

# DAC APPUI SAN+É

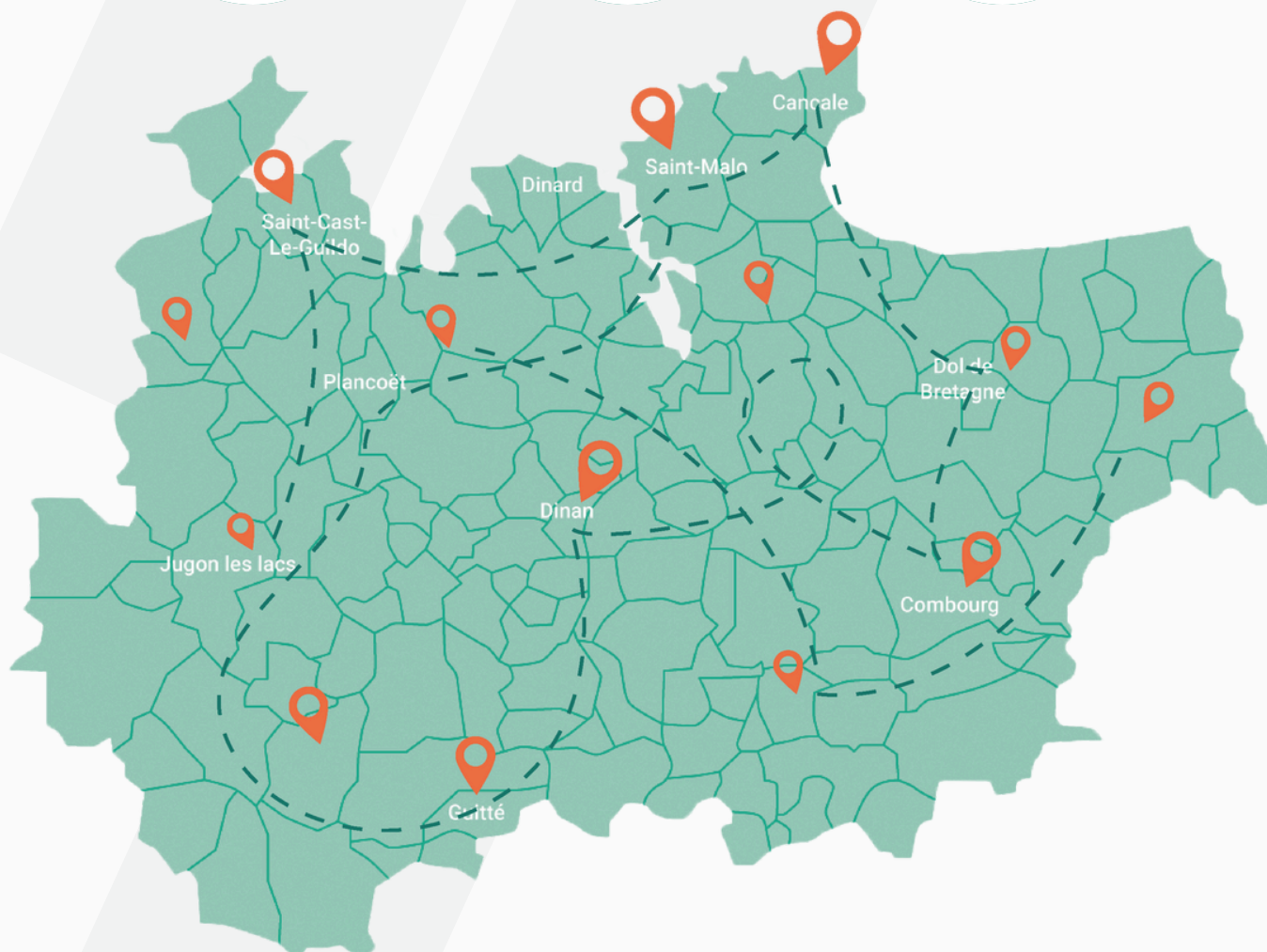
## RANCE-ÉMERAUDE

DISPOSITIF D'APPUI À LA COORDINATION

# Rapport

## Satisfaction partenaires

### 2024



## Le Dispositif d'Appui à la Coordination – DAC

### Le DAC c'est :

➤ Un guichet unique et gratuit avec pour objectif de venir en appui aux professionnels de santé, du médico-social et social ainsi que des élus face à une situation complexe dans le parcours de santé de la personne accompagnée

Une équipe pluriprofessionnelle informe, oriente, évalue et coordonne les besoins, les attentes et les actions à déployer pour faciliter le parcours de santé des personnes.

### Nos missions :

➤ Informer et orienter les professionnels et élus vers les ressources territoriales adaptées pour fluidifier les parcours

➤ Intervenir auprès de tous les publics, sans distinction d'âge ou de pathologie, nécessitant une évaluation, une coordination et un plan d'actions dans l'objectif de faciliter le parcours de soin

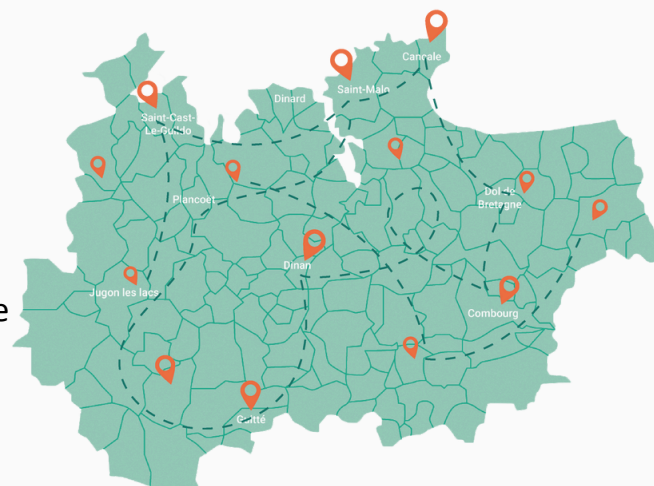
➤ Participer à l'animation territoriale avec nos partenaires dans le but de faire émerger des réponses aux besoins non couverts sur notre territoire d'intervention

### Notre territoire T6 :

#### Comment saisir le DAC :

Un numéro unique : **02.23.15.16.16**

[contact@appui-sante.bzh](mailto:contact@appui-sante.bzh)



**1** Situation complexe détectée  
(sous réserve du consentement de l'utilisateur)

**2** Réception de la demande  
(profil de l'utilisateur, motif)

**3** Recueil des informations  
auprès des partenaires et des usagers

**4** Évaluation  
multidimensionnelle  
des besoins

Mise en place d'un plan  
personnalisé  
avec mobilisation  
des ressources  
adaptées

**5**

SCANNEZ-MOI



# Contexte de l'étude

## Objectifs du sondage

Le Dispositif d'appui à la coordination Rance Emeraude créé en 2021 est encore jeune dans sa structuration et le portage de toutes ses missions. En collaboration avec d'autres DAC Bretons, nous avons participé au test de l'évaluation du service rendu auprès des partenaires de notre territoire. Cette démarche qui sera obligatoire à partir de 2025, nous permet d'avoir un premier état des lieux de la perception de nos partenaires sur les situations accompagnées en collaboration avec eux.

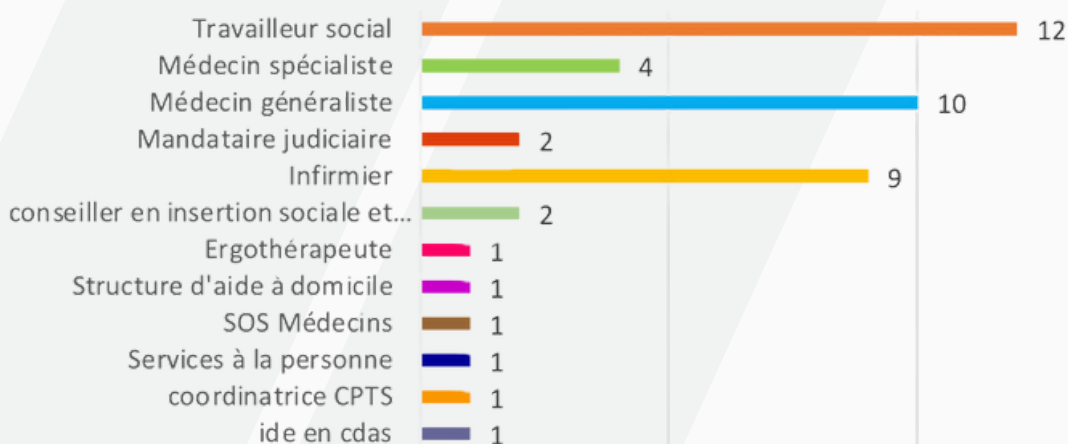
85 répondants, sur 1000 envois c'est peu. Mais c'est un premier panel de réponses qui nous donne à voir des forces à accentuer et des points faibles à travailler.

1000 Questionnaires envoyés



85 Répondants

## Le profil des répondants

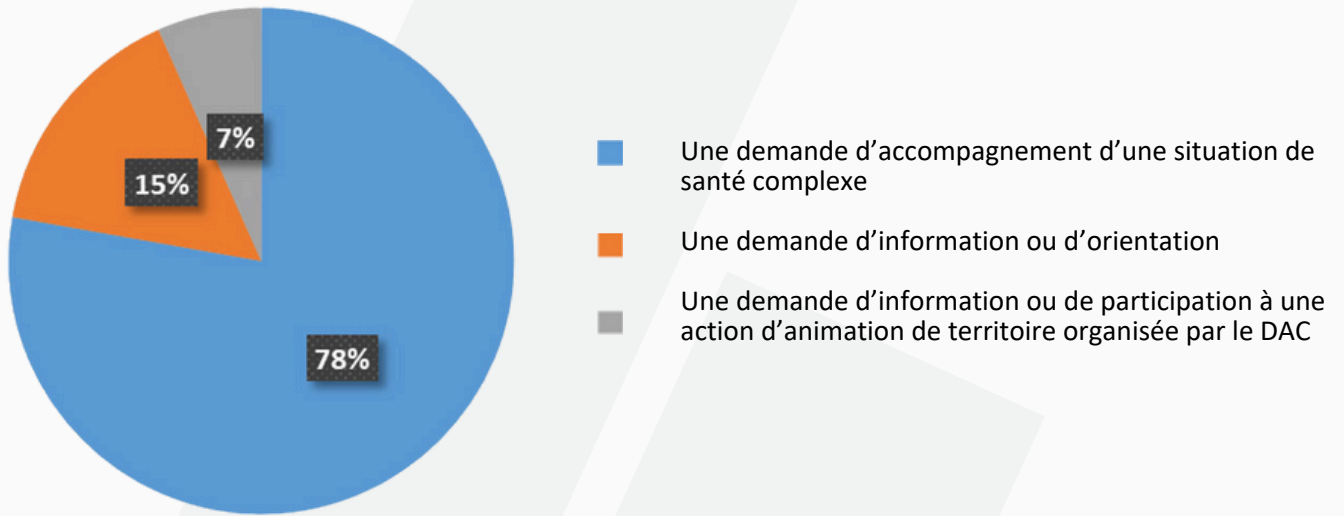


## Lieu d'exercice des professionnels



# I. Professionnels ayant fait appel au DAC

## Motifs de sollicitation du DAC

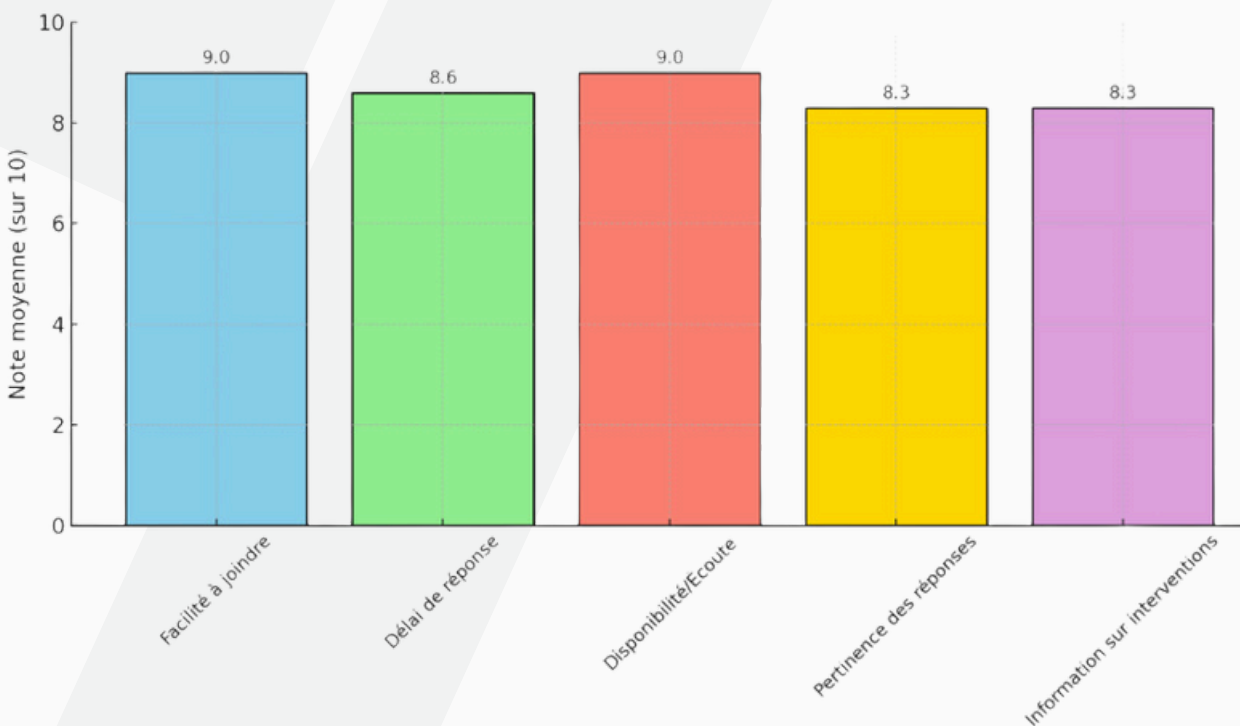


## Degré de satisfaction globale du DAC

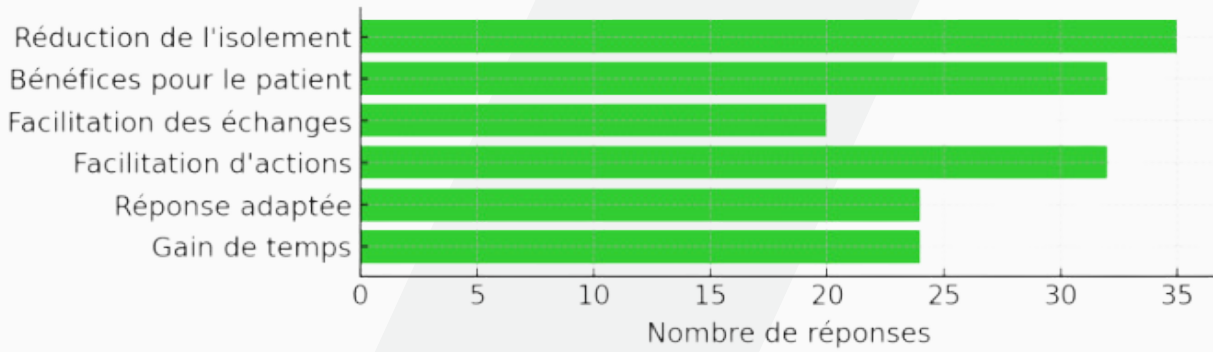


Note moyenne de satisfaction globale : **8/10**

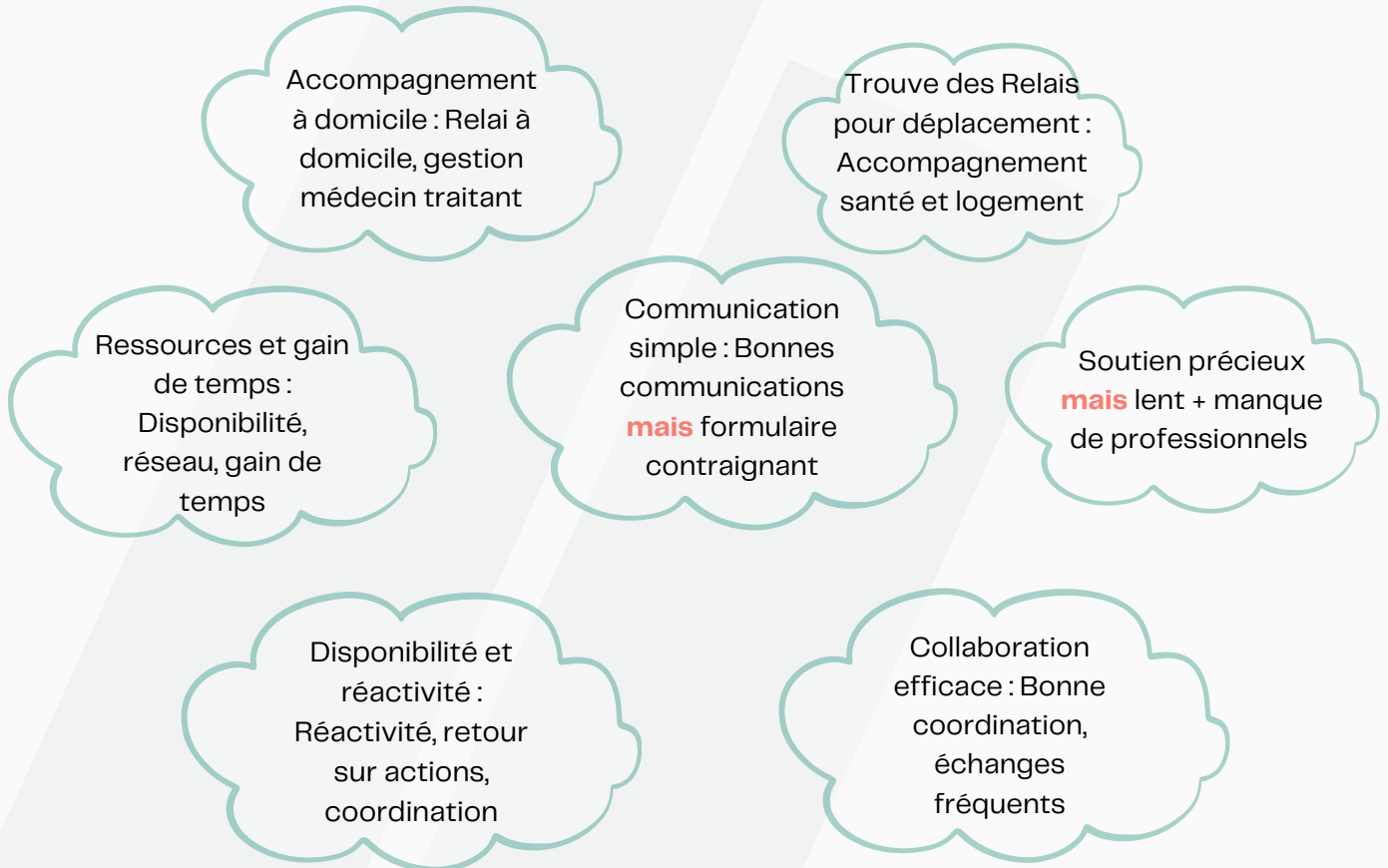
Note moyenne de satisfaction globale (joignabilité, délai de réponse...)



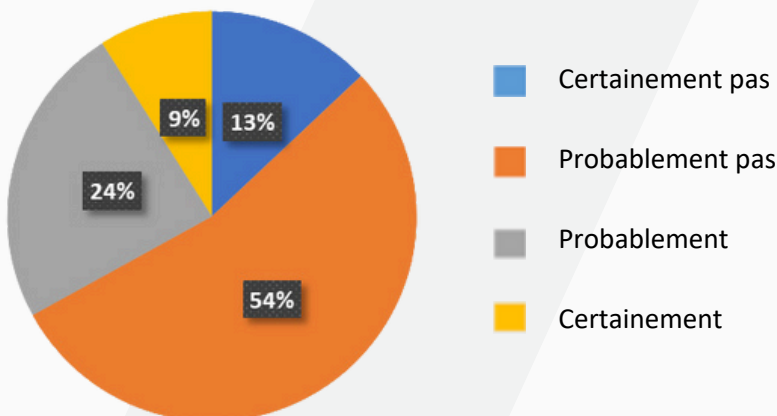
## Bénéfices perçus du DAC



### Commentaires :

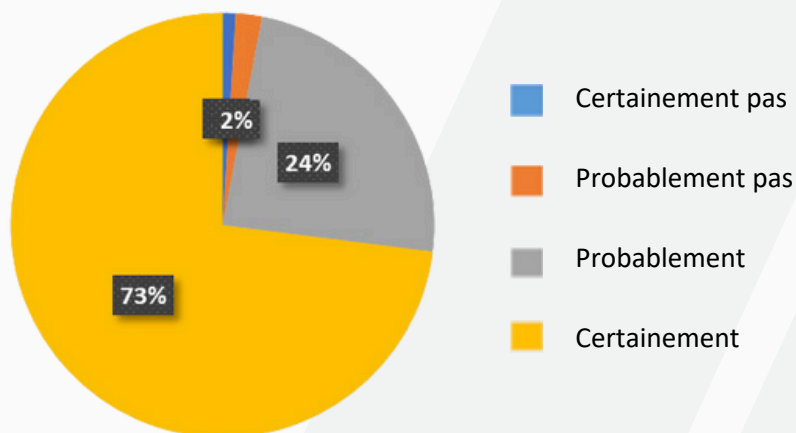


**Aujourd'hui, face à une situation similaire, pensez-vous être en mesure de fournir une réponse de manière autonome, sans faire appel au DAC ?**



Nous constatons que La majorité des professionnels ayant répondu à la question estiment que le DAC est un acteur essentiel pour les accompagner et leur apporter des réponses face à des situations complexes

## Envisagez-vous de solliciter à nouveau le DAC en cas de difficulté avec une situation complexe ?



33 professionnels sur 45 répondent qu'ils envisagent de faire appel au DAC en cas de difficulté avec une situation complexe.

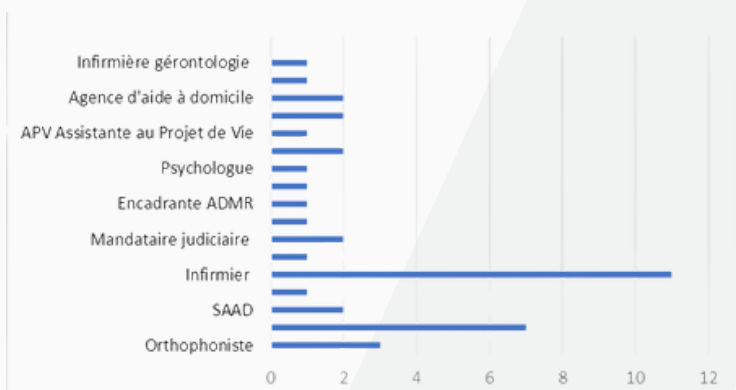
## Plus généralement, concernant le positionnement du DAC dans le territoire, êtes-vous d'accord ou non avec les propositions suivantes ?



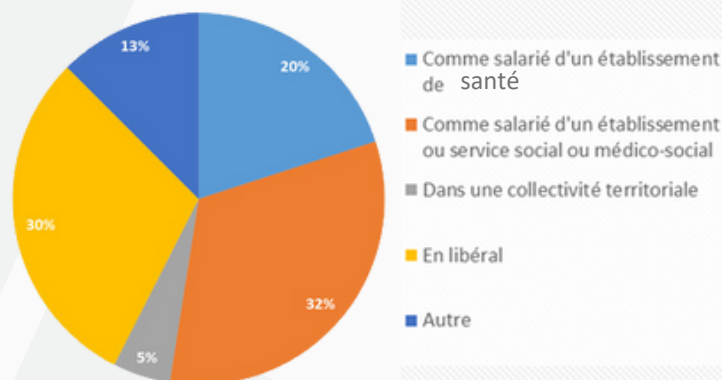
Sur 45 répondants, 84 % des professionnels estiment que le DAC facilite la connaissance des acteurs locaux et que son positionnement est clair, tandis que 16 % considèrent qu'il intervient en doublon avec d'autres acteurs

# II. Professionnels ayant été contactés par le DAC

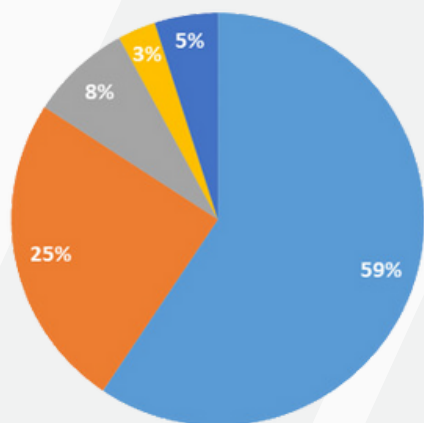
## Profils des professionnels contactés par le DAC



Lieu d'exercice professionnel :

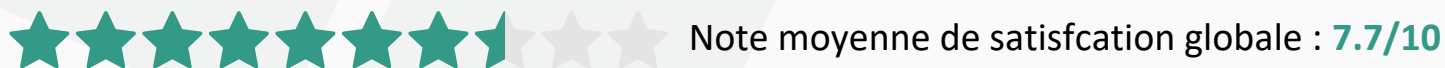


## Motif de contact par le DAC

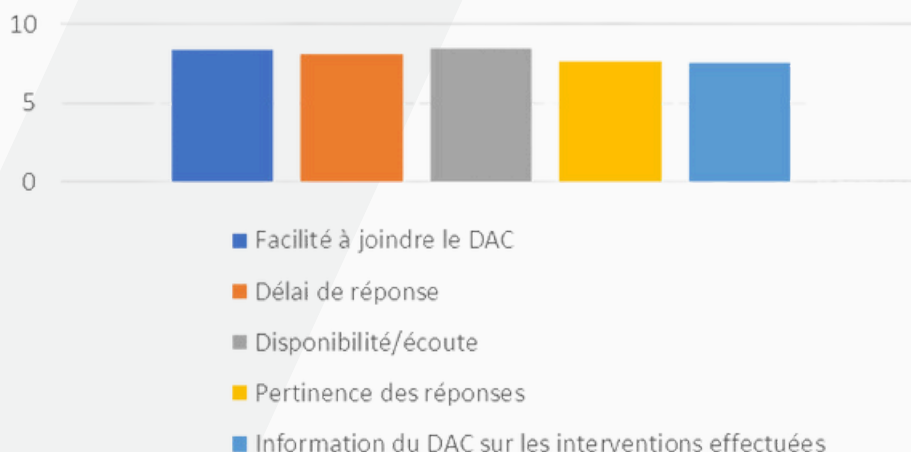


- Une sollicitation de prise en charge sur une situation
- Une demande d'information sur une situation
- La participation à une réunion de Concertation Pluriprofessionnelle
- La participation à une action d'animation de territoire organisée par le DAC
- Autres

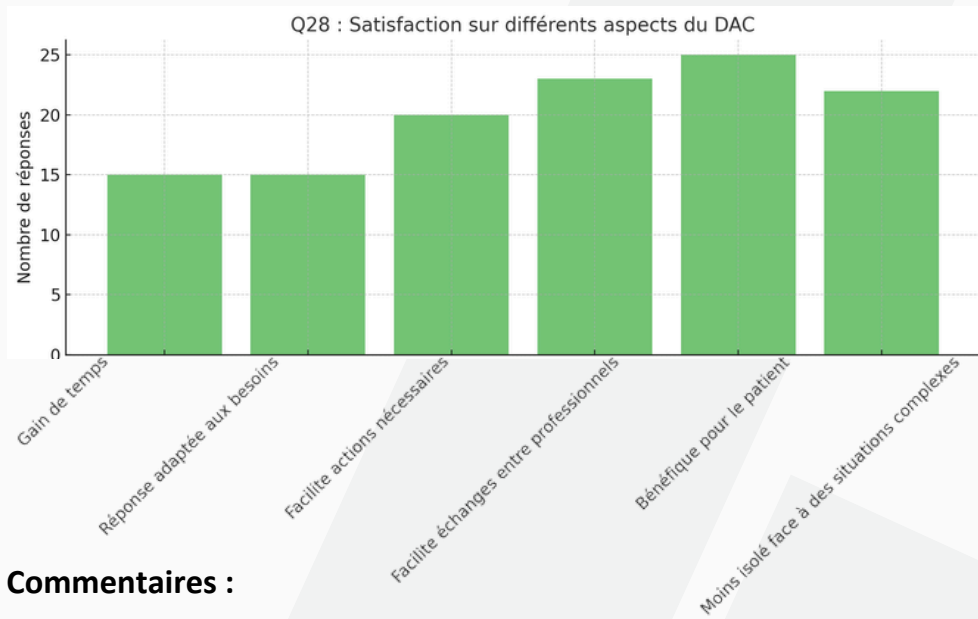
## Degré de satisfaction globale du DAC



Note moyenne de satisfaction globale (joignabilité, délai de réponse...)



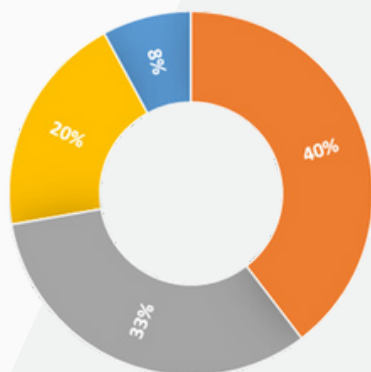
# Bénéfices perçus du DAC



## Commentaires :

- Moins de solitude et de sentiment d'impuissance face à des situations complexes
- Très bonne approche et relationnel avec les coordinatrices, soutien essentiel dans des situations complexes
- Regards croisés permettant un accompagnement adapté aux situations complexes
- Incompréhension des missions du DAC, difficultés d'adhésion des bénéficiaires en raison du manque de temps et de moyens
- Manque de solutions concrètes, communication insuffisante, peu de retours après les interventions

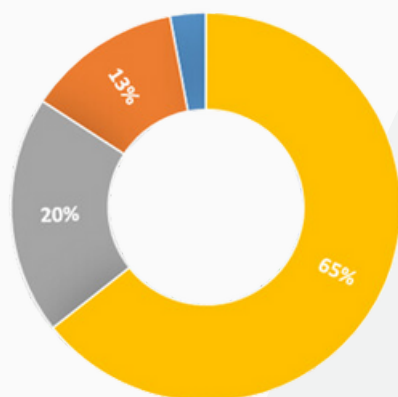
## Aujourd'hui, face à une situation similaire, pensez-vous être en mesure de fournir une réponse de manière autonome, sans faire appel au DAC ?



Les professionnels répondent à hauteur de 40% qu'ils ne seraient probablement pas en mesure de fournir une réponse de manière autonome sans faire appel au DAC



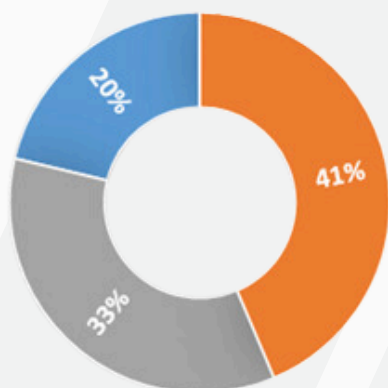
## Envisagez-vous de solliciter à nouveau le DAC en cas de difficulté avec une situation complexe ?



65% des professionnels qui ont été contactés par le DAC envisagent de solliciter celui-ci en cas de difficulté avec une situation complexe

■ Certainement pas ■ Probablement pas ■ Probablement ■ Certainement

## Plus généralement, concernant le positionnement du DAC dans le territoire, êtes-vous d'accord ou non avec les propositions suivantes ?



- Le DAC intervient en doublon par rapport à d'autres acteurs du territoire
- Le DAC vous permet de mieux connaître les acteurs locaux
- Le positionnement du DAC et son champ de compétences sont clairs pour vous

42% des professionnels qui ont été contactés par le DAC estiment que celui-ci leur permet de mieux connaître les acteurs locaux

### Commentaires :

Coordination et lien de confiance :  
Nécessité de travailler davantage en amont avec l'utilisateur pour une meilleure compréhension des enjeux

Historique du DAC sur le T6 :  
L'historique de la construction du DAC sur le T6, manque de clarté pour certains partenaires et collaborateurs, besoin de clarifier le champ d'action et les limites du DAC T6 par rapport aux autres DAC.



# APPUI SAN+É

## RANCE-ÉMERAUDE

EN APPUI DES PROFESSIONNELS DU TERRITOIRE



02 23 15 16 16



[contact@appui-sante.bzh](mailto:contact@appui-sante.bzh)



SCANNEZ-MOI

