	Décisions	Réalisé		Observations
			Oui	Non	
1) Rappel de l'objectif des sensibilisations des primo-accueillants	<ul style="list-style-type: none"> • MAIA : l'objectif commun des professionnels est de simplifier le parcours des personnes âgées. La première étape du parcours est la recherche d'information. <ul style="list-style-type: none"> ➢ Les services et professionnels concernés par la démarche sont ceux qui participent à l'information et l'orientation de la population (CCAS, Mairie, Agents d'accueils EHPAD, centre sociaux, services d'aides à domicile, agents du département...). ➢ Objectifs partagés : <ul style="list-style-type: none"> - Apporter une réponse de premier niveau quelle que soit le professionnel sollicité. - Affirmer le rôle des accueillants en proximité de la population en les dotant des mêmes réponses à apporter, des mêmes modalités d'orientation, des mêmes outils. - S'organiser entre professionnels pour favoriser l'interconnaissance (missions, modalités d'intervention, contacts... Qui fait quoi ?), le repérage des situations fragiles et tendre vers un accompagnement optimal des personnes. ➢ Rappel du calendrier : <ul style="list-style-type: none"> - Juin 2018 : état des lieux de l'accueil (questions les plus fréquemment posés, comment agir face à une situation fragile...) - Septembre 2018 : comment outiller les professionnels d'accueil ? 	⇨ Prochain groupe de travail le 31.01.2019 : définition des modalités de mise en œuvre des sensibilisations.	X		Compte rendu du groupe de travail n°1 juin 2018 dans la bibliothèque du référentiel MAIA.
			X		

Ordre du jour – Points abordés	Informations et échanges	Décisions	Réalisé		Observations
			Oui	Non	
2) L'organisation en guichets intégrés	<p><i>L'organisation en guichets intégrés permet à l'accueillant de partager les connaissances et les outils pour assurer plusieurs fonctions :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> L'accueil : mise en relation entre le professionnel et le demandeur. La demande peut cacher un besoin. Il s'agit d'écouter et d'interagir avec la personne afin de détecter le besoin. L'analyse de la demande : quelle que soit la demande, cela peut révéler d'autres problématiques (santé, perte d'autonomie, domaine familial, social, administratif,...). L'orientation : le professionnel recueille les informations et les transmet au professionnel adapté. Le professionnel ne remet pas un numéro de téléphone à la personne, il fait la démarche pour elle. La réponse au besoin : l'orientation déclenche une réponse ou une évaluation plus approfondie ; le professionnel ciblé par l'orientation fait un retour au professionnel qui oriente. 	<p>⇒ Nécessite une évolution des pratiques des accueillants : intérêt des sensibilisations.</p> <p>⇒ Nécessité de connaître le qui fait quoi afin d'orienter le plus efficacement possible et notamment vers des structures spécialisées.</p>			Présentation power point.
3) Recensement des outils existants à disposition des professionnels	<p>Deux outils créés par et pour les professionnels impliqués dans l'accueil, l'information, l'orientation et/ou l'accompagnement des personnes âgées :</p> <ul style="list-style-type: none"> Recueil d'Information et d'Orientation : formulaire qui permet de synthétiser les informations sur une situation et d'orienter celle-ci à un autre professionnel. <ul style="list-style-type: none"> <i>Outil intéressant pour l'échange d'information ou l'orientation notamment lorsque l'on n'arrive pas à joindre son interlocuteur.</i> <i>Permet de conserver une trace écrite et d'avoir un retour sur la prise en charge de la personne.</i> <i>Permet de prendre du recul et de poser les bonnes questions.</i> <p>Remarques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Ajouter un champ personne de confiance.</i> <i>Ajouter un encart : personne fragile ou sans entourage.</i> <i>Distinguer l'objet de la transmission du RIO : information / prise en charge / évaluation.</i> <i>Mettre l'accent sur les informations obligatoires / facultatives pour un premier niveau d'accueil.</i> 	<p>⇒ Faciliter l'échange entre professionnels est primordial.</p> <p>⇒ Faire évoluer le RIO.</p>			Le RIO est disponible dans la bibliothèque du Référentiel.

Ordre du jour – Points abordés	Informations et échanges	Décisions	Réalisé		Observations
			Oui	Non	
	<ul style="list-style-type: none"> • Référentiel d'Interventions : espace professionnel qui comprend un annuaire détaillé des ressources du territoire, une bibliothèque de liens documentaires et un agenda participatif. <ul style="list-style-type: none"> - Les actions de prévention sont renseignées dans l'agenda participatif et sont mises en ligne sous forme de cartographie sur le site internet du Département (Rubrique « Vous êtes » puis « Séniors » puis « Prendre soin de soi »). - La newsletter mensuelle MAIA contient des appels à contributions des professionnels ainsi qu'une extraction automatique d'informations de l'agenda participatif du référentiel. <p>Support créé par la MAIA Val d'Oise : le guide d'utilisation des outils pour accueillir, évaluer, orienter les personnes âgées et les aidants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Aide à la complétude du formulaire d'analyse multidimensionnelle et d'orientation » (Qu'est-ce que c'est ? Pourquoi l'utiliser ? Comment l'utiliser ?) • « Guide d'entretien pour l'accueil » : permet à l'accueillant de poser des questions ciblées afin de faire le tour de la situation dans différents domaines (santé, autonomie fonctionnelle, aspects familiaux et sociaux, environnement et sécurité individuelle, aspects économiques et/ou administratifs). Les différents domaines du guide correspondent à la partie « besoins et problématiques repérés » du RIO. • Guide des ressources gérontologiques : trouver à quel type de structure ou de service faire appel lorsqu'un besoin est exprimé. 	<p>⇒ Refonte de l'outil permettra notamment la recherche par mots clés.</p> <p>⇒ Espace ressource pour le professionnel d'accueil.</p> <p>⇒ Adapter le guide Val d'Oise au territoire départemental.</p> <p>⇒ Sensibiliser les primo accueillants à l'utilisation des outils fait consensus.</p> <p>⇒ Proposer un « kit guichet intégré ».</p>			<p><i>Refonte de l'outil par le prestataire EOLAS en cours de réalisation. Livraison du nouvel outil prévu en avril 2019</i></p> <p><i>Le visuel du support de la MAIA Val d'oise se trouve dans le power point.</i></p>

Prochain groupe de travail : jeudi 31 janvier 2019 – 9h30 / 11h30 – Hôtel du département à Moulins. Définition des modalités de mise en œuvre des sensibilisations.