

Résultats de l'enquête : L'accueil des personnes âgées et de leurs proches dans les CCAS et Mairies de Haute Garonne



Organisation de l'accueil

La grande majorité des mairies / CCAS disposent d'un accueil généraliste (96 %). Le plus souvent, une seule personne réalise le primo-accueil des personnes âgées et de leurs proches (dans 74 % des cas). Un accueil de 2^{ème} niveau est plus rarement proposé par un travailleur social (7 %). 74 % des communes disposent d'un CCAS.

Les outils pour accueillir

Seul 27% des mairies / CCAS disposent d'outils pour décrypter la demande des personnes âgées et de leurs proches.

Par contre, 86 % des répondants disposent d'outils pour orienter ce public parmi les services du territoire. 80 % diffusent des brochures de certains services, 35 % disposent de listes par type de service, et 15 % seulement utilisent un annuaire complet des services d'aide et de soins du territoire.

« Seuls 27 % des répondants disposent d'outils pour décrypter la demande des personnes âgées et de leurs proches. »

La méthode 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 quel que soit le lieu où ils s'adressent.**

L'enquête,

co-construite avec des mairies / CCAS de Haute Garonne a été diffusée en Octobre 2016.

148 Communes / CCAS ont répondu au questionnaire. Elles représentent 65 % de la population de Haute Garonne.

Parmi elles, 66 % sont de petites communes (<2000 habitants), 27 % sont des communes moyennes (< 10 000 habitants), et 7 % comportent plus de 10 000 administrés.

La plupart des répondants sont des secrétaires de mairies (29%), et des agents d'accueil / administratifs (37%), puis des élus (21%) et des travailleurs sociaux (6%).

Les pratiques d'accueil, d'information et d'orientation

Lorsque la demande dépasse la simple information à donner, et que la situation de la personne nécessite une analyse plus fine, une orientation est faite dans 67 % des cas vers les services des Maisons des Solidarités du Conseil Départemental. Les accueillants orientent les personnes âgées et leurs proches à 41 % vers un service d'aide à domicile, à 25 % vers un professionnel de santé, et à 22 % vers un collègue de la mairie / du CCAS. Enfin, 18 % des orientations sont réalisées vers les services d'aide au logement, ou vers les caisses de retraite.

75 % des accueillants considèrent avoir un réseau professionnel suffisant pour orienter la personne, vers le bon service, au bon moment, en fonction des besoins repérés.

Le Guichet intégré MAIA

Les professionnels du Guichet Intégré accueillent et orientent le public quel que soit l'endroit du territoire. Ils analysent de manière large la situation des personnes âgées et de leurs proches.

L'idée est d'orienter les personnes vers les réponses les plus adaptées à leurs besoins en prenant en compte l'intégralité des ressources disponibles sur leur territoire.

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.

Enregistrement et aboutissement de la demande

37 % des communes / CCAS enregistrent la demande de la personne, le plus souvent sur support papier (62 %), ou informatique (27%).

43 % des accueillants peuvent s'assurer que la demande de la personne a abouti. Parmi eux :

- 71 % recontactent la personne accueillie plus tard,
- 46 % appellent directement le service pour la personne le jour de la demande,
- 32 % des services vers lesquels les personnes sont orientées tiennent informé l'accueillant de la réponse apportée à la demande de la personne.

« 43 % des accueillants peuvent s'assurer que la demande de la personne a abouti. »

Attentes et besoins de sensibilisation à l'accueil des personnes âgées et de leurs proches.

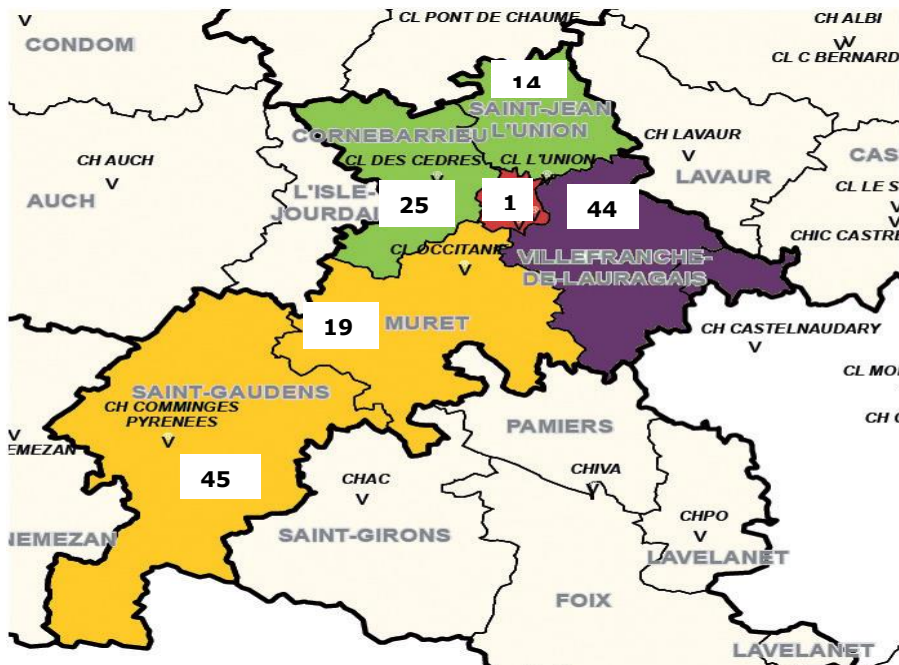
Une grande majorité des accueillants (87 %) n'ont pas reçu de formation pour accueillir les personnes âgées et leurs proches.

63 % souhaiteraient bénéficier d'une action de sensibilisation sur le thème. Les souhaits de sensibilisation sont les suivants :

- Savoir décrypter la demande (13%)
- Accueillir les publics en difficultés (23%)
- Savoir orienter la personne vers le service / la ressource adaptée (51 %)
- Avoir à disposition des outils d'aide à l'orientation (68%)

Le format « réunion d'information » sur ½, voire 1 journée semble convenir à la majorité des personnes sondées.

Nombre de répondants à l'enquête par territoire MAIA



En partenariat avec :



L'intégration des acteurs pour l'autonomie des personnes âgées