



**Note de synthèse accompagnant le rapport biennal de l'Administration d'évaluation et de contrôle de
l'assurance dépendance**

Juin 2022

Le 1er rapport biennal de l'assurance dépendance a été finalisé en mai 2020, mais sa publication avait été reportée à 2021 à cause de la pandémie. Il se focalisait plus particulièrement sur la présentation des moyens mis en œuvre par l'AEC et les résultats atteints lors de la période 2018-2020. Il a permis d'expliquer les choix, démarches et concepts de suivi de la qualité décidés par l'AEC, alors que le deuxième rapport présenté en cette fin juin 2022 se focalise davantage sur les résultats et leurs évolutions. Comme son prédécesseur, il est composé de trois grandes parties, mais il a été construit de telle manière que le lecteur puisse trouver des conclusions intermédiaires dans chaque partie et sous-partie, afin de reprendre les constats relatifs aux différentes thématiques et d'identifier des chiffres et résultats clés.

**a) La première partie du 2^{ème} rapport biennal est consacrée au suivi de la qualité
dans les aides et soins**

Le contrôle des prestations vise l'adéquation entre les besoins de la personne dépendante arrêtés dans la synthèse de prise en charge et les aides et soins fournis par le prestataire professionnel.

Contrôler si une personne reçoit effectivement toutes les aides, avec leurs standards minimums, ne serait possible qu'en restant au côté de la personne dépendante pendant au moins une semaine, du matin au soir. Ce type de contrôles « au lit » de la personne est impossible pour près de 15.000 bénéficiaires d'aides et de soins. C'est pourquoi il est essentiel de se baser sur des mesures indirectes indiquant que le prestataire met en œuvre les moyens adéquats pour assurer une prise en charge de qualité, assurant la sécurité et l'intégrité de la personne. Ces mesures indirectes se basent notamment sur les indicateurs qualité présents dans le RGD du 13/12/2017.

Cette première partie du rapport se focalise tout d'abord sur les résultats et constats liés au suivi des **quatre indicateurs spécifiques**, dont trois indicateurs (escarres, chutes, poids) liés au risque dépendant de la perte d'autonomie ainsi que celui lié au suivi de la douleur. Leurs modalités de suivi diffèrent dans le sens où deux d'entre eux (indicateurs escarres et chutes) sont le fruit d'un **recensement national** auprès de tous les prestataires d'aides et de soins et deux autres (suivi du poids et de la douleur) résultent **des observations faites** par l'Unité qualité et contrôle (UQC) lors des **contrôles de documentation**.

Concernant ce recensement national des deux indicateurs, il est important de noter que l'utilisation **d'un formulaire web sécurisé**, mis en place par l'AEC en collaboration avec les professionnels participant aux groupes de travail, a permis d'améliorer la qualité des réponses. Une routine de recensement des **données au niveau national** chez tous les prestataires, basée sur des efforts en termes de documentation et de suivi, permet d'envisager **des comparaisons** et l'identification de tendances que seul un set plus important de recensements consolidera.



Concernant les résultats des données collectées lors des contrôles de documentation, les résultats montrent que des actions d'amélioration doivent être conduites, soutenues par les groupes de travail et l'échange entre l'AEC et les prestataires. En effet, ces résultats montrent que, s'il existe un poids actualisé au moment du contrôle dans les structures de type ESI¹ et les ESC² et que ce suivi est très régulier dans ces structures, ce suivi est loin d'être une réalité à domicile. Enfin, l'évaluation et le suivi régulier de la douleur sont encore trop souvent négligés ou reposent sur des critères purement empiriques, alors qu'un traitement antalgique est très souvent en place.

Les résultats des presque **200 dossiers contrôlés lors des 49 visites de l'Unité qualité et contrôle**, compilés dans ce rapport, sont utiles pour dégager des pistes de travail transversales, mais sont encore davantage pertinents par prestataire. En effet, le prestataire, en participant à ce contrôle, fait également le constat de l'état de sa documentation et de l'appropriation de celle-ci par ses collaborateurs : ces contrôles de documentation sont donc l'opportunité de développer en interne un plan d'actions dont les résultats pourront être observés et discutés lors des contrôles suivants par l'Unité qualité et contrôle.

La politique de réévaluation, autre outil de suivi afin de s'assurer de l'adéquation des moyens mis en œuvre pour réaliser une prise en charge de qualité, est appliquée par l'AEC depuis la réforme de l'assurance dépendance de 2018. Ainsi, en générant elle-même de nombreuses réévaluations (60% des réévaluations sont des réévaluations ouvertes par l'AEC), l'AEC réussit à diminuer l'ancienneté des synthèses existantes, ce qui permet, à ce jour, d'avoir près de 80% des synthèses de prise en charge ne présentant pas une ancienneté de plus de 3 ans.

Le suivi de la qualité dans les soins ne peut ignorer l'acteur incontournable du maintien à domicile qu'est **l'aidant**, avec la présentation des données à disposition de l'AEC. Fortement genré (73% de femmes et 27% d'hommes en moyenne), plutôt jeune (55% d'entre eux ont moins de 60 ans), vivant majoritairement dans le même ménage que la personne dépendante (7 aidants sur 10), intervenant à plus de 80% de façon quotidienne (une à plusieurs fois par jour), l'aidant, soutenu dans 70% des cas par un réseau d'aides et de soins, est le partenaire incontournable sans lequel la personne dépendante ne pourrait envisager une vie à domicile. Ces informations ont été complétées et affinées par les résultats de l'enquête de satisfaction à domicile, présentée début juin 2022, dont une partie était consacrée à l'aidant et son ressenti.

b) La deuxième grande partie de ce rapport se focalise sur le suivi de la qualité dans la mise à disposition des aides techniques, qui se fait le biais de moyens et méthodes différentes.

En utilisant tout d'abord les enquêtes de satisfaction, l'AEC dispose d'un retour direct de la part des bénéficiaires d'aides techniques.

Pour la période considérée, **deux enquêtes** sur les aides techniques ont été réalisées, permettant le suivi ciblé des aides techniques suivantes :

- pour les aides techniques standards, il s'agit du suivi spécifique des **chaises de douche standards** ;
- en matière d'aides techniques non-standards, l'enquête de satisfaction a porté sur **les fauteuils roulants actifs**.

¹ ESI : Etablissement à séjour intermittent

² ESC : Etablissement à séjour continu



Une partie du suivi spécifique **des élévateurs d'escaliers** aborde également la satisfaction du bénéficiaire.

Les résultats de ces enquêtes renforcent l'AEC dans certains *modus operandi*, mais amènent aussi des pistes d'amélioration qui pourront être mises en œuvre avec les différents fournisseurs. À ce titre, un chapitre de ce rapport a été consacré **aux actions** qui ont été mises en œuvre suite à l'enquête de satisfaction sur **les lève-personnes**, dont les résultats avaient été détaillés dans le précédent rapport biennal.

Le suivi des délais de livraison, critère de qualité relatif à la mise à disposition des aides techniques, en faisant la différence entre le SMA³ et les autres fournisseurs, fait partie des autres priorités en termes de suivi.

Les analyses ont montré que la très grande majorité des aides techniques standards qui sont livrées en volumétrie importante par le SMA ont pu être fournies rapidement et avec un délai de livraison plus court en 2020 qu'en 2019. De façon générale et malgré les circonstances particulièrement difficiles de 2020, le SMA a pu diminuer le délai de livraison par rapport à 2019 pour la très grande majorité des aides techniques à fournir. Cependant, la très bonne évolution de 2020 ne s'est pas confirmée en 2021.

Quant aux aides techniques commandées auprès des fournisseurs autres que le SMA, la part d'aides techniques délivrées tardivement a malheureusement encore augmenté en 2021. Concernant les élévateurs d'escaliers, force est de constater que la même tendance s'est dessinée.

Il ne faut pas négliger l'impact des conditions sanitaires et des contraintes liées à la pandémie dans la mise à disposition des aides techniques. En effet, les conditions sanitaires et les contraintes y relatives se sont invitées dans ce volet consacré au suivi de la qualité des aides techniques, même si, grâce à la mobilisation des prestataires, du SMA, des autres fournisseurs et des collaborateurs de l'AEC, des alternatives ou solutions ont toujours été recherchées et mises en œuvre.

c) Pour la troisième grande partie de ce rapport biennal, l'AEC a présenté le suivi de la qualité dans le cadre des adaptations du logement à trois moments clés de l'adaptation du logement.

Ce suivi, lorsque cela était nécessaire et pertinent, a été confié à l'ADAPTH⁴. Les contrôles qualité présentés dans cette partie sont effectués au moment de la réception du chantier, six mois après la réception du chantier et après plusieurs années d'utilisation de l'adaptation.

À la réception du chantier, l'ADAPTH vérifie l'adéquation de l'aménagement aux exigences établies. Si ce n'est pas le cas, des rectifications sont apportées par la société de construction avant le paiement de la facture finale.

³ SMA : Service Moyens Accessoires

⁴ ADAPTH : Centre de compétence national pour l'accessibilité des bâtiments



Six mois après la réception du chantier, des enquêtes de satisfaction systématiques ont été réalisées mensuellement, par l'AEC, auprès des bénéficiaires d'une adaptation du logement. Ces enquêtes confirment l'impact très positif des adaptations du logement sur la vie des bénéficiaires.

En effet, **22% des bénéficiaires** interrogés considèrent avoir récupéré **une autonomie complète** après l'adaptation du logement. **La quasi-totalité** déclare que l'adaptation du logement **facilite l'intervention** de la tierce personne participant aux soins (professionnels ou aidant). Ces bons résultats sont malheureusement ternis par un allongement important des délais pour la réalisation des chantiers en raison de la pandémie, mais aussi des problèmes inhérents à l'ensemble du secteur de la construction.

Enfin, pour la première fois, les résultats de cette partie du rapport biennal abordent **la qualité des installations dans le temps**. En effet, l'analyse détaillée d'une trentaine de salles de bain a mis en évidence la fonctionnalité à long terme des aménagements pour une proportion très élevée de bénéficiaires (77% d'entre eux), qui sont toujours très satisfaits (à 88%) de leur salle de bain, même après plusieurs années d'utilisation. Le recul de ce type de suivi permet enfin de voir **la fiabilité du matériel et des matériaux choisis**, avec leur usure dans des conditions d'utilisation quotidienne, favorisant un choix encore plus pertinent pour les futures adaptations.

En conclusion, ce deuxième rapport biennal permet de consolider certaines pistes qui ont été envisagées dans la première période de mise en œuvre de la politique qualité ambitieuse amenée par la réforme de l'assurance dépendance de 2018. Les moyens utilisés pour suivre la qualité dans les trois grands domaines, à savoir les aides et soins, les aides techniques et les adaptations du logement, ont montré leur efficacité, parfois leurs limites et continueront à être utilisés, avec toutefois quelques amendements. La multiplication des contrôles de documentation, les actions conjointes avec les autres administrations et services, les rencontres et dialogues avec les prestataires et les différents fournisseurs sont autant de bonnes pratiques qui seront reconduites pour s'assurer de la qualité de la prise en charge et de la mise à disposition de solutions techniques adaptées aux besoins de la population visée par l'assurance dépendance.