

# L'accueil des personnes âgées et de leurs proches sur les Terres du Lauragais

## Organisation de l'accueil

Les lieux d'accueil et d'information de la population sur les Terres du Lauragais disposent d'une seule personne physique accueillante (25%), ou de 2 (54 %). On observe plus de 3 personnes accueillantes sur Villefranche, Prèserville, St Léon ou Gardouch, et à la Maison France Service de Nailloux. La majorité d'entre eux ont un profil d'agent administratif / d'accueil (20), de secrétaire de mairie (18), d'élus (13), puis de travailleur social (4), de pharmacien / préparateur en pharmacie (4), ou de secrétaire médical (1). Enfin, notons que 71 % des mairies disposent d'un CCAS.

## Les outils pour accueillir

**« Seuls 14 % des répondants disposent d'outils pour décrypter la demande des personnes âgées et de leurs proches. »**

83 % des répondants utilisent des outils pour orienter ce public parmi les services du territoire. 48 % disposent de listes par type de service, 84 % diffusent des brochures de certains services, et 16 % utilisent un annuaire complet des services d'aide et de soins du territoire.



## L'enquête,

a été diffusée du 1<sup>er</sup> au 15 décembre 2021, par le CIAS des terres du Lauragais, la Maison des Solidarités de Villefranche de Lauragais, et la CPTS du Lauragais.

29 professionnels des Terres du Lauragais ont répondu au questionnaire.

Parmi eux, 68 % travaillent en mairie, 11 % à la Maison France Services, 7 % en CCAS, 7 % en pharmacie, 4% sur un secrétariat médical, et 4% à la maison des solidarités.

## 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.**

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

Lorsque la demande et la situation de la personne- nécessitent d'aller au-delà de la simple information à donner, les accueillants orientent les personnes vers la maison des solidarités du Conseil Départemental (65 %), un service d'aide à domicile (56%), la maison France Service (39%), ou la maison départementale de proximité (35%). Les autres orientations sont réalisées vers un professionnel de santé (18%), une association caritative (18%), ou une structure d'aide aux aidants (10%) ; puis vers l'aide au logement, ou les associations culturelles / sportives.

45 % des accueillants considèrent avoir un réseau professionnel suffisant pour orienter la personne, vers le bon service, au bon moment, en fonction des besoins repérés.

Les difficultés le plus souvent rencontrées sont les orientations vers un service d'aide à domicile (saturation des services), vers un service de transport adapté, vers un soutien sur les questions liées à l'accompagnement social, ou au logement.

## 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

35 % des accueillants enregistrent la demande de la personne, le plus souvent sur support informatique (60%), ou papier (50%).

**« 65 % des accueillants peuvent s'assurer que la demande de la personne a abouti. »**

Parmi eux :

- 63 % recontactent la personne accueillie plus tard,
- 42 % des services vers lesquels les personnes sont orientées tiennent informé l'accueillant de la réponse apportée à la demande de la personne.
- 31 % des accueillants appellent directement le service pour la personne le jour de la demande,

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

**« 90 % des accueillants n'ont pas reçu de formation pour accueillir les personnes âgées et leurs proches, et souhaiteraient bénéficier d'une action de sensibilisation sur le thème »**

Les souhaits des répondants sont les suivants :

- Accueillir les publics en difficultés (24 %)
- Savoir décrypter la demande (48 %)
- Savoir orienter la personne vers le service / la ressource adaptée (64 %)
- Avoir à disposition des outils d'aide à l'orientation (64 %)

Le format « réunion d'information » sur ½ journée semble convenir à la majorité des personnes sondées (68%), voir 1 journée (12%). Certains d'entre eux préféreraient des séances en distanciel de 2h par thématique (12%).

## Localisation des répondants à l'enquête

- ★ Intéressés par une action de sensibilisation
- Autres répondants à l'enquête

|     |                        |
|-----|------------------------|
| C   | CCAS                   |
| M   | Mairie                 |
| MDS | Maison Des Solidarités |
| P   | Pharmacie              |
| SM  | Secrétaire Médical     |
| MFS | Maison France Services |

