



## Le Guichet Concerté

---

### Contexte

La fragilité est une situation dont la fréquence augmente avec l'avancée en âge et constitue un problème médical, social et sociétal majeur. Elle doit par conséquent être détectée et prise en charge rapidement afin de prévenir ou de retarder la dépendance.

La Carsat LR en lien avec l'IRV aborde ce sujet selon une approche nouvelle intégrant notamment, la notion du risque de fragilité. Cette approche, s'appuie sur des dispositifs intégrés modélisant un parcours attentionné auprès des seniors repérés en risque de fragilité en santé sociale.

Après la phase de repérage, les seniors concernés sont reçus par un gestionnaire de parcours en prévention qui, dans le cadre d'un « guichet concerté », les conseille et les oriente vers les services les plus adaptés (accès aux droits et aux soins, prévention santé, action sociale, etc...).

L'étude menée auprès de 1000 cas du « Guichet Concerté » de l'Espace Seniors montre tout l'intérêt de cette démarche qui, positivement, permet de cerner les réels besoins et d'offrir un accompagnement personnalisé aux seniors en risque de fragilité.

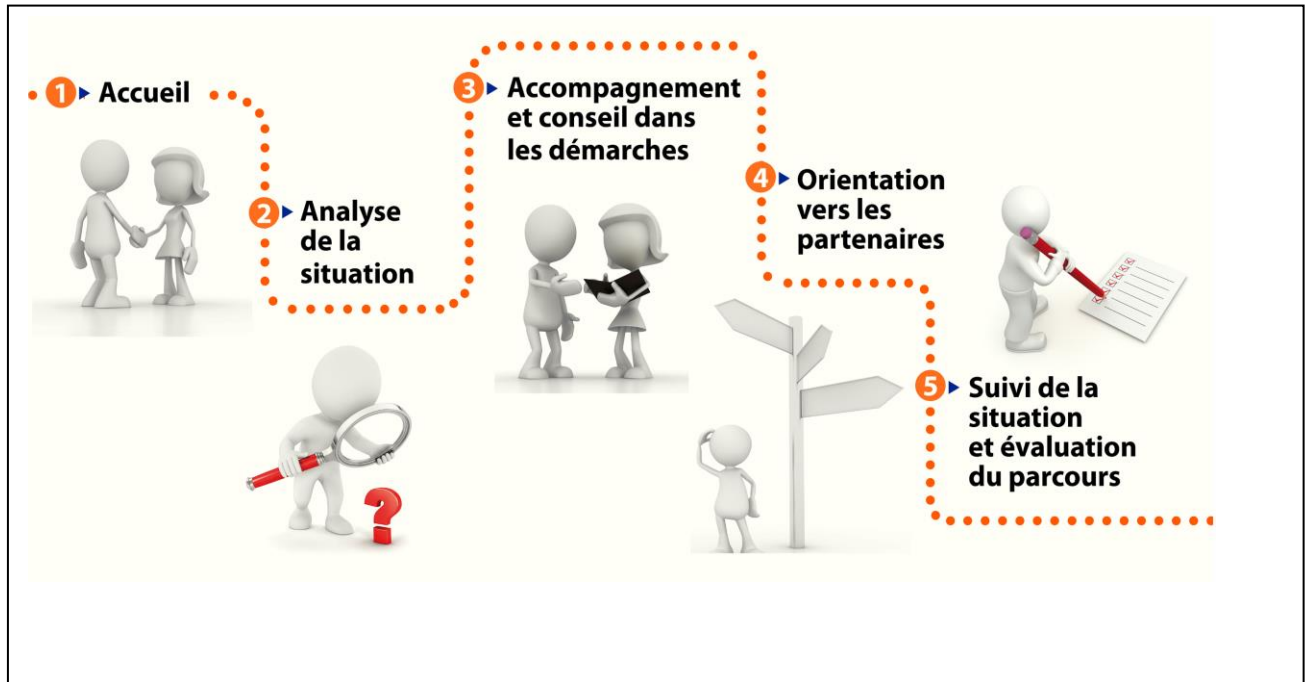
La prévention n'a de valeur que par une approche multi-domaine et globale, qui se justifie non seulement du point de vue humain mais aussi économiquement.

Le Guichet Concerté mis en place par la Carsat est une méthode permettant de coordonner localement les professionnels autour de la personne âgée en allant de la formation professionnelle à l'accompagnement personnalisé des bénéficiaires, en proposant aussi bien des entretiens et des conseils individuels que des actions collectives de prévention. Tout cela avec un objectif partagé : améliorer la qualité de vie à domicile des seniors les plus vulnérables, le plus longtemps possible.

## L'objectif

Dans ce contexte, l'objectif du Guichet Concerté est de proposer une offre de service coordonnée et adaptée aux seniors repérés en risque de fragilité. Celle-ci se déploie à plusieurs niveaux : l'accueil, l'analyse de la situation du senior au regard de ses risques de fragilité, les conseils, l'accompagnement, l'orientation, le suivi et l'évaluation du parcours.

Illustrations : Istockphoto ©



## En pratique

Les seniors concernés rencontrent un gestionnaire de parcours en prévention qui va identifier de manière globale les besoins de chaque senior en s'appuyant sur une grille multidimensionnelle. Celle-ci comprend 9 rubriques thématiques permettant d'apprécier la cognition, la mobilité, les soins personnels, la relation d'entraide, les activités de la vie quotidienne, la participation sociale, la qualité de vie, les ressources et la nutrition.

Considérant cette évaluation, le gestionnaire va orienter les personnes pour trouver les réponses adaptées à leurs besoins sur le territoire et ainsi, enclencher les actions visant l'appropriation de comportements favorisant le bien vieillir.

Chaque situation est suivie par le gestionnaire. Ce dernier rappelle les personnes à 6 mois afin d'évaluer le parcours. Par ailleurs, les personnes pour lesquelles des recommandations sont émises en matière de prévention font l'objet d'un suivi. Celui-ci est apprécié de façon dynamique tous les 6 mois à l'aide de la grille nommée Etoile de la Fragilité, composée de 20 questions et comportant 4 axes (somatique, cognitif, psychosocial et nutritionnel). L'évaluation permet d'orienter le senior vers les ateliers de prévention les plus adaptés au regard de la (ou des) fragilité(s) repérée(s).

## Travail partenarial avec les acteurs locaux

Le processus du Guichet Concerté se construit depuis 2014 et trouve réponse au fur et à mesure de son déploiement.

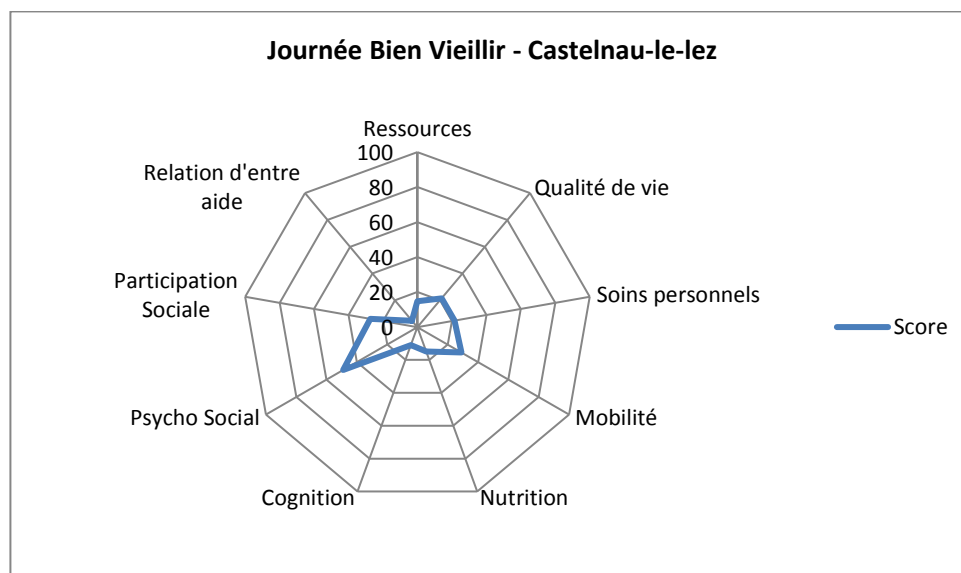
Depuis 2016, la volonté de la Carsat L-R est d'essayer cette méthode. A cet égard, il est naturellement apparu l'intérêt de travailler avec les acteurs locaux formés à la méthode du Guichet Concerté.

### Quels intérêts pour ces acteurs locaux ?

Cette méthode innovante offre une meilleure prise en charge des publics rencontrés, s'adaptant à des besoins sociaux nouveaux ou mal satisfaits. En améliorant les conditions de vie des usagers et en agissant au plus tôt sur la prévention des situations à risque, le Guichet Concerté allie les exigences de qualité et de performance des services auprès des seniors. Par ailleurs, le Guichet Concerté représente une opportunité nouvelle d'avoir accès à une population non « repérée à risque de fragilité », mais l'étant potentiellement.

L'essaimage de cette méthode aux acteurs locaux permet une coordination efficiente autour des seniors repérés à risque de fragilité et ainsi, améliore les conditions du vieillissement en luttant contre le risque de perte d'autonomie.

Une solution informatique partagée permet d'assurer le suivi de chaque situation et de réaliser les « radars AHA » mettant ainsi en exergue, les fragilités d'une population rencontrée ou d'un individu.



L'intérêt est alors d'adopter l'offre aux besoins populationnels.

Pour plus d'informations : [espace.senior@carsat-lr.fr](mailto:espace.senior@carsat-lr.fr)

### Perspectives de travail

L'enjeu actuel est de démontrer la preuve de l'efficacité du Guichet Concerté sur l'environnement de la personne et plus particulièrement les domaines du psycho médico-social.