

Évaluation de la qualité de l'aide et de soins aux personnes âgées vivant à domicile

Les résultats de l'étude montrent que la dimension non technique de l'aide est déterminante pour une prestation d'aide aux personnes âgées de qualité.

La qualité de l'aide à domicile reste très peu étudiée en France. Une revue de littérature a montré que la qualité des soins était surtout étudiée dans le contexte institutionnel (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes – EHPAD). L'objectif de ce projet était d'identifier et de préciser le contenu des différentes dimensions de la qualité de l'aide et de soins pour les personnes âgées vivant à domicile. Une étude empirique a été réalisée au sein de deux services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD). Les entretiens ont été menés auprès des personnes âgées, des intervenant.e.s et des gestionnaires.

La qualité s'analyse classiquement en distinguant les trois familles de critères de la qualité de la structure, de la qualité des processus et de la qualité des résultats (*structure-process-outcome*) :

- au niveau des structures, ceux qui sont liés aux caractéristiques des intervenants ont été souvent évoqués. Il s'agit notamment des compétences des intervenants, de leur niveau d'implication dans l'intervention, de leur gentillesse... Les compétences sont déterminantes lors de l'exécution d'une prestation d'aide jugée de bonne qualité. Elles sont importantes dans la relation interdépendante entre les acteurs, plus particulièrement entre les personnes aidées et les intervenant.e.s ;
- au niveau du processus d'aide et de soins, les critères de la qualité relèvent :
 - de la relation interpersonnelle : la communication et l'écoute, le respect et la considération de la personne, l'implication des intervenants, l'attitude de l'intervenant,
 - de la relation collaborative : la continuité et l'aide globale, la réactivité,
 - des procédures et des résultats intermédiaires de production : la durée de l'intervention, la qualité organisationnelle, les bonnes pratiques favorisant la qualité comme l'élaboration des projets individualisés, l'utilisation des protocoles interdisciplinaires de suivi, de dépistage et de prévention ;
- quant aux résultats, l'amélioration du confort physique et mental de la personne âgée, les hospitalisations évitées, l'amélioration de son état de santé, la satisfaction des acteurs sont les éléments cités par les personnes interviewées.

Tous ces critères de la qualité sont interdépendants. Les uns peuvent influencer les autres, d'où la nécessité d'avoir un système équilibré d'évaluation comprenant les trois champs structure-processus-résultats.

N. B. Les résultats présentés ici sont ceux posés dans le rapport final (2012).

Pour plus d'information sur ce projet

- Le rapport de recherche et la synthèse sont consultables sur le site de la CNSA : <https://www.cnsa.fr/sites/default/files/073-ankri.zip>
- La synthèse est également consultable sur le site de la CNSA

À propos du laboratoire

L'UMR INSERM 1168 – Vieillesse et maladies chroniques : approches épidémiologiques et de santé publique – est une unité mixte de recherche impliquant des chercheurs INSERM et des enseignants chercheurs de l'université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines (UVSQ). Elle mène des activités dans le champ de l'épidémiologie et de la santé publique.

Les chercheurs étudient les déterminants (physiques, biologiques, environnementaux, comportementaux et sociaux) du vieillissement et des maladies chroniques (respiratoires, troubles musculo-squelettiques et obésité), ainsi que les conséquences du vieillissement sur le recours aux soins.

Les recherches mobilisent des approches complémentaires en épidémiologie, santé publique et clinique. Elles reposent sur la mise en place, le suivi et l'analyse de cohortes tout au long du parcours de vie.

<http://www.umr1168.uvsq.fr/>

Contact

Joël Ankri, professeur
Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines
Directeur de l'UMR 1168 INSERM-UVSQ
Praticien hospitalier Sainte-Périne de Paris
joel.ankri@spr.aphp.fr

Référence du projet n° 073
Appel à projets 2009 – Mesure de la qualité de l'aide au domicile (DREES-Ministère des Affaires sociales et de la Santé)
Titre : *Évaluation de la qualité du service rendu aux personnes âgées vivant à domicile* (J. Ankri)