



SÉANCE DU 14 JUIN 2023

Présents : Monsieur Emmanuel HANON, Président ; Mesdames Joëlle BAYLE LASSERRE, Nathalie FABRE, Madeleine PICHAUREAU, Pierrette DOMBLIDES ; Messieurs Marc DESPLAT, Jean-Claude GAHAT, Jean-Louis GROUSSET, Jacques LABORDE, Guy PIOVESANA, Bernard CAZENAVE, Stéphane PINARD , Bernard DEFRANCE.

Absents excusés: Christian WILS.

Ont donné pouvoir : Madame Madeleine BERGEZ-CASALOU à Monsieur Marc DESPLAT ; Monsieur POUQUET à Monsieur Bernard DEFRANCE.

23 – 30 EVALUATION DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

Le service d'aide à domicile doit remettre son évaluation avant le 30 juin 2023. Le cabinet Coupiat a été retenu et vient de rendre son rapport définitif. Ce rapport se fonde sur des entretiens avec les usagers, les professionnels et les responsables politiques du service. Ces rencontres ont été complétées par de nombreux documents remis par le service.

Le dispositif d'évaluation est construit par la Haute Autorité de Santé et s'appuie sur un référentiel national commun à tous les ESSMS et centré sur la personne accompagnée. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation.

Au terme de la réalisation de la visite, une cotation est obtenue pour chaque élément d'évaluation du référentiel. Des axes forts et de progrès sont également identifiés. Le rapport permettra à la structure d'alimenter un plan d'actions qualité et devra être transmis au Département et à la HAS. Il a également vocation à être diffusé publiquement.

■ Les principes de cotation

En utilisant les grilles d'évaluation, les intervenants cotent chaque élément d'évaluation d'un critère. Les cotations possibles sont les suivantes :

Cotation	Légende
1	Le niveau attendu n'est pas du tout satisfaisant
2	Le niveau attendu n'est plutôt pas satisfaisant
3	Le niveau attendu est plutôt satisfaisant
4	Le niveau attendu est tout à fait satisfaisant
★	Le niveau attendu est optimisé
NC	L'ESSMS est non concerné par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une réponse inadaptée à l'évaluateur (chapitre 1)

■ Les cotations du service

Critères	Nombre	Cotation moyenne
Chapitre 1 : La Personne	60 (dont 1 NC)	3,4
Chapitre 2 : Les professionnels	33 (dont 6 NC)	3,06
Chapitre 3 : L'ESMS	45 (dont 2 NC)	3,6
Total 3 chapitres	138 (dont 9 NC)	3,35
<i>dont critères impératifs</i>	16	3,88

Thématiques	Cotation moyenne par chapitre			MOYENNE PAR THEMATIQUE
	La personne	Les professionnels	L'ESMS	
Bienveillance et éthique	4	3	3,5	3,5
Droit de la personne accompagnée	3,62	3,67	4	3,8
Expression et participation de la personne accompagnée	3,09	3		3
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,42	3,33	3,8	3,5
Accompagnement à l'autonomie	3,5	3	3,33	3,3
Accompagnement à la santé	3,14	2,75	3,5	3,1
Continuité et fluidité des parcours	3	2,67		2,8
Politique de ressources humaines			3,42	3,42
Démarche qualité et gestion des risques			3,63	3,63

■ Les axes forts et les axes de progrès

Pour les critères cotés 3, 4 ou * et pour les critères impératifs cotés 4 ou *, de nombreux axes forts sont soulignés.

Pour les critères cotés 1 ou 2 et pour les critères impératifs cotés 1,2 ou 3, des axes de progrès sont identifiés par l'évaluateur. Pour notre service, il n'y a pas d'axes de progrès proposés pour les chapitres concernant « la personne » (= l'utilisateur), ni « l'ESMS » (= le service). Seul le chapitre des « professionnels » (= les aides à domicile) est concerné pour 6 critères :

Thématique	Objectif	Critère	Axe de progrès
Bienveillance et éthique	2.1 - Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques	2.1.4 - L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire	Participation à des instances de réflexions éthiques sur le territoire
Droits de la	2.2 - Les professionnels	2.2.5 - Les professionnels	Encadrer l'usage et le

Thématique	Objectif	Critère	Axe de progrès
personne accompagnée	favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée	respectent le droit à l'image de la personne accompagnée	paramétrage des téléphones portables professionnels
Accompagnement à la santé	2.6 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne	2.6.3 - Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne	Coordination difficile avec les suivis CMP/CHP : "les aides à domicile sont seules face aux malades"
	2.7 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne	2.7.4 - Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne	La formation demandée a été refusée pour des raisons budgétaires
Continuité et fluidité des parcours	2.8 - Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS	2.8.1 - Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant	Le DLU n'est pas utilisé par le médical. Les professionnelles disent : "on est averties en dernière minute des retours d'hospitalisation", "on n'a aucune information du médical", "il n'y a plus de coordonnateur de santé", "c'est difficile à adapter car nous n'avons les informations que de la famille".
		2.8.2 - Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne	

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré, décide à l'unanimité d'approuver ce rapport d'évaluation. Il sera envoyé au Conseil Départemental et à la HAS. Il sera également communiqué au Comité Social Territorial et rendu public, sous une forme qui n'est pas encore définie.

Ainsi fait et délibéré à Orthez,
le 14 juin 2023

Le Maire d'Orthez
Président du CCAS
Emmanuel HANON

