



Note de synthèse / résumé des résultats clés accompagnant le rapport biennal de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance (AEC)

Jun 2024

L'AEC publie ce jour son 3^{ème} rapport biennal couvrant la période 2021-2023. Il se compose 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 certaines analyses et résultats clés.

a) La première partie du 3^{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 aux côtés 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 17.000 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.

La première partie du rapport se focalise tout d'abord sur les résultats et constats liés au suivi des **quatre indicateurs spécifiques**. 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 suivi de la douleur) résultent **des observations faites** par l'Unité qualité et contrôle (UQC) lors des **contrôles de documentation**.

Concernant les résultats des données collectées lors des contrôles de documentation, les résultats montrent que des actions d'amélioration ont été conduites au niveau des prestataires.

Sur la période considérée (2021-2023), 134 visites de contrôles ont été réalisées, concernant ainsi près de 530 dossiers analysés avec les prestataires, par l'Unité qualité et de contrôle. 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, pour chaque prestataire/gestionnaire, en interne, un plan d'actions le cas échéant. Forte de l'expérience acquise (tous les prestataires ayant été au moins contrôlés 2 fois), l'AEC propose des évolutions pour les indicateurs qualité contenus dans le RGD du 13.12.2017 qui seront développées, discutées avec les prestataires pour non seulement homogénéiser des bonnes pratiques déjà en cours chez certains d'entre eux, mais aussi pour soutenir des prestataires qui ont encore des améliorations à faire.



Concernant le résultat des indicateurs, et tout d'abord ceux liés **au suivi des escarres**, les résultats sur la période de recensement considérée ont montré quelques particularités, comme l'augmentation d'escarres de stade 3 et 4 plus particulièrement dans les établissements à séjour continu. Ainsi, un pic au-dessus de 5% au taux moyen en CIPA a été observé en juin 2023, ainsi qu'une augmentation générale des escarres à domicile. Il conviendra de noter que pour la population considérée, une augmentation du niveau de dépendance est constatée en établissement pour la période considérée.

Par rapport **au nombre moyen de chutes** par personne ayant chuté, il est le plus élevé en établissement à séjour continu. Le nombre le plus faible est recensé par les RAS. Pour ce qui est du pourcentage des personnes ayant fait au moins une chute parmi toutes les personnes prises en charge par le prestataire d'aides et de soins pendant l'année considérée, les résultats des recensements depuis 2021 montrent que ce taux est stable (40%). Dans les ESC, la moitié des personnes prises en charge ont fait au moins une chute et cela représente un tiers dans les ESI et RAS.

Pour le suivi du poids, des améliorations importantes ont été remarquées, notamment dans les établissements à séjour continu. La documentation contient toujours un poids actualisé dans les ESC et dans la très grande majorité des cas en ESI, alors que dans la documentation des RAS, seul 1 dossier sur 2 contrôlé présentait un poids actualisé. Quant à un suivi régulier du poids, on observe la même tendance, à savoir que c'est à domicile que la régularité du suivi est la moins importante.

Les réseaux d'aides et de soins ont exprimé leurs difficultés à peser les personnes au domicile. L'absence de matériel, la non intervention dans les actes de nutrition, l'aspect « trop médical » du suivi évoqué par certains bénéficiaires ou aidants, le refus de la pesée et l'absence d'habitude ou de procédure interne spécifique sont autant de raisons qui ont été données pour justifier cette absence de suivi et de régularité.

Devant les difficultés évoquées et les soucis liés au suivi, mais aussi à l'interprétation des résultats des variations pondérales, il a été décidé de mettre en avant un ensemble de notions liées au suivi du poids. C'est ainsi que le document « Réflexions du groupe de travail AEC - COPAS liées au suivi de l'indicateur national Poids / Version 2023 » a vu le jour. Il a été publié dans l'espace professionnels du site internet de l'AEC, rubrique « Contrôle qualité » fin 2023, et fait partie des outils visant à améliorer les résultats de cet indicateur.

Enfin, **le suivi de la douleur** reste malheureusement un des indicateurs qui montre les moins bons résultats. Alors que de nombreuses personnes ont des traitements antalgiques réguliers ou au besoin, il convient de voir dans quelle mesure et avec quels outils/fréquence ce suivi est à améliorer. À l'instar du groupe de travail qui a cherché une façon de soutenir les prestataires dans le cadre de l'indicateur poids, le suivi de la douleur, avec notamment ses différentes composantes, sera thématiqué en groupe de travail AEC - COPAS.

Le recours aux réévaluations est un autre outil de suivi de la qualité afin de s'assurer de l'adéquation des moyens mis en œuvre pour réaliser une prise en charge de qualité. L'AEC suit le respect des exigences de l'article 366 du CSS. Ainsi, en générant elle-même de nombreuses réévaluations (la moitié des réévaluations traitées 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 ayant une ancienneté de moins de 2 ans, fin 2023. En établissement par exemple, toutes les personnes admises vont bénéficier d'une nouvelle synthèse de prise en charge dans les 6 mois qui suivent leur admission.

Si cette réévaluation après admission permet non seulement une mise à jour de la synthèse, elle constitue aussi le moment idéal pour faire le point sur l'organisation et la planification des aides et soins et adapter ceux-ci, le cas échéant, une fois que la personne dépendante a pris ses marques dans son nouveau lieu de vie.



Cela participe également à la qualité de la documentation, constituant un moment privilégié pour fixer la semaine type et les aides et soins nécessaires après évaluation des risques, des limitations mais aussi capacités de la personne dépendante, socles des points exigés par le RGD du 13.12.2017 et contrôlés lors des contrôles de documentation.

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 fois 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.

Les solutions de répit de ces aidants, les recours aux indisponibilités (majoritairement temporaires 78%) qui lui permettent de « souffler » ou de s'occuper de sa propre santé, les formations à l'aidant intervenant seul (dont le bilan d'un projet pilote donnera des éléments complémentaires), le suivi régulier via les réévaluations plus fréquentes à domicile, sont autant d'outils pour soutenir un aidant que l'on voit très impliqué et qui intervient en partenariat avec les réseaux d'aides et de soins. Cependant, si des mesures existent, il convient de garder en mémoire les résultats très instructifs de l'enquête de satisfaction à domicile, présentés en 2022, où les aidants, s'ils se disent satisfaits des prestations de l'assurance dépendance, expriment la charge qui repose sur eux, non seulement pour les interventions dans les aides et soins, mais aussi pour l'organisation du quotidien et de la logistique de la personne dépendante : paiement de factures, organisation et accompagnement aux rendez-vous médicaux, achats de vêtements, préparation et administration des médicaments, etc... Ce soutien logistique, certes « déchargé » en soi de la partie aides et soins, ne doit pas être négligé lorsque les bénéficiaires entrent en établissement à séjour continu.

Il conviendra ainsi de continuer les mesures qui visent à soutenir l'aidant, qui devient souvent la personne de référence lors de l'entrée en établissement de la personne dépendante. Les résultats de la nouvelle enquête de satisfaction menée en établissement auprès des personnes dépendantes, mais également auprès de leur personne de référence/ancien aidant à domicile, présentés début juin 2024, complètent ce tableau.

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 par le biais de moyens et méthodes différents.

En utilisant par exemple 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:

En matière d'aides techniques standard, l'enquête de satisfaction a porté sur les matelas alternant. L'enquête est particulière dans la mesure où, pour la première fois, l'avis des professionnels des réseaux d'aides et de soins a également été demandé. Elle a montré une satisfaction globale élevée des bénéficiaires, qui utilisent leur matelas alternant quotidiennement et considèrent qu'il a apporté des changements positifs pour leur confort (94,4%). Plusieurs proches ont toutefois signalé leur inquiétude face à un bénéficiaire qui n'est plus en mesure de s'exprimer et de se manifester lorsque le réglage du matelas n'est pas adapté.



Tous les professionnels considèrent que les modèles de matelas alternating fournis par l'assurance dépendance répondent aux exigences en matière de gestion d'escarres. Le délai de livraison est perçu de façon très divergente par les bénéficiaires et les professionnels (délai court, voire très court pour 76,9% des bénéficiaires versus uniquement 15,4% des professionnels). La mise en place d'un service de dépannage d'urgence est recommandé par plusieurs professionnels, en particulier pour les pannes pendant la nuit et les weekends, afin d'éviter des répercussions néfastes sur l'état cutané du bénéficiaire.

En matière d'aides techniques non-standard, l'enquête de satisfaction a porté sur les aides visuelles complexes. Au vu de l'âge avancé de la plupart des bénéficiaires et de la complexité des aides visuelles fournies, il est très positif de constater que la quasi-totalité des bénéficiaires (94,6%) s'en servent quotidiennement ou plusieurs fois par semaine et qu'ils considèrent que l'aide visuelle a apporté des changements très positifs dans leur quotidien. Une amélioration est à envisager par rapport au délai de livraison (délai perçu comme très court ou court par seulement 41,8% des bénéficiaires) et l'initiation du bénéficiaire par le fournisseur (17,9% des bénéficiaires n'ont pas essayé l'aide visuelle complexe lors de la livraison).

Une partie du rapport biennal est aussi consacrée au **suivi spécifique des élévateurs d'escaliers** qui confirme le niveau de satisfaction très élevé, aussi bien par rapport aux prestations du fournisseur que par rapport à la qualité de l'élévateur d'escalier et à son utilisation. Toutefois, un troisième pilier au suivi des élévateurs d'escaliers a été ajouté, à savoir des contrôles aléatoires de la qualité des élévateurs d'escaliers au domicile des bénéficiaires, avec près de 61 visites réalisées en 2023, qui ont montré 15% de non-conformités, revues directement avec les fournisseurs.

Ce rapport biennal décrit aussi le plan d'action visant à suivre **les coques et corsets-sièges**. Depuis 2023, une nouvelle démarche mettant l'accent sur la collaboration de tous les acteurs concernés et une réception du produit fini par l'AEC, ont été introduites. À partir du début de l'année 2025, et afin d'assurer la qualité dans le temps, les fournisseurs seront tenus de réaliser annuellement un entretien des coques et corsets-sièges qu'ils ont confectionnés. L'organisation de l'entretien annuel incombera au fournisseur et le suivi sera réalisé par l'AEC, qui devra approuver les devis des travaux à réaliser.

Le suivi des délais de livraison, critère de qualité relatif à la mise à disposition des aides techniques, se base, depuis ce rapport, sur la mise à disposition d'aides techniques standard et non standard. Il est analysé en détail par type d'aide technique.

La quantité des aides techniques mises à la disposition des bénéficiaires s'accroît sur la période analysée. Cette hausse est due à l'évolution du nombre d'aides techniques standard, qui constituent 88,9% des aides techniques mises à disposition par l'assurance dépendance en 2023. Il convient de noter que le délai de livraison moyen des aides techniques standard et non-standard évolue de la même manière sur la période analysée : il est le plus court en 2021, se détériore significativement en 2022, puis s'améliore à nouveau en 2023, sans atteindre les valeurs de 2021.

70% des aides techniques standard à livrer sont fournies endéans un mois par le SMA. En 2023, 41,5% des aides techniques standard à livrer ont été fournies endéans 2 semaines par le SMA. Les délais de livraison moyens les plus courts sont observés pour les aides techniques standard de première nécessité (lits avec réglage motorisé, les matelas alternating, les fauteuils roulants de positionnement et les chaises percées). Le délai pour la mise à disposition des aides techniques standard qui sont à enlever auprès du SMA (fauteuil roulant pliable, chaise de douche, cadre de marche) dépend en majeure partie de la disponibilité du bénéficiaire et de ses proches. Il est nettement plus court que le délai de mise à disposition des aides techniques standard qui sont à livrer par le SMA (moins de 10 jours) et varie très peu sur la période analysée.



Les délais de livraison des aides techniques non-standard sont plus élevés que ceux des aides techniques standard. Toutefois, on peut relever une hausse de la part d'aides techniques non-standard livrées rapidement endéans deux semaines (11,2%) en 2023.

Il y a lieu de noter que les différents moyens de suivi de la qualité des aides techniques sont désormais bien établis. Toutefois, les contrôles sur site tels qu'ils sont déjà réalisés par l'AEC pour les élévateurs d'escaliers et les coques et corsets-sièges seront à développer dans les années à venir. L'objectif étant de vérifier l'adéquation entre l'aide technique fournie et la commande faite auprès du fournisseur et de compléter ainsi les informations remontant des enquêtes de satisfaction et autres moyens de suivi déjà mis en place par l'AEC.

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'ADAPTH¹. 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.

Six mois après la réception du chantier, des enquêtes de satisfaction sont réalisées par l'AEC auprès des bénéficiaires d'une adaptation du logement. Ce rapport présente les résultats pour la période de janvier à septembre 2023. Ces enquêtes confirment l'impact très positif des adaptations du logement sur la vie des bénéficiaires. Les bénéficiaires utilisent les adaptations du logement très régulièrement et les qualifient de faciles à employer. Un bémol est toutefois le retard pour l'exécution des travaux par l'entreprise, lié essentiellement à des problèmes d'approvisionnement en matériaux et à la crise dans le secteur de la construction.

L'incidence très positive des adaptations du logement sur la vie des bénéficiaires (25% considérant avoir récupéré une autonomie complète après l'adaptation du logement) et celle de la tierce personne participant à leurs soins (facilitation de l'intervention dans la quasi-totalité des cas), témoigne de la grande qualité des solutions sur mesure élaborées pour les bénéficiaires par l'ADAPTH. L'augmentation des problèmes rencontrés sur les chantiers (73% des chantiers posant un ou plusieurs problèmes) et les nombreuses malfaçons relevées lors de la réception des travaux (38% des chantiers), confirment la nécessité d'un accompagnement rapproché des travaux par l'ADAPTH afin d'assurer la qualité de l'aménagement et sa conformité au cahier des charges élaboré.

Enfin, après avoir abordé **la qualité des installations dans le temps** d'une trentaine de salles de bains dans le précédent rapport biennal, ce sont cette fois les solutions de changement de niveau qui ont été scrutées. Les aménagements contrôlés par l'ADAPTH ont entre 3 et 10 ans d'âge. Tous les aménagements ont été réalisés dans des maisons, dont 14 installations internes et 16 externes. L'analyse détaillée d'une trentaine de ces installations (plates-formes élévatrices sur rail et verticales, ascenseurs et plans inclinés) a mis en évidence la fonctionnalité à long terme des aménagements pour une proportion très élevée de bénéficiaires (85,2% d'entre eux). La très grande majorité des bénéficiaires utilise le changement de niveau très régulièrement (83,3%).

¹ ADAPTH : Centre de compétence national pour l'accessibilité des bâtiments



Les plates-formes élévatrices convertibles en escalier, qui ont malheureusement présenté beaucoup de problèmes techniques, ne seront plus retenues pour des futures adaptations tant que leur fiabilité technique ne s'est pas améliorée.

Ce rapport sera le dernier rédigé selon ce modèle. Les résultats des enquêtes de satisfaction seront notamment publiés sur le site internet de l'AEC au fur et à mesure de leur réalisation et les principaux résultats et plans d'actions seront résumés dans le futur rapport biennal. De plus, les résultats des contrôles de documentation, non comparables d'une période à une autre, ne seront plus explicités, mais les résultats des discussions avec les prestataires et les actions liées aux évolutions des indicateurs seront mis en valeur.

Il est en effet important d'envisager des évolutions dans le suivi des indicateurs liées à la qualité des aides et soins, au vu des améliorations mises en œuvre par les prestataires.

S'il reste des points à consolider, force est de constater que grâce aux contrôles de documentation, de nombreuses actions d'amélioration liées tant à la formation du personnel qu'à l'évolution des outils informatiques, mais aussi des rappels procéduraux et professionnels, portent leurs fruits. Il convient de pérenniser les résultats positifs et de continuer les actions d'amélioration. Cependant, il est également temps de mettre l'accent sur l'utilisation des données dans une politique globale de prévention des risques, mais aussi celle d'une analyse plus approfondie des suivis et constats réalisés. Des travaux seront conduits avec les professionnels, via la COPAS, pour pérenniser encore les résultats, mais aussi pour faire évoluer les suivis dans le cadre de la qualité des aides et soins.

La présence de l'Unité qualité et contrôle pour effectuer des contrôles de documentation ou des contrôles après réception/utilisation de matériel, 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 associent le socle pour le suivi 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. Ce socle, aujourd'hui solide, doit continuer à évoluer, notamment par rapport aux initiatives nouvelles ou renforcées dans le suivi de la qualité dans le secteur, afin de continuer de s'assurer de la bonne utilisation des moyens mis à disposition de la population bénéficiaire des prestations de l'assurance dépendance