

Principes d'évaluation en usage dans les services sociaux

NOTE DE SYNTHÈSE



Le présent document est un résumé du compte-rendu "[Principes d'évaluation en usage dans les services sociaux](#)," publié suite à la réunion annuelle 2023 du groupe de travail de l'ESN sur la qualité des services sociaux. Ce compte-rendu est le deuxième des quatre comptes-rendus visant à résumer les conclusions tirées des réunions annuelles du groupe de travail de l'ESN sur la qualité des services sociaux, organisées dans le cadre du cycle 2022-2025.

Le rapport complet contient un bilan plus approfondi des principes d'évaluation en usage au niveau national pour les services sociaux dans les différents pays européens et la proposition du groupe de travail sur les principes qui devraient renforcer la vision de l'ESN pour des normes européennes futures sur la qualité dans les services sociaux.

Pourquoi une réécriture du cadre européen volontaire pour la qualité des services sociaux?

Treize ans après sa création, l'impact du cadre européen volontaire pour la qualité des services sociaux (VFQSS) de 2010 est limité. Seulement trois pays (la Bulgarie, l'Estonie et la Roumanie) font référence au VFQSS dans leur législation. Plusieurs pays membres de l'Union Européenne ne le considèrent pas comme pertinent pour leurs politiques de qualité au niveau national. Aux niveaux locaux et régionaux, ce cadre est inconnu pour la plupart, alors que c'est là que les compétences pour l'assurance qualité sont situées dans plusieurs pays de l'Union européenne. L'ESN émet donc une nouvelle proposition qui, selon lui, a plus de chances d'être retenue car elle est conçue pour être plus pertinente pour les services sociaux, avec un champ d'application plus clair.

Le cadre sera un document de référence clé pour :

- les régulateurs publics et agences de qualité, qui développent de nouvelles normes
- les organisations et personnes qui examinent les cadres préexistants dans les pays, régions et municipalités de toute l'Europe

Ce cadre pour la qualité des services sociaux sera basé sur des **principes**, définira des **normes** et inclura des **indicateurs** de mesure de respect des normes. Cette proposition est en accord avec l'approche prise par le développement du cadre pour la qualité des services sociaux préexistants dans les pays européens tels que la Bulgarie, la Croatie, la France, l'Irlande, la Roumanie et le Royaume-Uni.

La proposition du groupe de travail pour l'évaluation de la qualité des services sociaux

Après des premières discussions sur quinze normes de qualité en 2022, en 2023, les membres du groupe de travail ont mis en avant un nombre final de six principes clés dans les services sociaux, constituant une base pour un cadre de qualité efficace et exploitable.

1. Basé sur les droits humains
2. Centrés sur la personne
3. Axés sur les résultats
4. Sécurisant
5. Basé sur la communauté
6. Une gestion compétente

Voir plus bas pour une description plus exhaustive de chaque norme et ce qu'elle implique :

1. Basé sur les droits humains

Les missions des services sociaux sont basées sur le respect des droits humains, conformément à la législation nationale et internationale en vigueur. Une approche basée sur les droits humains vise à garantir que le personnel et les services protègent, promeuvent et soutiennent les droits humains des usagers. Cela met en valeur la protection et la promotion des droits des personnes et le respect de leur autonomie, vie privée, dignité, valeurs, préférences et diversité.

Dans la protection sociale et les services sociaux, cela signifie le droit des personnes à :

- être pro-actif dans leur soin et soutien,
- l'équité en terme d'accessibilité et prestation de soins et soutien
- être traité avec dignité et respect, et ne pas être discriminé par son âge, genre, nationalité, religion, orientation sexuelle, ou handicap
- avoir la liberté de choisir et donner son consentement quand cela est possible
- être à l'abri du danger et de la violence
- avoir le contrôle sur sa propre vie, être autonome et indépendant.

2. Centrés sur la personne

La personne est toujours au centre de la planification et la prestation du service. Les besoins de la personne sont compris par le fournisseur de service, et la personne est activement impliquée dans l'organisation, la prestation et l'évaluation du service de soin, dans une approche de co-production. Le fournisseur permet à la personne de définir ses besoins personnels et ses objectifs et lui permet de prendre des décisions et garder le plus de contrôle possible sur sa vie.

La personne a la liberté de choisir les services qui correspondent le plus à ses besoins. Les services coopèrent et travaillent de manière intégrée, en assurant un soutien continu, intégré et compréhensif de la personne parmi tous les milieux de soin, de services et de secteur, y compris la santé, l'éducation, l'emploi, et la cohésion sociale. Le service est accessible, ce qui veut dire que les usagers peuvent accéder aux soins par les moyens qui correspondent à leurs besoins, y compris l'accès physique et numérique. Le service est disponible en temps opportun, ce qui signifie que chacun et chacune puisse accéder au soin, au soutien et aux traitements dont il ou elle a besoin quand il ou elle en a besoin.

3. Axés sur les résultats

Le soin et le soutien devraient être axés sur des résultats mesurables. Les services sont conçus et fournis pour que les usagers aient les meilleurs résultats possibles en fonction de leurs besoins et qu'ils aient une bonne qualité de vie.

L'indicateur clé de qualité dans les services sociaux devrait être l'accès à une bonne qualité de vie pour l'utilisateur, selon des indicateurs subjectifs ou objectifs. Les résultats attendus des services sociaux sont définis et mesurés ensemble avec l'utilisateur.

4. Sécurisant

Les usagers sont protégés du risque de danger, de négligence ou d'abus. La sécurité est une priorité pour tout le monde et les leaders instaurent une culture d'ouverture d'esprit et de collaboration. Les personnes sont toujours en sécurité et protégées du harcèlement, des dangers évitables, de négligence, d'abus et de discrimination. Leur liberté est protégée lorsque cela est dans leur intérêt et conforme à la législation.

Les services reconnaissent que les usagers peuvent ne pas voir leurs besoins satisfaits en particulier lorsqu'ils sont transférés d'un service à un autre, par exemple lors d'un retour à la communauté critique, ou dans le cas d'un enfant qui transitionne entre des services ou des familles. Les personnes ont aussi le droit de faire des choix qui peuvent être considérés risqués, ou imprudents, tant qu'il y a un juste équilibre entre leurs propres besoins et préférences et leur sécurité et celles des autres.

5. Basé sur la communauté

Un usager bénéficiant de soins et de services de soutien, peut être intégré et est intégré à la communauté. Cela signifie que les services sont conçus pour s'assurer qu'une personne peut vivre dans son domicile ou dans un environnement similaire à un domicile, et maintenir des relations significatives avec sa famille, ses amis et sa communauté au sens large, où qu'elle vive.

Les services sociaux doivent aider les personnes à rester indépendantes plus longtemps, à leur domicile et dans leur localité, et le personnel doit informer les personnes et, le cas échéant, les membres de la famille ou les soignants, des aides qui sont à leur disposition au sein et en dehors du service pour répondre à leurs besoins et favoriser leur bien-être individuel.

Le cas échéant, le service implique les proches de la personne et les soutient dans leur rôle potentiel d'aidants informels. Les services sont fournis dans la communauté locale, afin de permettre aux personnes de surmonter ou gérer n'importe quel problème de santé, handicap ou difficultés de vie qu'elles pourraient rencontrer au sein de leur communauté. Les personnes ne sont pas séparées, elles participent à la production de leurs soins et ne sont pas traitées en bloc.

6. Une gestion compétente

Il y a une culture inclusive et positive d'apprentissage continu et d'amélioration, partagée par les managers et le personnel. Les managers soutiennent les employés de manière pro-active et collaborent avec les partenaires pour fournir les soins et le soutien. Il y a une direction et un management efficaces mis en place. Les informations quant aux risques, la performance et les résultats sont utilisés à bon escient pour améliorer les soins. Les informations sur les résultats des inspections de la qualité des soins et les conseils d'amélioration sont disponibles au public et présentés de manière transparente et accessible. La responsabilité de la qualité du service est clairement définie et les personnes sont informées de la manière dont elles peuvent donner leur avis sur la qualité de leurs soins.

Les services sont bien gérés et organisent et gèrent leurs effectifs de manière à disposer du personnel adéquat, doté des compétences, de la flexibilité et de l'expérience nécessaires pour répondre efficacement aux besoins des usagers. Un personnel qualifié et en bonne santé, dont le bien-être et la sécurité sont pris en considération, est soutenu par une culture positive de supervision et est encouragé à développer de nouvelles compétences par des formations. Les fournisseurs de services peuvent travailler dans une relation de confiance avec les agences d'inspection et les autorités publiques.

Prochaines étapes

Ces principes vont guider la future formulation des normes du cadre, que nos membres créeront ensemble pendant l'année 2024. Enfin, l'ESN travaillera avec des membres pour proposer des indicateurs qui aideront les praticiens à mesurer le respect des normes. Dans les deux cas, les normes et les indicateurs chercheront aussi les points de vue des usagers des services sociaux, afin d'émettre en 2025 un cadre consistant en des principes, des normes et des indicateurs qui deviendront une référence pour la qualité des services sociaux en Europe.



Co-funded by
the European Union

The information contained in this publication does not necessarily reflect the position or opinion of the European Commission.