

Réaliser le diagnostic partagé



Dans cette partie :

1. Présentation, activité, données générales

1. PRESENTATION DE LA STRUCTURE ET DIAGNOSTIC PARTAGE

A. Présentation du service

Identité du service	
Dénomination sociale	
Nom commercial	
Statut juridique	
Adresse	
Commune	
N° SIREN	
N° RNA	
N° FINESS	
Date 1 ^{ère} autorisation (ou ex. agrément)	
Fédération	
Identité du responsable légal	
Nom	
Prénom	
Fonction	
Mai	
Téléphone	
Données de caractérisation	
Effectif total du service (ETP)	
Pour le personnel d'intervention (ETP)	
Pour le personnel d'encadrement (ETP)	
Part d'intervenants en CDI	
Part d'intervenants à temps complet	
Part d'intervenants qualifiés	
Ancienneté moyenne des intervenants	
Amplitude horaire d'intervention	
Zone d'intervention (liste des communes)	
Système de télégestion en place	

B. Activité du service

Financier	Nombre d'heures 2019	Nombre d'heures 2020	Nombre d'heures 2021
APA			
PCH			
Aide sociale			
A la charge d'autres financeurs (CNAV, mutuelle...)			
A la charge de l'usager			
Total			
Amplitude d'intervention	Nombre d'heures 2019	Nombre d'heures 2020	Nombre d'heures 2021
Nuits, dimanche, jours fériés			
Hors nuits, dimanche, jours fériés			
Total			
Typologie des usagers		Nombre d'usagers au 31/12/2021	
Activité APA	Bénéficiaires APA		
	<i>Dont GIR 1</i>		
	<i>Dont GIR 2</i>		
	<i>Dont GIR 3</i>		
	<i>Dont GIR 4</i>		
	<i>Dont Participation = 0%</i>		
Activité PCH	Bénéficiaires PCH		
	<i>Dont Plans PCH > 90h</i>		
	<i>Dont Plans PCH < 90h</i>		
Bénéficiaires aide sociale			
Autres			
Total			
Activité par zone d'intervention spécifique	Nombre total d'usagers au 31/12/2021	Dont domiciliés en QPV*	
Bénéficiaires APA			
Bénéficiaires PCH			
Bénéficiaires aide sociale			
Total			

2. Points forts et axes d'amélioration

C. Analyse des points forts et des axes d'amélioration

Points forts et des axes d'amélioration	Points forts	Axes d'amélioration
Activité du SAAD, capacité de répondre aux besoins/à la demande		
Modalités d'intervention, qualité de la prise en charge des personnes accompagnées, personnalisation de l'accompagnement		
Accompagnement des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités		
Intervention sur une amplitude horaire incluant les soirs, les week-ends et les jours fériés		
Contribution à la couverture des besoins de l'ensemble		

3. Description libre du service

D. Description libre du service et présentation de ses spécificités

.....

.....

.....

.....

4. Description des modalités de partenariat et coopérations mis en place

E. Description des modalités de partenariats et coopérations mis en place avec les services sociaux et médico-sociaux du territoire

.....

.....

.....

.....

Réaliser le diagnostic partagé

1. Présentation, activité, données générales :



Appréhender dans les grandes lignes :

- **L'impact** en matière d'emploi et d'offre

Emploi : volume et stabilité des emplois

Offre : diversité d'activité et volume horaires

- La **qualité de l'offre** (*typologie de usagers, amplitude d'intervention*) et son **niveau de modernisation** (*télégestion*)
- L'adéquation avec les **enjeux sociaux prioritaires** (*secteurs d'intervention, bénéficiaires*)
- L'enveloppe mobilisable dans le cadre du CPOM



Petits services : pas de panique! Vous avez toutes vos chances, mais vous serez certainement attendus sur votre capacité à penser des solutions mutualisées et efficaces

- **Évitez les lignes vides**

-> « NA » si le critère n'est pas applicable à votre service

-> faites une estimation, le cas échéant, (en le précisant)

2. Analyse des points forts et des axes d'amélioration :



Apprécier la capacité du service à analyser sa situation

- Évaluer la cohérence entre :

➔ **la situation du service** (notamment sa taille),

➔ **les objectifs** choisis dans le cadre du CPOM

➔ les enjeux incombant aux CD en matière **d'organisation territoriale de l'offre** :

- *La qualité de l'offre pour les bénéficiaires, les professionnels et pour territoire*
- *L'efficacité des organisations*
- *La structuration d'un réseau partenariale (qualité et efficacité)*
- *La couverture territoriale des besoins*
- *La transformation de l'offre médico-sociale (diversifier les solutions, coordonner les réponses autour de l'utilisateur)*

- Préparer la **négociation du CPOM**



Vos points forts

- Ils doivent être **précis** / objectivés

= parlez de ce que vous faites, de l'offre / des dispositifs / des actions existantes

- Évitez les généralités

Vos axes d'amélioration

- Ils doivent être réalistes
- Soyez constructifs, évitez les formulations qui dévalorisent votre service ou vos actions
- Ils doivent s'inscrire dans les enjeux départementaux relatifs à l'organisation territoriale de l'offre

A nouveau : évitez les cases vides

Manque d'inspiration : sollicitez l'avis de vos cadres / intervenants / partenaires

Reservés. Le nom et le logo de tous sont des marques déposées sous licence par les cabinets indépendants membres de l'organisation mondiale KPMG.



Un outil d'appui renforcé est disponible à la fin de la fiche

Réaliser le diagnostic partagé

3. Description libre du service et présentation de ses spécificités :



Appréhender la **cohérence globale** entre les caractéristiques de la structure et les actions ciblées pour le CPOM

- Capacité du service :
- à inscrire les actions ciblées dans **un projet global** pour le service, les bénéficiaires et le territoire
- À avoir une **vision stratégique** du développement du service
- **A s'inscrire dans les enjeux départementaux** en matière d'organisation territoriale de l'offre (à nouveau)
- **A pérenniser les actions entreprises** = stabilité financière, maîtrise des risques



Description du service, synthétique (exemples)

- Les grandes activités portées,
- Le volume total d'ETP, le nombre et les caractéristiques des bénéficiaires,
- Les territoires d'intervention / l'ancrage territorial,
- La situation financière

Présentation de ses spécificités, synthétique

- **Caractéristiques** en quelques phrases,
→ **repartez de vos points forts**, et choisissez 2-3 angles, en lien avec les enjeux relatifs à l'offre : pour les professionnels ; pour les bénéficiaires ; pour le territoire ; la modernisation / l'efficacité de l'organisation. (cf slide 21)
- **Projet de développement :**
 - **L'ambition générale et partagée** = l'ADN de votre service, le projet commun / projet de service
 - Le **projet cible de développement** : Pour qui ? Pourquoi (bénéficiaires, territoire)
 - Les **partenaires clés**
- Repartez des axes d'amélioration

Construisez votre réponse, faites un mini-plan, rédigez d'abord les messages clés

4. Modalités de partenariats et coopérations mis en place :



Un critère qui peut être différenciant

- Capacité à s'articuler **avec d'autres SAAD** pour développer des solutions communes, maîtriser les dépenses engagées.
- Capacité à s'articuler **avec d'autres services (SSIAD, équipes mobiles, etc.)** pour compléter la palette d'offre proposée au bénéficiaire et coordonner les interventions (logique de parcours).
- Capacité à s'articuler avec **les partenaires du droit commun** : de l'emploi et du soin, du territoire.



Préciser brièvement l'objet des partenariats et les objectifs poursuivis

- **Avec les autres SAAD**

Exemples : réponses communes relatives à la professionnalisation du secteur ; au recours à des compétences techniques spécifiques ; mutualisations visant à maîtriser les coûts, atteindre des effets de seuil.

- **Avec les autres Services et établissements**

Réponses communes relatives aux besoins de la personne.

Accès aux soins (SSIAD, HAD, Soins palliatifs, EM) ; à la prévention (CFPPA, bilan gériatrique / de santé) ; au répit ; aux démarches administratives, etc.

- **Avec les partenaires du droit commun**

-**De l'emploi** (insertion, formation) : en réponse aux enjeux de professionnalisations du secteur

-**Du soin**, dans une logique de partenariat avec l'offre de ville, autour de l'utilisateur (soin, prévention)

- **Du territoire** dans une logique d'inscription territoriale, en lien avec l'accès aux droits, le maintien du lien social et des capacités.

Réaliser le diagnostic partagé



Analyse des points forts et des axes d'amélioration

En appui sur les caractéristiques du service et les actions valorisées dans le cadre de l'AAC

Dans les axes d'amélioration, **évités à tout prix l'effet catalogue de projets**, soyez cohérents entre les projets évoqués d'une ligne à l'autre, **nous vous invitons à avoir une vision d'ensemble, cohérente, préciser et réaliste**.

	Points forts	Axes d'amélioration
Activité du SAAD, capacité de répondre aux besoins/à la demande	<ul style="list-style-type: none"> • Un volume d'activité significatif, qui permet à la structure d'investir l'ingénierie de l'offre et d'en absorber les coûts (organisation de la réponse aux besoins / traitement des demandes ; sensibilisation et formation des professionnels au repérage des besoins, investissements nécessaires à la diversification de l'offre) • Une activité diversifiée (préciser) et un ancrage partenarial solide (préciser), visant à répondre à toute une palette de besoins • Une organisation agile, capable d'adapter rapidement l'offre à l'évolution des besoins, à proposer des solutions sur-mesure (préciser l'organisation en question) • Des actions de sensibilisation des intervenants au repérage des besoins d'accompagnement de la personne, à l'autodétermination 	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer les partenariats pour développer l'ingénierie de l'offre/ répondre à une plus large gamme de besoins • Adapter l'organisation / développer les partenariats / soutenir la diversification de l'activité -> pour compléter le panier de services proposés aux bénéficiaires • Développer/faire évoluer la gestion des demandes pour proposer des réponses surmesures, modulaires, mieux adaptées aux besoins et à leur évolution. • Sensibiliser les intervenants dans le repérage des besoins
Modalités d'intervention, qualité de la prise en charge des personnes accompagnées, personnalisation de l'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> • Actions visant à anticiper les risques de rupture : sensibilisation du personnel à l'identification des situations à risque / lien vers des offres de répit, d'accueil de jour, de bilan gériatrique, proposés directement par le gestionnaire ou par un partenaire / soutien des aidants • Actions s'inscrivant dans une meilleure prise en compte des besoins, par les intervenants ou les professionnels : sensibilisation à l'autodétermination des bénéficiaires, à l'expression du projet de vie / du projet d'accompagnement / au besoin de soutien des aidants / appui sur le dispositif OSCAR • Référent fléché pour assurer la coordination autour d'un bénéficiaire, entre les intervenants et avec les partenaires ; dispositif dédié à la gestion et au suivi des situations complexes • Outils déployés permettant d'améliorer la traçabilité des informations / le partage d'information avec les partenaires / le bénéficiaire / les familles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Déployer des actions visant à anticiper les risques de rupture : sensibilisation du personnel à l'identification des situations à risque / lien vers des offres de répit, d'accueil de jour, de bilan gériatrique, proposés directement par le gestionnaire ou par un partenaire / soutien des aidants • Sensibiliser les professionnels à l'autodétermination, à l'expression du projet d'accompagnement, au besoin de soutien des aidants • Renforcer la coordination autour d'un bénéficiaire pour suivre la mise en œuvre des prestations nécessaires et assurer la coordination entre les professionnels et avec les partenaires, en mobilisant un référent ou des outils dédiés (préciser) • Renforcer la coordination et le suivi des situations complexes
Accompagnement des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement de XX personnes en situation de handicap / XX PHV / XX personnes ayant un ticket modérateur =0 / XX bénéficiaires en GIR 1&2 / XX bénéficiaires ayant des MND / XX personnes en ARDH (partenariat CNAV) / XX personnes en soins palliatifs • Articulation avec les partenaires du soins (préciser), du handicap (préciser) pour développer les compétences techniques des intervenants / pour coordonner des interventions autour de bénéficiaires communs / pour anticiper la transformation vers les services autonomie vers une offre intégrée aide + soin. • Formation et soutien des professionnels à la prise en charge des patients présentant des troubles du comportement / en situation de handicap 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer l'accompagnement auprès des bénéficiaires PH / PHV / ayant des MND / dans les situations de fin de vie • Permettre aux professionnels de renforcer l'accès aux compétences techniques nécessaires à l'accompagnement de ces profils (préciser) • Renforcer les synergies avec les partenaires du soin (préciser) / du handicap (préciser) pour coordonner les réponses dans l'accompagnement de ces profils
Intervention sur une amplitude horaire incluant les soirs, les week-ends et les jours fériés	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'intervention les soirs / we et jours fériés • Actions entreprises pour faciliter la mobilité des salariés sur ces horaires / sur ces journées ou en projet • Partenariats pour organiser une permanence des interventions sur ces horaires / jours 	<ul style="list-style-type: none"> • Etendre les horaires d'interventions • Organiser une permanence avec des partenaires / des professionnels libéraux / des IDE pour intervenir sur ces horaires / jours • Actions facilitant la mobilité des salariés sur ces horaires / journées



Analyse des points forts et des axes d'amélioration

	Points forts	Axes d'amélioration
Contribution à la couverture des besoins de l'ensemble du territoire	<ul style="list-style-type: none"> • Intervention du service dans les zones rurales / moins pourvues en offres / prioritaires (préciser les zones) • Actions facilitant la mobilité des salariés dans ces zones et contribuant à améliorer les conditions de travail (précisions) 	<ul style="list-style-type: none"> • Projets d'intervenir dans les zones rurales / moins pourvues en offres / prioritaires (précision) • Projet de développer des actions facilitant la mobilité des salariés dans ces zones et contribuant à améliorer les conditions de travail (précisions si possible)
Participation du service en matière de prévention de la perte d'autonomie	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation du personnel à la prévention de la perte d'autonomie / lien vers des offres dédiées ou favorisant le lien social • Lien avec les partenaires de la CFPPA proposant des actions de prévention de la perte d'autonomie / articulation avec les autres dispositifs de la ville favorisant le lien social • Outils déployés permettant d'améliorer la traçabilité des informations / le partage d'information avec les partenaires / le bénéficiaire / les familles (préciser). 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser le personnel à la prévention de la perte d'autonomie / lien vers des offres dédiées ou favorisant le lien social • Renforcer les synergies avec les partenaires de la CFPPA proposant des actions de prévention de la perte d'autonomie / l'articulation avec les autres dispositifs de la ville favorisant le lien social • Déployer des outils permettant d'améliorer la traçabilité des informations / le partage d'information avec les partenaires / le bénéficiaire / les familles (préciser).
Participation du service en matière d'aide aux aidants des personnes accompagnées	<ul style="list-style-type: none"> • Actions participant au repérage et à l'accompagnement des aidants en difficulté vers les solutions adaptées • Actions de répit et de relayage des aidants <p>→ Précisions à apporter, en appui sur la liste des actions souhaitables, précisées en annexe 1 du CPOM – p22 et 23</p>	<p>Projet de développer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des actions participant au repérage et à l'accompagnement des aidants en difficulté vers les solutions adaptées • Des actions de répit et de relayage des aidants <p>→ Précisions à apporter, en appui sur la liste des actions souhaitables, en fonction des projets portés par le service et valorisés dans la réponse à l'AAC</p>
Participation du service en matière de lutte contre l'isolement des personnes accompagnées	<p>>Actions participant Repérer et rompre les situations d'isolement</p> <p>>Mobilisation du dispositif OYES</p> <p>→ Précisions à apporter, en appui sur la liste des actions souhaitables, précisées en annexe 1 du CPOM – p26 et 27</p>	<p>idem – préciser les projets portés par le service et valorisés dans la réponse à l'AAC</p>
Intégration du/des services au sein du territoire (partenariats, coopérations) dans une logique de parcours des personnes accompagnées	<ul style="list-style-type: none"> • Partenaires du territoire relevant du droit commun (services publics, partenaires CFPPA, associations locales culturelles, de loisir, sportives, du lien social organismes de la petite enfance – <u>à préciser</u>), mobilisés dans la prévention de la perte d'autonomie / le maintien du lien social / l'accès aux droits • Partenaires de l'emploi relevant du droit commun (OPCO, Direccte, missions locales, - à préciser) • Partenaires SAAD ou fédérations – à préciser, mobilisés pour améliorer la qualité de l'offre proposées, mutualiser les coûts, l'accès aux compétences techniques relevant des fonctions supports, etc. • Partenaires du soin à domicile (SSIAD, HAD, équipes mobiles, bilan gériatrique, etc. – à préciser) • Etablissements médico-sociaux (EHPAD, accueil de jour, offre de répit) • Partenaires ESMS du secteur du handicap (SAMSAH, SAVS, foyers de vie, ESAT) 	<ul style="list-style-type: none"> • Reprendre l'ordre de la case de gauche et préciser les partenariats à renforcer et les objectifs associés



Analyse des points forts et des axes d'amélioration

	Points forts	Axes d'amélioration
Ressources humaines (politique de recrutement, politique de prévention et de gestion des risques et qualité de vie au travail...)	<ul style="list-style-type: none"> • Actions mises en place pour favoriser l'insertion des demandeurs d'emploi, en priorité des bénéficiaires du RSA / pour améliorer la qualité de vie et les conditions de travail • Préciser avec les actions déjà mises en places, en prenant exemple si besoin sur la liste des actions valorisées dans le Cahier des charges de l'AAC, en annexe 1, p24-25 	<ul style="list-style-type: none"> • Préciser avec les actions à mettre en place, en prenant exemple si besoin sur la liste des actions valorisées dans le Cahier des charges de l'AAC, en annexe 1, p24-25 – et en lien avec les actions que vous allez valoriser dans la réponse à l'AAC
Situation financière	<ul style="list-style-type: none"> • Equilibre financier du service / de l'activité SAAD • Evolution favorable de la situation financière dans une perspective de retour à l'équilibre – préciser le montant des évolutions et les mesures prises. • Capacité à équilibrer les actions déficitaires par des activités excédentaires ou entre les bénéficiaires. • Diversification des sources de CA évitant de concentrer la dépendance • Mesures prises pour faire face à l'augmentation mécanique des charges (ajustement de la tarification pour les nouveaux clients, mesures d'optimisation / de mutualisation des charges avec des partenaires) - préciser 	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer le plan de retour à l'équilibre en appui sur les mesures – à préciser – avec un objectif de maîtrise du déficit de XXX à horizon 1 an / 2 ans • Limiter le niveau de dépendance aux financeurs publics (CD, collectivités) en développant les prestations à la charge du bénéficiaire (préciser les cibles, comment) • Mesures prévues pour faire face à l'augmentation mécanique des charges (ajustement de la tarification pour les nouveaux clients, mesures d'optimisation / de mutualisation des charges avec des partenaires)
Systèmes d'information	<ul style="list-style-type: none"> • Outils favorisant le partage d'information avec les bénéficiaires / la famille / les partenaires (préciser lesquels) - préciser • Recours à la télégestion / appui sur celle-ci pour optimiser la gestion du service (mobilisation des intervenants) - préciser • Outil numérique permettant d'optimiser les déplacements - préciser • Outil numérique facilitant la gestion du recrutement / des remplacements - préciser • Outil numérique facilitant la communication avec intervenants – préciser • Outil numérique facilitant le pilotage de l'activité / de la gestion financière dans une logique de tableau de bord 	<ul style="list-style-type: none"> • Projet de déployer ... préciser les projets, en lien avec les exemples proposés dans la colonne de gauche, ou d'autres. Préciser l'objectif de ces projets SI/numériques : optimiser la gestion du service / répondre aux enjeux de professionnalisation du secteur / améliorer la qualité des interventions, la coordination, etc.