



MAIA 13
Marseille

ACCUEILLIR REPERER ORIENTER

Version 4 -
14/09/2017

Un guide et une fiche
d'orientation commune pour une
collaboration fructueuse à
l'intention des professionnels du secteur
social, médico-social et sanitaire qui
accueillent et/ou accompagnent des personnes
âgées de plus de 60 ans.

Accueillir Repérer Orienter

GUIDE ET FICHE D'ORIENTATION COMMUNE POUR UNE COLLABORATION FRUCTUEUSE





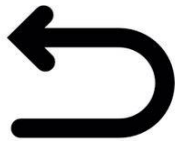
A qui le guide et la fiche d'orientation s'adressent-ils ?

L'utilisation du guide « Accueillir, Repérer, Orienter » et la fiche d'orientation s'adressent à tous les professionnels qui accompagnent des personnes de plus de 60 ans à Marseille.

A quoi ça sert ?

- Repérer les problématiques dans toutes les dimensions d'un individu
- Collecter et communiquer des informations utiles à tous
- Repérer le référent le plus pertinent
- Identifier les ressources du territoire

Comment ça marche ?

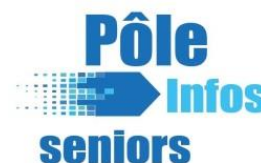
	1	Sur la <i>fiche d'orientation</i> , cochez les problématiques rencontrées par la personne que vous accompagnez.
	2	Appuyez-vous sur le guide : lors de l'évaluation de la situation d'une personne, référez-vous aux « check-lists » pour vérifier que vous avez bien posé toutes les questions . Il est important de brosser l'ensemble des domaines d'évaluation car ils sont tous liés entre eux.
	3	Il n'est pas rare que la personne soit déjà accompagnée par un ou plusieurs professionnels « référents » . Ils doivent être contactés en priorité
	4	Envoyez la fiche d'orientation au/x partenaire/s repéré/s. Plusieurs partenaires sont repérés ? Envoyez la fiche à <u>tous les partenaires</u> .
	5	Le destinataire fait un <u>retour à l'expéditeur</u> : il indique les suites données à l'orientation.



Pour trouver les coordonnées exactes des professionnels ou obtenir des informations sur les ressources et acteurs du territoire :

N'hésitez pas à vous appuyer sur les Pôles Infos Séniors :

- Pôle Infos Séniors Centre (1-2-3-5-6-7èmes arrdts) : 04-91-90-56-22
- Pôle Infos Séniors Sud (8-9-10-11èmes arrdts) : 04-86-94-40-46
- Pôles Infos Séniors 4-12 (4-12èmes arrdts) : 04-91-34-96-73
- Pôle Info Séniors Nord (13-14-15-16èmes arrdts) : 04-91-60-37-16



Les Pôles Infos Séniors tiennent à votre disposition des livrets informatifs :

- Livret « les SSIAD »
- Liste des Services à Domicile (détail des prestations, tarifs, etc.)
- Livret « activités de loisirs et lien social »
- Livret « Les Transports »
- Livret « Portage de repas »
- Livret des Pôles « Protection de la personne et défense des droits»
- Livret « l'aide aux Aidants »

Connectez-vous au module de « recherche guidée » :

Le module de recherche guidée du **Portail Régional de Santé** (www.ror-paca.fr) est un outil à destination de tous les professionnels marseillais. Vous trouverez des liens vers les différents annuaires en ligne.

L'accès au Portail Régional de Santé est gratuit et à destination de tous les professionnels du secteur social, médico-social et sanitaire. Il suffit de vous inscrire avec votre adresse mail professionnelle.

Une information erronée ou introuvable : faites-le savoir à travers le pavé rouge « Aide ».



SOMMAIRE



PROBLEME DE SANTE- ACCES AUX SOINS 5



CAPACITES DECISIONNELLES 8



ACTIVITES DE LA VIE QUOTIDIENNE 10



ISOLEMENT - ENTOURAGE EN DIFFICULTE 12



ENVIRONNEMENT : ESPACE DE VIE 14



DIFFICULTES FINANCIERES ET/OU ADMINISTRATIVES 16



Les tableaux insérés ci-après ne rapportent pas de manière exhaustive la liste des ressources disponibles à Marseille, mais en dresse un panorama représentatif par type de problématiques repérées.



Problème de santé / accès aux soins

1. Définitions :

La définition de la santé de l'OMS est très large : « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

Pour les professionnels non médicaux, il n'est pas nécessaire et utile de connaître le nom de la maladie ou du trouble dont souffre la personne. Néanmoins, il est important qu'elle ait connaissance des **conséquences de ces problèmes médicaux dans la vie quotidienne** du patient, et/ou puisse les indiquer (aux professionnels médicaux, notamment) s'ils ne l'avaient pas été dorénavant.

Le médecin traitant est bien entendu le « pivot » du parcours de soins de son patient. Toutefois, la santé intéresse tous les professionnels de l'accompagnement sanitaire, médico-social et social puisqu'elle peut avoir des répercussions dans la vie quotidienne de la personne.

2. La check list des questions à se poser

- ✓ La personne a-t-elle des difficultés à marcher ?
- ✓ La personne paraît-elle déprimée/triste ?
- ✓ Peut-on constater des problèmes de mémoire ?
- ✓ La personne semble-t-elle avoir perdu ses repères ?
- ✓ La personne se met-elle apparemment en danger ou met en danger son entourage ?
- ✓ Le comportement de la personne est-il instable ou problématique ?
- ✓ La personne est-elle suivie par un médecin traitant ?
- ✓ La personne manifeste-t-elle un refus des aides ou des soins ?
- ✓ Constate-t-on une instabilité des interventions (soins et/ou aides) ?

3. Les services et professionnels du territoire

Vous avez évalué un ou plusieurs besoins, ayez les bons REFLEXES :

Médecin généraliste ou spécialiste, **le médecin traitant** assure les soins habituels et de prévention dont a besoin son patient. Il met en place un suivi médical personnalisé, et dirige son patient vers un médecin spécialiste en cas de nécessité, soit pour une consultation ponctuelle, soit pour des soins récurrents. **Il tient à jour le dossier médical du patient, coordonne le parcours de soins de son patient et centralise les avis des autres soignants.** Il est le **pivot** du parcours de soins du patient.

A ce titre, les services qui sont identifiés ci-après sont pour la plupart mis en place sur prescription du médecin traitant et interviennent de manière complémentaire et/ou en appui de l'action du médecin traitant. **N'hésitez pas à « faire le lien » !**

Besoins repérés	Réponse aux besoins	Les acteurs concernés	Service activé sur prescription médicale ou avec l'accord du médecin traitant
Evaluer l'état de santé du patient au regard de son avancée en âge	Evaluation gériatrique à domicile	Médecin généraliste en premier recours, Réseau gérontologique - gériatres libéraux	Oui
	Evaluation gériatrique en milieu hospitalier	Hôpitaux gériatriques de jour - Equipes Mobiles Gériatriques intrahospitalières	Oui
	Evaluation gériatrique en cabinet / en institution	Gériatres libéraux - Centre bien vieillir (IRIPS) - IGS	Non
	Evaluation gériatrique en EHPAD	Equipe Mobile Gériatrique extrahospitalière	Oui
	Evaluation géronto-psychiatrique à domicile	Unité Mobile Géronto-psychiatrique	Oui
Mettre en place des soins / un suivi médical	Mise en place d'un médecin traitant	Réseaux de santé	Non
	Accompagner la personne en fin de vie à domicile	RESP 13	Oui
	Hospitalisation à domicile	Services d'HAD	Oui
	Soins infirmiers à domicile	SSIAD - IDEL	Oui
Suivre et coordonner le parcours de soins	Coordination du parcours de soins - gérontologie	Réseau gérontologique - SSIAD - IDEL	Oui
	Coordination du parcours de soins - géronto-psychiatrie	CMP - psychiatres libéraux ou hospitaliers	Oui
	Mise en place de services de soins et d'aides en sortie d'hospitalisation	Services sociaux des services sanitaires – réseaux de santé	Oui
Permettre et accompagner la prise des traitements médicamenteux	achat des médicaments : accès aux droits (absence sécu, pas de mutuelle,...)	CCAS - CPAM	Non
	aller à la pharmacie pour chercher les médicaments	Services à domicile	Non
	gérer la prise de médicaments : préparation du pilulier et aide à la prise des médicaments	IDEL - SSIAD	Oui
	Connaitre son traitement - gérer les effets secondaires des médicaments	Pharmaciens - Programmes d'éducation thérapeutique	Non

Besoins repérés	Réponse aux besoins	Les acteurs concernés	Service activé sur prescription médicale ou avec l'accord du médecin traitant
Prévenir les risques de chute	Evaluation du risque de chute	Hôpitaux gériatriques de jour	Oui
	Prévention	cours d'activité physique adaptée – kinésithérapie - ESA	Oui
	Evaluation et préconisations pour l'adaptation du logement	CREEDAT	Non
Anticiper des problèmes alimentaires	Evaluation : dénutrition, troubles de la déglutition,...	Hôpitaux gériatriques de jour	Oui
	Information et prévention	Centre bien vieillir, IGS	Non
	Mettre en place des soins dentaires	cabinets libéraux, hôpitaux	Oui
	Adaptation du régime alimentaire (texture,...)	Services de portage de repas spécialisés - Aides-ménagères	Non
	Partager les repas	Restaurants des résidences autonomie - mise en place de bénévoles	Non
Accompagner une personne présentant des troubles du comportement	Cf. fiche « capacités décisionnelles »		



Capacités décisionnelles

1. Définitions :

La prise de décision relève d'un processus qui implique la cognition et nécessite

- L'intégration des données du problème
- Des capacités de concentration, attention et mémorisation
- Des capacités de jugement, raisonnement et anticipation

Les facultés cognitives pour prendre une décision c'est :

- identifier **les conséquences de cette décision dans l'environnement de cette personne** (pour soi et pour les autres).
- avoir la capacité de comprendre et celle de s'exprimer

Le processus décisionnel peut s'opérer en plusieurs étapes étalées **dans le temps**.

Des facteurs médicaux peuvent altérer ce processus :

- Troubles cognitifs, ou des fonctions cérébrales « supérieures »
- Troubles psychiques, liés à l'affectif, l'émotionnel

2. La check list des questions à se poser :

- ✓ La personne est-elle indépendante pour prendre des décisions courantes ?
- ✓ La personne rencontre-t-elle des difficultés dans la prise de décision pour les tâches de la vie quotidienne ? (exemple : s'habiller de manière adaptée au regard du temps qu'il fait ; se rappeler de prendre ses médicaments, et les prendre...)
- ✓ La personne se met-elle en danger et/ou met-elle en danger son entourage ?
- ✓ La personne est-elle en mesure de s'exprimer ?

3. Les services et professionnels du territoire

Vous avez évalué un ou plusieurs besoins, ayez les bons REFLEXES :

Médecin généraliste ou spécialiste, **le médecin traitant** assure les soins habituels et de prévention dont a besoin son patient. Il met en place un suivi médical personnalisé, et dirige son patient vers un médecin spécialiste en cas de nécessité, soit pour une consultation ponctuelle, soit pour des soins récurrents. **Il tient à jour le dossier médical du patient, coordonne le parcours de soins de son patient et centralise les avis des autres soignants.** Il est le **pivot** du parcours de soins du patient.

A ce titre, les services qui sont identifiés ci-après sont pour la plupart mis en place sur prescription du médecin traitant et interviennent de manière complémentaire et/ou en appui de l'action du médecin traitant. **N'hésitez pas à « faire le lien ».**

Besoins repérés	Réponse aux besoins	Les acteurs concernés	Service activé sur prescription médicale ou avec l'accord du médecin traitant
Evaluer	bilan médical	Médecin généraliste en premier recours, consultations mémoire des hôpitaux gériatriques de jour - cabinets médicaux (médecins spécialistes libéraux)	Oui
	évaluation médico-sociale à domicile	ESA - Gestionnaires de cas - Réseau Gérontologique - IDEL	Oui
Mettre en place un parcours de soins	cf. fiche « problème de santé »		
Favoriser la stimulation	ateliers collectifs	Centre Gérontologique Départemental - IRIPS - IGS - IMA	Non
	accompagnement en établissement	Accueils de jour	Oui
	Maintien des activités instrumentales de la vie quotidienne	ESA	Oui
Accompagner la personne au quotidien	Aide dans les activités instrumentales de la vie quotidienne (courses, ménage...)	Services A Domicile - cf. fiche "Activités de la vie quotidienne" et "guide du maintien à domicile"	Non
	Soutien administratif - budgétaire (VS accès aux droits => voir fiche "difficultés financières")	Plateformes de service public - Services A Domicile - Mandataires judiciaires	Non
	Représentation pour la gestion des biens	Mandataires judiciaires - personne mandatée dans le cadre de l'habilitation familiale	Non
Soutenir les aidants (cf. guide des Pôles « l'aide aux aidants »)	Formations - Groupes de parole pour les aidants	Association A3 Aide Aux Aidants, France Alzheimer, AA13, Institut de Gérontologie Sociale...	Non
	Accueil temporaire de la personne aidée en institution	accueil temporaire en EHPAD - séjour de répit en SSR	Oui
	Prise en charge temporaire à domicile de la personne aidée 24/24	Service de « répit à domicile » du CGD	Non
	Consultation Famille	Institut de la Maladie d'Alzheimer	Non
Protéger la personne	Guide en cours de rédaction		



Activités de la vie quotidienne

1. Définitions :

Activités de la Vie Quotidienne : les AVQ.

Il s'agit d'activités nécessaires pour prendre soin de son propre corps Cela représente :

- S'habiller
- Utiliser les toilettes
- Se laver
- Transfert
- Marcher
- Changement de position dans le lit.

L'atteinte à l'une de ces AVQ est un problème en soi et peut conduire à de nombreuses complications.

Activités Instrumentales de la Vie Quotidienne - les AIVQ.

Il s'agit d'activités plus complexes relevant d'une participation à la vie domestique et à la vie en communauté. Cela représente :

- Préparer les repas
- Faire les courses
- Faire le ménage courant
- Usage des transports (véhicule personnel ou transports en commun)
- Gestion des médicaments
- Gestion des finances
- Usage du téléphone
- Monter ou descendre des escaliers

Les AIVQ nécessitent pour leur réalisation toute une suite d'opérations mentales.

2. La check list des questions à se poser :

- ✓ La personne réalise-t-elle seule ou avec de l'aide les activités de la vie quotidienne ?
- ✓ La personne réalise-t-elle seule ou avec de l'aide les activités instrumentales de la vie quotidienne ?
- ✓ Si la personne ne réalise pas ou partiellement l'une de ces activités, c'est parce que :
 - Elle n'en a pas envie
 - Elle ne peut pas le faire seule ou totalement seule

Eventuellement, connaissez-vous les raisons pour lesquelles elle ne réalise pas totalement ou partiellement l'une ou plusieurs de ces activités ?

- Problème de santé
- Précarité socio-économique
- Isolement soudain
- Environnement inadapté
- Environnement « humain » défaillant, absent

⇒ Pour les questions relatives à l'environnement matériel de la personne (adaptation du logement, accessibilité...), référez-vous à la fiche « Environnement :- espace de vie ».

Besoins repérés	Réponse aux besoins	Services à Domicile	SSIAD	IDE	Kinésithérapeutes	Prestataires spécialisés	Pharmacies	Associations d'accompagnement social	Services d'aide et d'animation pour les Séniors du CCAS
Aide dans les activités de la vie quotidienne	accompagnement ou stimulation à la toilette + habillage	X	X	X					
	soins de nursing		X	X					
	Aide prise de repas à domicile	X							
	Favoriser la marche	X			X			X	X
Aide dans les activités instrumentales de la vie quotidienne	Aide aux courses	X				X (commerces de proximité)			
	Fournir du matériel d'aide à la mobilité					X	X		
	Accompagnement sorties	X						X	X
	Transport véhiculé	X				X (mobimétropole, taxis, ambulances)			X
	Aide pour la préparation du repas	X				X			
	Portage de repas	X				X			
	rendre le temps de repas convivial - partager les repas					X (restos des résidences autonomie)		X	
	Gros nettoyage	X				X			
	désinsectisation, dératisation					X			
	Ménage courant	X							
	lavage / repassage	X							
Gestion administrative et financière	Cf. fiche sur les difficultés financières								



Isolement - Entourage en difficulté

1. Définitions :

L'isolement de la personne est considéré au regard :

- De l'absence ou le peu de relations sociales au sein des 5 réseaux sociaux suivants :
 - La famille (conjoint, enfants, frère/sœur)
 - Les proches (amis, « dame ou homme de compagnie », voisins...)
 - Les professionnels
 - Les bénévoles
 - Les relations dans le cadre d'activités de loisirs (associations, clubs...)
- Du sentiment de solitude de la personne, tel qu'exprimé par la personne elle-même (mesure subjective)

Les difficultés rencontrées peuvent être de tous ordres :

- Fragilisation du maintien à domicile
- Exclusion économique / sociale
- Pas d'accès aux droits ou retard dans l'accès aux droits
- Carences en soins
- Déséquilibre de la cellule familiale et sociale

Des facteurs favorisent l'apparition de ces difficultés :

- | | |
|---|---|
| • Ne plus pouvoir se déplacer | • La mobilité professionnelle des membres de la famille |
| • Inadaptation du logement | • L'hospitalisation |
| • Un environnement inaccessible (pas de transport en commun, commerces et autres lieux de socialisation éloignés) | • La faiblesse des ressources financières de l'individu |
| • La maladie | • La langue parlée |
| • Le très grand âge | • Le décès d'un proche |

1. La check list des questions à se poser

- ✓ La personne vit-elle seule ?
 - ✓ La personne a-t-elle l'occasion de parler à quelqu'un chaque jour ?
 - ✓ Exprime-t-elle le sentiment de solitude ?
 - ✓ Peut-elle sortir de chez elle ?
 - ✓ Son environnement est-il accessible ?
 - ✓ La personne a-t-elle quelqu'un sur qui compter ? Est-il professionnel ou relève-t-il de la sphère privée ?
 - ✓ L'aidant exprime-t-il une difficulté ? Et laquelle ?
 - ✓ Quels sont les professionnels et/ou de bénévoles qui interviennent à domicile ?
 - ✓ La personne a-t-elle connu un évènement fragilisant dernièrement (problème de santé, hospitalisation, décès d'un proche...) ?
- ⇒ Pour les questions relatives à l'environnement matériel de la personne (adaptation du logement, accessibilité...), référez-vous à la fiche « Environnement :- espace de vie ».

2. Les services et professionnels du territoire

Besoins repérés	Réponse aux besoins	Les acteurs concernés
Restaurer des relations sociales	Activités de loisirs	Associations, clubs municipaux ou départementaux...
	Visites/rencontres de bénévoles	Associations (ACLAP, Petits frères des Pauvres, Astrée..)
	Ecoute téléphonique	Associations (Astrée, Allô Alzheimer...)
	Service de veille sociale	CCAS
Protéger la personne	Ecoute téléphonique	ALMA 13
	Signalement d'une personne vulnérable	Procédure en cours de rédaction - cf. guide en cours
Prévenir l'épuisement de l'aidant	Formations - Groupes de parole pour les aidants	Association A3 Aide Aux Aidants ; France Alzheimer, AA13, Institut de Gérontologie Sociale...
	Accueil temporaire de la personne aidée en institution	Accueil temporaire en EHPAD - séjour de répit en SSR
	Prise en charge temporaire à domicile de la personne aidée 24/24	Service de « répit à domicile » du CGD
	Consultation Famille	Institut de la Maladie d'Alzheimer
Se déplacer à l'extérieur	Transport véhiculé	Services A Domicile - Allô Mairie Accompagnement Aînés - Mobimétropole
	Accompagnement "bras à bras"	Services A Domicile - Associations de bénévoles - Allô Mairie Accompagnement Aînés
Adapter le logement	Evaluation	cf. fiche thématique "Environnement - espace de vie"
	Accompagnement pour le financement et la mise en œuvre des travaux	
Prévenir les ruptures sociales ou familiales	Médiation	ASMAJ - UDAF 13 - ...



Environnement : espace de vie

1. Définitions :

L'environnement de la personne correspond l'environnement physique de la personne : le logement, le domicile mais aussi les commerces, le quartier, la voirie.

Il est en lien avec les règlements et lois concernant l'accès à son environnement : l'accessibilité et les droits de la personne.

L'environnement d'une personne, c'est aussi son entourage humain et relationnel : la famille, l'entourage amical, le voisinage mais aussi les professionnels de prise en charge.

L'espace de vie de la personne est lié à son environnement : l'espace de vie correspond aux habitudes de vie de la personne, reflétant son propre bien-être. Cet espace doit être adapté et aménagé en fonction des choix, de l'état de santé, des besoins de la personne.

2. La check list des questions à se poser

- Quel est le lieu de résidence actuel de la personne ?
- Le lieu de vie est-il adapté aux besoins et difficultés de la personne ?
- La personne peut-elle se déplacer en dehors de son lieu de vie ?
- La personne reçoit-t-elle des visites ? de professionnels ? d'amis/des membres de sa famille ?

⇒ *Pour les questions relatives à l'environnement humain de la personne, référez-vous à la fiche « Isolement, entourage en difficulté ».*

3- Les services et professionnels du territoire

Besoins repérés	Réponse aux besoins	Les acteurs concernés
Adapter ou aménager le logement	Evaluer et faire des préconisations en faveur de l'adaptation du logement	Evaluateurs sociaux (CARSAT, CCAS...) - ergothérapeutes - CREEDAT
	Accompagner les démarches pour l'aménagement/l'adaptation du logement	Organismes habitats - CREEDAT
	Financer des travaux d'aménagement du logement	Financements sous condition de ressources : ANAH - CARSAT et autres caisses de retraite - APA
	Faire des travaux d'aménagement du logement	Artisans labellisés « Handibat » - Compagnons bâtisseurs...
Sécuriser le lieu de vie	Avoir des informations et des conseils sur le l'accès aux droits liés au logement	ADIL
	Identifier les risques à domicile	Grille « sécurisation du domicile » PSP PACA
	Financer des travaux de remise aux normes (isolation, électricité...)	ANAH
	Engager un propriétaire à faire des travaux en cas d'insalubrité	Service de la Santé Publique et des Handicapés de la Ville de Marseille
	Alerter en cas de péril imminent	Service du logement et de l'urbanisme de la Ville de Marseille
Améliorer la mobilité de la personne dans la ville	Obtenir une carte de stationnement	MDPH
	Mettre en place un transport sanitaire	Sur prescription médicale uniquement
	Assurer le transport d'une personne à mobilité réduite pour les activités de la vie quotidienne	Mobimétropole, sur présentation d'une carte d'invalidité - Allô Mairie Accompagnement Aînés - Services à domicile - ...
	Financer le transport d'une personne à mobilité réduite pour les activités de la vie quotidienne	Chèques sortir plus - plan d'aide APA
Faire face à l'isolement social	Alerter en cas de problème	Cf. fiche « isolement - entourage en difficulté)
	Proposer des activités de loisirs	
	Organiser la venue d'un bénévole à domicile	



Difficultés financières et/ou administratives

1. Définitions :

Les difficultés financières peuvent être représentées sous des formes différentes :

- Difficulté dans la gestion du budget et/ou surendettement
- Difficulté dans la gestion administrative au quotidien
- Ressources très contraintes, avec des restes à charge plus ou moins importants
- Priorisation des dépenses en fonction du choix de vie de la personne ne prenant pas en compte les besoins identifiés par les professionnels
- ...

Les difficultés administratives regroupent quant à elles d'autres enjeux, qui peuvent être ou non liées aux difficultés financières

- Pas d'accès aux droits et aux aides par méconnaissance ou à cause de l'impossibilité à se rendre dans les bureaux des administrations,
- Difficulté à rassembler les pièces nécessaires à la composition d'un dossier de demande d'aide
- Difficulté à « suivre » une procédure administrative
- Difficulté de classement
- Difficulté dans la rédaction de courriers administratifs
- ...

2. La check list des questions à se poser

- ✓ Comment sont payées les factures, sont équilibrés les comptes et les dépenses de la maison ?
- ✓ La personne est-elle déjà accompagnée sur le plan social et/ou budgétaire ? si oui, par qui ?
- ✓ La personne peut-elle se déplacer pour aller à un rendez-vous ?
- ✓ La personne rencontre-t-elle un problème de santé qui nuit à la gestion de ses affaires administratives et/ou budgétaires ?
- ✓ La personne a-t-elle connu un évènement récent (de type décès du conjoint, hospitalisation...) qui a entraîné une modification de ses ressources ?
- ✓ La personne se considère-t-elle elle-même dans une situation difficile financièrement ?
- ✓ Quelles sont les conséquences des difficultés financières de la personne ?

3. Les services et professionnels du territoire

Les acteurs concernés	Les Pôles Infos Séniors	les services sociaux des Hôpitaux	Les Espaces Services Aînés (CCAS)	Les caisses de retraite	les travailleurs sociaux « APA »	les Maisons Départementales de la Solidarité	les mandataires Judiciaires	Les associations d'accompagnement social des Personnes Âgées	Les Services d'Aide à Domicile
Public cible	Personnes de plus de 60 ans	Personnes hospitalisées	Personne de plus de 60 ans selon évaluation	Ressortissants des caisses de retraite	Bénéficiaires de plan d'aide APA	Tout public	Personnes relevant d'une protection juridique	Différent en fonction des associations	Clients
Assistance administrative (Assistance et aide à la compréhension des démarches / orientation vers les services d'aide administrative)	X	X	X	X			X	X	X (prestation facturée)
Aide à l'élaboration de dossiers	X	X	X (Uniquement dans le cadre d'un suivi social)	X			X	X	X
Suivi et accompagnement administratif			X			X (selon problématique)	X	X	
Suivi et accompagnement budgétaire			X			X (selon problématique)	X	X	
Suivi et accompagnement administratif à domicile			X		X (dans le cadre de l'adaptation du plan d'aides)		X	X	
Suivi et accompagnement budgétaire à domicile			X				X	X	
Accompagnement physique dans les différentes démarches							X	X	X (prestation facturée)