

DA GER SERVICES

*Rapport d'évaluation interne du service
d'aide à domicile – 2017/2018*



SOMMAIRE

1. Préambule : Présentation du GCSMS en création	p.3
2. Présentation du service.....	p.8
3. Descriptif des usagers	p.11
4. Respect du cahier des charges national	p.13
5. Analyse des différents items : Plan d'amélioration continu	p.21

Éléments de cadrage

Préambule : Présentation du Groupement de Coopération Social & Médico-Social en création

ALLIANCE DOMICILE ARMOR est un GCSMS en cours de création qui sera effectif au 1^{er} Janvier 2020.

Fruit de l'alliance entre deux services : Age d'Or Services (Sarl JOBIC) à Guingamp, créé en 2008 et dirigé par Cyril Jobic et Da Ger Services à Perros-Guirec créé en 2007 et dirigé par Marc Jacob.

La finalité d'ALLIANCE DOMICILE ARMOR est de proposer à des personnes âgées et des adultes en situation de handicap une offre professionnelle et qualitative pour rester à domicile dans le respect de leur souhait et de leur projet de vie.

ALLIANCE DOMICILE ARMOR, a pour mission, au travers des services la composant, d'assurer l'accompagnement et le soutien en vue du maintien ou de l'acquisition par la personne d'une autonomie la plus large possible, y compris vis-à-vis des services. Les services accompagnent les personnes dans leur vie quotidienne, sociale, personnelle. Ils les soutiennent dans leurs projets.

ALLIANCE DOMICILE ARMOR met en avant le libre choix de la personne accompagnée et œuvre en faveur d'un plein exercice de sa citoyenneté.

La valeur fondamentale qui structure ALLIANCE DOMICILE ARMOR est le respect de chacun.

Les services s'engageant au sein d'ALLIANCE DOMICILE ARMOR s'engagent à respecter et à faire respecter, pour chacune des personnes accompagnées, leurs droits fondamentaux rappelés dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (Loi 2002-02 du 2 janvier 2002).

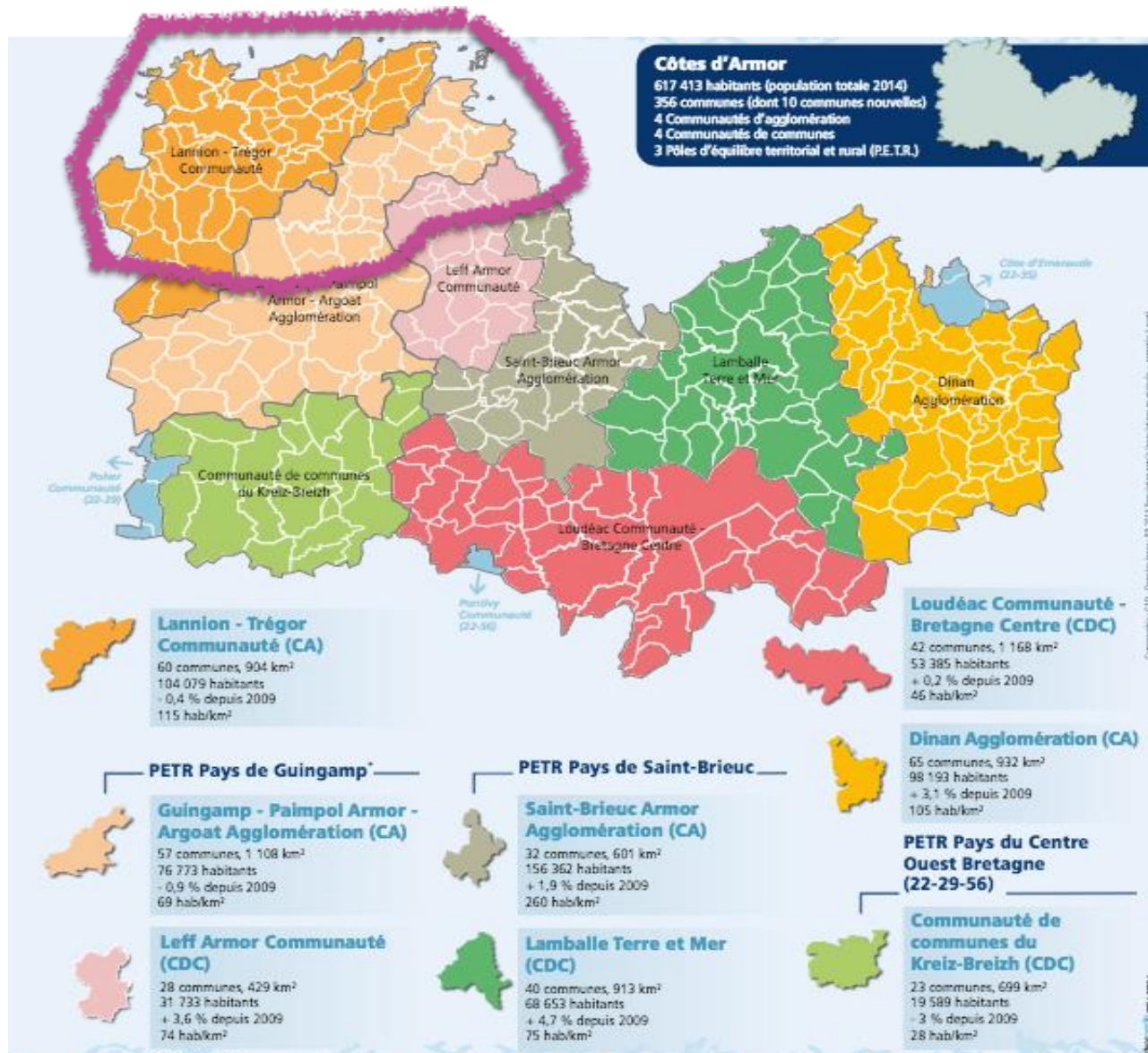
Une Charte éthique définit les valeurs et objectifs d'ALLIANCE DOMICILE ARMOR : elle est signée par chacun des membres fondateurs et sera proposée à tout nouveau service souhaitant intégrer le GCSMS. Cette Charte fondera les valeurs d'ALLIANCE DOMICILE ARMOR et fera obligation aux structures adhérentes de la respecter strictement.

1. Identification

Dénomination : GCSMS « Alliance Domicile Armor » ou ADA, Président : Marc JACOB

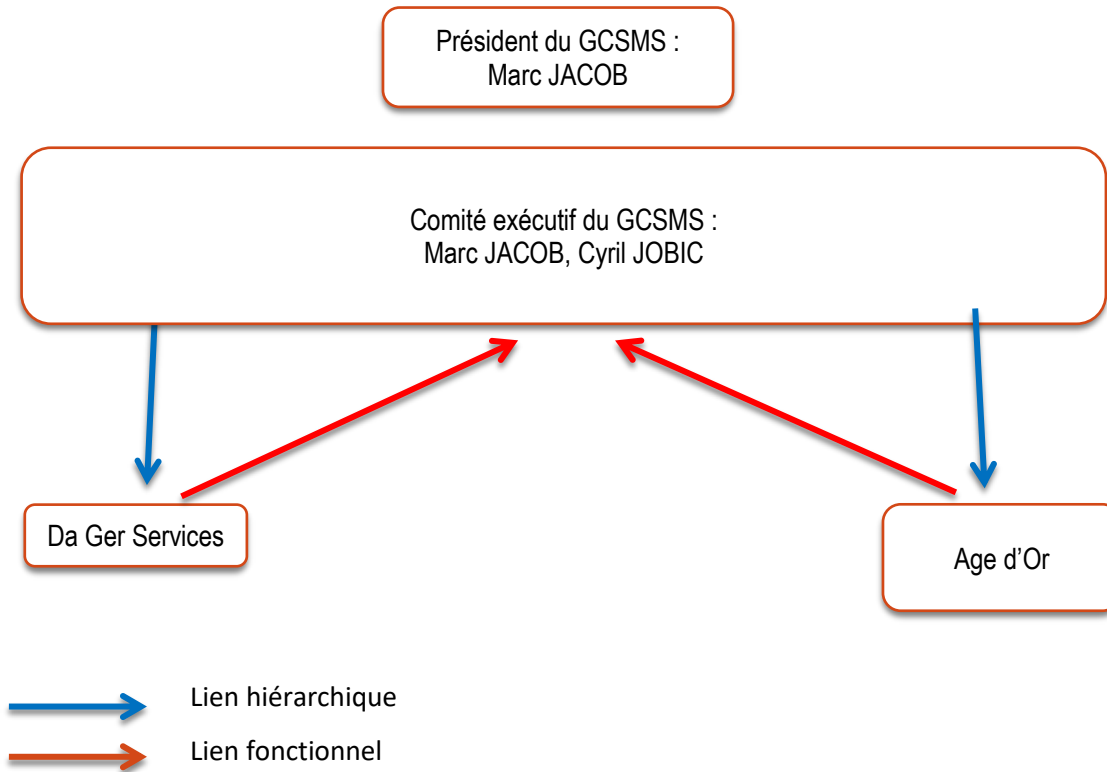
Adresse : 22b rue des frères Le Montréer, 22700 Perros-Guirec

Téléphone : 02 96 49 00 60



ALLIANCE DOMICILE ARMOR intervient sur la zone géographique des membres initiaux du GCSMS à savoir cantons de Perros Guirec, Lannion, Tréguier. L'Alliance reste ouverte à l'intégration d'autres structures afin d'élargir le territoire d'intervention aux autres EPCI du département.

2. Organisation du GCSMS



Chacun des dirigeants des services conserve le lien hiérarchique avec sa structure, à charge d'appliquer les orientations et la politique définie collectivement au sein du GCSMS.

Le GCSMS fixe les orientations générales et ne se substitue en aucun cas à la responsabilité directe de chacun des dirigeants de service.

Le président du GCSMS représente le GCSMS dans ses relations avec les autorités de tutelle et les partenaires et aura toutes délégations pour contractualiser au nom du groupement.

Seront discutés et arrêtés dans le cadre du GCSMS :

- **Pilotage de la gestion** : les moyens et les besoins des services
- **La démarche qualité** avec une politique qualité commune.
- **Veille documentaire et juridique**: mise en place de documents et procédures communes à l'ensemble des services : le GCSMS doit permettre aux services d'avoir des documents et outils conformes en permanence à l'état du droit et de ses évolutions.
- **Politique de gestion des ressources humaines et de valorisation des compétences**, plan formation, relations sociales, politique de management des équipes.

3. Valeurs, éthique et objectifs généraux

L'objectif principal des services constituant le GCSMS ALLIANCE DOMICILE ARMOR est de favoriser l'aide et le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes et/ou handicapées, dans la durée ou momentanément, par la mise en œuvre d'une aide aux actes essentiels ou dans les actes de la vie courante et d'engager des démarches de préservation de l'autonomie.

Les services exercent un accompagnement et un soutien prolongés dans le temps, modulés en fonction des évolutions constatées. Les services proposent un accompagnement personnalisé. Dans leur éthique d'action, les services s'engagent à prendre en charge tout bénéficiaire qui en fait la demande quelle que soit sa localisation dans le secteur d'intervention des services, même dans les secteurs les plus isolés. Les services s'engagent également sur une capacité à répondre dans l'urgence à toute demande.

Ils coordonnent en collaboration avec les partenaires extérieurs (services sociaux, services d'évaluation, professionnels de santé, services de protection des majeurs) et les aidants naturels, familles et proches, les interventions dans les domaines suivants :

- **Personnel** : écoute individualisée, soutien à la vie relationnelle (familiale, amicale et sociale).
- **Vie quotidienne** : économie familiale, santé, logement, démarches administratives, loisirs, aide à la mobilité et à la communication, aide aux actes de la vie quotidienne.

Ces principes et modes de fonctionnement se déclinent dans le cadre du strict respect de loi n°2002-2, faisant prévaloir procédures et outils permettant à tout moment de recueillir l'avis et le consentement des bénéficiaires afin de les associer pleinement à la démarche d'aide et d'accompagnement à domicile.

Présentation de Da Ger Services

➤ SIGNALÉTIQUE DU SERVICE :

Nom du service : DA GER Services	
Adresse : 22b, rue des frères Le Montréer	
CP : 22700	Ville : PERROS-GUIREC
Téléphone : 02 96 49 00 60	Fax : 02 96 49 00 60
E-mail : dager.services@gmail.com	
Code FINESS géographique (8 chiffres + clé) :	
Numéro SIRET : 499 735 926 00028	
Date de création du service :	24 septembre 2007
Nature juridique de la structure :	S.A.R.L.
Organisme gestionnaire éventuel :	Néant.
Responsable de l'organisme gestionnaire :	Monsieur Marc Jacob
Directeur / Directrice du service :	Monsieur Marc Jacob
Numéro de l'agrément :	En attente du N° Finess
Date de délivrance de l'agrément :	24 septembre 2012
Date de renouvellement :	Néant.

➤ DESCRIPTIF DU SERVICE :

Nombre de places agréées :	Néant.
Nombre d'heures réalisées sur l'année 2017 :	38 200 heures
Budget d'exploitation 2017 :	820 000 €
Zone géographique d'intervention :	Cantons PERROS-GUIREC – LANNION – TREGUIER- GUINGAMP- BEGARD

	Agrément simple	Autorisation
Entretien de la maison et travaux ménagers	X	
Petits travaux de jardinage	X	
Prestation de petit bricolage dites « hommes toutes mains »	X	
Garde d'enfants de plus de 3 ans	X	
Soutien scolaire	X	
Préparation des repas à domicile y compris le temps passé aux commissions	X	
Livraison de repas à domicile*		
Collecte et livraison à domicile de linge repassé*	X	
Livraison de courses à domicile*	X	
Assistance informatique et Internet à domicile	X	
Soins et promenades d'animaux de compagnie, pour les personnes dépendantes	X	
Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire	X	
Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne	X	
Assistance administrative à domicile <u>hors</u> public fragile	X	
Cours à domicile <u>hors</u> public fragile		
Garde d'enfants de moins de 3 ans		X
Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux		X
Assistance aux personnes handicapées y compris les activités d'interprète en langue des signes, de techniciens de l'écrit et de codeurs en langage parlé complété		X
Garde malade à l'exclusion des soins		X
Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de service d'assistance à domicile.		X
Prestation de conduite de véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour des démarches administratives*		X
Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenade, transports, actes de la vie courante)*		X
Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes		X
Assistance administrative à domicile pour des personnes âgées, handicapées, handicapées, dépendantes		X
Cours à domicile pour des personnes âgées, handicapées, handicapées, dépendantes		

*A condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.



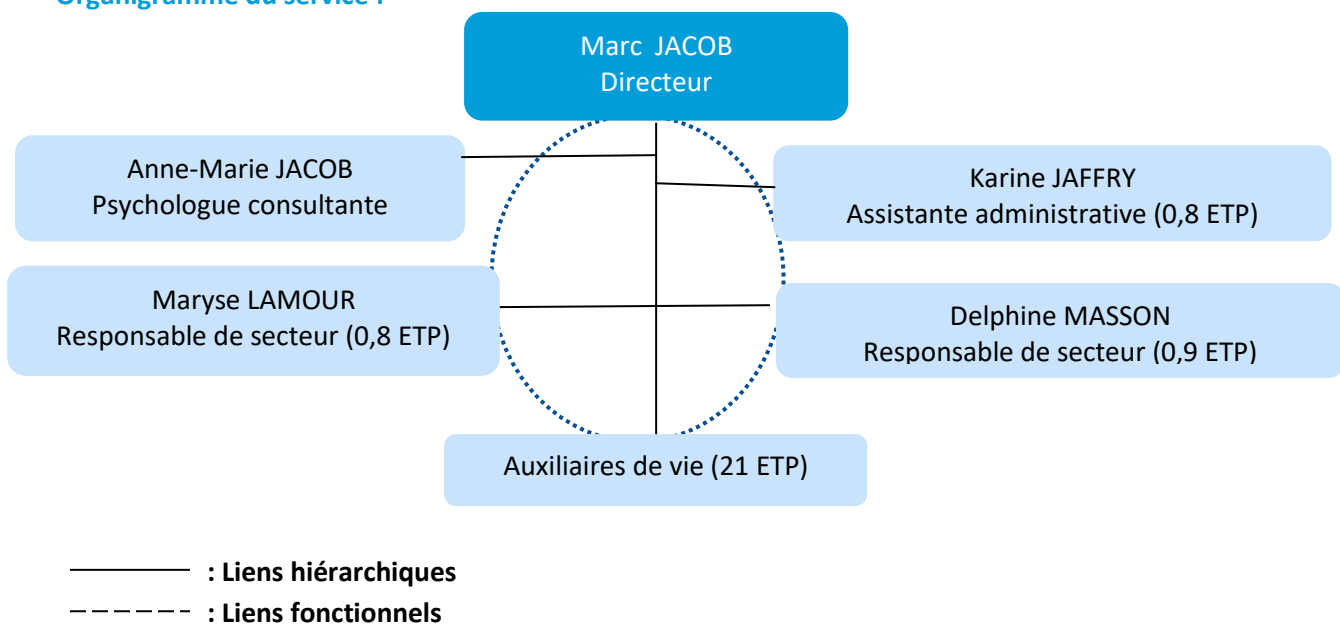
Les moyens humains :

L'équipe d'intervenants du service :		
Fonction	Effectif	ETP
Direction	1	1
Agents administratifs	3	2,50
Auxiliaires de vie	39	21
TOTAL	43	24,50

Les moyens matériels :

Matériel pour les intervenants : 2 véhicules de service, blouses, gants, masques, gel hydro alcoolique
Informatique : Ordinateurs et logiciels spécifiques, logiciel de comptabilité et bureautique.

Organigramme du service :



Les plannings d'intervention :

Interventions chez les usagers du lundi au dimanche (7/7j) de 7h30 à 20h30, plus interventions de nuit.

Horaires d'accueil du service :

Du lundi au vendredi 9h-12h30 et 13h30-17h30.

👉 DESCRIPTIF DES USAGERS :

Répartitions des usagers du service :		
	Aide pour les actes de vie	Grand public-Confort
Personnes âgées	194	-
Familles	-	10
Personnes handicapées	10	-
Personnes soignées	-	-
Particuliers employeurs	-	-

Nombre et caractéristiques des usagers accompagnés : données exercice 2017

Age	Homme	Femme	Total	
Entre 20 ans et 30 ans	0	0	0	%
Entre 31 ans et 40 ans	0	0	0	%
Entre 41 ans et 50 ans	1	2	1.40	%
Entre 51 ans et 59 ans	1	2	1.40	%
Entre 60 ans et 70 ans	4	12	7.50	%
Entre 71 ans et 80 ans	6	5	5.10	%
Entre 81 ans et 90 ans	7	120	59.30	%
Entre 91 ans et 100 ans	4	50	25.20	%
Age non renseigné				%
TOTAL	23	191	100	

REALISATION DE L'ÉVALUATION INTERNE

➤ ÉTAPE 0 : ANALYSE DES DOCUMENTS REMIS

Cette étape initiale consiste à s'assurer que les principaux documents de l'établissement ou du service, au regard des exigences du Code de l'Action Sociale et des Familles et de la prise en compte les recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles applicables :

- ont été élaborés suivant les dispositions prévues,
- sont conformes dans leur contenu,
- sont communiqués suivant les dispositions prévues.

L'analyse des documents et données transmis permet à l'évaluateur de pré-établir le cadre de l'évaluation.

➤ ÉTAPE 1 : DÉFINIR LE CADRE DE L'ÉVALUATION

Cette première étape doit aboutir à la **formalisation du projet évaluatif**.

A. Construction du cadre de référence spécifique

Celui-ci comporte deux volets :

- ▶ **Un volet commun**, comprenant le rappel des orientations définies par les autorités compétentes sur le champ observé et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'Anesm.
- ▶ **Un volet spécifique à l'établissement ou au service**, décrivant la stratégie, les objectifs de l'établissement /service et les missions confiées sur son territoire géographique donné, dans le cadre des procédures d'autorisation.

A travers un travail collégial, le comité de pilotage définit les domaines de la démarche d'évaluation interne et repère les points nécessitant une attention particulière à partir :

- des champs spécifiques à examiner imposés par le décret
- de l'analyse des données contenues dans les documents

Rappel des actes relevant du cahier des charges national (hors actes de soin) :

- Aide personnelle à domicile et aide à la mobilité et aux déplacements au bénéfice des familles fragiles.
- Aide à la toilette, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, garde-malade effectuée auprès de d'un public vulnérable en fonction de son âge, de son handicap, de son état de santé ou de sa situation familiale
- Soutien aux activités intellectuelles, sensorielles, et motrices
- Préservation et restauration de l'autonomie dans les activités domestiques, loisirs, vie sociale, assistance administrative et développement des activités sociales et des liens avec l'entourage

Code couleur : ● **Totalement conforme** ● **Partiellement conforme** ● **Non mis en place**

RESPECT DU CAHIER DES CHARGES NATIONAL :

I-ACCUEIL ET INFORMATION DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

	DaGer Services	GCSMS ADA
Local adapté à l'accueil des publics accompagnés	●	●
Locaux permettant d'assurer la confidentialité des échanges	●	●
Accueil physique de deux demi-journées par semaine sur une amplitude horaire de 3 heures, prévu à date et horaire fixe	●	●
Accueil téléphonique personnalisé 5j/7 à minima sur une plage horaire de 7 heures par jour	●	●
Procédure de gestion des message téléphoniques	●	●
Affichage sur le lieu d'accueil et sur le site internet des prestations pouvant être réalisées par le service	●	●
Affichage et transmission des prix forfaitaires ou tarifs horaires de prestations (HT et TTC)	●	●
Affichage et détail des frais annexes éventuels	●	●
Mention d'un avantage fiscal définie et détachée du prix	●	●

	DaGer Services	GCSMS ADA
Devis remis systématiquement à la demande de la personne et pour un ensemble de prestations supérieure à 100 € TTC	●	●
Mise à disposition de l'information sur les financements auxquels à droit le public et les démarches pour l'obtenir	●	●
Affichage des recours possibles en cas de litige	●	●
Remise du contrat et du livret d'accueil à la personne accompagnée ou à son représentant direct avant toute intervention du service	●	●
Établissement d'une facturation claire et détaillée avant paiement incluant un relevé précis de la consommation	●	●
Établissement d'une attestation fiscale annuelle	●	●
Identification au sein du service d'un interlocuteur pour le suivi de ses prestations et connaissance de celui-ci par la personne accompagnée	●	●

II- L'ACCOMPAGNEMENT et LES PRESTATIONS INDIVIDUALISEES

- Projet individualisé :

Élaboration d'un projet individualisé d'aide et d'accompagnement à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins de la personne accompagnée	●	●
Prise en compte du proche aidant si la personne accompagnée n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins	●	●
Articulation avec :		
Evaluation réalisée par l'équipe médico-sociale du conseil départemental ou de la MDPH, des plans d'aide ou de compensation éventuelles autres interventions	●	●
En cas d'impossibilité de prise en charge de la demande de la personne, les raisons du refus sont expliquées et la personne est orientée vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément	●	●

Prise en compte de la demande directe de la personne et de son entourage
.....

●

●

- Livret d'accueil :

Un livret d'accueil est remis à l'usager lors de la signature du contrat sous forme papier
.....

●

●

Nom, statut, coordonnées de la personne morale et la référence d'autorisation indiqués
.....

●

●

Coordonnées du/des lieux d'accueil, jours et heures d'ouverture indiquées
.....

●

●

Prestations principales proposées, leurs tarifs avant déduction d'aide et les conventionnements
– les tarifs peuvent figurer dans un document annexe joint au livret d'accueil à condition que celui-ci précise que ce document est remis avec le livret
.....

●

●

Périodes d'intervention et conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence indiquées
.....

●

●

Recours possibles, en cas de litige, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends ainsi que pour les personnes vulnérables la liste des personnes qualifiées
.....

●

●

Possibilité de recourir à une personne de confiance si la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches
.....

●

●

Mention des coordonnées des services du président du conseil départemental compétent
.....

●

●

- Contrat :

Toute prestation donne lieu à un contrat écrit remis à la personne accompagnée

DaGer
Services

GCSMS
ADA



L'accord de la personne est formalisé sur la prestation proposée et les modalités de mise en œuvre



Les conditions et modalités de réactualisation sont contractuellement définies



Le recueil du proche aidant est recherché dans la mesure du possible



Le contrat précise sa durée



Le contrat précise la fréquence d'intervention



Le contrat précise le type de prestations délivrées



Le contrat précise le prix



Le contrat précise, si possible, l'estimation du montant de reste à charge qui est jointe au contrat initial



Le contrat précise les modalités de rétractation (14 jours)



Un bordereau de rétractation est joint au contrat



Le contrat précise les conditions et modalités de changements des horaires d'intervention et évolution des prestataires initialement définis



Le contrat précise les conditions générales de remplacement en cas d'absence de l'intervenant habituel, y compris pendant les congés annuels, et les modalités d'information



III-MODALITES D'INTERVENTIONS ET QUALIFICATION DU PERSONNEL

- Modalités d'intervention auprès de l'utilisateur

	DaGer Services	GCSMS ADA
La personne accompagnée est informée de l'identité de l'intervenant	●	●
L'intervenant est identifié grâce à un signe de reconnaissance	●	●
Le suivi individualisé des prestations est réactualisé au moins une fois par an	●	●
Mise en place d'un cahier de liaison ou équivalent lorsque l'intervention à domicile est régulière	●	●
Cahier de liaison ou équivalent utilisable par tous les acteurs et consultable pour les informations qu'ils ont à connaître (dans le respect de l'article L1110-4 du Code de Santé Publique)	●	●
Connaissance des besoins spécifiques de la personne accompagnée par l'intervenant avant toute intervention à domicile	●	●
Mise à jour de l'historique d'intervention	●	●
Continuité des interventions sur les week-ends et jours fériés	●	●
Les remplacements lors d'absences (congés, maladies, autres..) sont proposés et annoncés à la personne accompagnée	●	●

- Qualification de la fonction de direction

Le gestionnaire, ou son représentant qui exerce la fonction de direction, justifie des qualifications prévues aux articles D. 312-176-6 à D. 312-176-8 et D. 312-176-10 du code de l'action sociale et des familles	●	●
--	---	---

- Qualification du personnel encadrant :

Certification professionnelle de niveau IV dans le secteur sanitaire, médico-social ou social	●	●
Certification professionnelle de niveau V dans le secteur sanitaire, médico-social ou social et justifie d'actions de formation ou en cours	●	●

Expérience d'encadrant de service dans le secteur sanitaire, médico-social ou social

DaGer
Services

GCSMS
ADA



- Qualification du personnel d'intervention :

Certification de niveau V ou certification de qualification professionnelle attestant de compétences dans le secteur sanitaire, médico-social ou social



Expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans le secteur sanitaire, médico-social ou social



Le personnel sans formation adéquat est formé dans les 6 mois suivants l'embauche



La question ne se pose pas en ces termes car les structures concernées veillent à l'embauche de personnes qualifiées ou ayant à tout le moins une expérience significative dans le secteur d'activité

Formation en alternance ou suivi d'une formation qualifiante dans le domaine médico-social ou sociales



DE technicien de l'intervention sociale et familiale ou certification équivalente pour les interventions auprès de mineurs ou de majeurs de moins de 21 ans



Dans le cadre du processus de recrutement, chaque candidat est reçu physiquement par le gestionnaire ou l'encadrant avec présentation de la fiche de poste, appréciations des motivations, des compétences, de la qualification et de l'expérience professionnelle



IV- QUALITE ET BONNES PRATIQUES

- Soutien et accompagnement des intervenants

Mise en œuvre d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences



Réunions d'échanges de pratiques



Actions de sensibilisation aux problématiques de santé au travail




Réunions d'information et d'échange notamment sur la bientraitance et la déontologie




	DaGer Services	GCSMS ADA
Actions de formations, les réunions d'échanges, et les actions de sensibilisation aux bonnes pratiques	●	●
Les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM sont connues et prises en compte	●	●
<u>- Recueil des événements importants et informations préoccupantes</u>		
Mise en place d'une procédure de recueil des événements importants et informations préoccupantes	●	●
Les modalités d'association aux réflexions des modifications d'intervention sont définies et ce de manière pluriprofessionnelle	●	●
Il existe une procédure de traitement des réclamations mise à jour régulièrement	●	●
Il existe une procédure de gestion des conflits entre intervenants et personnes accompagnées	●	●
Dispositif de traitement des situations de maltraitance notamment transmission du signalement	●	●
<u>- L'utilisateur :</u>		
Les enquêtes de satisfaction sont-elles réalisées une fois par an	●	●
Procédure de traitement des réclamations	●	●
En cas de conflit non résolu avec la personne accompagnée, connaissez-vous la liste des personnes qualifiées (liste doit être annexée au livret d'accueil)	●	●
<u>- Suivi qualité :</u>		
Adhésion à la charte nationale qualité	●	●
Mise en œuvre de contrôle interne sur l'application du cahier des charges et sur la mise en œuvre de la charte qualité	●	●
Mise en œuvre, une fois par an, d'une enquête de satisfaction	●	●

ANALYSE DES DIFFERENTS ITEMS Plan d'amélioration Continu


Accompagnement & prestations individualisées

Domaine : Accompagnement & prestations individualisées	Thème : Modalités de prise en compte des besoins de l'utilisateur
Question évaluative	
	Quelles sont les dispositions mises en œuvre pour prendre en compte les besoins et attentes des usagers dans leur environnement familial et social ?
Constats	
<p>Les demandes initiales des usagers se font soit par téléphone soit au cours d'une visite au bureau par le bénéficiaire ou sa famille si impossibilité du bénéficiaire. Le service utilise une fiche de renseignements qui est ensuite saisie dans le dossier informatique si la demande initiale aboutit à des interventions à domicile.</p> <p>Le consentement libre et éclairé de la personne quant à sa prise en charge est analysée auprès de l'utilisateur si demande par le bénéficiaire ou à la famille si le bénéficiaire n'est pas en capacité de l'exprimer.</p> <p>Si le service est ensuite sollicité pour la mise en place d'une aide, une visite à domicile est organisée afin de définir le plan d'aide plus en détail.</p>	
Points forts	
Recherche du consentement éclairé de l'utilisateur dès les premiers contacts	
Points à améliorer	
Néant	


Modalité d'intervention & qualification du personnel

Domaine : Modalité d'intervention & qualification du personnel	Transcription du plan d'aide en planning d'intervention : Modalité de transmission aux salariés
Question évaluative	
	Quelles sont les dispositions mises en œuvre pour transmettre aux intervenantes les besoins et attentes des usagers dans leur environnement familial et social ?
Constats	
<p>La responsable de secteur va renseigner la fiche informatique de l'utilisateur et préciser le contenu exact de la mission : pathologie de la personne, capacités restantes, aides attendues, stimulations à réaliser... Le planning est établi en tenant compte des besoins de l'utilisateur. L'intervenante sera toujours accompagnée par la responsable de secteur ayant réalisé la visite au domicile initiale lors de la première intervention.</p> <p>Au bout d'une semaine un premier retour est réalisé par les intervenantes au bureau afin d'ajuster le plan d'aide si nécessaire. Une fiche mission plus détaillée sera alors rédigée par les intervenantes et mise en forme par la responsable de secteur.</p>	
Points forts	
<p>Prise en compte des besoins de la personne et adaptation au mieux du planning aux besoins de l'utilisateur.</p> <p>Accompagnement par la responsable de service lors de la première intervention</p>	
Points à améliorer	
<p>Néant</p>	


Qualité & bonnes pratiques

Domaine : Qualité & bonnes pratiques	Mise en place et suivi d'indicateurs
Question évaluative	
	Quels indicateurs ont été mis en place par le service et qu'apporte leur analyse au service ?
Constats	
Deux indicateurs ont été mis en place : <ol style="list-style-type: none">1- Suivi des 1ere visite à domicile / point de mise à jour à 1 mois/ mise à jour annuelle du plan d'aide.2- Taux de fiabilité des interventions (ratio oublis planning (no show)/nombre interventions)3- Une enquête qualité est réalisée une fois par an.	
Points forts	
Un indicateur permet de quantifier le suivi usager et l'autre la qualité de la planification.	
Points à améliorer	
La mise en place de ces indicateurs est récente, sa mise en forme reste à finaliser afin de pouvoir être publiée sur le site internet.	

Politique de gestion des risques

Domaine : Politique de gestion des risques	Thème : La prise en compte des facteurs de risques
Question évaluative	
	Quelles sont les dispositions prises par le service concernant la prise en compte des facteurs de risque et d'insécurité ?
Constats	
Le document Unique existe et identifie les risques potentiels lors des différentes missions des intervenantes.	
Points forts	
Points à améliorer	
Néant	

Partenariat et ouverture sur l'extérieur

Domaine : Partenariat et ouverture sur l'extérieur	Thème : La place du service vis-à-vis des différents professionnels du secteur .
Question évaluative	
	Quelles sont les dispositions mises en œuvre par le service afin de participer à l'amélioration du parcours de soins des usagers ?
Constats	
Le service a noué des conventions/partenariat avec les services d'Hospitalisation à domicile, avec la plateforme thématique d'appui Cap santé, avec les SSIAD...	
Points forts	
Le service et son dirigeant ont une bonne connaissance du secteur et des enjeux.	
Points à améliorer	
Néant	

Organisation du travail et gestion des ressources humaines

Domaine : Organisation du travail et gestion des ressources humaines	Thème : La capacité du service à observer les changements et adapter son organisation
Question évaluative	
	Quelles sont les dispositions concernant l'observation des changements et l'adaptation de l'organisation du service ?
Constats	
<p>Le service bénéficie d'une veille stratégique via la Fedesap et le réseau Sciences Po ce qui lui permet de planifier les évolutions futures de la société (du groupe) afin de rester un acteur avisé dans le secteur de l'aide à domicile.</p>	
Points forts	
Points à améliorer	
<p>Néant</p>	