

Accueil des personnes âgées

BILAN Action de sensibilisation à destination des personnes en charge de l'accueil Mairies / CCAS / MDS Jeudi 13 Décembre 2018, 13h30 – 17h Centre l'Astel Belberaud.

A. Participation : 20 personnes

17 personnes occupent une fonction de « primo-accueil » CCAS / mairie / MDS.

- a. 8 personnes (2 secrétaires de mairies, 4 agents d'accueil/administratif et 3 élues) issues de 9 communes / 36 du SICOVAL (Auzielle, Escalquens, Espanès, Belbèze de Lauragais, Labège, Lauzerville, Vieille Toulouse, Pompertusat, Castanet Tolosan)
- b. 4 agents d'accueil / administratifs du SICOVAL
- c. 5 agents d'accueil / secrétaires de mission / coordinatrice en gérontologie au sein de la MDS de Castanet Tolosan

3 personnes occupent une fonction d'accueil au sein d'un service dédié à ce public (SAAD, portage de repas, Soleval)

B. Intervenants / Animateurs : 16 personnes

Intervenants « de la fragilité à la dépendance... » :

- Dr Catherine Claude, médecin de la MDS de Castanet Tolosan, (concept de dépendance)
- Maxime Legall, infirmier formé au repérage de la fragilité.

Intervenants et animateurs de table :

- Dr Cisamolo, Médecin traitant à Donneville
- Karine Bergère, Directrice du CCAS d'Escalquens
- Anne Murphy & Pascale Gaillard, Assistantes sociales de la MDS de Castanet
- Christine Barbé, Infirmière évaluatrice APA
- Michèle Lacassagne, Infirmière coordinatrice SSIAD du SICOVAL
- Christine Ducasse & Brigitte Bajol, Directrice et responsable de secteur du SAAD du SICOVAL
- Laure Barthelemy, Responsable SOLEVAL (Habitat)
- Julie Montagnon, Assistante sociale CARSAT

4 animateurs :





- Aurèle TAVENETAT, responsable de la Maison des Solidarités de Castanet – Tolosan, CD 31
- Esthel CANTARANO, Directrice autonomie, de la Communauté de communes du SICOVAL
- Sophie GARNIER, Responsable du Service Gestion de la Relation à la Population, SICOVAL
- Joanna JENOUVRIER, pilote MAIA 31 Lauragais





C. Déroulement de l'après midi

13h30 -14h00 :	Accueil des participants : 30'
14h00 – 14h15 :	Présentations de chacun (tech. présentat debout) + Recueil des attentes : 15'
14h15 -14h30 :	Présentation du projet et de l'après-midi : 15'
14h30 – 15h00 :	Présentation « les grandes étapes du vieillissement » + questions : 30'
15h00 – 15h40 :	Cas pratique N° 1 + échanges + restitution : 40'
15h40 – 15h55 :	Pause : 15'
15h55 – 16h30 :	Présentation du rôle et des missions des intervenants + questions : 35'
16h30 – 16h45 :	Présentation des outils : 15'
16h45 – 17h00 :	Evaluation de la satisfaction : 10'

D. Satisfaction des participants

16/18 participants ont répondu au questionnaire de satisfaction.

Contenu de l'action	Non réponse				
• Avez-vous obtenu cet après-midi des informations supplémentaires sur l'accueil des personnes âgées ?	1			5	10
• Vous sentez vous plus « aidé / outillé » pour accueillir, informer et orienter les personnes âgées vers les services du territoire ?	1			7	8

Organisation de la réunion	Non réponse				
• Disposition de la salle				3	13
• Durée de la rencontre	2		3	5	6
• Animation proposée	1			5	9
• Echanges entre les participants	1			3	12
• Echanges avec les intervenants	1			3	12

Utilisation des outils	Non rep.	Peut être	OUI	NON
• Pensez-vous utiliser les outils proposés durant l'après-midi ?				
• Guide « 5 questions »	1	2	8	4
• Annuaire des ressources locales : services d'aide et de soins	1		14	

Proposition d'adaptation ou de modification :

« adaptation de l'annuaire au grand public »

« proposer des fascicules, dépliants, informations thématiques pour le grand public »

« noter si les services sont payants / ou bien si la halte répit prévoit le transport »

« Souhait d'une base de données excel avec fonction tri (communes / CP), + compétences ex : transport, garde de nuit »

« recevoir pas messagerie les informations des partenaires (changement de référent, etc...) »

Avez-vous été confronté-e à d'autres situations ou questions à l'accueil que celles abordées aujourd'hui ? Que vous souhaiteriez aborder sur une prochaine rencontre ?

« Accueil des personnes qui parlent mal le français »

« Les personnes âgées malentendantes, sourdes (sans interprètes) »

« Déception des usagers vis-à-vis du portage de repas, ou de la longueur d'attente pour obtenir une aide à domicile. »

Remarques sur la ½ journée

« ½ journée trop courte » (2 personnes)

« rôles des organismes pas assez développés »

« a élargie sur d'autres public en difficultés (ex : publics en situation précaire)

« Repérer / anticiper : très bien, à condition qu'il y ait les moyens ensuite (profession mal reconnue, mal payée) »

→ 12 personnes souhaitent continuer à travailler autour de la démarche partagée d'accueil des personnes âgées (75 %)

E. PERSPECTIVES

En 2019 :

Janvier :

- **Mise à disposition des participants / Intervenants :**
 - Bilan de l'action du 13 Décembre + documents diffusés durant la rencontre.
→ *Pour rendre compte du bilan de l'action*
 - Guide 6 questions / 6 réponses revu et simplifié
 - Annuaire en version informatique
→ *Pour mieux répondre aux attentes des participants sensibilisés le 13 Décembre*
- **Intégration de questions autour des services disponibles pour les personnes âgées (transport à la demande, actions socio-culturelles, de prévention santé, ...)** dans l'enquête en cours auprès des mairies / CCAS mené par Service Gestion des Relations à la Population du SICOVAL. **+ visite sur site**

Mars :

- **Evaluation « à froid »** : quelle est la plus – value de l'action de sensibilisation sur les pratiques professionnelles des accueillants ? (3 mois après la sensibilisation du 13 décembre)

Sur l'année :

- **Dématérialisation et mise à jour de l'annuaire** (grâce aux résultats enquête du service GRP)
- **Réflexion autour d'un kit d'accueil « personnes âgées »** (affiches / flyers) minimal à disposer dans les mairies / CCAS avec un groupe de volontaires (proposer aux 12 participants qui souhaitent continuer à travailler autour de la démarche partagée d'accueil des personnes âgées)

Décembre : Souhait de réitérer l'action en intégrant du théâtre forum.