

Questionnaire intégral de mise en conformité SAAD (Décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023)

📄 Ce questionnaire a été conçu pour vous aider à évaluer la conformité de votre service autonomie à domicile (SAD) aux exigences du cahier des charges défini par le décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023. Pour chaque exigence, vous trouverez :

- une **notice explicative** pour comprendre l'objectif réglementaire,
- une **question simple** pour autoévaluer votre situation,
- des **pistes de réflexion** pour guider votre réponse,
- un **espace de réponse** libre à compléter.

Partie du questionnaire	Contenu couvert	Références décret
Partie 1	Objectifs, publics concernés, organisation territoriale	Art. 1 à 3
Partie 2	Accueil, analyse de la demande, évaluation au domicile	Art. 3.2 à 3.3
Partie 3	Réalisation des interventions, continuité, urgences	Art. 4.1
Partie 4	Coordination des soins (SAD aide et mixte)	Art. 4.2, 4.3
Partie 5	Projet de service (contenu obligatoire)	Art. 4.1.1, 4.2.4, 5.1, 5.2, 6.2
Partie 6	Prévention, soutien aux aidants, insertion sociale	Art. 4.2.1, 4.2.4, 4.4
Partie 7	Droits des personnes, participation, médiation	Art. 3.4, 5.1
Partie 8	Maltraitance, bientraitance, dispositifs internes	Art. 5.2
Partie 9	Développement des compétences, QVCT	Art. 6.1, 6.2
Partie 10	DUI, outils de liaison, télégestion, RGPD	Art. 4.3.2
Partie 11	Partenariats, coordination territoriale	Art. 4.4

Merci de compléter chaque rubrique aussi précisément que possible. Vous pouvez également joindre tout document utile à l'appui de vos réponses (procédures internes, extraits du projet de service, documents remis aux usagers, etc.).

Une fois le questionnaire complété, vous pouvez me le retourner par mail à contact@agrement-qualite.fr

👉 Si vous avez plusieurs fichiers (questionnaire + pièces jointes), je vous invite à utiliser le service gratuit <https://wetransfer.com> pour m'envoyer tous les documents en une seule fois. Cela vous permettra d'obtenir un accusé de téléchargement, et cela m'évitera tout risque de perte ou d'oubli.

💬 Besoin d'aide ?

Je reste bien entendu à votre disposition pour toute question ou accompagnement personnalisé dans cette démarche.

Bien cordialement,

A.MARTINI



Partie 1 : Objectifs & organisation générale

1.1 Objectifs du service autonomie à domicile

 **Notice :**

Les SAD ont pour objectif de favoriser l'autonomie, de maintenir à domicile les personnes en perte d'autonomie, et de répondre à leurs besoins en lien avec les acteurs du territoire.

 **Question :**

Votre service poursuit-il clairement ces objectifs ?

 **Pistes pour répondre :**

- Objectifs inscrits dans le projet de service
- Communication claire auprès des équipes et des usagers
- Actions concrètes pour le maintien à domicile

 **Votre réponse :**

Détaillez votre réponse SVP

1.2 Publics concernés

 **Notice :**

Les SAD doivent s'adresser aux personnes âgées en perte d'autonomie, aux personnes en situation de handicap, et à certaines personnes atteintes de pathologies chroniques ou invalidantes.

 **Question :**

À quels types de publics votre service est-il actuellement destiné ?

 **Pistes pour répondre :**

- Personnes âgées de 60 ans et plus
- Personnes handicapées (tout âge)
- Autres (ALD, maladies chroniques)

 **Votre réponse :**

Détaillez votre réponse SVP

1.3. Organisation territoriale

Notice :

Le service doit pouvoir accueillir le public sur au moins deux demi-journées fixes par semaine, et proposer une permanence téléphonique 5 jours sur 7.

Question :

Comment organisez-vous l'accueil physique et téléphonique des usagers ?

Pistes pour répondre :

- Locaux accessibles sur la zone d'intervention
- Horaires d'accueil affichés et respectés
- Permanence téléphonique organisée et suivie

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

Partie 2 : Accueil et évaluation des besoins

Cette partie du questionnaire concerne l'accueil des bénéficiaires, l'analyse de la demande et l'évaluation de leurs besoins. Elle reprend les exigences des articles du cahier des charges relatives à l'accueil physique, téléphonique, dématérialisé, ainsi qu'à l'évaluation au domicile, l'analyse sociale et la prise en compte des aidants.

2.1 Accueil physique

Notice :

Le service doit proposer un accueil physique ouvert au public au minimum deux demi-journées par semaine, à horaires fixes, dans des locaux accessibles et garantissant la confidentialité.

Question :

Disposez-vous d'un lieu d'accueil physique conforme aux exigences ?

Pistes pour répondre :

- Locaux situés sur la zone d'intervention
- Horaires d'ouverture affichés et respectés
- Confidentialité assurée dans les échanges



 Votre réponse :

Déterminez votre réponse SVP

2.2 Accueil téléphonique

 **Notice :**

Le service doit assurer une réponse téléphonique au moins 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7h minimum par jour.

 **Question :**

Comment est organisée la permanence téléphonique de votre service ?

 **Pistes pour répondre :**

- Amplitudes horaires
- Organisation interne (planning, alternance, messagerie)
- Modalités de réponse en cas d'absence

 Votre réponse :

Déterminez votre réponse SVP

2.3 Accueil numérique

 **Notice :**

Le service doit disposer d'une messagerie dédiée et, si un site internet est proposé, celui-ci doit indiquer clairement les prestations, horaires et modalités d'intervention.

 **Question :**

Proposez-vous une forme d'accueil numérique accessible ?

 **Pistes pour répondre :**

- Adresse mail du service communiquée aux usagers
- Site internet mis à jour
- Mentions obligatoires présentes sur le site (horaires, prestations, modalités)

 Votre réponse :

Déterminez votre réponse SVP



2.4 Analyse de la demande

 **Notice :**

L'analyse doit porter sur les besoins d'aide, les attentes, la situation sociale et familiale, y compris les aides existantes ou à mobiliser.

 **Question :**

Comment réalisez-vous l'analyse de la situation de la personne avant l'admission ?

 **Pistes pour répondre :**

- Grille de recueil d'informations
- Entretiens avec la personne et/ou l'entourage
- Prise en compte des plans d'aide existants (APA, PCH, caisses de retraite, etc.)

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

2.5 Évaluation au domicile

 **Notice :**

Une évaluation à domicile est obligatoire avant tout démarrage de prestation, sauf situation d'urgence. Elle doit intégrer les souhaits de la personne et les conditions d'intervention.

 **Question :**

Réalisez-vous systématiquement une évaluation au domicile avant toute intervention ?

 **Pistes pour répondre :**

- Formulaire ou protocole utilisé
- Qui réalise l'évaluation ?
- Prise en compte des aidants, de l'environnement, de la sécurité

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP



2.6 Prise en compte de la sécurité

Notice :

Le service doit vérifier que les conditions d'intervention ne présentent pas de danger pour la personne ou l'intervenant, et proposer si besoin des aménagements.

Question :

Comment évaluez-vous la sécurité de la personne et du domicile ?

Pistes pour répondre :

- Éléments vérifiés (accessibilité, sol, mobilier...)
- Adaptation ou recommandation d'aides techniques
- Coordination avec d'autres professionnels

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

2.7 Information sociale

Notice :

Le service doit informer la personne sur les aides financières mobilisables et l'accompagner dans les démarches si nécessaire.

Question :

Fournissez-vous une information sociale sur les droits et aides existantes ?

Pistes pour répondre :

- APA, PCH, caisses de retraite, mutuelles, aides ponctuelles
- Fiches d'information remises
- Orientation vers un référent social ou autre partenaire

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

Partie 3 : Réalisation des interventions

Cette partie concerne l'organisation concrète des interventions à domicile : continuité du service, gestion des urgences, information des personnes accompagnées, suivi et traçabilité. Ces éléments sont essentiels pour garantir un accompagnement fiable et sécurisant.

3.1 Continuité des interventions

Notice :

Le service doit assurer la continuité des prestations, y compris les week-ends et jours fériés, en mobilisant ses ressources ou via des conventions.

Question :

Comment garanzissez-vous la continuité des interventions toute l'année ?

Pistes pour répondre :

- Planning de permanence
- Conventions avec d'autres structures ou professionnels
- Modalités prévues pour les absences imprévues

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

3.2 Gestion des situations d'urgence

Notice :

Le service doit être en capacité de répondre aux urgences des personnes accompagnées pendant les horaires de fonctionnement.

Question :

Disposez-vous d'un dispositif pour gérer les urgences ?

Pistes pour répondre :

- Permanence téléphonique active
- Procédure d'alerte ou d'intervention d'urgence
- Personnel mobilisable en cas de besoin

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

3.3 Information sur les intervenants

Notice :

La personne accompagnée doit connaître les intervenants qui se rendent à son domicile. Le nombre d'intervenants doit être limité autant que possible.

Question :

Comment informez-vous la personne des intervenants qui vont intervenir ?

Pistes pour répondre :

- Transmission du planning
- Présentation du personnel
- Système de badge ou carte professionnelle

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

3.4 Suivi individualisé des interventions

Notice :

Un dispositif de suivi doit permettre de tracer les interventions réalisées, en s'appuyant sur les retours des personnes accompagnées et des professionnels.

Question :



Quel système utilisez-vous pour suivre les interventions à domicile ?

Pistes pour répondre :

- Logiciel de télégestion ou planning papier
- Retours d'informations systématisés des intervenants
- Mise à jour régulière de l'historique des interventions

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

Partie 4 : Coordination avec les soins

 Cette partie s'intéresse à la manière dont votre service organise la coordination avec les professionnels de santé. Elle distingue les obligations des SAD aide et des SAD mixtes. Même sans personnel soignant, un SAAD doit organiser la mise en relation avec des acteurs du soin sur le territoire.

4.1 Pour les SAD aide uniquement : Mise en relation avec le soin

Notice :

Le service doit permettre aux personnes accompagnées d'accéder aux soins infirmiers. À minima, une orientation doit être possible vers un IDEL, un centre de santé, ou un SAD mixte.

Question :

Avez-vous mis en place une procédure d'orientation vers des professionnels du soin ?

Pistes pour répondre :

- Liste de contacts à jour (IDEL, CSI, SAD autorisés)
- Convention de collaboration si existante
- Information claire donnée à la personne

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

4.2 Pour les SAD aide uniquement : Convention avec professionnels de santé

Notice :

Le service peut formaliser des conventions avec des professionnels du soin, précisant les délais d'intervention, l'articulation des missions et le partage d'informations.

Question :

Avez-vous conclu des conventions avec des professionnels du soin ?

Pistes pour répondre :

- IDEL, centre de santé, autre SAD
- Modalités prévues en cas d'indisponibilité
- Suivi des délais de réponse

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

4.3 Pour les SAD mixtes uniquement : Réalisation des soins

Notice :

Le service organise et dispense lui-même les soins prescrits (infirmiers, soins de base), via des salariés ou des conventions. Un infirmier coordonnateur est obligatoire.

Question :

Votre organisation permet-elle d'assurer les soins prévus au cahier des charges ?

Pistes pour répondre :

- Présence d'un infirmier coordonnateur salarié
- Salariés : AS, IDE, AES, etc.
- Organisation des transmissions et plannings

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

4.4 SAD mixte : Coordination soins-aide

Notice :

Le SAD mixte doit garantir la coordination entre les prestations d'aide et les soins, avec une culture commune et un interlocuteur unique.

Question :

Comment assurez-vous la coordination entre l'aide et le soin ?

Pistes pour répondre :

- Réunions communes, outils partagés
- Nom d'un référent ou coordinateur
- Grille d'évaluation commune soins/aide

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

4.5 HAD et soins palliatifs

Notice :

En cas d'intervention conjointe avec un service d'HAD, le SAD doit avoir une convention et coordonner ses actions avec les équipes HAD.

Question :

Avez-vous mis en place une convention ou des modalités d'intervention partagées avec un service d'HAD ?

Pistes pour répondre :

- Convention formelle HAD
- Modalités de coordination et de transmissions
- Suivi des situations en soins palliatifs

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

Partie 5 : Projet de service

Cette partie concerne le projet de service, document central qui définit l'organisation et les engagements de votre structure. Le cahier des charges fixe les rubriques qui doivent obligatoirement y figurer. Ce document structure votre accompagnement, vos objectifs et vos modalités de fonctionnement.

5.1 Existence et mise à jour du projet de service

Notice :

Le projet de service est obligatoire. Il doit être rédigé, connu des équipes et mis à jour régulièrement, en lien avec les évolutions du service.

Question :

Disposez-vous d'un projet de service conforme et à jour ?

Pistes pour répondre :

- Document écrit, daté, signé
- Consultation des équipes ou usagers
- Révision périodique prévue

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

5.2 Contenu obligatoire du projet de service

Notice :

Le projet de service doit contenir plusieurs éléments structurants. Chacun est une exigence réglementaire.

Question :

Votre projet de service contient-il bien les rubriques suivantes ?

Pistes pour répondre :

- Plage horaire des interventions
- Conditions d'évaluation des besoins



- Organisation de la coordination (aide/soins si SAD mixte)
- Organisation de la mise en relation vers les soins (si SAD aide)
- Soutien aux aidants
- Participation des personnes accompagnées
- Dispositif interne de gestion des risques et de lutte contre la maltraitance
- Volet qualité de vie au travail et prévention des risques professionnels

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

5.3 Diffusion et appropriation

 **Notice :**

Le projet de service doit être diffusé et connu au sein de la structure. Il peut être présenté aux usagers ou intégré à des documents d'accueil.

 **Question :**

Comment assurez-vous que le projet de service est connu et utilisé ?

 **Pistes pour répondre :**

- Diffusion interne (réunions, livret, intranet)
- Références dans le livret d'accueil ou le DIPEC
- Évaluation de sa mise en œuvre

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

Partie 6 : Prévention, soutien aux aidants, insertion sociale

 Cette partie regroupe trois missions essentielles du service autonomie à domicile : la prévention de la perte d'autonomie, le soutien aux aidants et l'aide à l'insertion sociale. Le service doit être en mesure de repérer les fragilités, d'agir en prévention et d'accompagner les proches aidants dans leurs difficultés.

6.1 Prévention de la perte d'autonomie

Notice :

Le service doit repérer les signes de fragilité et proposer des réponses adaptées, en interne ou en lien avec les partenaires locaux.

Question :

Quelles actions de prévention avez-vous mises en place ?

Pistes pour répondre :

- Repérage des chutes, isolement, dénutrition, iatrogénie médicamenteuse
- Échanges avec les intervenants pour identifier les signaux faibles
- Partenariat avec les caisses de retraite, conférences des financeurs, etc.
- Actions individuelles ou collectives (ex : ateliers)

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

6.2 Soutien aux aidants

Notice :

Le service doit repérer les besoins des aidants, les informer et, si besoin, les orienter vers les ressources du territoire. Des actions peuvent aussi être proposées directement.

Question :

Comment soutenez-vous les proches aidants des personnes accompagnées ?

Pistes pour répondre :

- Identification des aidants lors de l'évaluation
- Orientation vers les plateformes de répit
- Organisation ou relai d'actions de sensibilisation, écoute ou soutien psychologique
- Soutien par les intervenants à domicile

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

6.3 Insertion et lien social

Notice :

Le service doit favoriser la participation sociale des personnes, notamment via des accompagnements extérieurs ou des activités sociales.

Question :

Que mettez-vous en place pour maintenir ou développer le lien social des personnes accompagnées ?

Pistes pour répondre :

- - Accompagnement à des activités à l'extérieur
- - Présence active et échanges pendant les interventions
- - Activités ludiques ou conviviales à domicile
- - Actions collectives ou en partenariat avec des structures culturelles, sociales, etc.

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

Partie 7 : Droits des usagers et participation

Cette partie aborde les droits des personnes accompagnées et leur participation au fonctionnement du service. Le cahier des charges prévoit des modalités d'expression, de consultation, de médiation, et de respect du libre choix.

7.1 Respect des droits fondamentaux

Notice :

Le service doit garantir les droits des personnes accompagnées, notamment la liberté de choix, le respect de la vie privée, la confidentialité, et l'accès à l'information.

Question :

Comment garantisseriez-vous les droits fondamentaux des personnes accompagnées ?

Pistes pour répondre :

- Livret d'accueil remis et signé
- Respect de la vie privée au domicile
- Communication claire et accessible

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

7.2 Libre choix du professionnel de santé (SAD aide)

Notice :

Lorsque le service propose une mise en relation vers un professionnel de santé, il doit respecter le libre choix de la personne accompagnée.

Question :

Comment assurez-vous le respect du libre choix du professionnel ?

Pistes pour répondre :

- Plusieurs options proposées
- Information orale ou écrite sur ce droit
- Aucune obligation imposée

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

7.3 Accessibilité des documents

Notice :

Le livret d'accueil, la charte des droits et le règlement doivent être rédigés de manière lisible et compréhensible par tous, et disponibles en version numérique.

Question :

Comment assurez-vous l'accessibilité de vos documents d'information ?

Pistes pour répondre :

- Langage simple et clair
- Version numérique ou audio proposée
- Traductions ou supports adaptés si besoin

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

7.4 Participation des usagers

Notice :

Le service doit associer les usagers à son fonctionnement : recueil d'avis, groupes d'expression, enquêtes, participation au projet de service.

Question :

Comment favorisez-vous l'expression et la participation des personnes accompagnées ?

Pistes pour répondre :

- Enquêtes de satisfaction annuelles
- Boîte à idées, groupes d'expression
- Consultation sur le projet de service ou les documents clés

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

7.5 Médiation et recours

Notice :

Le service doit informer les personnes de la possibilité de faire appel à une personne qualifiée ou à un médiateur de la consommation.

Question :

Comment informez-vous les usagers sur les possibilités de médiation ou recours ?

Pistes pour répondre :

- Mentions présentes dans le livret d'accueil
- Affichage au sein du service
- Référent interne ou fiche dédiée

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

Partie 8 : Maltraitance et bientraitance

Cette partie vise à évaluer les dispositifs mis en place dans votre service pour prévenir, repérer, signaler et traiter les situations de maltraitance. Elle inclut également la promotion des pratiques bienveillantes et le soutien aux professionnels pour adopter des postures bientraitantes.

8.1 Politique de prévention de la maltraitance

Notice :

Le service doit avoir une politique claire de prévention des situations de maltraitance, formalisée dans le projet de service.

Question :

Avez-vous défini et formalisé un dispositif de prévention des maltraitances ?

Pistes pour répondre :

- Procédure écrite dans le projet de service
- Référent maltraitance identifié
- Affichage ou documents à destination des intervenants

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

8.2 Formation et sensibilisation des intervenants

Notice :

Les équipes doivent être formées au repérage, au signalement et au traitement des situations de maltraitance.

Question :

Quels moyens avez-vous mis en place pour former vos équipes à la bientraitance et à la prévention de la maltraitance ?

Pistes pour répondre :

- Sessions de formation ou sensibilisation
- Intégration au plan de formation
- Rappels réguliers en réunion d'équipe

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

8.3 Outils de repérage et de signalement

Notice :

Le service doit mettre à disposition des outils d'aide au repérage, et organiser la transmission des signalements via une procédure claire.

Question :

Disposez-vous d'outils et de procédures de signalement accessibles à tous les professionnels ?

Pistes pour répondre :

- Fiches de repérage ou grille d'alerte
- Procédure interne transmise aux intervenants
- Canal de transmission sécurisé ou référent dédié

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

8.4 Favoriser les pratiques bienveillantes

Notice :

L'organisation du service doit favoriser une posture bienveillante : soutien aux intervenants, limitation de l'isolement professionnel, réflexion éthique.

Question :

Comment votre service soutient-il les intervenants dans l'adoption de pratiques bienveillantes ?

Pistes pour répondre :

- Temps collectifs (analyse de pratique, réunion, tutorat)
- Encadrement disponible et à l'écoute
- Valorisation du travail des professionnels

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

8.5 Traitement des situations de maltraitance

Notice :

Le service doit être en mesure de traiter les signalements reçus, en assurant un suivi et une réponse appropriée.

Question :

Comment traitez-vous les situations de maltraitance identifiées ou signalées ?

Pistes pour répondre :

- Suivi de chaque signalement (traçabilité, analyse)
- Actions correctives ou mesures de protection
- Lien avec les autorités compétentes si nécessaire

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

Partie 9 : Développement des compétences et qualité de vie au travail

 Cette partie concerne la gestion des ressources humaines dans votre service : la montée en compétences des professionnels et les actions mises en place pour améliorer leur qualité de vie au travail. Ces éléments sont essentiels pour fidéliser les équipes, garantir un accompagnement de qualité, et prévenir l'épuisement professionnel.

9.1 Plan de développement des compétences

 **Notice :**

Le service doit organiser et suivre la formation continue des professionnels en lien avec le projet de service.

 **Question :**

Disposez-vous d'un plan de formation structuré et adapté à votre activité ?

 **Pistes pour répondre :**

- Catalogue ou plan annuel de formation
- Liens entre formations proposées et besoins repérés
- Suivi individuel des parcours de formation

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

9.2 Accès à la qualification et à la VAE

 **Notice :**

Le service doit encourager les parcours qualifiants et faciliter l'accès à la validation des acquis de l'expérience (VAE).

 **Question :**

Quels dispositifs proposez-vous pour faciliter les parcours qualifiants ?

Pistes pour répondre :

- Accompagnement VAE
- Appui au financement de formations diplômantes
- Sensibilisation des salariés à leurs droits à la formation

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

9.3 Prévention des risques professionnels

Notice :

Le gestionnaire doit sensibiliser les intervenants aux risques liés à leur activité et proposer des actions concrètes de prévention.

Question :

Comment intégrez-vous la prévention des risques dans votre gestion RH ?

Pistes pour répondre :

- Document unique mis à jour
- Formations gestes et postures, manutention, RPS
- Équipements de protection et consignes de sécurité

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

9.4 Soutien à la pratique professionnelle

Notice :

Le service doit organiser des temps d'échanges professionnels (réunions, analyses de pratique) et proposer du tutorat aux nouveaux salariés.

Question :

Quels dispositifs de soutien aux équipes avez-vous mis en place ?

Pistes pour répondre :



- Réunions d'équipe régulières
- Analyse de pratique, supervision ou groupes de parole
- Tutorat ou binôme pour les nouveaux arrivants

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

9.5 Moyens matériels et organisation du travail

 *Notice :*

Le gestionnaire doit fournir le matériel adapté aux interventions et organiser le travail pour éviter l'isolement et l'épuisement.

 *Question :*

Comment favorisez-vous de bonnes conditions de travail pour vos salariés ?

 *Pistes pour répondre :*

- Fourniture de matériel (téléphone pro, protections, fiches pratiques)
- Répartition équilibrée des plannings
- Soutien en cas de surcharge ou de situations complexes

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

Partie 10 : Outils numériques et Dossier Usager Informatisé (DUI)

Cette partie évalue les outils numériques utilisés par votre service pour assurer le suivi, la coordination et la traçabilité des interventions. Le cahier des charges impose à terme l'utilisation d'un Dossier Usager Informatisé (DUI) interopérable, conforme au Ségur numérique.

10.1 Utilisation d'un Dossier Usager Informatisé (DUI)

Notice :

Le DUI est un outil centralisé et sécurisé qui permet de gérer l'ensemble des informations liées à l'accompagnement des usagers. Il est obligatoire à terme.

Question :

Utilisez-vous un Dossier Usager Informatisé (DUI) ?

Pistes pour répondre :

- Nom du logiciel utilisé
- Fonctionnalités (suivi, transmission, coordination)
- Accès pour les professionnels habilités

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

10.2 Conformité au référentiel Ségur

Notice :

Le DUI utilisé doit être conforme au référentiel Ségur pour garantir l'interopérabilité et la sécurité des données.

Question :

Votre DUI est-il conforme au référentiel Ségur numérique ?

Pistes pour répondre :

- Certification ou engagement du fournisseur
- Mise à jour en cours ou prévue
- Connexion possible avec d'autres professionnels de santé

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

10.3 Outil de liaison entre intervenants

Notice :

Le service doit mettre à disposition un outil de liaison unique entre les intervenants d'aide et, le cas échéant, de soins.

Question :

Comment organisez-vous le partage d'information entre les professionnels intervenant à domicile ?

Pistes pour répondre :

- Cahier de liaison numérique ou papier
- Messagerie sécurisée
- Données intégrées dans le DUI

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

10.4 Télégestion

Notice :

Un outil de télégestion (pointage des interventions) permet de fiabiliser le suivi et de garantir la traçabilité.

Question :

Utilisez-vous un outil de télégestion ?



 Pistes pour répondre :

- - Logiciel utilisé
- - Pointage en temps réel ou différé
- - Analyse des données pour améliorer l'organisation

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

10.5 Sécurité et RGPD

 Notice :

Toutes les données collectées doivent être sécurisées et traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

 Question :

Comment assurez-vous la protection des données personnelles au sein du service ?

 Pistes pour répondre :

- Nomination d'un DPO ou référent RGPD
- Charte de confidentialité signée par les salariés
- Plan de gestion des accès et traçabilité

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

Partie 11 : Partenariats et ancrage territorial

Cette dernière partie porte sur les partenariats formalisés que vous avez établis avec les acteurs du territoire : dispositifs de coordination, établissements de santé, professionnels de santé, associations, institutions... Le cahier des charges encourage un ancrage territorial fort pour favoriser une prise en charge globale et coordonnée.

11.1 Partenariats existants

Notice :

Le service doit entretenir des liens avec les acteurs du territoire, en cohérence avec son projet de service.

Question :

Avec quels partenaires travaillez-vous aujourd'hui ?

Pistes pour répondre :

- CCAS, CLIC, DAC, plateformes de répit
- Médecins traitants, IDEL, CSI, autres SAD
- Structures médico-sociales ou établissements de santé

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

11.2 Partenariats formalisés

Notice :

Des conventions ou accords écrits doivent être mis en place lorsque cela est possible.

Question :

Disposez-vous de conventions formelles avec vos partenaires ?

Pistes pour répondre :

- Modèles de convention signés
- Périmètre des engagements définis
- Suivi régulier des partenariats

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

11.3 Dispositifs de coordination renforcée

Notice :

En cas de situation complexe, vous devez pouvoir vous appuyer sur des dispositifs spécialisés : DAC, HAD, soins palliatifs, etc.

Question :

Comment intervenez-vous en lien avec les dispositifs spécialisés ?

Pistes pour répondre :

- Identification de relais spécialisés (réseaux gérontologiques, MAIA, DAC)
- Participation à des réunions de coordination
- Appui en cas de fin de vie, pathologie lourde, perte d'autonomie sévère

Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP

11.4 Implication dans les dynamiques locales

Notice :

Le service peut participer à la vie locale (conférences des financeurs, ateliers collectifs, actions de sensibilisation) et contribuer aux projets de territoire.

Question :

Votre service est-il impliqué dans des dynamiques collectives à l'échelle du territoire ?



 *Pistes pour répondre :*

- Participation à des groupes de travail départementaux
- Organisation ou relai d'actions collectives
- Implication dans des projets locaux de santé ou de prévention

 Votre réponse :

Détaillez votre réponse SVP