

Date 17 septembre 2009

Version n°
du

2009/10

PROJET

DE SERVICE

Service territorial personnes
âgées, personnes handicapées du
territoire de Nancy et couronne

MEURTHE & MOSELLE
CONSEIL GÉNÉRAL

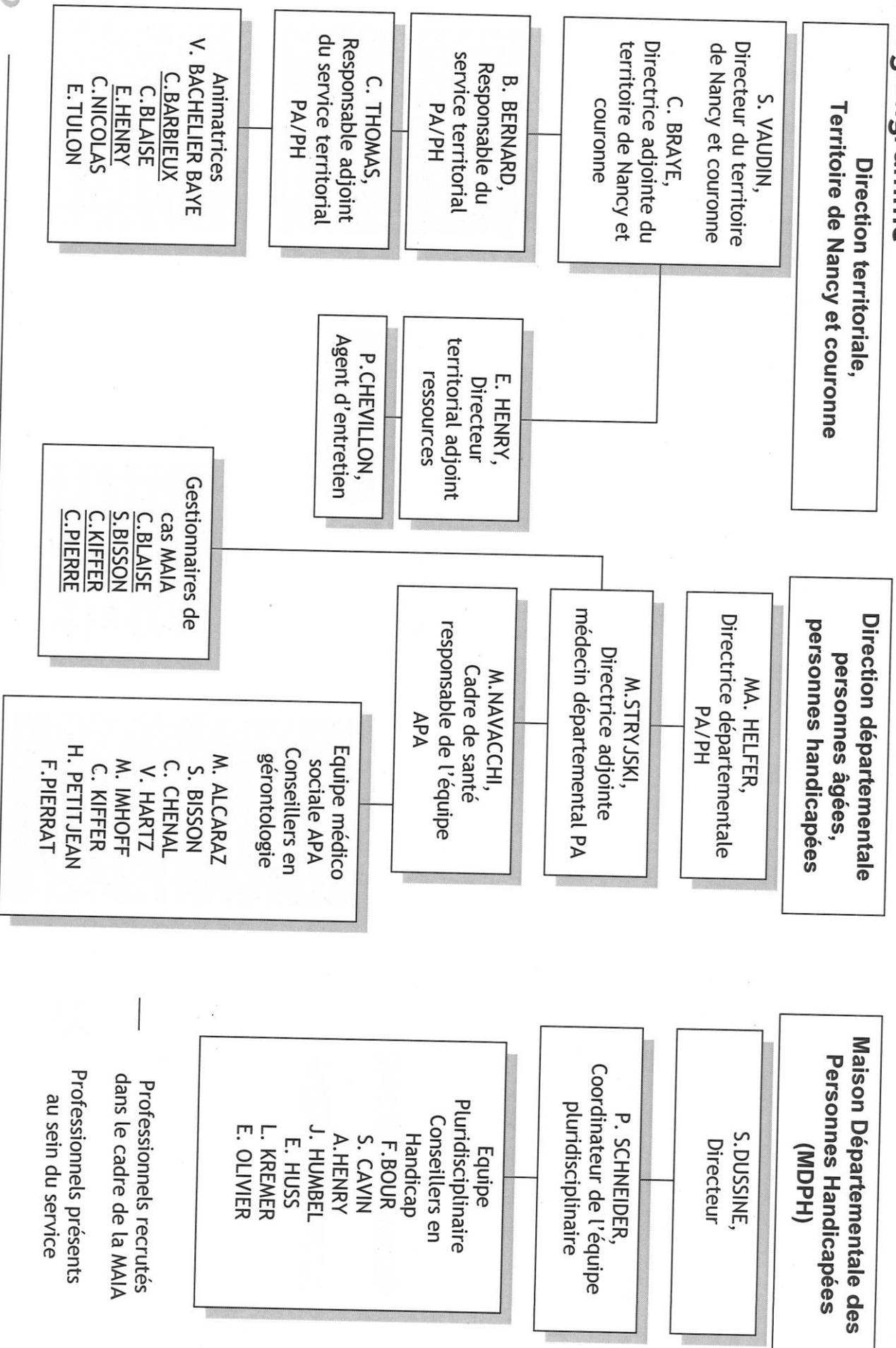
*Dans le cadre du projet de
Direction du Territoire
de Nancy et couronne*

MEURTHE & MOSELLE
CONSEIL GÉNÉRAL

- 1 - Organigramme
- 2 - Les raisons d'être
- 3 - Les sources
- 4 - Atouts / faiblesses de
l'organisation actuelle
- 5 - Objectifs



1. Organigramme



2. Raisons d'être

4/13

Missions	Activités
<p>1. Accompagner les personnes âgées, les personnes handicapées (PAPH) et leurs familles dans l'expression de leurs besoins et dans l'accès à leurs droits</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer un accueil physique et téléphonique des PAPH et de leurs familles (guichet d'accueil : CLIC, MDPH, MAIA) - Aider dans les démarches, y compris en réorientant vers d'autres dispositifs - Réaliser (et mettre à jour) tous supports ou actions collectives d'information, de communication, ainsi que les dossiers de demandes de prestation (annuaire des communes...)
<p>2. Assurer l'évaluation des besoins et la mise en œuvre des aides auprès des personnes âgées dans le cadre de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer les évaluations médico-sociales et élaborer à domicile les plans d'aide dans le cadre de l'APA - travailler avec les prestataires pour une mise en œuvre des plans d'aide - Effectuer un suivi des situations et être les interlocuteurs des familles dans le cadre de cette prestation - Contrôler l'effectivité des aides mises en place
<p>3. Assurer une fonction ressource auprès des professionnels ou partenaires du territoire qui interviennent dans le domaine de la gérontologie ou du handicap pour enrichir leurs interventions et favoriser la coordination</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser une coopération régulière, une coordination effective et efficace et la circulation de l'information entre les partenaires du territoire (rencontre avec les partenaires, groupes de travail, projets communs...) - Apporter une expertise technique, tant sur les situations individuelles que dans la conception de projets
<p>4. Etre un observatoire des conditions de vie des PAPH, de l'offre de service et des prestations existantes sur le territoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à élaborer et mettre en œuvre les schémas gérontologique et handicap - Contribuer à adapter sur le territoire l'offre de service aux besoins des PAPH (à un coût supportable pour l'usager et la collectivité) - Contribuer à établir toutes conventions nécessaires au partenariat avec les établissements et services - Donner un avis dans le cadre des demandes d'agrément des services à la personne désirant s'installer sur le territoire - Etre les interlocuteurs des porteurs de projets sur le territoire
<p>5. Proposer aux élus, à la direction du territoire et à la direction départementale PAPH une déclinaison territoriale stratégique et opérationnelle des orientations des schémas et une aide à la décision</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sur la base de données quantitatives et qualitatives validées dans les schémas, faire évoluer les réponses apportées aux personnes âgées et aux personnes handicapées sur le territoire - Evaluer les actions mises en œuvre - Rédiger tous courriers, notes et rapports utiles à la prise de décision (par les élus du territoire, la direction départementale PAPH et la direction du territoire) et les accompagner sur le terrain.



3. Les sources

Sources externes :

- Code de l'action sociale et des familles
- Code de la santé publique
- Code civil
- Pratiques des autres Départements
- Veille documentaire (revues spécialisées, études, rapports, etc.)
- Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie

Sources internes :

- Projet départemental
- Projet d'administration
- Projet de Direction personnes âgées, personnes handicapées
- Projet de Direction du territoire de Nancy et couronne
- Charte-qualité de l'action sociale
- 2^{ème} Schéma départemental 2007-2011 en direction des personnes handicapées
- 5^{ème} schéma gérontologique 2009-2013
- règlement départemental d'aide social
- règlement des subventions d'investissement
- conventions : convention-cadre avec les partenaires, conventions d'objectifs et de moyens avec les partenaires prestataires



4. Aujourd'hui à demain

Atouts	faiblesses
<p>Diversité et complémentarité des compétences au sein de l'équipe (pluridisciplinarité des équipes, permanences...)</p> <p>Expérience du fonctionnement en mode territorialisé</p> <p>Portage politique fort (binôme élu référent et technicien dans l'animation du service territorial personnes âgées/personnes handicapées)</p> <p>Relation étroite mise en place avec la MDPH (organisation et fonctionnement, permanences, rencontres)</p> <p>Bonne connaissance de son territoire : Equipe bien implantée et connue des acteurs médico-sociaux et sociaux</p> <p>Une équipe tournée exclusivement vers l'opérationnel : culture de l'innovation et adaptation constante à son environnement (formations, réunions métier, partenariat riche)</p> <p>Mobilisation rapide de l'équipe sur un objectif fixé, communication aisée,</p>	<p>Relations inter directions à améliorer sur le territoire: la mission est portée essentiellement par le service PAPH de Nancy, une complémentarité et une transversalité est à renforcer avec les autres directions</p> <p>Management des équipes au sein du service est parfois délicate (voir organigramme)</p> <p>Au vu de la population concernée sur le territoire et de l'évolution attendue, il existe une tension permanente entre moyens et activité</p> <p>Relation opérationnelle étroite à mettre en place avec la MDPH (pas de logiciel commun, pas d'accès aux dossiers) et un fonctionnement à développer (fréquence des permanences)</p> <p>Le service territorial PAPH est une petite équipe qui peut être rapidement mise sous tension par sa mission d'accueil du public et des partenaires (nombre important de sollicitations, amplitude des heures d'ouverture large, ouverture entre midi...)</p> <p>Service PAPH du territoire est encore trop peu lisible et visible par certains partenaires (acteurs du domaine sanitaire) et certains usagers</p> <p>Répartition des attributions à clarifier entre le central et les territoires</p> <p>Les locaux : manque de confidentialité et de place, portes d'entrée non adaptées, signalétique non actualisée, pas de salle de réunion...</p>
<p>Opportunité</p>	<p>Risques</p>
<p>5ème risque de protection sociale, changement de tarification des établissements, réforme Balladur, Loi HPTS, L'expérimentation des Maisons pour l'Autonomie et l'Intégration des Malades Alzheimer (MAIA) Nouveau schéma gérontologique de Meurthe et Moselle (5^{ème} schéma) et nouvelles orientations Nouvel organigramme du territoire qui donne une place à part entière à la mission PAPH et nouveau projet de Direction</p>	

2

Pas mis en place depuis ?



5. Les objectifs

1. Adapter et renforcer la fonction d'accueil du service territorial personnes âgées, personnes handicapées aux évolutions structurelles (multiplicité des acteurs, augmentations des sollicitations...) et conjoncturelles (expérimentation MAIA) de la prise en charge de la population personnes âgées et personnes handicapées.
 2. Développer et promouvoir le rôle d'animation de réseaux, de coordination des acteurs et des structures et de lieu ressource pour les professionnels intervenant auprès des personnes âgées et des personnes handicapées, du service sur le territoire de Nancy et couronne.
 3. Mettre en œuvre une déclinaison stratégique et opérationnelle (projets) des orientations des schémas départementaux (gérontologique et handicap) et des orientations territoriales.
-



Objectifs

Objectif n°1 :

Adapter et renforcer la fonction d'accueil du service territorial personnes âgées, personnes handicapées aux évolutions structurelles et conjoncturelles de la prise en charge de la population personnes âgées et personnes handicapées.

Constats

Conserver une qualité élevée dans l'accueil et dans les réponses apportées aux usagers (éviter les réponses approximatives et contribuer efficacement à l'ouverture des droits) malgré les nouveaux dispositifs (MAIA), les forts changements au sein de l'équipe (nouveaux professionnels) et le nombre croissant de sollicitations.

Résultats	Indicateurs	Délais	Moyens	Pilotage	Conditions de réussite
Qualité d'accueil, d'écoute et d'accompagnement des PA et des PH	Plages horaires, questionnaires de satisfaction, retours divers	4 ^{ème} trimestre 2009	Réunions d'équipe Supports de travail et d'information à construire (fichiers questions/réponses, listes, fiches synthétiques...) Aménagement des nouveaux bureaux d'accueil (postes supplémentaires, organisation nouvelle...)	Boris BERNARD	Implication des professionnels concernés et validation par eux de la démarche Transfert de connaissances (réglementation, dispositifs existants, etc...) du central vers le territorial et acquisition de nouvelles compétences Bénéficiaire de l'extension de nos locaux Disposer des budgets alloués pour préparer l'arrivée des nouveaux professionnels
Fluidité du travail et répartitions claires des tâches au sein des équipes et de l'équipe des animatrices (nouveaux postes d'accueil)	Planning clair et lisible Postes identifiés et horaires lisibles (ex : postes d'accueil sont de fermeture)				
Absorber les nouvelles attributions (guichet MAIA) et les nouvelles demandes (augmentation forte des sollicitations)	Délais satisfaisants de traitement (ex : visites d'effectivité) Nombre de sollicitations traitées (rapport d'activité)				



Dates (échéances)	Etapes
septembre - octobre 2009	Elaboration en équipe de l'espace d'accueil, arrivées des nouveaux professionnels MAIA
Novembre 2009	Formations des professionnels
Novembre - décembre 2009	Extension des locaux et installation des nouveaux bureaux d'accueil
Fin juin 2010	Evaluation à 6 mois de notre fonctionnement
Fin décembre 2010	Evaluation de l'expérimentation MAIA



Objectif n°2
Développer et promouvoir le rôle d'animation de réseaux, de coordination des acteurs et des structures et de lieu ressource pour les professionnels intervenant auprès des personnes âgées et des personnes handicapées, du service sur le territoire de Nancy et couronne.

Constats

La multiplicité des intervenants autour de la personne âgée ou de la personne handicapée n'est pas un phénomène nouveau mais il s'intensifie.
 Chaque dispositif, service ou structure doit non seulement porter en lui une réponse dans la prise en charge de la perte d'autonomie mais aussi trouver dans son articulation avec les autres acteurs et dispositifs existants une pertinence.
 La coordination est nécessaire car chacun porte une partie de la réponse mais une partie seulement et les moyens ne sont pas illimités, il faut donc optimiser l'utilisation des ressources disponibles.

Résultats	Indicateurs	Délais	Moyens	Pilotage	Conditions de réussite
Une mise en réseaux des partenaires sur le territoire et une coordination effective et efficace des acteurs et des structures	Nombre de rencontres et présence des partenaires Outils développés en commun	Périodes des schémas avec une évaluation annuelle	Groupes de travail (mis en place dans le cadre des schémas) Se servir de projets et de dispositifs portés par le CG (Projet MAIA, APA...) Réunions ad hoc (commission APA, recours, réunions d'information...) Développer des temps d'échange, une culture et des outils communs : créer des procédures ou des protocoles communs	Boris BERNARD et Cyril THOMAS	Mobiliser les cadres du service territorial PAPH le plus possible vers ce travail partenarial. Que les partenaires connaissent mieux mutuellement leurs missions respectives (et que chacun connaisse les infos qu'il doit passer aux autres) Mettre en place une démarche participative
Lieu ressource pour les professionnels (contribution au projet de direction du territoire dans le cadre du travail sur l'animation des sites de proximités)	Connaissance du service et nombre de sollicitations		Construction d'une formation et d'un blog à destination des professionnels		

avec RGE
Pos partenaires
danx de Projets, par de réunités

Dates (échéances)	Etapes
Echéances des schémas (géronologique et handicap)	Bilan annuel de l'activité des services territoriaux PAPH avec la Direction PA/PH (suivi de réalisation)
Tour d'horizon	Rencontres annuelles territoriales (2 x par an)



Objectif n°3 :

Mettre en œuvre une déclinaison stratégique et opérationnelle (projets) des orientations des schémas départementaux (gérontologique et handicap) et des orientations territoriales.

Constats

Les spécificités et les réalités territoriales ont toujours une place forte dans la construction et la réalisation des orientations départementales.
Penser globalement mais agir localement.

Résultats	Indicateurs	Délais	Moyens	Pilotage	Conditions de réussite
<p>Priorité territoriale santé et expérimentation nationale : projet MAIA</p> <p><u>Schéma gérontologique :</u> améliorer la communication et l'information</p> <p><u>Schéma handicap :</u> 1. Les étudiants en situation de handicap 2. L'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap</p>	<p>Indicateurs CNSA</p> <p>Connaissance du service territorial PAPH par les usagers et les partenaires</p> <p>Nombre de participants à la formation</p> <p>Blog : nombre de pages consultées</p> <p>Participations</p>	<p>Années 2009 et 2010</p> <p>Période des schémas</p>	<p>Budget CNSA lié au projet</p> <p>Partenariat fort à mettre en place</p> <p>Formation à destination des professionnels de la gérontologie et du handicap (voir annexe)</p> <p>Création d'un blog à destination des professionnels (informations à jour et documents à télécharger)</p> <p>Réunions d'information, colloques</p>	<p>Cyril THOMAS</p> <p>Boris BERNARD et Cyril THOMAS</p>	<p>Utilisation du budget MAIA</p> <p>Permettre l'expérimentation et la déclinaison territoriale</p> <p>Pilotage local mais soutien territorial et départemental fort</p> <p>Portage politique fort (élu référent, vice présidente, président)</p>



Dates	Etapas
Octobre 2009 - juin 2010	Formation sur la prise en charge de la perte d'autonomie : comprendre et orienter
Octobre 2009	Mise en place du blog du service territorial PAPH
2009 – 2010	Expérimentation MAIA

