

# Retour d'expérience du dispositif MAIA sur la Haute-Garonne.



## L'enquête

En vue de la mise en œuvre du Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC), les réseaux de santé, les MAIA et les Plateformes Territoriales d'Appui (PTA) sont amenés à converger en un dispositif unique. Dans ce contexte d'évolution, les MAIA ont souhaité recueillir le point de vue des professionnels, sur les différents travaux menés par les MAIA en Haute Garonne.

Un questionnaire a été diffusé en **mai 2021** à 210 acteurs, parties prenantes des MAIA, pour un taux de participation de 62,5 %, réparti ainsi : **43,5 %** sur Toulouse, **23%** sur le Sud, **19%** sur le Nord et **14,5 %** sur le secteur du Lauragais.

Les répondants sont des acteurs issus du secteur médico-social (49%), du sanitaire (28%) et du secteur social (23%).

## Le dispositif MAIA

La grande majorité des acteurs connaissent le dispositif MAIA par le biais de la gestion de cas (dans 71 % des réponses), des groupes de travail guichet intégré (50% des réponses), des concertations tactiques et stratégiques (34% des réponses), des projets développés par les MAIA (25% des réponses).

L'ensemble des acteurs s'accordent à dire que les concertations leur apportent en priorité de bons échanges avec d'autres professionnels (76%), une meilleure lisibilité des services (67%) ainsi que de plus amples informations sur les projets en cours de construction (66%). On note toutefois que les acteurs participent régulièrement (24%) ou de façon occasionnelle (43,5%) aux groupes de travail. Les acteurs sollicitent le service de gestion de cas occasionnellement pour 42,3% et de manière régulière pour 25% d'entre eux.

**«83,5% des acteurs interrogés sur le territoire de la Haute-Garonne estiment que la gestion de cas facilite le parcours de la personne accompagnée.»**

## Coordination et dispositif MAIA

Le dispositif MAIA est valorisé par les partenaires pour la coordination entre professionnels et l'implication de chacun. Les équipes MAIA sont perçues comme des acteurs permettant un accompagnement complet, facilitant le lien et la connaissance des professionnels sanitaires, médico-sociaux et sociaux, par la mise en commun de compétences.

**82%** des partenaires estiment que la gestion de cas est un des services qui favorise le plus la coordination entre les acteurs. Les partenaires en sont satisfaits car cet accompagnement offre une vision globale de la situation.

Cependant, les professionnels attendent plus de lien avec le secteur sanitaire, une meilleure connaissance des ressources et une plus grande reconnaissance du médico-social.

### La MAIA

**Améliorer la réponse donnée aux personnes âgées et à leur entourage.**

La méthode MAIA est une démarche innovante menée avec les professionnels de l'aide et des soins qui a pour finalité de proposer aux personnes âgées en perte d'autonomie et à leur proche une **réponse harmonisée, complète et adaptée à leurs besoins**

## Le Guichet intégré MAIA

L'idée est d'orienter les personnes vers les réponses les plus adaptées à leurs besoins quel que soit l'endroit du territoire, en prenant compte de l'intégralité des ressources disponibles.

Les professionnels des guichets intégrés viennent en appui au médecin traitant (comme à tout professionnel médical, paramédical ou social du territoire) et lui donnent l'assurance que la personne accueillie reçoive une réponse adaptée à ses besoins, quel que soit le lieu d'accueil où elle est reçue.

## Outils déployés par la MAIA

86% des partenaires connaissent les différents outils déployés par les MAIA.

- La fiche d'orientation pour 71% d'entre eux,
- L'annuaire de la MAIA pour 64%,
- Le référentiel des fonctions d'aide et de soins pour 61%,
- Le portail personnes âgées pour 57%,
- Le guide juridique d'accompagnement de la personne âgée au domicile pour 50% d'entre eux.

## Besoins liés à l'accompagnement de la complexité et à la coordination des acteurs

Concernant les besoins spécifiques liés à l'accompagnement, les partenaires nous font part, de critères de complexité « trop ciblés », excluant la prise en compte de certains cas, les laissant parfois sans solutions adéquates ou appropriées. Outre, une meilleure reconnaissance du médico-social, les partenaires expriment une forte demande dans la simplification des procédures, des démarches, des échanges : « une articulation facile et complémentaire entre les professionnels », « une seule porte d'entrée, une meilleure coordination entre les différentes équipes ».

**« 52 % des partenaires ont eu connaissance de la convergence des MAIA, des réseaux de santé et de la PTA en dispositif d'appui à la coordination »**

## Attentes et besoins du Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC)

Les partenaires sont relativement positifs et ont une bonne opinion quant à la convergence des MAIA, du réseau de santé et de la PTA en un Dispositif unique d'Appui à la Coordination.

**52%** des partenaires estiment que cette convergence tend à répondre aux besoins des professionnels sur la complexité, tout en espérant une meilleure fluidité au niveau du parcours des personnes accompagnées : « Regrouper les interlocuteurs permet de gagner du temps » « articulation des métiers et spécificités de chacun... »

Cependant, **48%** des répondants n'ont pas eu l'information de la convergence en DAC. Certains expriment des craintes relatives au fonctionnement. Des attentes fortes en termes d'écoute, et de prise en compte des spécificités des territoires. Pour beaucoup de professionnels interrogés, il est important de ne pas perdre la particularité des dispositifs actuels, de s'appuyer sur les expériences et les actions déjà mises en œuvre. Le DAC doit permettre plus de lisibilité, de simplification et une accélération des procédures : « Il convient de ne pas créer de millefeuille mais de maintenir l'action de terrain des MAIA »