

Un guichet unique pour mieux orienter les personnes âgées et leurs aidants

En Seine-Saint-Denis, un guichet intégré est progressivement mis en place dans chaque commune pour simplifier l'accès à l'information et aux services pour les personnes âgées et leurs aidants.

LE POINT DE DÉPART

Dans le département, les personnes âgées et leurs proches aidants disposent d'une offre riche de services, d'accompagnement et de points d'accueil mobilisables sur de nombreux sujets : accès aux droits, santé, maintien à domicile... Pourtant, il reste difficile d'identifier le bon interlocuteur et de trouver une réponse adaptée à ses besoins. Pour répondre à cet enjeu, un guichet intégré visant à rendre les parcours plus lisibles et coordonnés, quel que soit le point d'entrée sollicité est déployé et participe à la mise en œuvre du SPDA.

LA MISE EN ACTION

Le projet a consisté à structurer un guichet intégré à l'échelle communale, accessible quel que soit le premier point de contact (mairie, CCAS, services sociaux, etc.).

Il repose notamment sur :

- des outils partagés entre les différents acteurs accueillant des personnes âgées et leurs aidants pour mieux connaître les services disponibles sur le territoire,
- un renforcement des compétences des professionnels grâce à des formations destinées aux agents d'accueil en contact avec le public, et à l'ensemble des acteurs de la filière gérontologique,
- une organisation coordonnée entre les acteurs pour orienter efficacement les personnes,
- l'identification, la centralisation et l'évaluation des situations complexes ou fragiles et leur accompagnement.

LES BÉNÉFICES ATTENDUS

Ce dispositif permet :

- une orientation plus rapide et plus fiable vers les bons interlocuteurs,
- un accès facilité aux droits et aux services,
- une meilleure continuité dans les parcours d'accompagnement.

Il renforce également la coopération entre professionnels et améliore la qualité des réponses apportées localement.

MISSIONS

- La garantie d'un accueil, d'un accès à l'information, d'une orientation et d'une mise en relation avec le bon interlocuteur sans renvoi de guichet en guichet.
- L'évaluation de la situation, l'attribution des prestations dans le respect des délais légaux.
- Le soutien à des parcours personnalisés, continus, coordonnés.
- La réalisation d'actions de prévention et d'*aller-vers* les personnes les plus vulnérables.

DÉPARTEMENT DE SEINE-SAINT-DENIS (93)



ACTEURS CONCERNÉS

- Le conseil départemental de Seine-Saint-Denis
- L'agence régionale de santé d'Île-de-France
- Les dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC)
- Les mairies
- Les services sociaux
- Les centres communaux d'action sociale (CCAS)
- Les établissements de santé
- Les Maisons France Services
- Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)
- Les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
- L'Assurance retraite d'Île-de-France
- Les acteurs associatifs